

E-mailminderen

Minder mail begint bij jezelf

Iedereen weet dat e-mail afleidt en je concentratie ondermijnt. En toch blijven onze mailboxen vollopen met 'urgente' berichten, nieuwsbrieven, LinkedInupdates en kattenbelletjes, en blijft de druk om snel te antwoorden hoog. Terwijl de tijd steeds meer gaat ontbreken om daadwerkelijk actie te ondernemen op elke mail die binnenkomt. Is een jaarlijkse e-mailloze vrijdag genoeg, is het tijd voor vernieuwde e-mailetiquette of voor zwaardere maatregelen?

Tekst Vera Bot

Tijdens het schrijven van dit artikel heb ik al honderd keer mijn mailbox bekeken en nieuwe mailtjes geopend. Mijn telefoon geeft een bleepsignaal wanneer er nieuwe mail binnenkomt. Ik kan mijn nieuwsgierigheid dan niet bedwingen en móét simpelweg kijken. Terwijl ik weet dat het onverstandig is en slecht voor de concentratie. Hoe komt dat? Waar komt dit gedrag vandaan? En wat doe ik eraan?

Desgevraagd antwoordt psycholoog Roos Woltering: 'We zijn verslaafd aan prikkels: we zijn echte urgentiejunkies. Het geeft ons een goed gevoel om bezig te zijn met dingen die urgentie hebben, we voelen ons dan nodig en belangrijk. Ook zijn we er aan gewend geraakt direct te reageren op prikkels afkomstig uit de buitenwereld en zijn we veelal bezig met het bevredigen van kortetermijnbehoeftes. We hebben nu honger, moeten nu online nieuwe schoenen shoppen en willen nu weten wat er in de e-mail staat. Want misschien is het wel urgent...

De meeste mensen hebben dan ook moeite met het uitstellen van behoeftebevrediging. Een signaal dat er een mailtje binnenkomt, of puur de gedachte of de hoop dat er post is, kan zo overheersend zijn dat je móét kij-

E-mailminderen: korte tips

E-mailcharter oftewel: een protocol. Een e-mailcharter is het nieuwe woord voor protocol. Online vind je een mooie van TED's Chris Anderson: <http://www.emailcharter.org>. Hier kun je regels kwijt voor (b)cc-gebruik, antwoordtermijn, taalgebruik en alternatieven. Zie kader op pagina 15.

PIONIERS MET ZERO E-MAILPROGRAMMA

Een opmerkelijk besluit in dit kader is van Atos Origin. Dit bedrijf kondigde aan eind 2013 te stoppen met interne mail. Voor hun plan kregen ze de Frost & Sullivan Global Visionary Innovation Award 2012.

Programmamanager Mischa van Oijen vertelt: 'E-mail is slechts het symptoom van een probleem. Het wordt gebruikt als een Zwitsers zakmes: voor van alles en nog wat dus. Er werken bij Atos 80.000 mensen over de hele wereld en gemiddeld ontvangt een werknemer zo'n 75 mailtjes per dag en verstuurt er 20. Het wordt onhoudbaar. We willen een efficiëntere manier van werken; het delen van ideeën, bestanden en het stellen van vragen, kan effectiever dan via mail. Daarom zijn we begonnen met het creëren van bewustzijn over mailgedrag. Opmerkelijk is dat bleek dat onze PA's voorop lopen: zij zijn de belangrijkste schakels in informatiebeheer en weten daar goed mee om te gaan. Naast deze *awareness* is het de bedoeling dat men uiteindelijk met elkaar gaat communiceren via een intern sociaal platform, een soort Facebook dat ook lijkt op Yammer.' Overigens blijven de e-mailaccounts bij Atos bestaan: Outlook blijft beschikbaar om mails van externe relaties en klanten te ontvangen.



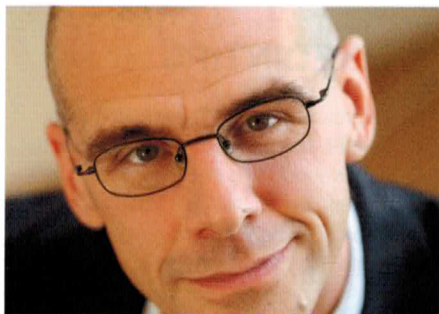
ken: je behoefte aan nieuws en afleiding bevredigen dus.'

De nadelen zijn legio: kans op hoge bloeddruk, stress en een kortere aandachtsspanne. We laten ons voor onze taken leiden door de mailbox terwijl onderzoekers aan de universiteit van Californië ontdekten dat jezelf afsluiten van e-mail je stressniveau kan laten dalen, en de productiviteit doet stijgen omdat je beter kunt focussen. Je krijgt een langere aandachtsspanne. Daaruit vloeien andere voordelen voort: meer persoonlijk contact, meer werk verzetten, betere en langere concentratie, met rust en aandacht toekomen aan je taken. E-mail lijkt tegenwoordig een doel op zich te worden in plaats van een handige, tijdsbesparende, snelle manier van communiceren. De voor-

delen van weleer (snel, direct, laagdrempelig) worden nadelen. We overspoelen elkaar met mail, zelfs degenen die naast of tegenover ons zitten in de kantoortuin (ook ik). En we verwachten nog snel antwoord ook. Kom ik terug van vakantie dan ben ik een halve dag in touw om mijn mailbox te schonen.

Sociale luiheid

Werk of gekkenwerk? Gunnar Michielssen is er duidelijk over. Hij is organisator van het seminar 'Afkicken van e-mail' en een veelgevraagd adviseur en spreker over e-mailgebruik en communicatiecultuur. 'Totaal van de zotte natuurlijk. Mail heeft het professionele leven volledig overgenomen, en dat heeft veel nadelen. Iedereen beaamt dat, maar men doet er niets aan.' Er ligt een belangrijke reden aan ten grondslag. 'E-mail is



Gunnar Maichielssen: 'Mail heeft het professionele leven volledig overgenomen

een vorm van sociale luiheid: de telefoon pakken of langslopen kost meer moeite. Men ontwijkt een directe confrontatie liever en rammelt er een mailtje uit. Ook bellen betekent een kleine mentale inspanning, een drempel dus. En die omzeilt men liever. Mensen zoeken liever de weg van de minste weerstand.'

E-mailloze vrijdag

Hij kwam met een remedie: de laatste vrijdag van november bombardeerde hij tot 'e-mailloze vrijdag'. Zet het al zoden aan de dijk? Wie vrijdag zijn inbox dicht laat, krijgt immers maandag de rekening. Feitelijk werkt het pas als iedereen meedoet.

Gunnar: 'E-mailloze vrijdag is vooral bedoeld om mensen bewust te maken van de nadelen. Je hebt door alle mails minder vat op je eigen werk. Als je een dag niet mailt, betekent dat meer tijd voor andere taken, werk dat is blijven liggen, en binnen een uur gedaan is. Simpelweg omdat je niet bezig bent met mail. En er zijn genoeg alternatieven: pleeg een telefoontje of loop even langs bij die collega.'

Goed voorbeeld

Goed voorbeeld, doet goed volgen. Bouke van Kleef, directeur van AVK Training & Advies, meent dan ook: 'De beste weg om te minderen met mail is even simpel als effectief: gebruik zo min mogelijk het knopje 'Nieuwe e-mail', 'Beantwoorden' en al helemaal niet 'Allen beantwoorden'. Verstuur dus zelf minder mail.' Een e-mailloze dag werkt volgens hem ook alleen als dat regelmatig gebeurt. 'Neem de e-mailloze vrijdag bijvoorbeeld op in een protocol of spreek af dat interne CC verboden is. En zet in je handtekening standaard een opmerking als: 'help mij e-mailminderen, ik hoef geen antwoord op deze e-mail. Uitdaging aan jou is dan zo duidelijk te communiceren dat er ook geen antwoord nodig is.' Het is daarnaast ook veel moderner mails te sturen als je er-

VERTALING CHARTER VAN CHRIS ANDERSON: EEN E-MAILPROTOCOL

10 regels om de negatieve e-mailspiraal om te draaien

1. Respecteer de tijd van de ontvanger. Verzend je een mail dan is het aan jou om de tijd die het de ontvanger kost te bekorten, zelfs als dat betekent dat je zelf meer tijd moet besteden aan een goed opgestelde tekst voordat je 'm verstuurt.
2. Kort of traag antwoorden is niet ongeleefd. Gezien de enorme lading mails is het logisch dat antwoorden tijd kost en dat collega's niet in detail op je vragen ingaan. Niemand wil overkomen als een ongeleefde hork, dus vat het niet persoonlijk op.
3. Wees helder. Dat begint al bij de onderwerpregel. Voeg een categorie toe: [info], [actie], [lage prioriteit]. Is je mail langer dan vijf regels, zorg er dan voor dat in de eerste regel al duidelijk is waarom je mailt. Vermijd rare fonts en kleuren.
4. Stop met het stellen van open vragen. Lange mails sturen met een open vraag als 'wat denk jij hiervan?' zijn niet handig. Zelfs een vraag als 'hoe kan ik je helpen?' is niet behulpzaam. Pak het zo aan: 'Kan ik je helpen door a) te bellen, b) langs te komen, of c) me erbuiten te houden?'
5. Stop met het versturen van CC's. CC's zijn als konijntjes. Elke toegevoegde geadresseerde zorgt voor een langere responstijd. Denk daar niet te licht over. Kies niet te snel voor 'Reply all'. Wie weet hoef je maar enkelen te antwoorden. Of niemand.
6. Beperk de waslijst aan mailtjes die je doorstuurt. Stuur geen ellenlange lijsten aan mails door. Beperk je tot een stuk of drie. Of pak de telefoon.
7. Beperk attachments. Zet logo's niet in bijlagen. Het kost tijd om ze voor niets te openen. Zet teksten niet in bijlagen als het ook in de lopende mail had gekund.
8. Voer 'codes' in als EOM (End Of Message) en NNTR (No Need To Respond). Past je boodschap in zes woorden? Zet ze dan in de onderwerpregel, gevolgd door EOM (End Of Message). De ontvanger hoeft dan niet eens je mail te openen.
9. Stop met het sturen van inhoudsloze kreten. Zoals: 'graag gedaan' of 'bedankt' of 'vind ik ook'.
10. Bouw periodes in (halve dagen) zonder e-mail.

gens *niet* aan toe komt en het dus NIET lukt, in plaats van bij iedere microtaak een e-mail te zenden als 'Ik heb het gedaan hoor' en reactie terug 'bedankt'. Wat op korte termijn vaak erg goed helpt is op een centrale plek taken bijhouden voor een team, dit kan in Outlook, maar ook bijvoorbeeld in SharePoint, BlueKiwi of Asana.

Het Nieuwe Werken

Dat lijkt simpel, maar is het dat ook? Mail lijkt de kern van ons werk te vormen, en helemaal nu Het Nieuwe Werken steeds meer vaste voet aan de grond krijgt en meer mailverkeer in de hand werkt. Tijd- en plaatsonafhankelijk werken betekent immers dat niet iedereen op hetzelfde moment beschikbaar is, en dan lijkt een mail sturen de beste oplossing. Gunnar Michielssen waarschuwt:

'Ik ben geen voorstander van tijdsafhankelijk werken. Mensen blijven permanent aan het werk, je blijft psychisch verbonden, komt niet los. Het voordeel dat plaatsonafhankelijk werken oplevert - geen reistijd, rustig en geconcentreerd kunnen werken en meer creativiteit - verlies je doordat mensen *stand by* blijven staan, niet loskomen van kantoor. Zonde. Het is van de zotte dat mensen thuis gaan werken omdat het daar rustiger is. Ze ontvluchten de kantoorruimte. Afstand nemen - letterlijk - van het werk is goed: je komt los. Dat is goed voor de creativiteit.' Maar hoe dan om te gaan met werken op afstand?

'Ten eerste: onthoud dat e-mail een asynchroon communicatiemiddel is. Dat is een voordeel, maar ga hier handig mee om: check je mail een paar keer per dag, struc-

E-MAILMINDEREN: KORTE TIPS

1. Check je mail slechts een paar keer per dag. Voor bijna iedereen is dit haalbaar, ook voor secretaresses.
2. Zet push-notificaties op je telefoon of tablet uit. Ze leiden alleen maar af. Je hebt geen herinnering aan binnenkomende mail nodig, als je sowieso tijdelijk geen mail wilt bekijken.
3. Spreek met je collega's af dat spoedklussen niet via de mail, maar via de telefoon binnenkomen, of via een persoonlijk bezoekje. Zo wordt de noodzaak om de mailbox met argusogen in de gaten te houden al veel kleiner.
4. Zet je mailprogramma helemaal uit. Wég afleiding. Of zet notificaties in je mailprogramma uit.
5. Stel een automatische beantwoorder in om collega's op de hoogte te stellen van je nieuwe beleid. In Gmail kun je de Vacation Responder gebruiken, deze kun je bijvoorbeeld alleen aan je collega's zenden (niet aan externen). Houd wel een 'alarmlijn' open, voor brandende vragen en bloedspoedklussen.
6. Je inbox is geen takenlijst. Gebruik je mails dus niet om daar steeds klussen uit te visen. Het kost veel tijd en gaat ten koste van je concentratie.
7. Stuur zelf minder mails. Vraag je af of een mail de juiste manier is. Heb je veel info nodig, dan is bellen of langslopen makkelijker en sneller.
8. Reageer niet op (B)CC's. Deze mails bevatten info, maar je hoeft hier geen actie op te ondernemen.
9. Gebruik spaarzaam de 'reply to all'.
10. Forward geen mails zonder toelichting. Voeg een regel toe voor uitleg, een vraag of opmerking, anders kun je er donder op zeggen dat er een mailwisseling ontstaat met vragen als 'wat moet ik hiermee' of 'waar gaat dit over?'
11. Stop met discussies in mails. Doe dat in een persoonlijk overleg of tijdens een vergadering.
12. Stuur geen mails als je boos of overstuur bent.
13. Zeg nieuwsbrieven op die je niet leest.
14. Zet ontvangst- en leesbevestigingen uit.
15. Beperk het intern versturen van bijlagen, of... stop er helemaal mee. Stuur een link naar het betreffende bestand op de netwerkschijf of deel alles in de 'cloud', online dus. Altijd de meest recente versie bij de hand en geen verstopte inbox meer door gigabytes aan bijlagen.
16. Houd het kort, stel één vraag aan één persoon. Snijd één onderwerp aan per mail. Kans wordt groter dat je daadwerkelijk en sneller antwoord krijgt.
17. Neem direct een beslissing op de zeldzame momenten dat je wél naar je mail kijkt. Betekent niet dat je direct een actie gaat uitvoeren (tenzij dat lukt in 2 minuten), maar wel dat je een besluit neemt; bijvoorbeeld 'later lezen' (niewsbrieven), 'wacht op' of 'actie' (inplannen in takenlijst) of simpelweg 'verwijderen'. Laat mail niet (on)gelezen in je inbox staan.
18. Muis minder, leer sneltoetsen kennen voor je mailprogramma. Het scheelt tijd en je verkleint de kans op rsi.

tureer je mail en maak gebruik van alternatieven. Ten tweede: schrijf mailtjes niet zoals je brieven zou schrijven. Begin met de conclusie (dat is immers de belangrijkste informatie). Schrijf kort en krachtig. Mails worden slordig gelezen en nog slordiger geschreven. Daar valt een grote inhaalslag te maken. Ten derde: mail is niet altijd het beste middel. Bedenk goed of een mail op zijn plaats is. Ingewikkelde vraag? Veel interactie nodig? Heeft een bericht emotionele lading? Pak de telefoon of ga een face-to-facegesprek aan.'

Haarlemmerolie

Ingrid van Dijk (Beddingwerk) geeft workshops efficiënt e-mailen en begeleidt bedrij-

ven bij het opstellen van e-mailprotocollen. Zij meent dat persoonlijk contact de Haarlemmerolie van het werk is. 'Mail zorgt voor veel ruis in organisaties. Dit komt omdat er te veel en te snel onduidelijke mails worden verstuurd. Bedenk bij iedere vraag die je hebt wat het beste medium is. Telefoon, face-to-face of mail. Als je kiest voor mail, houd het dan kort en 'to the point' en geef duidelijk aan waar je antwoord op wilt en wanneer. Als het haast heeft kun je beter even bellen om te checken of iemand tijd voor je heeft'. En mail je tóch, gebruik dan een systeem als Getting Things Done om overzicht te bewaren. Het brengt rust. En stop met mailtjes als 'bedankt' en 'doe ik'.

LINKEDINTIPS

Secretaresses checken niet alleen hun eigen e-mail, ook de inboxen van manager(s), leidinggevend en of groepsmailboxen. Een hoop werk. In de LinkedIn Groep maakte dit item dan ook veel los. Tips voor een overzichtelijke mailbox:

- Werk met kleuren, bijvoorbeeld voor 'wacht op antwoord' of voor CC's.
- Beslis direct wat je met een mail doet: doorsturen, verwijderen, plannen in takenlijst, beantwoorden.
- Check 2 à 3 keer per dag 30 minuten je mail.
- Maak gebruik van 'regels': Janneke Korbée schrijft dat zij mensen die haar in de (b)cc zetten automatisch een mail stuurt met daarin de termijn waarbinnen ze de mail bekijkt. 'Ik kijk drie keer per dag naar de postvakken van mezelf en mijn managers. De mails die ik direct wil behandelen, laat ik openstaan. Als ik er nog iets mee moet, zet ik ze terug op ongelezen en afgehandelde mail gaat in het archief of in de prullenbak.'

Hoe beleefd en aardig ook bedoeld: het is zinloze vervuiling.

Einde mailtijdperk?

Over één vraag zijn zowel Gunnar als Ingrid het eens: e-mail is een blijver. Het blijft een handig communicatiemiddel, mits het niet ten ondergaat aan z'n eigen succes. Gunnar stelt: 'Het is een werelduitvinding, net zoals de auto maar... daar staan we ook mee in de file! Voorwaarde is dat het op de juiste manier gebruikt wordt, niet misbruikt zoals nu het geval is.' Ingrid: 'We moeten veel bewuster omgaan met mail: zakelijk en to the point. En het blijft een belangrijk medium voor externe relaties.' Daarentegen stelt Bouke van Kleef: 'E-mail is de nieuwe fax: ouderwets dus. Mail zoals deze nu wordt gebruikt, heeft binnen circa vijf jaar geen bestaansrecht meer.'

Opvoeding

Goed: bewuster e-mailen, je mailbox slim inrichten, krachtig en *to the point* formuleren... Er zijn honderden tips te geven. Punt is dat het alleen gaat werken als iedereen zich eraan houdt. Tijd voor opvoeden dus. En het zou best kunnen zijn dat secretaresses daar een grote rol in zullen en moeten spelen. <