

HOE VOORKOMT U DAT U VERDWAALT IN UW E-MAILCORRESPONDENTIE?

# Houd het hoofd boven water!

**E-mail is een zegen en maakt uw werk stukken makkelijker. U hoeft minder telefoongesprekken te voeren en officiële brieven te schrijven en te versturen. Ook het uitwisselen van informatie gaat sneller en makkelijker. Bovendien bespaart u kosten voor de post en het koeriersbedrijf. Toch heeft e-mail ook een nadeel en dat is dat anderen het ook zo graag gebruiken.**

**E-mail wordt te pas en te onpas ingezet om te communiceren. Om het overzicht te bewaren, moet u structuur aanbrengen.**

Langzaam maar zeker lijkt e-mail wel een dodelijk virus. Vrijwel iedereen is erdoor aangestoken. Ook u heeft vast wel eens met een gevoel van machteloosheid gekeken naar het aantal ongelezen e-mails in

op behandeling of archivering. Wist u dat de gemiddelde werknemer in een kantooromgeving een e-mail drie tot vier keer leest voordat hij deze beantwoordt? Op die manier gaat er wel erg veel tijd zitten in het afhandelen van uw e-mail. Met een passende aanpak en een efficiënte werkmethode kunt u orde in de chaos scheppen en behouden. De crux is om niet alles te willen lezen en weten, maar berichten af te handelen en terug te vinden wanneer u ze nodig heeft.

Om te beginnen moet u regelmatig uw e-mail analyseren. Maak bijvoorbeeld een top vijf van het soort e-mails dat u ontvangt (interne e-mails ter informatie; externe, complexe e-mails; externe, eenvoudig te beantwoorden vragen enzovoort). Kijk binnen deze top vijf of u zelf iets kunt doen aan het verminderen van het aantal berichten. Bijvoorbeeld door een FAQ op de bedrijfswebsite te plaatsen (een pagina met veel gestelde vragen) en door veelgevraagde documenten op uw bedrijfsnetwerk (bijvoorbeeld sharepoint) te zetten. Dan hoeft u niet iede-

re keer de nieuwste versie van het declaratieformulier te sturen naar collega's die daarom vragen.

## Minuten

Bepaal hoe vaak per dag u uw e-mail moet controleren, lezen en beantwoorden om bij te blijven. E-mailsoftware is zo ontwikkeld dat er een melding verschijnt telkens wanneer u nieuwe e-mail krijgt. Dat leidt enorm af van de werkzaamheden waarmee u op dat moment bezig bent. Onderzoek heeft uitgewezen dat het wel tien minuten kan duren voordat u weer volledig geconcentreerd aan het werk bent. Het is daarom aan te raden de visuele en audiowaarschuwingen op uw

“ **Afzenders verwachten ook snel antwoord** ”

uw inbox. Tachtig nieuwe e-mails per dag is allang geen uitzondering meer, maar eerder een gemiddelde. Een weekje vrij levert bij terugkomst al snel 400 nieuwe e-mails op. En tot overmaat van ramp verwachten de afzenders ook nog eens snel antwoord. Hoe damt u deze stroom in?

## Chaos

Nog erger dan de vele ongelezen e-mails in uw mailbox zijn de berichten die u wel gelezen heeft maar die nog wachten

“ **Probeer discussies via mail te vermijden** ”

bureaublad uit te schakelen. Nog makkelijker is het om uw e-mailsoftware gedurende de dag uit te schakelen (in het Outlookmenu via Extra, Opties, E-mailopties, Geavanceerde e-mailopties). Ook wanneer u zelf e-mail verstuurt, moet u eerst kritisch bekijken of dit wel het geschikte medium is. Soms is een telefoontje sneller, of nog beter, loop even binnen bij de collega die u wilde e-mailen. Probeer discussies via de mail te vermijden en mocht dit toch onvermijdelijk zijn, schrijf de mail dan alsof u

tegenover die persoon staat en laat u niet leiden door emoties. In een e-mail durft u al snel meer te 'zeggen' dan wanneer u oog in oog met iemand staat. Wees u daarvan bewust.

## Brokken

Het vergt wat discipline, maar wanneer u uw werk indeelt en verwerkt volgens de basisprincipes van timemanagement, kunt u uw e-mail sneller en effectiever verwerken. Dat doet u door uw taken en werkzaamheden in te delen volgens het principe dringend versus minder dringend, en belangrijk versus minder belangrijk. Grote taken kunt u vervolgens opdelen in hapklare brokken en u zet telkens de eerstvolgende stap in uw agenda. Stel deadlines vast: daarmee voorkomt u dat u dingen voor u uit schuift en uitstelt.

E-mail kunt u snel verwerken en afhandelen door de beschikbare functies in Outlook te gebruiken. Maak bijvoorbeeld gebruik van submappen om Outlook in te delen. Met behulp van de functie slepen kunt u eenvoudig berichten verplaatsen en opslaan. Sleep items over hetzelfde onderwerp naar dezelfde soort map om deze te verplaatsen. Maar u kunt berichten ook meteen naar uw agenda slepen om een afspraak vast te leggen zonder dat u iets hoeft over te typen. Krijgt u mail van een nieuwe contactpersoon, sleep dan het hele bericht naar contactpersonen om de afzender toe te voegen aan uw contacten.

## Te onpas

Archiveer mailberichten nauwkeurig. Sla ze bewust op en kies voor een een-

duidige oplossing, eventueel per soort document. U kunt uw berichten in Outlookmappen bewaren of juist buiten Outlook in MSG-formaat (bestand, opslaan als ..., kies voor de berichtindeling). Op die manier slaat u e-mails inclusief bijlagen en verzendinginformatie op in een digitale map op uw computer. Verder kunt u binnen Outlook hoofd-mappen aanmaken om (project)dossiers compleet te houden. Daar kunnen zowel uw ontvangen als verzonden items in. Een ander voordeel van e-mail is dat u eenvoudig berichten kunt delen met anderen. Helaas worden de cc- en bcc-functie in Outlook te pas en te onpas gebruikt. In veel bedrijven heerst een waar 'cc-virus'. Het is belangrijk om cc en bcc alleen te gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld. Cc is bedoeld voor het versturen van e-mail ter informatie. Veelal betekent het dat zij die de e-mail cc ontvangen geen (directe) actie hoeven te ondernemen, maar de inhoud van de mail ter kennisgeving kunnen aannemen. Wees zelf kritisch en kies bewust wie u in de cc en bcc adresseert.

## Achterhoofd

Ga na wat gebruikelijk is binnen uw organisatie: is er een e-mailetiquette? Is die er niet en merkt u dat er onnodig veel wordt ge-cc'd, dan kunt u voorstellen er een in te voeren. Daarin kunt u de volgende onderwerpen aan de orde stellen:

- behandeltermijnen van e-mail;
- bewaartermijnen en locatie;
- hoe te handelen bij geplande of ongeplande afwezigheid;
- welke e-mail is archiefwaardig;

nemende e-mailverkeer heeft een verlam-mende uitwerking op werknemers. Ruim de helft van de beroepsbevolking klaagt door de bomen het bos niet meer te zien. Zo is de gemiddelde reactietijd op een berichtje inmiddels opgelopen tot één à twee werkdagen. E-mail is dus niet altijd de snelste weg.

## Wacht u op antwoord?

Uit onderzoek van Heliview blijkt dat de stortvloed aan e-mail verlam-mend werkt. Nederlandse werknemers ontvangen per dag gezamenlijk zo'n 210 miljoen e-mails. Zeker na enkele vrije dagen of na een vakantie wacht de meeste werknemers een berg van ongeopende e-mails waar moeilijk doorheen is te komen. Het toe-

## Voor een snelle verwerking

- Gebruik zinnen zoals 'zonder tegenbericht voor ... ga ik ervan uit dat ...'
- Gebruik sneltoetsen, ook in Outlook:
  - Esc = Outlook item sluiten
  - Ctrl+1, 2, 3, 4, 5 of 6 om te schakelen tussen de mappen en weer-gaven
  - Ctrl+Shift+M = nieuwe e-mail
  - Ctrl+Shift+A = nieuwe afspraak
  - Ctrl+Shift+C = nieuwe contactper-son
  - Ctrl+Shift+K = nieuwe taak
  - Ctrl+G = ga naar een op te geven datum (als u in de agenda staat)
- Schakel de afwezigheidsassistent in als u meer dan één werkdag aansluitend niet aanwezig bent of niet in de gelegenheid bent uw mail te beantwoorden.
- Print bewust en zo min mogelijk. Print de e-mail alleen wanneer deze een toegevoegde waarde heeft voor uw papieren archief.

- communicatieafspraken zoals cc- en bcc-gebruik;
- wat zijn de gebruikelijke communicatielijnen (medewerker inkoop mailt aan zijn direct leidinggevende en niet rechtstreeks aan bijvoorbeeld de direc-teur);

- voorwaarden voor privégebruik van e-mail op het werk.

Bij het lezen en verwerken van e-mail moet u eigenlijk het principe hanteren: doe het meteen!

Stel afhandeling niet uit. Dat betekent niet dat u alles meteen moet beantwoor-den, maar u moet wel meteen iets doen met elk geopend mailtje. Doe het meteen als beantwoorden u minder dan enkele minuten tijd kost. Het herhaaldelijk opnieuw lezen van een e-mail en in uw achterhoofd met de e-mail bezig zijn, zorgt voor onrust en een onoverzichtelijke inbox. Die blijft dan altijd vol, al is het maar in uw hoofd.

*Bouke van Kleef is onafhankelijk adviseur bij AVK, Tel. (06) 135 477 14, [bvkleef@avk.nl](mailto:bvkleef@avk.nl).*