

HAYSTACK

overleef je inbox

in 60 minuten



digitale trends en tools

Arjan Broere

Eerste druk februari 2016

Uitgeverij Haystack
Postbus 308
5300 AH Zaltbommel
0418-680180

www.haystack.nl
needle@haystack.nl

In samenwerking met Frankwatching
www.frankwatching.com/60
redactie@frankwatching.com

Auteur: Arjan Broere
Corrector: Carolien van der Ven
Vormgeving: Levin den Boer
Opmaak: Debbie Brok

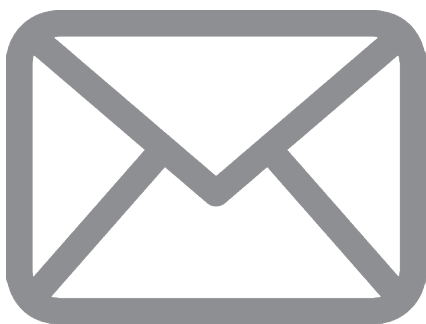
ISBN: 9789461261649 | NUR 800

© 2016 Arjan Broere | Uitgeverij Haystack

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van de uitgever. Hoewel dit boek met veel zorg is samengesteld, aanvaardt schrijver noch uitgever enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in dit boek.

INHOUD

INLEIDING	7
1. DE E-MAILSTORTVLOED	13
2. HEB AANDACHT VOOR AANDACHT	29
3. GEORGANISEERD ZIJN	39
4. BESLISSEN	55
5. E-MAILETIQUETTE	83
6. ZEVEN ALTERNATIEVEN VOOR E-MAIL	109
7. E-MAILTIPS	121
MEER LEZEN	157



INLEIDING

E-mail is een handig communicatiemiddel. Wie zou nog zonder kunnen? In een handomdraai stuur je berichten, uitnodigingen en bijlagen de wereld rond. Het maakt niet uit welke apparatuur iemand gebruikt, zolang je maar een e-mailadres van de betreffende persoon hebt.

Maar er zit ook een groot nadeel aan. Hoe meer e-mails je ontvangt, hoe lastiger het wordt om overzicht te houden. Op een gemiddelde dag krijg je bergen taken, uitnodigingen, bestanden, toelichtingen en vragen via de mail binnen. Waar laat je al die informatie? Als je niks doet, loopt

je inbox vol. En in die inbox moet je dan terug zien te vinden wat je moet doen, wat je nog moet lezen en waar je op moet reageren. Bovendien zit er tussen al dat nuttigs en bruikbaar minder nuttige informatie: spam, CC-mails die je niet had hoeven krijgen, nieuwsbrieven die je niet leest.

En dan is er ook nog de sociale druk van de verzenders: ze willen graag snel een antwoord. Per slot van rekening ben je dankzij je mobiele telefoon altijd bereikbaar, dan kun je toch snel reageren? Je kent het wel. Je hebt een vraag ontvangen via een mailtje en voordat je hebt kunnen antwoorden is er al een WhatsApp'je met de vraag of je de e-mail wel gezien hebt.

Kortom, we krijgen steeds meer e-mails, die ons de hele dag bezighouden. Het managen van e-mails is dan ook een belangrijke vaardigheid geworden. In dit boek leer ik je hoe je dit kunt doen.

Het gaat niet vanzelf goed

In workshops waarin ik mensen help om productiever te zijn, klinken steeds vaker klachten over de dominante rol van e-mail in het dagelijks leven:

- *‘Ik wil niet de hele dag met e-mail bezig zijn. Mijn werk hoort niet het wegwerken van mails te zijn.’*
- *‘E-mail bijhouden lukt overdag niet. Het kost me vaak extra avonden om bij te raken.’*
- *‘Ik ben ooit begonnen met e-mails waar iets mee moet ongelezen te maken en vlaggetjes te zetten, maar overzicht geeft dat niet.’*
- *‘Er zijn e-mails die ik wel drie keer lees voordat ik weet wat ik ermee moet.’*
- *‘Ik heb wel allerlei mappen gemaakt, maar daar kijk ik eigenlijk nooit meer in.’*
- *‘Van alle e-mails waar ik in de CC sta, is zeker de helft onnodig aan mij gestuurd.’*

Aan sommige van deze problemen is misschien iets te doen door teamafspraken te maken, maar het zal in elk geval helpen als jij zorgt dat jij je e-mailverwerking in elk geval op orde hebt. Dan krijg je misschien nog steeds onduidelijke mails, maar verwerk je die zo snel dat ze je nauwelijks tijd kosten.

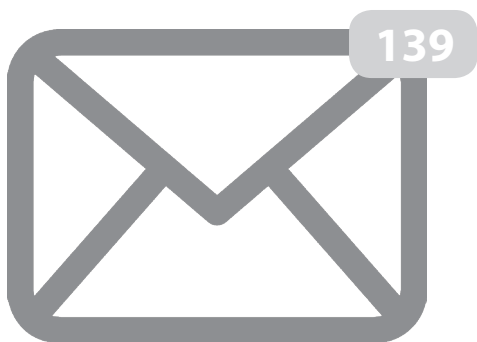
Opbouw van het boek

In *Overleef je inbox in 60 minuten* lees hoe je e-mail de baas blijft. Aan de hand van een handige beslismethode leer je binnengekomen e-mails te ordenen in categorieën, waardoor je ze gemakkelijk terugvindt en snel kunt verwerken.

De eerste twee hoofdstukken gaan over de problemen die ontstaan door een onoverzichtelijke stortvloed van e-mails en wat dat doet met jouw productiviteit op de werkvloer. De oplossing komt in de hoofdstukken 3 en 4 aan bod: je gaat van een volle inbox naar een lege inbox door over elke

nieuwe e-mail snel een beslissing te nemen. Je leert met een systeem van zeven categorieën te werken dat ervoor zorgt dat je elke e-mail maar één keer ‘aanraakt’ en pas terugziet als je die e-mail nodig hebt. In hoofdstuk 5 lees je vervolgens hoe je met enkele eenvoudige afspraken betere e-mails stuurt en ontvangt. Hoofdstuk 6 moedigt je aan om na te denken over de vraag of e-mail in elke situatie het juiste communicatiemiddel is en daar komen ook alternatieven aan bod. Tot slot biedt hoofdstuk 7 tips om sneller en handiger om te gaan met e-mail.

Omdat er ontzettend veel mailprogramma’s en takenmanagers op de markt zijn, zowel voor pc- als Applegebruikers, was het onmogelijk om in dit boek praktische tips te geven voor elk afzonderlijk programma. Ik heb de nadruk daarom gelegd op tips voor Outlook en Gmail omdat daarmee een groot gedeelte van pc- als Applegebruikers geholpen is.



1

E-MAILSTORTVLOED

E-mail is voor velen in enkele jaren uitgegroeid van een handig communicatiemiddel tot een bron van ergernis. Te veel mails, onduidelijke mails, spam en spoedklussen die een collega via de mail op jouw bordje schuift.

In dit hoofdstuk lees je wat de meest gehoorde klachten zijn over e-mail. Het helpt je om te ontdekken waar het vaak misgaat en of het nodig is om je eigen e-mailgebruik aan te passen of er in jouw team en organisatie afspraken over te maken.

Een handig, asynchroon communicatiemiddel

E-mail is een asynchroon communicatiemiddel. Met andere woorden: de gebruikers hoeven niet tegelijk aanwezig te zijn om met elkaar te communiceren, zoals bij een face-to-face-gesprek wel het geval is. Handig, want omdat het asynchroon is kun je met e-mail snel informatie sturen en de ontvanger kan die op een voor hem gunstig moment bekijken. Of iemand nu in een vergadering zit of in een andere tijdzone werkt, jij kunt jouw aandeel in de conversatie alvast leveren en de ander reageert wanneer hij uit de vergadering komt of wakker is.

Maar juist doordat het zo'n handig en snel communicatiemiddel is, sturen we met zijn allen steeds meer e-mails. Daarmee groeit ook de druk om snel te antwoorden en wordt e-mail een onderdeel van je werk en je privéleven dat steeds meer aandacht vraagt.

De druk om snel te antwoorden zien we terug in de reactietijd. Yahoo heeft daar onderzoek naar gedaan en daaruit blijkt dat de helft van de gebruikers een e-mail gemiddeld binnen 47 minuten beantwoordt. Jongeren binnen die groep wachten doorgaans niet langer dan 13 minuten met antwoorden. Negentig procent van alle e-mails wordt binnen een dag beantwoord. Die reactietijd wordt korter als er een vervolgesprek ontstaat. Alleen de reactietijd voor de laatste e-mail uit een reeks is wat langer.

Kortom, veel e-mails worden binnen een uur beantwoord. Dat maakt e-mail alsmaar minder tot een asynchroon communicatiemiddel en het levert alsmaar meer druk op voor de ontvanger. En met de toename van het mobiele gebruik van e-mail zal de reactietijd waarschijnlijk eerder korter dan langer worden.

Snel antwoorden leidt tot nog meer mail. Er is wat discussie over, maar veel onderzoeken wijzen

erop dat elke verzonden e-mail tussen de 1,4 en 1,7 nieuwe e-mails genereert. Als je af wilt van alsmaar sneller op elkaar volgende uitwisselingen, helpt het dus om niet om altijd op alles en zeker niet om altijd snel te reageren.

E-mail is het nieuwe vergaderen

We klagen niet alleen over de druk om snel te reageren, maar ook over de kwaliteit van e-mails: die is vaak onder de maat.

E-mailen lijkt het nieuwe vergaderen: iedereen doet het en iedereen moppert erover. Vraag werknemers, zeker in grote ondernemingen, hoe ze vinden dat hun collega's met e-mail omgaan en doorgaans barst er een storm aan kritiek los: te veel mails, te vaak in een CC genoemd zonder goede redenen, mails met raadselachtige onderwerpregels, vage mails. Ergernissen en frustraties alom.

Als niemand meer vindt dat het werkt, zou je zeggen dat het snel gedaan zou zijn met e-mail: dat projectteams vaststellen dat e-mail over is en besluiten wat ze dan zullen gebruiken, dat leidinggevenden met hun afdeling afspraken maken over alternatieven voor e-mail. Toch gebeurt dat slechts bij uitzondering. Er zijn mensen die e-mailloos werken en zij hebben waardevolle ideeën over samenwerken, maar e-mail blijft een massaal gebruikt communicatiemiddel.

Mailen is als vergaderen: voor velen een ergernis (het kost te veel tijd, het is niet concreet genoeg, te veel gepraat, vaak slecht voorbereid). Toch zijn er veel mensen die in een werkweek meer uren vergaderen dan níét vergaderen. Soms lijken vergaderen en e-mailen de enige oplossingen voor problemen, die als een soort reflex worden ingezet: is er een probleem, dan schrijven we een vergadering uit, of sturen we een e-mail! Zo wordt

een handig communicatiemiddel door te veel en verkeerd gebruik onhandig.

Ergernisstop 5

In deze paragraaf staan de ergernissen die ik vaak hoor tijdens workshops over *Getting Things Done* en e-mailmanagement. Er is veel leed in kenniswerkend Nederland als het gaat over e-mail. Veel ergernissen zijn te voorkomen door wat meer aandacht te besteden aan de e-mails die je verstuurt en te beginnen met de vraag of e-mail wel het meest geschikte communicatiemiddel is.

1. Te veel emotie en discussie

Het is niet iedereen gegeven om met alleen letters emoties genuanceerd te benoemen of om humor begrijpelijk in tekst vast te leggen. Vandaar dat het in e-mailcorrespondentie nogal eens misgaat

als een van de partijen emoties inbrengt. Een pittige mening, een scherpe uitspraak of kritiek is snel getypt en kan een e-mailuitwisseling doen ontploffen. Soms is e-mail daarom niet het handigste communicatiemiddel.

Wanneer je meningen, feedback en/of kritiek moet delen, kun je daar beter een ander communicatiemiddel voor gebruiken. Sluipt er een (negatief) geëmotioneerde ondertoon in een e-mailcorrespondentie, dan is het verstandig om die uitwisseling te stoppen en te verplaatsen naar een bespreking.

2. Onduidelijke e-mails

Een andere categorie irritante e-mails zijn de mails waarbij je na lezing niet weet welke actie nodig is of wat nou precies de vraag van de verzender is. Of als je een van de vele ontvangers bent: wie moet actie ondernemen? Kortom, onduidelijkheid troef.

De onderwerpregel

De verwarring begint vaak met een onduidelijke onderwerpregel. Een onderwerpregel als ‘Update’ of ‘Gisteren’ geeft erg weinig *feed forward*: je moet verder lezen om te weten wat er gemeld wordt. ‘Terugkoppeling gesprek De Vries gisteren: alles loopt prima’ geeft je een veel beter beeld en maakt het lezen van de e-mail misschien overbodig of tot iets wat je kunt uitstellen.

Ook wordt de onderwerpregel bij langlopende correspondenties niet altijd aangepast. Het gesprek kan geleidelijk verschoven zijn naar andere kwesties dan de oorspronkelijke e-mail, maar als niemand de onderwerpregel aanpast, heeft die alsminder nut.

Lange verhandelingen

Een ander probleem zijn lange verhandelingen. Meer tekst helpt niet altijd om iets duidelijker te maken. Soms heeft de verzender een enorme

kwestie in meerdere alinea's achter elkaar getypt. Aan de opbouw – of liever het gebrek aan opbouw – en de formulering is te zien dat de tekst in één ruk is getypt. Maar wat nu de clou van de hele verhandeling is... Het is als de oude uitdrukking: 'Ik stuur je een lange brief, want ik heb geen tijd voor een korte.'

Veel e-mailprogramma's bieden ook weinig lay-outmogelijkheden, waardoor je lastig kopjes of een indeling kunt toevoegen. En als je die indeling wel kunt maken, dan is het maar de vraag hoe die in het e-mailprogramma van de ontvanger zichtbaar wordt.

E-mails zonder doel

In een van de Back to Work-podcasts bespreekt Merlin Mann een aantal e-mails met kritiek die hij ontvangen heeft. Van een aantal berichten vraagt hij zich af wat er het doel van is. Ze bestaan uit harde kritiek, bijvoorbeeld dat Merlin zich ergens

te weinig in heeft verdiept. Zijn conclusie is dat de afzender wil laten weten dat hij het beter weet dan Merlin, en dat Merlin zich daar slecht over moet voelen. Kortom, het doel van de e-mail is slechts Merlins avond verzieken.

En zelfs als hij niet vervelend is, een doelloze e-mail beantwoorden, archiveren of naar een taak omzetten kost altijd meer werk. Je moet nadenken en meerdere handelingen verrichten om de e-mail zinnig en betekenisvol te maken. Vaak moet je contact opnemen met de verzender zodat die kan verhelderen wat nu precies de gewenste actie is en wie die gaat uitvoeren.

3. E-mails met open vragen

Misschien wel de makkelijkste om te sturen en de lastigste om te beantwoorden is een e-mail met een open vraag. Je beschrijft een kwestie en eindigt met: 'Wat vind jij?'

Niet elke kwestie leent zich voor een ja/nee-mail, maar de vraag is of mail dan wel het juiste middel is. Hoe anders is zo'n e-mail als je de kwestie beschrijft en zegt: 'Wil je er eens over nadenken, dan bespreken we het als we elkaar maandag spreken. Akkoord?' Het probleem is gedeeld, de ander kan zijn denkwerk starten en zonder tegenbericht staat het op de juiste agenda om verder opgepakt te worden.

4. De CC's en reply to all's

Je ontvangt een e-mail en ziet dat je in de CC-regel staat. Als het goed is, wordt er dan van jou geen actie verwacht maar krijg je de mail zodat je weet wat er speelt of om met die gegevens je archief compleet te maken. Stel dat iemand bij een klant is geweest die jij ook bedient, dan is het handig dat jij weet dat het gesprek heeft plaatsgevonden en dat je deze e-mail kunt vinden als je hem nodig

Bespaar jezelf veel tijd en energie door je inbox slim te managen. Hoe kun je de eindeloze stroom e-mails beperken en vertalen in praktische taken en afspraken? Hoe kun je duidelijke e-mails versturen?

Productiviteitsexpert Arjan Broere weet als geen ander hoe je e-mail weer kunt veranderen in het handige medium dat het eigenlijk is.

Weinig tijd, maar veel ambities? Informeer jezelf snel en grondig met de boeken in de serie *Digitale trends en tools in 60 minuten*. De serie is een initiatief van Uitgeverij Haystack in samenwerking met Frankwatching.com, het toonaangevende platform over online trends, tips & tricks.

in samenwerking met
Frankwatching
www.frankwatching.com

