

## (Urlaubs-)Vertretung - von der Auswirkung guter Büroorganisation auf den Alltag

**Vermutlich passiert es jeden Tag in deutschen Firmen: Ein Kollege ist im Urlaub oder im Krankenstand und muss für eine gewisse Zeit vertreten werden. Vermutlich kommt es in diesem Zusammenhang auch jeden Tag zu klassischen Problemen.**

Wie ist denn das Passwort für...? Wo bestellen wir denn unseren...? Wie macht man dies oder jenes an PC, Drucker, Netzwerk oder Programm? Wo sind Unterlagen zu einem Kundenfall? Und nicht zu vergessen - nach der Vertretungsphase - das obligatorische: Oh, das wusste ich nicht, dass auch das zu tun ist. Kurzum: Eine reibungslose Abwesenheitsvertretung ohne Probleme während der Abwesenheit und ohne aufzuarbeitenden Rückstand für den Abwesenden, ist oftmals leider nur eine Wunschvorstellung. Dieses Problem hat meist zwei ganz einfache Ursachen.

### **Ursache 1: Man arbeitet primär auf sich selbst fixiert**

Viele Mitarbeiter organisieren ihre Arbeit so, dass sie ihnen schnell von der Hand geht und man das gewünschte Ziel zügig erreicht. Dies ist zweifellos förderlich für die Produktivität des Mitarbeiters. Die Nachvollziehbarkeit einzelner Aufgaben, Vorgänge oder Projekte durch außenstehende Dritte bleibt dabei meist außer Acht gelassen, da sie für die konkrete Tätigkeit meist irrelevant ist. Eine Dokumentation einzelner Schritte hält nur auf, stellt einen Mehraufwand dar und für wen soll das schon interessant sein? Man macht seine Arbeit ja schließlich alleine und braucht keine Hilfe.

Und einfach so schaut sich das ja auch niemand an - weshalb auch?

Eine solche Arbeitsweise muss bei anstehendem Urlaub noch keine Schwierigkeiten verursachen. Im Rahmen einer Urlaubsübergabe gibt man ein Briefing zu den Fällen, bei denen etwas erledigt werden muss bzw. etwas passieren könnte. Dazu gibt man seiner Vertretung auch alle nötigen Backgroundinformationen. Da kann eigentlich nichts schiefgehen. Und wenn doch, ist man ja nicht aus der Welt und irgendwie erreichbar, um kurz zu helfen. Da findet sich gewiss eine Lösung.

Bei krankheitsbedingtem Ausfall ist schnell kein Platz mehr für diesen Optimismus. Unfall, Schlaganfall, Herzinfarkt, ... - es gibt mehr als genug Gründe, die einen Kollegen von einem Tag auf den anderen aus der Arbeit reißen können - und da bleibt man dann auch für längere Zeit und ist nicht selten gar nicht mehr erreichbar. Für die Kollegen ist das natürlich eine Katastrophe, denn die Fragezeichen häufen sich in diesem Szenario fast zwangsweise. Im Extrem weiß kein Mensch sonst im Team, mit welchen Kunden man weshalb im Gespräch war, wo Unterlagen dazu liegen, wo Anfragen gestellt wurden oder was noch zu tun war. All das kann schnell ein sehr schlechtes Licht auf eine Firma werfen, wenn Geduld und Verständnis eines Kunden überstrapaziert wurden.

### **Ursache 2: Man befasst sich im Vorfeld zu wenig mit der Zusatzaufgabe Vertretung**

Den Schwarzen Peter darf man aber nicht allein bei dem zu vertretenden Mitarbeiter suchen. In aller Regel ist der Vertreter auch nicht zu 100 % über alle Aufgaben seines Kollegen im Bilde. Für Urlaubsübergaben nimmt man sich - wenn sie überhaupt stattfinden - nur wenig Zeit und insgesamt ist die Motivation, nun diese Zusatzaufgabe zu haben, eher verhalten. „Wenn ich mal dazu komme!“, ist daher eine oft gehörte Antwort auf die Frage, wann man sich um die Angelegenheiten des Abwesenden kümmern würde. So bleibt dann vieles liegen, was der Rückkehrer dann nacharbeiten muss. Abgesehen davon, dass diese dann oft den Erholungseffekt des Urlaubs frisst, fräst sich so auch der Eindruck ein, dass es eine echte Urlaubsvertretung in dieser Firma eigentlich gar nicht gibt.

Das ist nicht gerade Balsam für die Teamatmosphäre.

### **Eigentlich wäre es ganz einfach... eigentlich!**

Eine reibungslose Abwesenheitsvertretung ist möglich. Dafür müssen nur gewisse Rahmenbedingungen geschaffen werden. Wer jemanden vertreten soll, muss wissen, was dieser alles an Aufgaben hat. Dafür müssen die Zuständigkeiten klar definiert und einsehbar sein. Mindestens einmal müssen sich beide Mitarbeiter auch gemeinsam den jeweiligen Zuständigkeiten widmen, damit beide auf gleichen Kenntnisstand gebracht werden, um auch wirklich beide eine Aufgabe erledigen können.

Offene Vorgänge müssen für andere Kollegen nachvollziehbar dokumentiert einsehbar sein. Nur so kann bei einem unerwarteten Ausfall sichergestellt werden, dass Arbeit nicht liegen bleibt. Eine entsprechende Arbeitsanweisung muss von Vorgesetzten überwacht und durchgesetzt werden. Auch eine ausführliche Urlaubsübergabe muss durch Arbeitsanweisung verpflichtend für beide Kollegen sein.

All das sind – von außen betrachtet – eigentlich fast schon Selbstverständlichkeiten. In Teams ist man aber offenbar zu dicht dran, so dass man die einfachen Lösungen womöglich einfach nicht sehen kann. Das ist wohl nur menschlich und geht uns allen an der ein oder anderen Stelle unseres Alltags sicherlich so. Daher ist der Blick eines Dritten auf gelebte Gegebenheiten nie ein Fehler!

### **Das VEMA-Maklerbüro (VMB) hilft!**

Da etwas nur sehr selten so gut ist, dass es nicht noch verbessert werden könnte, bieten wir den uns angeschlossenen Partnern bereits seit einiger Zeit eine Orientierungshilfe zur Büroorganisation: Das VEMA-Maklerbüro (VMB). In 19 Erfolgsfaktoren, die Themen wie Unternehmensziele, Risk- und Chancenmanagement sowie Zuständigkeiten oder Arbeitsanweisungen/-richtlinien behandeln, zeigen wir hier einen roten Faden auf, woran in einem modernen Maklerbüro gedacht werden muss, damit der Geschäftsbetrieb in allen denkbaren Situationen bestmöglich weiterläuft. Zahlreiche Beispielseiten ermöglichen einen schnellen Einstieg und erfolgreiche Umsetzung, indem diese problemlos verlinkt und individuell auf die Gegebenheiten des jeweiligen Unternehmens zugeschnitten werden können.

Auf Wunsch können sich unsere Partner auch in den „heimischen“ Büroräumen von unseren Mitarbeitern beraten und coachen lassen, wie die Faktoren des VMB in der betroffenen Firma am sinnvollsten umgesetzt werden können. Wo beginnt man? Was geht man zuerst an? Welche Reihenfolge sollte man wählen? Individuell und ganz auf die jeweilige Situation abgestimmt, die man vorfindet, klären unsere Coaches alle wesentlichen Eckpunkte. Dauerhafter Erfolg beginnt in der kritischen Auseinandersetzung mit dem, was man seit Jahren praktiziert. Gutes bewahren oder gegen besseres austauschen, das ist ein gesundes Herangehen.

Die VEMA eG sah ihre genossenschaftlichen Aufgaben schon immer weit über das bloße Bereitstellen von Produkten und Technik hinausgehend. Die Betrachtung des Maklerbetriebs im Ganzen mit seinen verschiedenartigsten Bedürfnissen ist daher seit jeher Basis unserer Aktivität. Entsprechend dieses gesamtheitlichen Ansatzes bieten wir unseren Partnern unter anderem auch unternehmensoptimierende Dienste. Ein guter innerbetrieblicher Ablauf, der nicht unnötig Ressourcen verschlingt, ist die beste Basis für eine lange, fruchtbare Partnerschaft. Genossenschaft macht stark!

**Pressekontakt:**

Eva Malcher

Telefon: 0921-990936-613

Fax: 0921-990936-609

E-Mail: [eva.malcher@vema-eg.de](mailto:eva.malcher@vema-eg.de)

**Unternehmen**

VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G

Unterkonnorsreuth 29

95500 Heinersreuth

Internet: [www.vema-eg.de](http://www.vema-eg.de)

**Über VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G**

Die VEMA eG ist ein genossenschaftlicher Zusammenschluss von 2.562 mittelständigen Versicherungsmaklerbetrieben mit mehr als 15.000 beschäftigten Personen.