



Hoe krijg je e-mail‘rust’ in de tent?

Ooit was e-mail heel functioneel, digitale post die je snel en handig kon versturen. Een hele verbetering ten opzichte van het dagelijks wachten op de enveloppen die opgehaald werden bij de postbus.

Anno 2014 is het echter een ‘tijdvreter’ geworden. Op veel werkplekken wordt dagelijks hard gewerkt aan ándermans prioriteiten, want daar zit je inbox vol mee. Hoe meer mails in je inbox, hoe drukker je je voelt, onafhankelijk van de relevantie van de mails.

Kan dat ook anders, beter? Jazeker, door e-mail weer te gaan gebruiken zoals het bedoeld is en ervoor te zorgen dat e-mail niet je hoofdtaak is. Door met beleid gebruik te maken van een e-mailprogramma. Want zeg nou zelf: e-mail afhandelen staat toch niet in je functieomschrijving?

Wanneer je als totale organisatie e-mail weer gaat gebruiken zoals het bedoeld is, krijg je zeker e-mail ‘rust’ in de tent en veel meer tijd voor het échte werk. Een hele vooruitgang. Maar hoe kom je met elkaar zover?

Slechts weinigen die met e-mail werken, hebben hiervoor een cursus gevolgd. Iedereen heeft ondertussen het nodige uitgevogeld, maar een Outlookpakket wordt maar voor een heel klein gedeelte gebruikt qua mogelijkheden. Goed idee dus om als hele organisatie een kleine investering te doen in de basisbeginselen van Outlook, meer hoeft echt niet. En nóg belangrijker om te leren: hoe reguleer ik de stroom van e-mails die binnenkomt? Hierover heb ik al eens een column geschreven; hoe je in 6 stappen een handige methode aanleert en elke dag een lege inbox en outbox hebt.

Daarnaast is het belangrijk om te beseffen wanneer het slim is een e-mail te sturen en wanneer juist niet. Blijven we mailen over de vraag wie er zometeen in de pauze mee gaat naar buiten, en

geven we daar een “reply to all” op, of stoppen we daarmee? Reken maar es uit hoeveel mailtjes deze ene vraag oplevert, die ook bij iedereen weer moeten worden verwijderd uit het e-mailprogramma, uit zowel de inbox als de outbox. Wat een handelingen én tijd kost dat.

Verder vinden we het tegenwoordig heel normaal dat iemand ‘direct’ reageert. Soms zijn we verbaasd dat we geen antwoord krijgen, want de ontvanger is toch online? Vlug, vlugger, vlugst; een antwoord per omgaande gewenst.

Dit moeten we echter niet willen. Behandel je e-mail niet vaker dan driemaal per dag, uitgezonderd natuurlijk receptiefunctionarissen en helpdesks. En spreek met elkaar af dat je bijvoorbeeld binnen 24 uur reageert. Zijn er dingen die haast hebben, spreek dan met elkaar af dat je daarvoor de telefoon gebruikt.

En zo zijn er nog veel meer dingen die je gezamenlijk kunt afspreken om tot rust in de tent te komen. Pas geleden gaf ik een aantal dagen training binnen een organisatie, waaronder een Outlooktraining. Deze training had als doel te komen tot een uniform basisgebruik van Outlook en het zicht krijgen op een e-mailbeleid. Als resultaat van deze trainingdagen is deze organisatie nu bezig haar e-mailbeleid vorm te geven. Met elkaar bepalen en vastleggen wat je wél en níet doet met e-mail, dat geeft een weldadige rust in de tent!

Wil je dit ook bereiken binnen je organisatie? Neem dan contact met mij op, dan bespreken we de diverse mogelijkheden.

