

Effectief e-mailmanagement

Lia Bloemers

Efficiencytrainer en directeur van Missing Link

Loopt u elke tien minuten naar de brievenbus om te zien of er nog nieuwe post is gekomen? Nee, natuurlijk niet! Uw post behandelt u een keer per dag en veelal op een vast tijdstip.

Hoe zit het met uw e-mail? Velen van ons hebben het mailprogramma de hele dag aan staan en hebben het piepje of het envelopje geactiveerd dat ons waarschuwt als er weer een nieuwe e-mail binnenkomt. Weerstaan we dan de verleiding of kijken we toch even snel wat er gekomen is? Moeten we eigenlijk wel stante pede reageren op iedere e-mail? Natuurlijk wel als er vlak voor een zitting een e-mail met een schikkingsvoorstel van de tegenpartij binnenkomt. Daarover krijgt u vast ook een begeleidend telefoontje. Maar het merendeel van de e-mails kan best even wachten tot het ú uitkomt. Toch blijkt deze handelwijze nog geen gemeengoed te zijn.

Uit onderzoek van Missing Link blijkt dat 63% van de ondervraagden vrijwel continu zijn mailbox checkt en zich derhalve bij voortduring laat afleiden door binnenkomende e-mails. Slechts 37% behandelt zijn e-mails op vaste momenten.

Werkgewoonten veranderen: makkelijker gezegd dan gedaan

Niemand leert tijdens zijn studie hoe je je werkzaamheden het beste kunt organiseren. En dat geldt in het bijzonder voor nieuwe communicatiemiddelen zoals e-mail. E-mail verenigt zowel het gemak en de vluchtigheid van een telefoonsprek als de concreetheid en archiveerbaarheid van de brief in zich. Dit complexe karakter draagt zeker bij tot de inefficiënte wijze waarop velen van ons met e-mail omgaan. Voor velen van ons is de groeiende stroom e-mails een dagelijkse opgave of zelfs een bron van frustratie. Voeg daarbij de rinkelende telefoon, de vergaderingen, de binnenlopende kantoorgenoten, de stapels dossiers en termijnen die gehaald moeten worden en het wordt duidelijk dat e-mail eerder bijdraagt aan het probleem van efficiënt tijdbeheer dan aan de oplossing ervan. Het lijkt een open deur, maar de oplossing ligt in het verstandiger omgaan met uw beschikbare tijd:

- werkzaamheden inplannen;
- prioriteiten stellen;
- zaken delegeren;

- werk in de slimste volgorde doen;
- uw eigen grenzen bewaken;
- papieren en elektronische informatie op orde hebben;
- uw bureau netjes houden.

Dit artikel biedt u een aantal praktische, snel toe te passen tips voor effectief e-mail management. Deze tips zijn gebaseerd op de principes van efficiënt werken, die Missing Link in haar trainingen hanteert en worden dagelijks met succes door onze cursisten toegepast en getoetst aan de weerbarstige praktijk. Het consequent toepassen van deze tips vraagt echter wel een verandering van werkgewoonten en dat gebeurt niet van de ene dag op de andere.

E-mail als groeiende tijdvreter

Iedereen die in een kantooromgeving werkt, realiseert zich dat kenniswerkers veel tijd besteden aan het ontvangen, verwerken en verstrekken van informatie. Uit een onderzoek van TNS NIPO in 2005 blijkt dat informatiewerkers 20% van hun tijd besteden aan het verstrekken van informatie aan anderen en 20% van hun tijd aan het lezen en verwerken van informatie. Anders gezegd, velen van ons zijn daar dus inmiddels twee dagen per week mee bezig, een lichte stijging ten opzichte van 2003. De helft van de informatiewerkers uit het TNS NIPO-onderzoek vindt dat de productiviteit van werkwijze bij de informatieverwerking verbeterd kan worden.

E-mail speelt een in belang toenemende rol bij deze informatieverwerking. Dat zal niemand verbazen. Gemiddeld ontvangen zakelijke dienstverleners dagelijks ten minste 20-25 e-mails en besteden zij ongeveer anderhalf uur aan het beantwoorden van hun mail. In werkelijkheid kost het echter meer tijd omdat velen van ons ook nog de mails van gisteren, eergisteren, vorige week, vorige maand, enzovoorts in de mailbox bewaren. Een deel van die mails wordt onwillekeurig ook nog even bekeken, samen met de nieuw binnengekomen berichten en dan schieten er gedachten door u heen als ‘o ja, ik zou hem die notitie nog sturen’ of ‘o ja, ik moet dat overzicht nog maken’. Al die gedachten leiden u af van waar u mee bezig was en kosten bovendien tijd. Bij de volgende e-mailbehandeling ziet u diezelfde mails weer en komen onwillekeurig dezelfde gedachten weer bij u op. ‘Kwartetten’ heet dat en u schiet er niet veel mee op.

Legt u de gelezen post van de afgelopen dagen/weken/maanden op een stapel op uw bureau?

Nee natuurlijk niet. Post handel je af en archiveer je. Uit onderzoek van Missing Link blijkt dat de ondervraagden gemiddeld 274 e-mails in hun Inbox hebben. Dat een gemiddelde verraderlijk kan zijn mag wel blijken uit de uiterste waarden die lopen van 1 e-mail tot wel 7000 e-mails. Slechts 18% beantwoordt aan de norm van maximaal 7 e-mails in de Inbox. 29% heeft tussen de 100-500 e-mails in de Inbox en 10% heeft er zelfs 500 tot enkele duizenden. Het ongestructu-

reerd hamsteren van e-mail is dus een wijdverbreid verschijnsel, maar daarmee nog niet efficiënt te noemen. Integendeel zelfs!

Zitten uw taken en acties verstopt in e-mails, notulen, Outlook, uw PDA en in uw hoofd?

Ja? Dat kan dan knap lastig zijn. We communiceren op vele verschillende manieren en vaak vloeien daaruit acties en taken voor ons voort, die we keurig laten staan in de e-mail, in de notulen, die we noteren op een geeltje, in onze agenda, op een schrijfblok of in ons hoofd houden. Het broodnodige overzicht zijn we echter wel kwijt op die manier. Vandaar dat er zaken tussen wal en schip vallen, dat we toch weer moeten overwerken of dat we een excuus moeten bedenken. Uit onderzoek van Missing Link blijkt dat ruim 46% van de ondervraagden nooit of slechts zelden e-mails die een actie van hen vragen omzet naar een taak in de elektronische takenlijst of verplaatst naar de elektronische agenda. Dat komt deels omdat velen van ons niet weten hoe dat moet in Outlook of Groupwise, maar vooral ook omdat weinigen gewend zijn om echt even tijd te besteden, ook al is dat maar een halfuur per week, aan het plannen en organiseren van hun eigen werkzaamheden.

Als het uw gewoonte is om maar door te hollen en u bovendien de mogelijkheden van uw elektronische hulpmiddelen niet of onvoldoende kent, dan blijft u jongleren met alle borden tegelijk. En valt er regelmatig een bord in stukken, doordat u bijvoorbeeld een termijn laat verlopen.

Chaos in uw Inbox leidt tot chaos in uw werk en tot improductieve uren

Wanneer u het bureau van een kantoorgenoot ziet, vol met stapels papier en her en der verspreidliggende geeltjes met notities, dan denkt u al snel 'ik hoop dat mijn vraag daar niet tussen ligt'. Want iedereen weet dat een dergelijke rommel een teken is van chaotisch werken, van zaken die vergeten worden en van improductiviteit. In computers en mailboxen is dat niet anders. Met dit verschil dat de elektronische chaos voor een toevallige passant niet zichtbaar is, maar daarom niet minder ernstig!

Print niet alles uit

Stelt u zich eens voor dat uw secretaresse al uw nuttige e-mails voor u zou uitprinten. U krijgt 20 nuttige mails per dag van gemiddeld 2 pagina's. Vermeignigvuldig dat met 220 werkdagen, dan levert dat uitprinten per jaar een berg papier op van $40 \times 220 = 8800$ pagina's. De hamvraag is natuurlijk of u die prints écht nodig heeft. Wist u dat 80 % van alle papier dat we archiveren, geen tweede keer meer bekeken wordt? Het neemt alleen onnodig plaats in. Wilt u een e-mail uitgeprint bewaren? Denk even na of het wel écht nodig is. 'Dat doe ik altijd', zegt 57% van de ondervraagden in het onderzoek van Missing Link. 43% is minder kritisch over wat wel en niet geprint moet worden.

Archiveer uw e-mail en vind informatie sneller terug

- maak een e-mailarchief en creëer daarvoor mappen in Postvak In of in Persoonlijk Archief;
- maak maximaal 10 hoofdcategorieën;
- geef die mappen de titels van uw actuele werkstromen (cliënten, zaken) en hanteer dezelfde titels als in uw papieren en elektronische archief;
- stel eventueel een Regel in waardoor berichten van bepaalde personen of over een bepaald onderwerp direct in de juiste map gearchiveerd worden en doe dat ook met alle berichten waarin uw naam alleen in de CC staat.

Behandel e-mail op vaste momenten en verhoog uw concentratie

Door de e-mail‘piep’ of door het envelopje haalt u zelf uit uw concentratie, terwijl u juist bezig bent met een pleitnota die vandaag af moet zijn.

- zet daarom de e-mail‘piep’ en het envelopje uit;
- plan een of twee vaste momenten per dag in uw agenda om e-mail te behandelen;
- neem dan geen telefoon aan en ontvang geen bezoek;
- plan na vrije dagen of vakantie extra tijd in om de mailbox te schonen;
- laat nooit meer dan 7 berichten in uw Inbox staan, zodat u zo min mogelijk wordt afgeleid als u in uw mailbox kijkt.

Beslis bij het openen van een e-mail meteen wat u ermee gaat doen

U heeft slechts de keuze uit de volgende 4 mogelijkheden:

- gooi het bericht onmiddellijk weg als u er niets mee hoeft te doen;
- archiveer het als er geen actie voor u inzigt maar er wel een goede reden is om het te bewaren;
- handel een e-mail meteen af als er een kleine actie aan vastzit en archiveer het eventueel;
- verplaats e-mails met grotere acties die vandaag niet kunnen of hoeven worden uitgevoerd meteen naar een ‘Te Doen’-map of naar de Outlook Takenlijst.

Maak ook een mapje ‘Wacht op antwoord’ voor verzonden berichten waarop u een antwoord verwacht. Of sleep het bericht naar uw takenlijst en geef het de status ‘wacht op iemand anders’.

Elke e-mail die u niet verstuurt, levert ook geen e-mail op

E-mail is lang niet altijd het beste medium voor uw boodschap. Vaak is een telefoontje of een gesprek vis-à-vis effectiever. Bedenk dat de ontvanger meer te doen heeft dan de hele dag zijn mailbox te checken. Controleopties en verzoeken om leesbevestiging zorgen alleen maar voor extra e-mails. Zet ze daarom uit. Wees zuinig met CC’s. Gebruik ze zeker niet om uzelf in te dekken. Vraagt u zich bij iedere CC maar eens af wat er misgaat als deze CC niet verstuurd wordt.

Gebruik e-mail niet om:

- een haastklus of crisissituatie te communiceren;
- uitgebreide discussies te voeren;
- afspraken op het laatste moment af te zeggen;
- mensen met spoed bijeen te krijgen.

Communiceer duidelijk

Nergens kan soms zo gehaast en onbegrijpelijk gecommuniceerd worden als in e-mails:

- behandel slechts één onderwerp per e-mail;
- informeer de ontvanger in het onderwerp over het soort e-mail: vraag, informatie, actie, urgent, enzovoort;
- maak duidelijk onderscheid tussen ontvangers. Van wie verwacht u actie en wie krijgt de e-mail ter informatie?;
- controleer de inhoud van de e-mail voor u het verstuurt op duidelijkheid en op 'tupvouten'.

E-mailetiquette

Maak binnen uw kantoor duidelijke afspraken over hoe om te gaan met externe en interne e-mail en leg die vast in een e-mailprotocol. 54% van de ondervraagden uit het onderzoek van Missing Link heeft dit inmiddels gedaan. Bij 46% van de ondervraagden ontbreekt een dergelijk protocol. Belangrijke onderwerpen hiervoor staan in dit artikel. En om te voorkomen dat zo'n e-mail protocol de zoveelste papieren tijger wordt, hoeft u niet te schromen om de naleving daarvan af en toe te controleren en om kantoorgenoten er op aan te spreken. Want het lukt niemand om zijn gewoonten in één dag te veranderen.

Missing Link is een door de Nederlandse Orde van Advocaten erkend opleidingsinstituut. Missing Link, 020-419 15 27, www.missing-link.nl.