
Toolkit

e-mailarm werken

8 Tools om minder met e-mail te werken



Annemiek Tigchelaar

Toolkit e-mailarm werken

8 Tools om minder met e-mail te werken

E-mail is digitale post. Was je vroeger de hele dag vanuit je postbakje aan het werk? Of de hele dag met post bezig? Ik denk het niet.

Met e-mail doen we dat veelal wel. We werken gemiddeld zo'n 3 uur per dag met ons e-mailprogramma. Daarmee is dat het belangrijkste programma geworden van de moderne kantoormens. En hoewel e-mail een zegen is (ik zou niet terug willen naar meer papieren post of de fax) is het zo nu en dan ook een vloek.

Dagelijks worden wereldwijd 182 miljard e-mails (dat is 26 berichten voor iedere wereldbewoner, baby's en mensen zonder internet meegerekend!)

E-mailloze Vrijdag

Om bewust te worden van het gebruik van e-mail en om minder e-mail te gaan gebruiken is er jaarlijks de E-mailloze Vrijdag. Op de laatste vrijdag van november staan we stil bij het gebruik van e-mail en bij de immense hoeveelheid e-mails die we met elkaar elke dag versturen.

Deze Toolkit e-maillozer werken is gemaakt in het kader van E-mailloze Vrijdag. De tools zijn speciaal voor jou verzameld en helpen je bewust en minder met e-mail te werken. Zo houd je meer tijd over voor je echte werk!

Toolkit e-mailarm werken

8 Tools om minder met e-mail te werken:

1) Niet doen	4
2) Minder doen	5
3) Anders doen.....	6
4) Slimmer doen.....	7
5) Sneller doen.....	8
6) Gepland doen	10
7) Elders doen	11
8) Samen doen	12

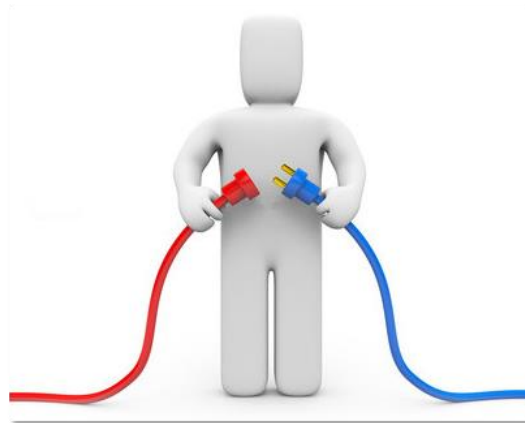
1) Niet doen

Je e-mailprogramma staat waarschijnlijk de hele dag aan. En wanneer jij je agenda wilt checken, een telefoonnummer of document zoekt, zie je je nieuwe e-mail. Grote kans dat je daardoor wordt afgeleid. Een mens is nou eenmaal heel nieuwsgierig! Waarschijnlijk ga je toch even die nieuwe e-mail bekijken en voordat je het weet wordt je opgeslokt door alle e-mailberichten. Nog even dit lezen, nog even die mail beantwoorden. Zo zap je door je e-mail heen. Terwijl je met een andere taak bezig was!

In deze Toolkit vind je een paar tips over wat je hiertegen kunt doen. De eerste is er voor zorgen dat je op minder momenten op een dag bezig bent met je e-mail. Doe je e-mail eens even niet of doe je e-mail uit. Werk bijvoorbeeld eens offline. En waarop ook eigenlijk niet? Nog niet zo lang geleden moest ik inbellen om een internet verbinding te krijgen. Dat deed ik een paar keer per dag. En verder was de verbinding uit. Dat kun je je nu nauwelijks meer voorstellen!

Wil je rustig kunnen werken zet dan eens een (halve) dag:

- je telefoon offline of uit
- de internetverbinding uit
- stel in dat je e-mail niet automatisch wordt binnengehaald



Gun jezelf meer rust overdag tijdens je werkzaamheden, maar ook 's avonds en in het weekend. Bekijk, lees of behandel geen mail 's avonds of in het weekend (buiten werktijd). Zet uit! Klap je laptop dicht en doe je telefoon ook uit.

Behoed jezelf ook voor door werken in de vakantie door regelmatig je e-mail te checken. Om echt los van je werk te komen helpt het niet om frequent je mail te bekijken. Afkicken dus!

2) Minder doen

Minder e-mail ontvangen begint bij zelf minder e-mail versturen.

Elk verstuurd e-mailbericht genereert een reeks van 4 tot 6 vervolgberichten.

Tips om zelf minder e-mail te versturen:

- Reageer niet op elk ontvangen bericht. E-mail die jij ter informatie krijgt, algemene mededelingen, bevestigingen en CC'tjes behoeven echt geen antwoord.
- Legt niet op alle slakken zout. Sommige zaken kun je laten rusten of je bedenkt dat het zo wel goed is.
- Stuur geen berichten 'voor de zekerheid' naar anderen - ook niet als CC. De tijd van een ander is ook schaars en kostbaar, houd daar rekening mee.
- Druk bij het beantwoorden van e-mail niet op Allen beantwoorden, maar stuur je antwoord alleen aan de afzender.
- Probeer kleine problemen en vragen zelf op te lossen voordat je een ander ermee lastig valt.
- Zet de optie Ontvangst- of Leesbevestiging vragen liever uit. Dat scheelt heel veel bevestigingsmails.
- En stuur niet onnodig veel 'bedankt'- of 'succes'-mails heen en weer, maar stop de conversatie tijdig. Hoe beleefd ook, het geeft erg veel onnodig e-mail verkeer.

3) Anders doen

E-mail is een automatisme geworden. Voor elke mededeling of vragen gebruiken we de e-mail. Vaak is dat prima. Soms kan het ook anders. De alternatieven op een rijtje.

- Pak vaker de telefoon. Gebruik vooral de telefoon bij spoedzaken of problemen. Hiervoor is e-mail niet geschikt.
- Spreek elkaar vaker live. Heb je veel vragen met één persoon te bespreken, spaar die dan op zodat je elkaar niet vaak hoeft te storen.
- Drink weer vaker samen koffie. Een prima manier om bij te praten en onderwijl zakelijke nieuwtjes en vragen uit te wisselen. Als je zeker weet dat je elkaar regelmatig ziet, al is het maar eenmaal per week, voorkomt dat veel e-mailtjes met allerlei vragen: 'donderdag zie ik Pieter, ik vraag het hem dan wel'.

Vragenuur

Teammanager Cees heeft in de hoop minder gestoord te worden door e-mail en binnenvallende collega's een dagelijks vragenuurtje ingesteld. Op een vast tijdstip op de dag kan iedereen binnen lopen en heeft hij voor iedereen tijd. Het blijkt te werken: de rest van de dag wordt hij amper nog gestoord en hij ontvangt beduidend minder vragen via de e-mail.

- Gebruik het Intranet voor het delen van mededelingen en huishoudelijke zaken. Wellicht kan hier ook vakinhoudelijke informatie worden gedeeld.
- Door Microsoft Lync te gebruiken zie je welke collega's bereikbaar zijn en kun je snel korte vragen stellen.
- Gebruik voor een discussie eens een Groep op LinkedIn of Yammer, zo kan iedereen overzichtelijk elkaars reactie zien.
- Voor het delen van linkjes of wetenswaardigheden kun je Twitter of Facebook gebruiken

4) Slimmer doen

Bij elke enveloppe of piepje van je PC of smartphone word je – onbewust – gestoord in je werkzaamheden. En al probeer je onverwoestbaar door te werken, toch ben je afgeleid. De kans is groot dat je na enkele ogenblikken je nieuwsgierigheid niet meer kunt bedwingen en ‘even’ gaat kijken naar je nieuwe e-mail.

**Laat e-mail je storen wanneer het jou uitkomt
en niet wanneer de verzender dat wil!**

Zet alle alarmsignalen uit

Laat je niet meer onderbreken tijdens je werkzaamheden en zet alle alarmsignalen uit.

Zo zet je de melding van nieuwe e-mail uit in Outlook 2007:

- 1) Ga naar Extra > Opties.
- 2) Ga nu naar E-mailopties (rechtsboven in Voorkeuren).
- 3) Klik nu op Geavanceerde e-mailopties.
- 4) Zet onder ‘Bij het ontvangen van nieuwe items in mijn Postvak IN’ alle vinkjes uit (de vier vakjes moeten leeg zijn).
- 5) Klik nu drie keer op OK.

Zo zet je de melding van nieuwe e-mail uit in Outlook 2010:

- 1) Ga naar Bestand.
- 2) Klik op Opties.
- 3) Kies E-mail.
- 4) Zet onder ‘Ontvangst van bericht’ alle vier de vinkjes uit.
- 5) Klik op OK.

Zet ook de alarmsignalen van je smartphone uit.

5) Sneller doen

Hoe sneller jij werkt met e-mail, hoe minder tijd je je e-mailprogramma gebruikt en hoe e-mailarm jij kunt werken!

Zo zorg je ervoor dat je sneller met e-mail kunt werken:

- Beslis sneller over wat je met een ontvangen bericht moet doen: moet je het bewaren, kan het weg of moet je er wat mee doen?

E-mailberichten worden gemiddeld 6 tot 7 maal gelezen voordat ze daadwerkelijk worden afgehandeld en gearchiveerd.

- Lees e-mail berichten éénmaal en handel ze direct af

E-mail bericht openen = lezen = beslissen = afhandelen

- Zorg ervoor dat je overzicht creëert in je archief. Bewaar informatie op een logische, makkelijk vindbare plaats. Maak niet te veel mappen. Niet iedereen is archivaris!
- Zorg ervoor dat je overzicht hebt in je agenda en takenlijst. Ze heb je helder wat je wanneer moet doen. Je hoeft dan niet steeds door je e-mailberichten te scrollen om te zien welke actie er op je ligt te wachten.
- Wees baas over je eigen planning. Laat niet anderen bepalen wat je gaat doen aan de hand van berichten die ze je sturen, maar werk pro-actief vanuit je eigen planning.
- Gebruik sneltoetsen om veel sneller Outlook te kunnen gebruiken. Op de volgende pagina vind je bureaustandaard van de meest handige sneltoetsen voor Outlook.

→ Print de bureaustandaard van de volgende pagina uit en leer werken met de handigste sneltoetsen voor Outlook!

Houd grip op je e-mail en werk met deze sneltoetsenstandaard op je bureau.
 Vouw dit blad langs de oranje randen en plak deze bovenrand onderaan vast.

Grip op je e-mail = Grip op je werk

Definitief verwijderen	SHIFT + DEL
Alles selecteren	CTRL + A
OK	ENTER
Selecteer map	Met pijltjes of beginletter
Ga naar map	CTRL + Y
Snel alle berichten uit map definitief (!) verwijderen	

OK	ENTER
Selecteer map	Met beginletter of pijltjes
Verplaatsen naar map	CTRL + SHIFT + V
Snel e-mail verplaatsen naar map	

Opslaan en sluiten	ALT + U of ALT + S
Aanpassen velden	TAB
OK	ENTER
Selecteer Taken	T
Verplaatsen naar map	CTRL + SHIFT + V
Snel e-mail verplaatsen naar Taken	

Verzenden	CTRL + ENTER
Spellingscontrole	F7
Springen van veld naar veld	TAB
Nieuw e-mailbericht	CTRL + SHIFT + M
Naar Outlook (indien geopend)	ALT + TAB
Snel nieuwe e-mail maken	

sneltoetscombinaties Outlook

sneltoetsen Outlook

Functie	Toetsen
Verzenden en ontvangen	F9
E-mail openen	ENTER
E-mail wissen (Delete)	CTRL + D
Definitief verwijderen	SHIFT + DELETE
Verplaatsen naar map	CTRL + SHIFT + V
Beantwoorden (Reply)	CTRL + R
Allen beantwoorden	CTRL + SHIFT + R
Doorsturen (Forward)	CTRL + F
Verzenden	CTRL + ENTER
Zoeken in items	CTRL + E
Zoeken in meerdere mappen	CTRL + SHIFT + F
Zoeken in tekst	F4
Vensters sluiten	ESC

Functie	Toetsen
Nieuw item (algemeen)	CTRL + N
Nieuw bericht (Message)	CTRL + SHIFT + M
Concept opslaan	CTRL + S
Nieuwe map	CTRL + SHIFT + E
Nieuwe Afspraak	CTRL + SHIFT + A
Nieuwe Contactpersoon	CTRL + SHIFT + C
Nieuwe Taak	CTRL + SHIFT + K
Postvak IN	CTRL + SHIFT + I
Naar E-mail	CTRL + 1
Naar Agenda	CTRL + 2
Naar Contactpersonen	CTRL + 3
Naar Taken	CTRL + 4
Ga naar map	CTRL + Y

Grip op je e-mail = grip op je werk

6) Gepland doen

Snel nieuwe berichten lezen (bijvoorbeeld op je smartphone) terwijl je er niets mee kunt doen, geeft dubbel werk: op een ander moment zul je ze waarschijnlijk opnieuw lezen.

Lees je nieuwe e-mail liever één keer en handel de berichten direct af. Dat kan alleen als je er echt tijd voor hebt, maar het levert wel tijdwinst op! Voor de meeste mensen volstaat het om twee keer per dag hun berichten te bekijken en af te handelen. Afhankelijk van de hoeveelheid mail die je ontvangt, zal een halfuur tot een uur voldoende zijn.

Lees e-mail alleen als je ook echt tijd hebt om de berichten af te handelen.

Plan in je agenda tijd in voor het afhandelen van je e-mail, bij voorkeur één of twee vaste momenten per dag. Je zou er een vaste, terugkomende afspraak voor kunnen aanmaken, zodat het afhandelen van je e-mail een onderdeel wordt van de taken die je hebt ingepland.

Als je eenmaal bent begonnen met het afhandelen van je e-mail, kan het lastig zijn daar weer tijdig mee te stoppen. De verleiding is groot nog 'even dit' en 'even dat' te doen. Voordat je het weet, ben je de hele morgen met je e-mail bezig geweest. En dat terwijl je van plan was andere zaken te doen!

Stop daarom tijdig met het afhandelen van je e-mail. Neem er tweemaal per dag een uur de tijd voor. Na dat uur stop je en ga je andere taken doen. Tweemaal per dag een uur is normaal gesproken genoeg om je e-mail bij te kunnen werken. Vloeien er uit jouw e-mailberichten grote taken of acties voort, plan daar dan tijd voor in in je agenda. Zo weet je zeker dat je daar aan toe zult komen.



7) Elders doen

Waarschijnlijk werk je veel vanuit je e-mailprogramma. Gemiddeld werken we zo'n 3 uur per dag met dit programma: je e-mail lezen en beantwoorden, je agenda bijwerken of checken, je taken plannen, informatie opzoeken. Hiermee is dit programma de rode draad geworden in je werk; een soort kapstok waar je je overige werkzaamheden aan ophangt.

Maar hierdoor keer je keer op keer terug naar je e-mail, met als risico dat je wordt afgeleid door (nieuwe) berichten. Je wordt verleid ze te gaan lezen en te gaan beantwoorden. Terwijl je misschien eigenlijk met iets anders bezig was, of eigenlijk iets anders moest gaan doen.

Het kan ook anders. Je kunt je werk anders organiseren. Minder vanuit je e-mail.

**Laat je e-mail niet langer bepalen hoe je dag eruitziet
en neem zelf weer het heft in eigen handen.**

Hiermee kun je weer baas worden in jouw eigen planning:

- Werk vanuit je agenda of je takenlijst
- Houd je aan je planning
- Gebruik een DMS of Cliëntenprogramma om vanuit te werken
- Gebruik een programma als Evernote, One Note of een gezamenlijke wiki om je informatie te verzamelen, je projecten vorm te geven en je hoofd leeg te houden
- Bewaar informatie waar het hoort, bij voorkeur op de server en niet tussen je e-mail

8) Samen doen

Binnen de organisatie afspraken maken over communicatie en het gebruik van e-mail kan veel ergernissen voorkomen. Het geeft duidelijkheid over wat je nou wel of niet van elkaar, als het gaat om e-mail, mag verwachten. Door bewust om te gaan met e-mail, kan onnodig e-mailverkeer voorkomen worden.

Bespreek ook hoe je met elkaar wilt communiceren. Hoe koppel je zaken naar elkaar terug? Wie moet er op de hoogte worden gebracht, waarover, hoe vaak en op welke manier? E-mail is waarschijnlijk niet altijd de beste manier om met elkaar te communiceren.



Bespreek dit onderwerp eens in een werkoverleg, of maak met enkele collega's onderling afspraken. De checklist op de volgende pagina kan je hierbij helpen.

→ Gebruik de checklist op de volgende pagina om in jouw organisatie afspraken over e-mail te maken!

Checklist E-mailafspraken voor binnen jouw organisatie

Is in de organisatie helder:

- waarvoor e-mail wel en niet gebruikt dient te worden
- wie welke informatie dient te ontvangen
- welke berichten als CC gestuurd moeten worden en aan wie
- wanneer er gebruik gemaakt wordt van Aan, CC of BCC
- wanneer er gebruik gemaakt wordt van Beantwoorden of Allen Beantwoorden
- welke alternatieven er voorhanden zijn en het gebruik ervan:
 - Persoonlijk overleg
 - Telefoon
 - Sms
 - Lync
 - Wiki
 - Intranet
 - Document Management Systeem
 - Cliënt Management System
 - Sociale Media
- wanneer er bijlagen mogen worden meegestuurd
- hoe snel men een antwoord op een e-mail mag verwachten
- hoe om te gaan met gevoelige informatie
- hoe de e-mail handtekening en onderwerpregel juist gebruikt dienen te worden

Meer informatie

De tools in deze toolkit komen deels uit het boek *Grip op je e-mail = grip op je werk* geschreven door Annemiek Tigchelaar (Uitgeverij Thema, 2013).

Annemiek Tigchelaar is initiatiefnemer van E-mailloze Vrijdag in Nederland. Zij geeft advies en trainingen over efficiënter werken en efficiënt e-mailen binnen organisaties en instellingen.



Het boek *Grip op je e-mail = grip op je werk* leidt je in vier stappen naar een lege inbox en naar een helder overzicht van je taken. Daarnaast zijn er acht Gouden grepen om grip op je e-mail te houden en effectiever te werken. Dat levert niet alleen tijdwinst op, maar vooral een veel ontspannener werkhouding.

Contact:

www.e-maillozevrijdag.nl
mail@e-maillozevrijdag.nl