

Titel: Mailbox Management

Auteur: Ruben Bentvelzen

Uitgave: van Inzicht naar Actie

ISBN: 9789403895789

Druk: Eerste editie, 2026

Website: www.vaninzichtnaaractie.nl

© 2026 Ruben Bentvelzen. Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen of openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inleiding

Voor wie is dit werkboek?

Haal je weinig werkplezier uit het bijhouden van je mailbox? Besteed je te veel tijd aan het behandelen van binnenkomende e-mails? Misschien stoor je je aan de hoeveelheid onnodige mailtjes die je ontvangt of heb je het gevoel dat je te vaak heen en weer mailt met collega's en externe contacten.

Als één van deze situaties herkenbaar is, dan is dit werkboek voor jou (en waarschijnlijk ook voor je collega's).

Met deze kleine, effectieve gids wil ik je helpen om meer grip te krijgen op je mailbox. Aan de hand van een theoretisch kader, praktische oefeningen en een concreet stappenplan zul je stap voor stap verbeteren in je zogeheten mailbox management.

Een belangrijke opmerking: Heb je meerdere mailboxen? Doorloop dit werkboek dan eerst volledig voor één mailbox. Dit schept focus en zorgt voor momentum. Na het verbeteren van je eerste mailbox kun je de andere mailbox(en) aanpakken door dit proces opnieuw toe te passen.

Goed! Laten we beginnen..

Inhoudsopgave

Oefening: de nul-meting	6
Oefening: de communicatie-wijzes	7
Effectiviteit van communicatievormen	8
De achtergrond van e-mails	10
Het hedendaagse probleem van e-mails	11
Oefening: onbedoeld oncollegiaal gedrag	18
De Mailbox Mentaliteit	19
Herken en erken waardeloze e-mails	21
Oefening: het waardeloosheids-scoreboard	24
Lees dit indien je mailbox je een overweldigend gevoel geeft	25
Oefening: de cognitieve context off-switch	29
Oefening: procesmatig naar je werkdag kijken	31
Het procesmatige gedachtegoed	32
Oefening: jouw projecten en processen identificeren	38
De Mailbox Monitor	39
Stappenplan: Hoe je gezamenlijk de kraan dicht draait	42
De kracht van draagvlak	46
Bijlage I: Hulpkaarten	48
Bijlage II: Mailbox Monitor & Progressie-kaart	66
Bijlage III: Stappenplan: Hoe je zelfstandig de kraan dicht draait	76

Oefening

De nul-meting

Open je mailbox en noteer hieronder hoeveel e-mails er momenteel openstaan. Met 'openstaand' bedoel ik niet alleen ongelezen berichten, maar alle e-mails waarvoor nog actie vereist is, zoals lezen, beantwoorden, bewaren voor later, taken uitvoeren of inplannen, enzovoort.

- **Aantal openstaande e-mails:**
- **Aantal e-mails die je hebt verstuurd in de afgelopen 7 dagen:**
- **Aantal e-mails die je hebt ontvangen in de afgelopen 7 dagen:**

En bepaal nu voor jezelf (1 ster = vreselijk, 5 sterren = géén)

- **Hoe overweldigend / stressvol het bijhouden van je mailbox de afgelopen dagen aanvoelde:**



- **Hoeveel tijd je voor jouw gevoel afgelopen dagen kwijt was met het bijhouden van je mailbox:**



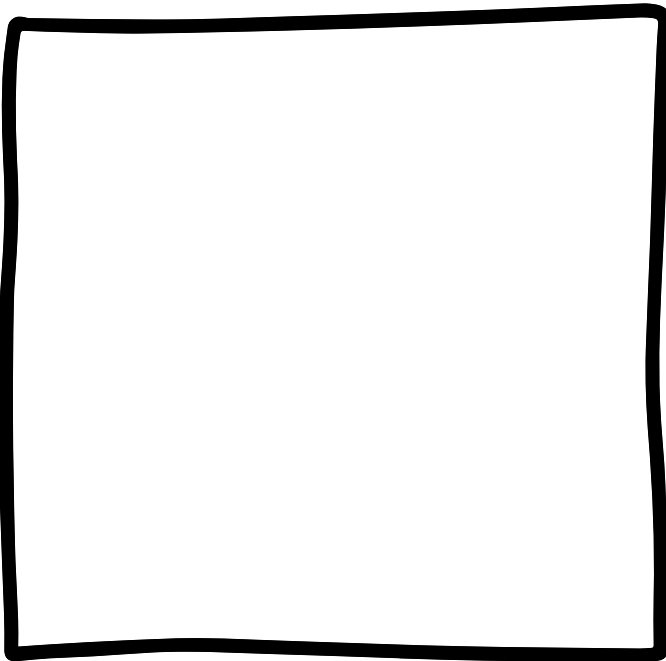
Je hebt het waarschijnlijk al geraden, maar het doel - de WHY van dit werkboek - is om aan het eind een na-meting te doen en verbetering te zien op niet alleen het aantal openstaande e-mails, verzonden en ontvangen e-mails, maar ook je geassocieerde gevoel bij je mailbox.

Oefening

De communicatiewijzes

Stel je voor dat je een receptiemedewerker bent en de melding krijgt dat er een auto dubbel geparkeerd staat voor de nooduitgang van jullie bedrijf. Als de eigenaar deze niet binnen twee uur verplaatst, zal de auto weggesleept moeten worden.

Noteer hieronder zoveel mogelijke manieren (ze hoeven niet allemaal praktisch te zijn) waarop je deze boodschap aan je collega's kunt communiceren:



En, hoeveel ideeën heb je opgeschreven? Zelf moest ik wel lachen om idee nummer 36 van ChatGPT: "Spontaan een 'verplaats-je-auto'-dans beginnen in de kantine en collega's uitnodigen om mee te doen."

Hoofdstuk I

Effectiviteit van communicatievormen

Naast het sturen van een e-mail aan alle werknemers, heb je bij de vorige oefening vast ook gedacht aan een WhatsApp-bericht in de groepsapp of een omroep door het pand via de luidsprekers. Andere ideeën die vaak opkomen zijn: bellen via een telefoonboom, een post-it op de koffiemachines, een grote tekst op het whiteboard in de kantine, een rondgang met een megafoon door het pand, een foto plaatsen op Yammer, of even een teamoverleg van collega's onderbreken en met humor zeggen: *"Tijd voor een speurtocht: wie staat er dubbel geparkeerd?"*

Deze brainstorm laat je creativiteit even stromen, maar de boodschap is hopelijk duidelijk: er zijn veel andere communicatievormen dan alleen e-mail. Sterker nog, voordat e-mail bestond, waren telefoonbomen, post-its, en onderbrekingen tijdens vergaderingen juist dé manieren om dit soort berichten over te brengen.

In 2002 heeft Scott W. Ambler het diagram "Richness and Effectiveness of Communication Channels" bedacht. Ambler rangschikt daarin verscheidene communicatiekanalen op een schaal van rijkdom (de hoeveelheid informatie die ze overbrengen) en effectiviteit. Het spectrum loopt van armere kanalen zoals e-mail en documentatie aan de onderkant tot rijkere kanalen zoals face-to-face communicatie (bijvoorbeeld vergaderingen) aan de bovenkant.

Neem dit diagram in je op en vraag jezelf ook eens af welke vorm van communicatie jou aan het eind van de dag de meeste energie geeft.