

## 1. Wanneer wel e-mail en wanneer niet?

E-mail is buitengewoon geschikt voor:

- Het maken van afspraken of plannen van vergaderingen (met meerdere deelnemers);
- Het bevestigen van afspraken;
- Het stellen en beantwoorden van simpele vragen;
- Het stellen van vragen waar je niet snel een antwoord op hoeft te krijgen;
- Communicatie met iemand die ondersteuners heeft die rechtstreeks contact 'blokkeren';
- Communiceren met mensen die op een ander moment hun e-mail bekijken (wonend in andere tijdzone, of bijv. parttimers);
- Aan veel mensen tegelijk een mededeling doen;
- Het opvragen van informatie en digitaal verzenden van documenten.

E-mail is buitengewoon ongeschikt voor:

- Ingewikkelde situaties waar meerdere mensen bij betrokken zijn;
- Een meningsverschil;
- Situaties waar een probleem dreigt te ontstaan of al ontstaan is;
- Het voeren van inhoudelijke discussies;
- Het afzeggen van een vergadering of afspraak op het laatste moment;
- Het onderhandelen of afsluiten van contracten;
- Een situatie waarin je gedetailleerde antwoorden wilt hebben op ingewikkelde vragen;
- Het stellen van veel vragen in één e-mailbericht;
- Over overbrengen van vervelende berichten;
- Vragen waar je met spoed een antwoord op wilt;
- Communicatie met mensen die jou liever niet te woord staan, want dan krijg je nooit reactie;
- Contact met iemand die niet reageert op je verzoeken tot informatie;
- Het uitwisselen van vertrouwelijke informatie.

Wat moet je doen als e-mail niet het geschikte medium is?

- Pak de telefoon;
- Loop langs bij iemand;
- Maak een afspraak (via de secretaresse);
- Spreek iemand aan wanneer je hem tegen het lijf loopt.

## 2. Bewaren of weggooien?

Weet wat je moet bewaren en weet wat je moet weggooien, allebei even belangrijk. Vragen die je kunnen helpen bij het nemen van een besluit om iets weg te gooien of te bewaren:

1. Hoort dit bij jou?
2. Wat is het doel van deze informatie?
3. Wat is jouw betrokkenheid bij deze informatie?
4. Wat zou jij op grond van deze informatie moeten ondernemen?
5. Heb je dit nodig op korte termijn om je werk goed te kunnen doen?

6. Is er maar één exemplaar van?
7. Ben jij daar de maker van?
8. Heb je er meerdere exemplaren van? Bewaar 1 exemplaar en gooi de rest weg.
9. Moet je het bewaren of kan het ook door iemand anders bewaard worden? (archief)
10. Waar kun je het nog meer vinden als jij het niet hebt?
11. En als je het dan weggooit, wat is dan het ergste wat je kan overkomen?
12. Behoort het tot 'noodzakelijk' of 'handig' of tot 'je weet maar nooit'?
13. Als het 'handig' is of 'je weet maar nooit': heb je dan ruimte om het op te bergen?
14. Als het 'handig' is of 'je weet maar nooit': heb je dan tijd om het op te bergen?
15. Is het nog actueel als je er 'ooit' aan toekomt?

### **3. En nu in 6 stappen naar een lege Inbox en een overzichtelijk e-mail/digitaal archief**

Om overzicht en rust te krijgen in je hoofd, moet ook je Inbox leeg zijn. In een lege Inbox staan alleen de nieuwe berichten waar je een beslissing over moet nemen en staan je andere berichten op de plek waar ze horen, in de juiste map.

#### *Stap 1: Bulkarchief IN en Bulkarchief UIT*

Maak 2 extra mappen aan: Bulkarchief IN en Bulkarchief UIT. Verplaats nu alle e-mail uit het Postvak IN naar Bulkarchief IN en alle e-mail uit Verzonden Items naar Bulkarchief UIT. Je hebt nu nog niets weggegooid, maar kan wel met een lege In- en Out-box starten.

#### *Stap 2: Mappen maken*

Maak mapjes aan de linkerkzijde, gebruik cijfers vóór de naam van de mapjes (01, 02, etc.), anders komen ze op alfabetische volgorde. Bepaal zelf de volgorde en dus de prioriteit; waar je veel mee werkt bovenaan.

Maak de volgende mapjes aan en plaats deze zo dicht mogelijk onder je Inbox :

01. Actie
02. Lezen
03. Afwachten
04. Later/misschien

Maak daaronder mapjes die corresponderen met je werkzaamheden, dit wordt je archief.

#### *Stap 3: Op vaste tijden email behandelen*

Behandel voortaan op vaste tijden je email. Ga naar het meest actuele bericht in je Inbox:

- Is het een actie-onderwerp? Zo ja, handel meteen af. Als dat nu niet mogelijk is, sleep het dan naar de map 01. Actie;
- Je krijgt soms e-mails met bijlagen die je een keer wilt lezen, maar waar geen haast mee is of die je niet per se gelezen moet hebben. Zo'n e-mail sleep je naar 02. Lezen;

---

OrganieQ is aangesloten bij de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (NBPO)

- Als je de e-mail gelezen hebt, en evt. actie ondernomen hebt, bedenk je goed of je deze écht moet bewaren, als dat niet hoeft, delete je de e-mail.
- Als je de e-mail wel wilt bewaren, maar er is geen actie meer, bedenk dan eerst goed de reden waarom je deze wilt bewaren, daarna kies je een logische map, waar je deze e-mail ook weer terugvindt.
- E-mailberichten die je persé niet wilt weggooien, maar waar je nu niets mee doet, vallen onder de categorie Later/misschien. Deze sleep je naar de map 04. Later/misschien. Wanneer blijkt dat je deze map bijna niet gebruikt, moet je m snel opheffen.
- In de map 03. Afwachten bewaar je meestal uitgaande e-mailberichten, die je hebt verstuurd, waarna het afwachten is totdat de ander reageert. Door deze in de map Afwachten te bewaren, verlies je niet uit het oog dat je nog iets van iemand verwacht. Kijk daar 2 tot 3 keer per week in en bedenk dan of het tijd wordt iemand achter de broek te zitten.

Ga zo ook door de laatste 3 maanden van uw aangemaakte Bulkarchief IN en UIT, maar besteed aan de oudste mails niet veel tijd, die hebben meestal hun actualiteit al verloren. Wanneer deze mappen leeg zijn, kunnen ze worden opgeheven. Handig is om te sorteren op ontvanger, zodat je de e-mails over hetzelfde onderwerp, die verspreid over een bepaald tijdsbestek zijn binnengekomen, in één keer kunt deleten. Wil je een e-mailwisseling van een onderwerp bewaren, dan is het vaak voldoende alleen die met de meest actuele datum bewaren, als de discussie is gevoerd met voortdurende reply's, meestal vindt je de hele e-mailwisseling in de jongste e-mail terug. De andere e-mails kunnen dan allemaal weg.

*Stap 4: Leer jezelf nieuwe werkgewoonten aan: Doe het NU!*

Gouden regel bij e-mailgebruik: Doe het nu, beslis nu wat je ermee moet doen (en onderneem later actie vanuit de map 01. Actie) en zo mogelijk: verwijder het nu!

*Stap 5: maak e-mail afhandelen tot een routine en reserveer er tijd voor*

Reserveer elke dag tijd om je e-mail weg te werken. Als je dat doet, krijg je geen achterstanden. E-mailen kost gewoon tijd. Kies zelf of je hier één, twee of drie momenten op een dag aan wilt besteden.

Leer jezelf aan dat bij het openen van de Inbox je een e-mail direct de goede behandeling geeft, waarbij je de keuze hebt tussen deze mogelijkheden:

- Delete het als je er niets mee hoeft, of stuur het door;
- Archiveer het als er geen actie voor jou aan vast zit, maar je wilt het als referentie bewaren;
- Geef antwoord;
- Als het meer tijd vraagt: sleep de e-mail eerst naar de map 01. Actie en plan die actie ook in.

Aan het einde van de dag kijk je je Verzonden items door en met de antwoorden kun je 2 dingen doen:

- Delete je antwoorden die je niet hoeft te bewaren;
- Archiveer je antwoord in de juiste map, als je nog een antwoord terug verwacht in de map 03. Afwachten, als dat niet het geval is in de juiste archiefmap.

Tip: Zet de melder van binnenkomende e-mails uit, zodat je niet in de verleiding komt om elke keer te kijken. Op deze manier creëer je rust en kun je op de computer werken zonder dat je afgeleid wordt. Alleen op de door jouw gekozen momenten ga je aan de slag met je e-mail.

Tip: Maak verder kennis met je e-mailprogramma: weet wat de mogelijkheden zijn. Kijk voor gratis online cursussen en video's van Office op:

<http://office.microsoft.com/nl-nl/support/?CTT=97>

#### *Stap 6: Onderhoud je systeem, archiveer en gooi weg*

Een archief is een dynamisch iets, Projecten komen en gaan, nieuwe zaken dienen zich aan. Laat je archief meebewegen op die ontwikkelingen en schoon je digitale (en papieren) archief op als een stuk werk is afgerond.

Maar direct nieuwe mappen aan als er nieuwe werkzaamheden of onderwerpen opduiken. En ruim tussendoor, als je e-mailberichten tegenkomt die je echt niet meer nodig hebt, direct op. Als je dat consequent doet, kun je zonder al te veel inspanningen je e-mailomgeving opgeruimd houden.

Tip: Stel in dat je Verwijderde items ook echt automatisch verdwijnen van je computer.

Vond je het interessant en wil je meer over dit onderwerp weten? Je kunt veel terugvinden in: *Efficiënt e-mailen, Denise Hulst, uitgeverij Spectrum ISBN 9789027447791*

---

OrganieQ is aangesloten bij de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (NBPO)