

HYBRIDE SAMENWERKEN: HET BACK-UPSISTEEM



Het back-opsysteem

Wat levert het op?

Op de hoogte blijven

Je taken overdragen

In andere bedrijven

Een advies?

Wat doe je als iemand in je bedrijf er niet is, bijvoorbeeld vanwege vakantie, ziekte of ouderschapsverlof? Sommige werkzaamheden hebben geen prioriteit en kunnen blijven liggen totdat het bijbehorende teamlid weer terug is. Maar met taken die wel prioriteit hebben, of met continu doorlopende taken, moet natuurlijk wel iets gebeuren.

Meestal komen de werkzaamheden van een afwezige collega op de schouders van andere collega's terecht. En dat gaat vaak prima, maar die collega's krijgen daardoor wel extra werk, en taken waarmee ze misschien niet echt vertrouwd zijn.

Oké, laten we meteen eerlijk zijn: dé ultieme oplossing daarvoor ga je in dit artikel niet vinden. Die hebben wij ook nog niet gevonden, en elk bedrijf heeft een eigen manier van werken en een eigen manier om afwezigheid op te vangen. Wat hebben we dan wel in de aanbieding? Nou, een beschrijving van hoe wij dat doen: zo goed mogelijk proberen om te gaan met een korte of langere afwezigheid. Wellicht haal je er iets uit dat ook voor jullie kan werken!

HET BACK-UPSISTEEM

Bij Ludejo is er in de afgelopen jaren een systeem ontstaan dat we het back-upsysteem noemen. In het kort werkt dat als volgt. Ieder teamlid heeft zijn eigen hoofdfunctie, zoals projectmanager, QA-specialist of vertaler. Sommige teamleden hebben naast hun hoofdfunctie ook nog een 'bijrol'. Een QA-specialist is bijvoorbeeld opgeleid om ook PM-werk te kunnen doen, of een vertaler om QA-werk te doen. Is er iemand afwezig, dan kan iemand met zo'n bijrol (een reserve, een back-up) het werk van de afwezige collega opvangen.

Het systeem is ontstaan toen Ludejo nog maar net bestond. Er waren nog niet zo veel mensen, maar het bedrijf groeide snel, dus als er iemand afwezig was, dan 'voelde' je dat meteen. Er was niet meteen ruimte om een nieuw iemand aan te nemen, dus het team zorgde dat dat het werk toch gedaan kon worden, door de taken zo goed mogelijk te verdelen.



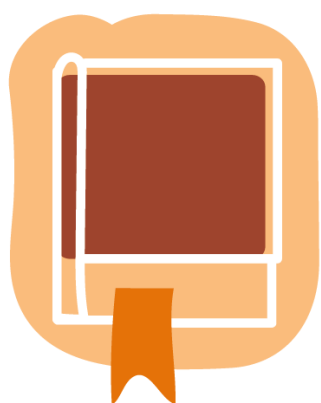
"Het werkte goed, dus een gegeven moment zijn we er ook actiever op gaan selecteren. Als tijdens een sollicitatiegesprek bleek dat iemand wel bij twee functies paste, dan vroegen we aan de kandidaat: 'Zou je ook een 'bijrol' op je willen nemen?'. Zo is het systeem van back-ups ontstaan"

- Malon Hamoen



WAT LEVERT HET OP?

Het systeem bleek verschillende voordelen te hebben. Natuurlijk hielp het bij het opvangen van het werk van een afwezige collega. Daarnaast is de flexibiliteit en variatie voor sommige mensen fijn: ze krijgen daar energie van, en dat straalt over op collega's. Bovendien bleek dat de kennis die een back-up heeft over zijn/haar hoofdfunctie, ook goed van pas komt in de bij-functie.



Lianne werd bijvoorbeeld zowel op projectmanagement als op QA ingewerkt, toen ze bij Ludejo kwam werken. In eerste instantie zou QA haar hoofdfunctie worden, maar omdat er bij PM wat handen tekort waren, werkt ze nu voornamelijk als projectmanager en valt ze af en toe in bij QA. Die variatie bevalt haar goed. "Als QA'er werk je veel met de tools die de vertalers ook gebruiken, waardoor je de software goed leert kennen", vertelt ze. "Dat helpt als ik projectmanagement doe, want ik kan daardoor gemakkelijker problemen met die tools oplossen, of vragen van vertalers daarover beantwoorden."

”

"Ik heb niet het gevoel dat ik veel belangrijke zaken mis als ik een tijd niet op QA werk."

- Lianne

OP DE HOOGTE BLIJVEN

Natuurlijk zijn er ook moeilijkheden om rekening mee te houden. In de tijd dat je als back-up op je bij-functie werkt, mis je nieuwe ontwikkelingen in je hoofdfunctie, als die er zijn. En die zijn er regelmatig, zeker op projectmanagement. Nieuwe klanten, workflows die veranderen of andere nieuwtjes: het is lastig om van alles op de hoogte te blijven als je niet elke dag dezelfde werkzaamheden hebt.

Dat merkt bijvoorbeeld Suzanne, die als projectmanager heeft gewerkt en nu de overstap maakt naar HR. "Ik werk nog heel regelmatig op PM, maar als ik dat een paar dagen niet doe, kan er zomaar heel veel veranderd zijn als ik weer terugkom," zegt ze. "Om op de hoogte te blijven is er wel een wekelijkse PM-nieuwsbrief waarin belangrijke nieuwtjes worden gedeeld."

Lianne heeft wat dat betreft een voordeel, omdat projectmanagement haar hoofdfunctie is: "Ik heb niet het gevoel dat ik veel belangrijke zaken mis als ik een tijd niet op QA werk. Als PM krijg ik de nieuwtjes sowieso al mee die ook voor QA relevant zijn."

JE TAKEN OVERDRAGEN

Om ervoor te zorgen dat taken gemakkelijk door een back-up kunnen worden opgepakt, moet diegene niet alleen goed op de hoogte zijn van wat er speelt, maar is er ook een goede overdracht nodig. Suzanne vertelt daarover: “Als ik op PM werk, schrijf ik wekelijks op woensdag een overdracht op de mail, omdat ik op donderdag vrij ben. In de overdracht zet ik zo beknopt mogelijk welke projecten nog toegewezen moeten worden aan een vertaler, of er bijzonderheden zijn met mijn actieve projecten en of er e-mails zijn die nog moeten worden opgevolgd. Op vrijdag pak ik dan mijn eigen projecten die nog niet zijn afgerond weer terug.”

Ook Lianne draagt haar werk op die manier over: “Ik typ een mailtje naar de inbox van de projectmanagers waarin ik eventuele bijzonderheden zet voor degene die mijn projecten overpakt. Dat is meestal niet veel, want het is niet nodig om er iets in te zetten over projecten die al geplaatst zijn bij een vertaler en die gewoon lopen. Wat dat betreft is het terug overschakelen van QA naar PM wel makkelijker, omdat je als QA'er geen lopend werk ‘achterlaat’.”

BACK-UPSYSTEEM IN ANDERE BEDRIJVEN

Zou dit back-upstelsel ook bij jou kunnen werken? Misschien kijk je wel eens naar een collega met andere werkzaamheden en denk je: “Dat zou ik ook wel eens willen doen.” Dat zou natuurlijk niet overal werken. Een anesthesist zal niet snel tegen een hartchirurg zeggen: “Geef mij die scalpel eens, ik wil dat ook wel eens proberen.” Maar misschien is er in jouw bedrijf meer mogelijk dan je denkt.



Malon heeft het back-upstelsel dat Ludejo gebruikt nog niet in andere bedrijven gezien, maar denkt wel dat het voor meer organisaties zou kunnen werken: “Mensen zitten vaak te vast aan hun eigenlijke rol of opleiding, terwijl nieuwe dingen ontdekken juist veel kansen biedt. Het geldt natuurlijk niet voor iedereen, maar sommigen vinden het leuk om continu iets bij te leren. Een specifieke opleiding is niet altijd nodig. Je kunt je leven lang leren en misschien ontdek je wel een talent voor iets waaraan je nog nooit had gedacht, omdat dat in jouw opleiding niet aan bod kwam.”

Bestaat er dan geen risico dat je te veel hooi op je vork neemt, of dat je je nergens in specialiseert, omdat je van alles een beetje doet? “Te veel dingen tegelijk doen is niet verstandig,” zegt Malon. “Daarom moet je erover praten en regelmatig evalueren hoe het gaat. Misschien blijkt je bijrol wel meer bij je te passen dan je oorspronkelijke functie? Dan kun je overwegen van je bijrol je hoofdfunctie te maken.”

”

"Ga in gesprek en blijf in gesprek, daar komen vaak goede ideeën uit."

- Malon Hamoen



EEN ADVIES VOOR WIE OVERWEEGT OOK EEN BACK-UPSISTEEM IN TE VOEREN?

“Ga in gesprek en blijf in gesprek, daar komen vaak goede ideeën uit. Probeer het back-upsysteem bovendien eerst kleinschalig en kijk dan hoe het gaat. Hoe bevalt het, tegen welke problemen loop je aan? Zo vergaar je elke keer meer kennis en kun je nieuwe afspraken maken. Vul zo min mogelijk in, en wees niet bang om mensen de gelegenheid te geven om hun talenten in vaardigheden om te zetten.”

