

Teamoverleg

Werk- of teamoverleg is niet hetzelfde als een vergadering. Een *vergadering* is een bijeenkomst waarbij twee of meer personen verschillende agendapunten bespreken. Een vergadering wordt vaak georganiseerd om een bepaald onderwerp uit te diepen. Meestal zijn dan personen aanwezig die op verschillende afdelingen werken. Er kunnen zelfs mensen van een of meer andere bedrijven aanwezig zijn.

Teamoverleg is overleg tussen de chef en de medewerkers en tussen directe collega's over (de organisatie van) het werk en de lopende werkzaamheden.

De voorzitter van het overleg is vaak ook de baas van het team. Teamoverleg vindt in veel bedrijven elke dag plaats, vaak 's ochtends voordat iedereen met zijn of haar eigen taak is begonnen. In andere bedrijven vindt teamoverleg één keer per week plaats of nog minder vaak. De frequentie hangt af van de soort werkzaamheden die door het team worden verricht.

Er zijn bedrijven waar het teamoverleg helemaal *ongestructureerd* plaatsvindt. Bij een kopje koffie kletst iedereen maar een beetje over de bijzonderheden die deze dag worden verwacht. Misschien over het nieuwe milieuvriendelijke bestrijdingsmiddel dat gisteren is bezorgd. Of over die ene merrie die een lastige bevalling te wachten staat. Of over de topdrukke die in de bloemenwinkel wordt verwacht omdat het Valentijnsdag is. Het lijkt op het eerste gezicht een rommeltje, maar ook zo'n overleg is functioneel.

Figuur 6-2: Ongestructureerd teamoverleg kan heel zinvol zijn.



Vaak is het beter - zeker bij grotere teams - dat het teamoverleg goed wordt voorbereid en gestructureerd plaatsvindt. Er zijn bedrijven, meestal de grotere, waar zelfs uitgebreide regels zijn opgesteld voor de inhoud en de frequentie van het teamoverleg.

Inhoud en doel van het teamoverleg

Je kunt tijdens een teamoverleg onder andere de volgende onderwerpen bespreken:

- personeel: bijvoorbeeld personeelsbezetting, vakantieplanning, ziektecijfers, behoefte aan opleiding, samenwerking;
- arbeidsomstandigheden: bijvoorbeeld tocht, kou, stress door onderbezetting, hygiëne, veiligheid;
- inhoud werkzaamheden: bijvoorbeeld wie moet wat doen en wanneer, nieuwe taken, kwaliteit van het werk.

Agenda

Voor het teamoverleg dat niet elke dag plaatsvindt, kun je het beste vooraf een agenda opstellen. Zo weten de deelnemers welke onderwerpen je wilt bespreken. Ze kunnen zich er alvast op voorbereiden. Zorg ervoor dat je de uitnodiging en de agenda ruim van tevoren onder de deelnemers verspreidt.

Op de *uitnodiging* zet je:

- de begin- en eindtijd;
- de locatie;
- de deelnemers.

Het kan zijn dat je wilt dat steeds een ander teamlid het verslag maakt. Dan zet je de naam van die persoon ook op de uitnodiging.

Op de agenda beschrijf je de inhoud van het overleg:

- opening;
- bespreking verslag vorig overleg;
- eventuele mededelingen;
- voortgang dagelijkse werkzaamheden;
- bijzondere werkzaamheden;
- rondvraag;
- afsluiting.

Je moet altijd proberen in te schatten of er wel voldoende tijd is om alle agendapunten ook echt te bespreken. Het heeft geen zin een lastig onderwerp op de agenda te zetten terwijl je vooraf al weet dat er geen tijd voor is. Dan kun je voor de bespreking van dat onderwerp beter een aparte bijeenkomst plannen.

Rollen tijdens het teamoverleg

Iedere werknemer heeft een eigen taak in het team. Daarvoor wordt hij of zij dan ook betaald. Tijdens een teamoverleg kun je ook verschillende taken of rollen onderscheiden.

Figuur 6-3: Elke deelnemer aan een teamoverleg heeft een eigen rol en functie.



Allereerst is er natuurlijk de *voorzitter*. Die is onmisbaar voor een goedlopend overleg. De voorzitter moet er bijvoorbeeld voor zorgen dat alle agendapunten aan de orde komen. Daarvoor moet hij voor zichzelf al een soort planning maken.

Stel dat er anderhalf uur is ingepland voor het overleg, dan kun je als voorzitter als volgt een planning hiervoor maken.

- De opening en de bespreking van het verslag geef je 15 minuten.
- Een van de twee mededelingen die je zal doen, zal veel tumult veroorzaken. Je moet iedereen wel de gelegenheid geven hierop te reageren. In een kwartier moet dat lukken.
- Voor de bespreking van de voortgang van het werk plan je een half uur in. Als het langer gaat duren, kap je het gesprek af om niet uit de planning te lopen.
- Voor de bijzondere werkzaamheden van deze week reserveer je twintig minuten.
- Voor de rondvraag en de afsluiting blijven er 10 minuten over.

Je kunt als voorzitter een horloge voor je op tafel leggen. Zo kun je de tijd goed in de gaten houden en weet je wanneer je moet ingrijpen.

De voorzitter zal, bij een overleg dat lang duurt, een *pauze* moeten inlassen. Mensen kunnen niet urenlang geconcentreerd blijven. Daarom is het beter om na bijvoorbeeld anderhalf uur een pauze van ten minste een kwartier te houden. Mensen kunnen dan naar het toilet, even ontspannen en bijkletsen over allerlei (privé)zaken.

De voorzitter heeft tijdens een overleg nog een andere belangrijke taak. Hij moet ervoor zorgen dat alle deelnemers aan het overleg de aandacht en de tijd krijgen die ze nodig hebben.

Vaak is het handig om een *verslag* te maken van het overleg. Het is niet nodig om alles wat besproken is op papier te zetten. Het is voldoende om de afspraken die zijn gemaakt op te schrijven. Zo kun je naderhand nog even nalezen wat er ook al weer is afgesproken. Dit is ook prettig voor de mensen die door ziekte of andere omstandigheden niet bij het overleg konden zijn.

Het is soms nodig dat andere teams in de organisatie op de hoogte worden gebracht van de gemaakte afspraken. Ook dan is een verslag noodzakelijk.

Op het verslag, of het *besluitenlijstje*, staat wat is afgesproken en wie hiervoor zorgdraagt.

Veel van de teamleden hebben tijdens het teamoverleg een *adviserende rol*. Medewerkers weten veel en denken vaak aan heel andere dingen dan de teamleider. Neem het voorbeeld van de koopavond in het tuincentrum. Misschien vergeet je als teamleider helemaal om een bepaald iets te regelen, terwijl jouw mensen daar onmiddellijk aan denken. Bijvoorbeeld wie brengt de dagopbrengst naar de nachtkluis van de bank? Jij doet dat normaal gesproken, maar je kunt niet tijdens alle openingsuren van het tuincentrum aanwezig zijn. Iemand anders zal het moeten doen als jij er niet bent.

Figuur 6-4: Dit is niet helemaal de bedoeling.



Er zijn ook teams waarvan de leden tijdens een teamoverleg informatie moeten overbrengen aan de collega's. Ze hebben dan een *informerende rol*. Maak vooraf duidelijk welke inbreng je van je teamleden verwacht. Voorkom in elk geval dat je ze overrompelt met de mededeling: 'En nu geef ik het woord aan Rita. Zij zal ons uitgebreid informeren over het nieuwe kassasysteem.'

Een andere rol van de teamleden is het signaleren van zaken die niet goed lopen, of die voor verbetering vatbaar zijn. Dit zijn dus onderwerpen die niet op de agenda staan. Bijvoorbeeld werkprocedures die op papier goed leken, maar die in de praktijk omslachtig blijken. Geef de teamleden tijdens het overleg de ruimte, bijvoorbeeld tijdens de rondvraag, om dit soort zaken aan de orde te stellen.

Het uiteindelijke doel van het teamoverleg is een team dat goed functioneert. Je wilt dat alle medewerkers goed presteren, efficiënt met hun tijd omgaan en plezierig met elkaar samenwerken. Dat kun je alleen bereiken als je jouw mensen serieus neemt, hen af en toe advies vraagt en goed naar ze luistert.