

# Office- management



### Analyseer uw e-mailstroom met enige regelmaat

Een kritische blik naar het soort e-mails dat u te verwerken krijgt op een werkdag kan tot verrassende conclusies leiden. Maak bijvoorbeeld een top 5 van soorten e-mails die u ontvangt (bijvoorbeeld interne ter informatie mails, externe complexe e-mails, externe eenvoudig te beantwoorden vragen). Bezie binnen deze top 5 of u (zelf) iets kunt doen aan het reduceren van het aantal e-mails. Bijvoorbeeld het publiceren van een FAQ op uw website (vraag- en antwoordenpagina met veel gestelde vragen); het inzetten van hulpmiddelen zoals een intranet om de interne communicatie te verbeteren, zodat u niet elke dag de nieuwste versie van het declaratieformulier hoeft te sturen aan hen die er om vragen. De kernvraag is 'Wat is de oorzaak dat ik zo veel e-mails krijg en kan ik daar iets aan doen?'

### Bepaal hoe vaak en wanneer u e-mail moet controleren, lezen en beantwoorden op één dag om 'bij' te blijven

E-mailsoftware is zo ontwikkeld, dat telkens wanneer u nieuwe e-mail krijgt, er een melding verschijnt. Telkens wanneer u deze melding krijgt, bent u afgeleid van de werkzaamheden waar u mee bezig was. Onderzoek heeft uitgewezen dat het hervatten van uw volledige concentratie wel tien minuten kan duren. Daarom adviseer ik u altijd: schakel de visuele en audiowaarschuwingen op uw bureaublad uit, of makkelijker nog, schakel uw e-mailsoftware uit, gedurende de dag. Afhankelijk van de hoeveelheid e-mail die u ontvangt en de cultuur in uw organisatie: lees uw e-mail twee tot maximaal vier keer per dag. Uw werk bestaat niet alleen uit e-mailen. Daarom is het efficiënt eerst die zaken te doen die echt prioriteit hebben en/of echt belangrijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan taken die u elke dag moet doen. Doe precies die taken die u in 20% van de tijd kunt doen, maar die 80% van uw werkzaamheden omarmen.

### Check of e-mail het juiste medium is

Ook wanneer u zelf de verzender bent van een e-mail, bedenk eens kritisch of e-mail het juiste medium is. Vaak is een telefoontje zeer effectief, of nog beter, loop even binnen bij de collega die u wilde e-mailen.

Probeer discussie via de mail te vermijden en mocht dit toch onvermijdelijk zijn, type de e-mail dan alsof u tegenover de persoon staat en laat u dus niet leiden door emoties.

### De principes van timemanagement gebruiken om e-mail te beheersen en af te handelen

Timemanagementprincipes vergen wat discipline, maar wanneer u uw werk indeelt en verwerkt volgens de basisprincipes van timemanagement kunt u snelle en zeer effectieve winst halen bij het verwerken van e-mails en documenten.

- Deel uw taken en werkzaamheden in naar urgent versus minder urgent en belangrijk versus minder belangrijk.
- Portiemethoden, deel grote taken/projecten op in kleinere stukken en plan telkens de eerstvolgende stap in, in uw agenda.
- Deadline-principe, leg een einddatum vast aan taken om uitstelgedrag en perfectionisme te voorkomen.
- 80/20-regel, 80% van uw taken kunnen worden uitgevoerd in 20% van uw tijd, zorg er dan ook voor dat eerst die taken zijn afgerond.
- Delegeren en samenwerken.
- Houd uw inbox leeg/schoon.

## E-mail snel verwerken en afhandelen door functies in Outlook te gebruiken

Outlook bevat voor veel kantoorwerkers nog geheimen, leer de geheimen kennen en leer slim, snel en effectief om te gaan met e-mail.

- Gebruik submappen om Outlook in te delen.
- Sleep items naar dezelfde soort map om deze te verplaatsen, sleep items naar andere soort mappen om nieuwe items aan te maken op basis van de inhoud van het origineel.
- Sleep een e-mail naar uw agenda om een afspraak aan te maken zonder overtypen, sleep een e-mail naar de contactpersonen om de afzender toe te voegen aan uw contacten.

## File to find

Archiveer mailberichten bewust. Sla e-mailberichten bewust op en kies voor een eenduidige oplossing, eventueel per soort document.

- Berichten in Outlookmappen bewaren of juist buiten Outlook bewaren in MSG-formaat (bestand, opslaan als ..., kies voor de berichtindeling). Op die manier slaat u e-mails inclusief bijlagen en verzendinginformatie op in de berichtindeling in een digitale map op uw computer.
- Gebruik binnen Outlook hoofdmappen om (project)dossiers compleet te houden, dus ook uw verzonden items, automatisch met de wizardregels of handmatig door te slepen.
- Print bewust, minimaliseer het printen van e-mails. Print de e-mail voor in uw fysieke archief alleen wanneer deze een toegevoegde waarde heeft voor uw papieren archief.

## Gebruik CC en BCC waar ze voor bedoeld zijn

CC is bedoeld voor het zenden van e-mail ter informatie. Veelal betekent het dat hen die de e-mail CC ontvangen geen (directe) actie hoeven te ondernemen, maar deze ter informatie ontvangen. Wees zelf kritisch en kies bewust wie u in de CC en BCC adresseert, minder is meer. Vraag na wat gebruikelijk is binnen uw organisatie en of er een etiquette is voor het gebruik van e-mail. Als dat niet zo is, voer deze dan in als er onduidelijkheden zijn intern. In een e-mailetiquette staat bijvoorbeeld:

- Behandeltermijnen van e-mail.
- Bewaartermijnen en locatie.
- Hoe te handelen bij geplande of ongeplande afwezigheid.
- Welke e-mail is archiefwaardig.
- Afspraken over communicatie zoals CC- en BCC-gebruik.
- Gebruikelijke communicatielijnen (medewerker inkoop mailt aan zijn leidinggevende en niet rechtstreeks aan bijvoorbeeld de directeur).
- Is privé e-mail toegestaan en waar ligt de grens.

## Hanteer het principe: Doe het meteen!

Stel e-mailafhandeling niet uit. Doe het meteen als het beantwoorden u minder enkele minuten tijd kost. Het herhaaldelijk opnieuw lezen van een e-mail en in uw achterhoofd met de e-mail bezig zijn, zorgt voor onrust en een onoverzichtelijke inbox.