

VERWERKEN VAN E-MAIL KOST VEEL TIJD EN MOEITE

Houd uw hoofd koel, en uw inbox leeg

E-mail is een van de populairste communicatiekanalen van deze tijd. U gebruikt het natuurlijk ook regelmatig. De voordelen zijn over het algemeen wel duidelijk, maar er zijn ook nadelen. Eén daarvan is de enorme hoeveelheid elektronische post die u dagelijks via de pc kan bereiken. Hoe houdt u daar overzicht op (of juist niet) en hoe kunt u die stapel e-post snel en adequaat verwerken?

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 uw Postvak IN. Tachtig nieuwe e-mails per dag is al lang 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 nog wachten 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, et cetera). Kijk binnen deze top vijf of u (zelf) iets kunt doen aan het verminderen van het aantal berichten. Bijvoorbeeld door een FAQ (een pagina met veel gestelde vragen) op de bedrijfswebsite te plaatsen en door veelgevraagde documenten op uw bedrijfsnetwerk (bijvoorbeeld SharePoint) te zetten. Dan hoeft u niet iedere keer de nieuwste versie van het declaratieformulier te sturen naar collega's die daarom vragen.

Afleiden

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 kan enorm afleiden van de werkzaamheden waar u op dat moment mee

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 audio-waarschuwingen op uw bureaublad uit te schakelen (in het Outlookmenu via Extra, Opties, knop [E mailopties], knop [Geavanceerde e-mailopties]). Nog makkelijker is het om uw e-mailsoftware gedurende de dag niet open te laten staan, maar bijvoorbeeld twee of drie keer per dag te starten om de post te controleren.

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 ver-

Responstijd loopt op

Uit onderzoek van Heliview blijkt dat de stortvloed aan e-mail verlamrend 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 toenemende e-mailverkeer heeft een verlamrende 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 tot twee werkdagen.

mijden en mocht dit toch onvermijdelijk zijn, schrijf de mail dan alsof u tegenover die persoon staat en laat u dus 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.

Indelen

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 over hoeft 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.

Bewust

Archiveer mailberichten nauwkeurig. Sla ze bewust op en kies voor een eenduidige oplossing, eventueel per soort document. U kunt uw berichten in Outlookmappen bewaren of juist buiten Outlook in MSG-formaat (menu Bestand, Opslaan als: kies onderaan in vak Opslaan als voor Bericht-indeling). Op die manier slaat u e-mails inclusief bijlagen en verzendinginformatie op in een digitale map op uw computer. Verder kunt u binnen Outlook hoofdmappen aanmaken om (project)dossiers com-

Versnelling

In Outlook in het algemeen en in e-mails in het bijzonder is versnelling mogelijk door:

- Kondig in een mail aan dat u geen antwoord verwacht, bijvoorbeeld: 'Zonder tegenbericht ga ik er van uit dat ...' Zo krijgt u heel wat minder antwoordmail.
- Stuur Sterknoppen mee waarmee de geadresseerde kan antwoorden, bijvoorbeeld Ja; Nee; Misschien (zie Berichtopties). Vraag of anderen deze methode ook willen toepassen.
- Handige sneltoetsen:

[Esc]	Outlook-item sluiten
[Ctrl]+[Shift]+[V]	Verplaats het geselecteerde/geopende item naar een map
[Ctrl]+[Shift]+[M]	Nieuwe e-mail
[Ctrl]+[Shift]+[A]	Nieuwe afspraak
[Ctrl]+[Shift]+[C]	Nieuwe contactpersoon
[Ctrl]+[Shift]+[K]	Nieuwe taak
[Ctrl]+[G]	Ga naar een op te geven datum (in Agenda)

Kijk verder op www.avk.nl/snel voor een gratis, compleet sneltoetsenoverzicht.
- Schakel – indien beschikbaar – 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. Druk een e-mail alleen af wanneer deze een toegevoegde waarde heeft voor uw papieren archief.

pleet 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 via de opties CC (Carbon Copy) en BCC (Blind Carbon Copy). Helaas worden die opties 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, namelijk voor het versturen van e-mail ter informatie. Veelal betekent het dat degenen die de e-mail als 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.

Etiquette

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;
- communicatie afspraken zoals cc- en bcc-gebruik;
- wat zijn de gebruikelijke communicatielijnen (medewerker inkoop mailt aan zijn direct leidinggevende en niet rechtstreeks aan bijvoorbeeld de directeur);
- 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 beantwoorden, 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 trainer en onafhankelijk adviseur bij AVK, Tel. (013) 4638 648, bvkleef@avk.nl.