

DEEL 1
INBOX ZERO





E-mail is een communicatiemiddel dat bij uitstek heel veel verborgen managementcorvee in zich heeft. Inbox Zero is de absolute norm voor een ambachtelijke en elegante manier van e-mail verwerken waarmee het managementcorvee zo veel mogelijk vermeden kan worden.

Inbox Zero is in mijn definitie:

- > je e-mail-inbox (Postvak IN) **is minimaal eenmaal per dag leeg;**
- > bevat alleen ongelezen e-mail;
- > heeft geen leesvenster;
- > heeft geen groeperingen op datum o.i.d.;
- > overdag is de lijst van ongelezen e-mails maximaal 1 scherm lang zodat je nooit hoeft te scrollen (afhankelijk van je schermgrootte tussen de 30 en 40 e-mails).

Bij Inbox Zero hoort daarnaast nog de volgende regel: Bekijken is besluiten (en op basis van dit besluit verwerken naar de plek die past bij de betekenis die de e-mail voor jou heeft).

Het probleem van e-mail

E-mail-overload is voor managers en drukke pro's nog steeds een heel actueel thema.

E-mail is de grootste informatiestroom en de hoeveelheid e-mail die per dag wordt verzonden (en ontvangen) wordt voorlopig alleen maar groter.

Tegelijk hebben we nooit echt 'Outlook-les' gehad zodat we ook niet precies weten dat Outlook 'default' ingericht is en dat we zelf nog worden geacht het in te richten naar onze eigen smaak, aard en aanleg.

In mijn praktijk (training & coaching, online cursussen) leer ik daarom iedereen als een van de eerste routines Inbox Zero tot nieuwe comfort-zone te verheffen.

*Disclaimer: Inbox Zero betekent **niet** dat er plotseling minder werk is. Het betekent wel dat we alle binnenkomende e-mail iedere dag verwerken (van een beslissing voorzien), als het kan ook direct beantwoorden en als dat niet kan, een plek geven in een betrouwbaar, elegant en simpel systeem passend bij jouw eigen aard en aanleg.*

*Inbox Zero betekent **wel** dat we steeds minder niet bij het medium e-mail passende communicatie ontvangen en verzenden en dat het processen van e-mail aanzienlijk minder tijd gaat kosten.*

De voordelen van Inbox Zero

1. Geen angst voor tikkende tijdbommen

Maximaal 1 leesscherf is goed te overzien en vlot te verwerken. Door ervoor te zorgen dat je altijd alle nieuwe verse e-mail kunt zien, verdwijnen er geen e-mails onder de scroll-lijn (en daar bevinden zich van nature de tikkende tijdbommen).

2. Duidelijk voorportaal voor leven en werk

Al die nieuwe e-mail is niets anders dan informatie die graag jouw leven in wil. En dát is nog helemaal niet zo vanzelfsprekend. Jij neemt er zelf een besluit over: past deze e-mail bij mijn speelveld, moet ik er wel iets mee, wil ik het wel aanpakken enz. Pas na je besluit is het eventueel een onderdeel van je werk of leven geworden. Bij het implementeren van Inbox Zero leer je Postvak IN te zien als het voorportaal en je besluit over de e-mail als het hekwerk.

3. Alles op de plek die past bij de betekenis die het voor je heeft

Door alle noodzakelijke categorieën e-mail een eigen plek te gunnen krijg je helderheid. We gaan in de basis workflow dan ook categorie-mappen aanmaken die dat mogelijk maken. Je bergt in Inbox Zero niet op naar de **inhoud** van de e-mails maar naar **betekenissoort**. En uiteraard leer je natuurlijk de zoekfunctie goed gebruiken.



4. Muisloos (en snel) e-mail verwerken is makkelijk en supersnel in Inbox Zero

Met slechts een paar sneltoetsen kun je razendsnel e-mail verwerken. Verderop in dit handboek komen we uitgebreid terug op sneltoetsen. En een lijst met sneltoetsen voor de verschillende programma's vind je in de bijlagen II, III en IV.

5. Snellere workflow waar anderen blij van worden

Doordat jij je e-mail bijhoudt, loopt de workflow van de mensen met wie je samenwerkt ook sneller. Dat versnelt de flow in de hele organisatie en haalt de totale hoeveelheid e-mail naar beneden.

Verwerken van e-mail

Het slim en elegant verwerken van e-mail, zonder dat je het gevoel krijgt dat je met corvee bezig bent, kan alleen als je een waterdicht systeem hebt ontwikkeld dat bij jouw aard en aanleg past.

Tip: doe de VOP test op deze website: www.mcmr.nl/vop-test. Je krijgt daarmee op een vrolijke manier inzicht in jouw aard en aanleg ten aanzien van e-mail, agenda en vergaderen. VOP staat hierbij voor de drie basale typen managers (Visioniars, Operators en Processors).

Hieronder beschrijf ik een workflow die voor de meeste managers een goede start vormt. De kern van de workflow bestaat uit drie fasen: **verzamelen, beslissen en organiseren**. Daarnaast werken we met een weekreview waarin we het proces en de ingerichte organiseerplekken onderhouden.

Fase 1: Verzamelen

In het Postvak IN komt de e-mail uiteraard vanzelf binnen. De vraag is natuurlijk of je alle soorten e-mail die binnenkomen ook daadwerkelijk wilt ontvangen. De ervaring leert dat je veel kunt

winnen door heel kritisch te kijken naar de verschillende soorten e-mail die je ontvangt.

Categorieën e-mail die je misschien kunt missen zijn:

- > Facebook notificaties;
- > Twitter notificaties;
- > LinkedIn notificaties;
- > nieuwsbrieven;
- > reclame-mailings;
- > Outlook agenda-meldingen (geaccepteerd/gewijzigd/
geweigerd);
- > cc-mails van bepaalde afzenders.

Niet relevant

Wanneer je besluit dat je dit soort e-mails niet wilt ontvangen zul je een klein beetje moeite moeten doen om er voor te zorgen dat je deze niet langer ontvangt. Er zijn allerlei handige tips die je daar bij kunnen helpen.

Bijvoorbeeld:

- > De 'unsubscribe'-link staat verplicht in alle nieuwsbrieven en reclame-e-mails (meestal onderaan);
- > unroll.me is een programma waarmee je je 'abonnementen' makkelijk kunt beheren;
- > Alle social media sites hebben instellingen waarin je kunt aangeven of, in welke frequentie en van welke aard je e-mail-notificaties wilt ontvangen.

En... regelmatig wieden is erg aanbevolen!

Wel relevant

Wanneer je het besluit hebt genomen deze e-mail wel te willen ontvangen dan is er nog de mogelijkheid geautomatiseerd ordening aan te brengen. Alle e-mail-programma's hebben de mogelijkheid om met regels (Outlook, Apple Mail) of filters (Gmail) aparte folders aan te maken waar e-mail die voldoet aan één of meerdere criteria vanzelf in terecht komt. Het is alsof je aan de postbode vraagt de e-mail voor je te sorteren.



Voorbeelden van dit sorteren zijn:

- > e-mails waarin jouw naam voorkomt in het vak cc;
- > nieuwsbrieven;
- > e-mails van de drie belangrijkste klanten;
- > e-mails die je aan jezelf hebt gestuurd als digitale geheugensteuntjes;
- > interne agenda meldingen.

Fase 2: Beslissen

De in de eerste fase verzamelde e-mail wordt in deze fase verwerkt. We gebruiken daarvoor de Inbox Zero workflow. Dit is een denkproces dat je op de snelst mogelijke manier een besluit laat nemen over wat je met deze e-mail gaat doen. Wanneer je de workflow eenmaal snapt, is dit stroomdiagram uiteraard niet meer nodig en is dit geïnternaliseerd.

Zie het stroomdiagram op de volgende pagina voor de beslisworkflow van Inbox Zero. Ik bespreek het hierna in detail.

We beginnen de workflow met een **NIEUWE e-mail**.

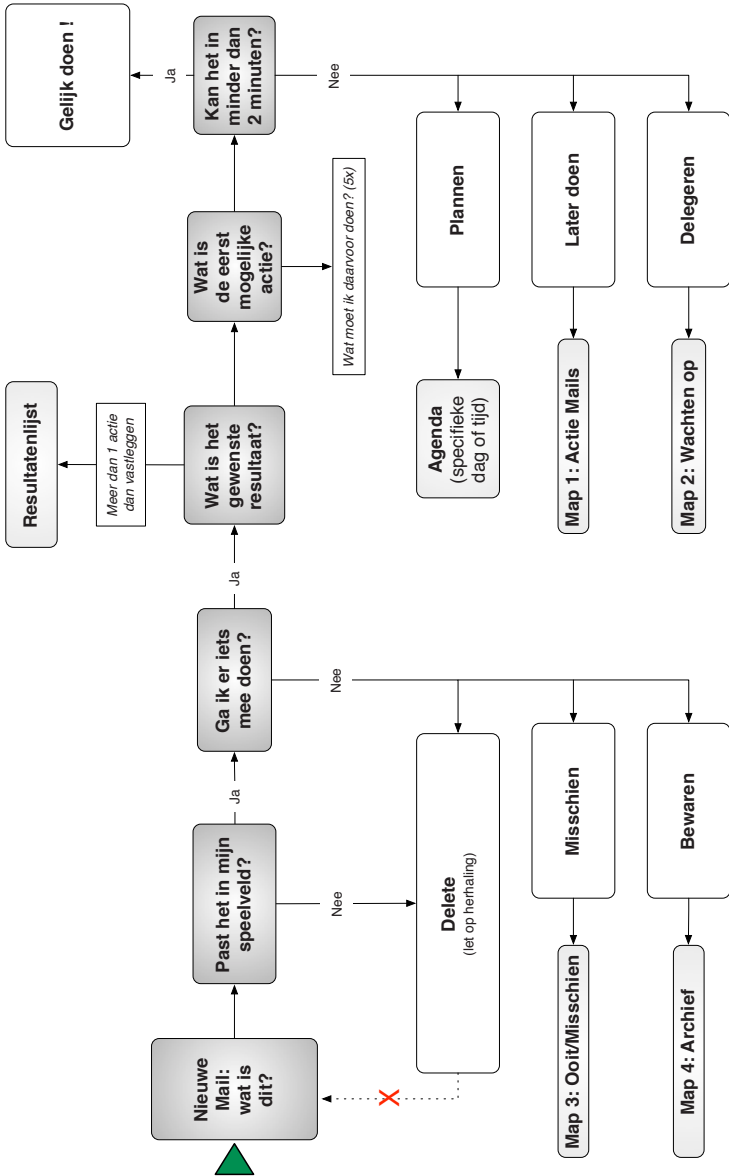
SPEELVELD

De eerste vraag die we onszelf stellen is:

PAST DEZE E-MAIL IN MIJN SPEELVELD?²



2. Ik gebruik het woord speelveld voor je verantwoordelijkheidsgebied. Dit speelveld zullen we uitwerken in deel 5 van dit handboek als onderdeel van het Persoonlijk Dashboard (Level 3).





Deze vraag is bijzonder relevant omdat we anders tijd, energie en intelligentie stoppen in iets waar we niets mee hoeven te doen. Als het antwoord op deze vraag 'nee' is dan sturen we de e-mail door naar degene die hoort bij het betreffende spelveld of kiezen voor DELETE.

Waarschuwing: we moeten wel gespitst zijn op de mogelijkheid dat we te maken hebben met een lus. Bijvoorbeeld: wanneer info over een onderwerp standaard aan jou wordt gestuurd terwijl het bij een collega hoort, moet je uiteraard zorgen dat die e-mail rechtstreeks naar je collega gaat zodat je voortaan deze e-mail niet meer ontvangt.

Wanneer het antwoord JA is dan volgt de vraag:

GA IK IETS MET DEZE E-MAIL DOEN?

Op het moment dat de e-mail **wel** in je spelveld past en je er **niets** mee gaat doen, zijn er drie mogelijkheden.



1. **DELETE** De e-mail hoort weliswaar bij mijn spelveld maar er zit geen actie aan vast en ik wil of hoeft de e-mail ook niet te bewaren.
2. **MISSCHIEN** De e-mail hoort bij mijn spelveld maar ik neem er nu geen besluit over. Ooit/Misschien ga ik er iets mee doen.³
3. **BEWAREN** De e-mail hoort bij mijn spelveld en bevat informatie die ik wil kunnen terugvinden.

3. De map waar dit type e-mail in komt bekijk je wel wekelijks (in je weekreview).

Wanneer het antwoord op deze vraag JA is (je gaat er iets mee doen) dan stellen we onszelf de vraag:

WAT IS HET GEWENSTE RESULTAAT?

**Wat is het
gewenste
resultaat?**

Deze vraag is nodig omdat we niet al te klein willen denken en vooral ons in eerste instantie willen richten op resultaten en niet op losse acties.

We komen een resultaat (project) op het spoor door ons voor te stellen wat er in de wereld is veranderd als we deze uitkomst hebben gerealiseerd. Dat gaat het meest eenvoudig door een zin te maken waar een voltooid deelwoord in voor komt. Wat vaak ook helpt is om in een oplossing te denken en daar een zin van te maken.

- > Printer is vervangen
- > Notitie X (max 3 A4) is in concept beschikbaar
- > Medewerker A is weer volledig hersteld

Wanneer we weten wat het gewenste resultaat is kunnen we dit toevoegen aan een overzicht waarop al onze commitments te vinden zijn. Dit resultatenoverzicht vormt een onderdeel van ons Persoonlijk Dashboard (Level 2) dat we zullen beschrijven in deel V van dit handboek.

Uiteindelijk zullen wij (of iemand in onze naam) toch iets moeten doen om ons resultaat te behalen. Dat brengt ons bij de volgende vraag:



WAT IS DE EERST MOGELIJKE ACTIE?

Wat is de eerst mogelijke actie?

Ook dit lijkt een hele simpele vraag. Toch is het vaak nog wel een zoektocht om een echt concrete, fysiek (zichtbare) actie te definiëren. Je kunt jezelf helpen door een aantal keren achter elkaar de volgende vraag te stellen:

1. Wat moet ik daarvoor doen?
2. Wat moet ik daarvoor doen?
3. Wat moet ik daarvoor doen? enz.....

De ervaring leert dat je in ieder geval in 5 keer bij de eerstvolgende actie bent. Eerder kan ook.

Wanneer je weet wat de eerste actie is dan is de volgende vraag:

KAN DE ACTIE IN MINDER DAN 2 MINUTEN?

Kan het in minder dan 2 minuten?

Indien mogelijk verdient het veruit de voorkeur de actie direct uit te voeren. Een actie vastleggen en op een later tijdstip weer reanimeren kost tijd en mogelijk meer tijd dan de actie direct uitvoeren. Wanneer delegeren mogelijk is kun je zelfs soms nog beter kiezen voor zelf doen omdat anders bij een medewerker of collega dezelfde ronde (verzamenen, beslissen, organiseren) start. Dus de hoofdregel is 'direct doen' als de actie minder dan 2 minuten vraagt.

Fase 3: Organiseren

Wanneer de actie meer tijd kost dan deze 2 minuten gaan we de actie niet direct doen. We organiseren voor deze e-mails een voor ons brein betrouwbaar systeem buiten ons hoofd. Er zijn drie organiseerplekken nodig:

- 1. PLANNEN:** Wanneer de actie die hoort bij de e-mail naar verwachting langer duurt dan een half uur is het aan te raden de actie te plannen als item in je agenda en de betreffende e-mail te beschouwen als referentie materiaal voor het agenda item. Je maakt dus een afspraak met jezelf, waarmee je borgt dat je deze actie ook daadwerkelijk op enig moment gaat doen.
- 2. LATER DOEN:** We verplaatsen de e-mail naar een folder met bijvoorbeeld de naam Actie e-mail. Dit wordt onze nieuwe plek waar vanuit we zullen werken als we uitvoerend werk doen. Deze organiseer plek is een optie/actie-lijst van kleine acties die naar verwachting meer vragen dan 2 minuten en minder tijd dan een half uur. Deze lijst is de tweelinglijst van de 'gewone' actie/optielijst die we zullen bespreken in deel 5 Persoonlijk Dashboard (level 1).
- 3. DELEGEREN:** Wanneer we het besluit hebben genomen de e-mail door te sturen naar een collega, medewerker of externe partij én we verwachten er een antwoord op, dan willen we een waterdichte administratie om bij te kunnen houden of dat antwoord ook inderdaad komt. We zetten dus een kopie van de e-mail die we verzenden (met een samenvatting van de vraag in de onderwerp-regel) in een aparte map zodat we op een vast moment in de week (tijdens de week review) kunnen checken of de betreffende e-mail al beantwoord is.



ORGANISATIE SAMENGEVAT

Dit alles betekent dat we uiteindelijk de volgende organiseerplekken nodig hebben:

1. Postvak IN (standaard aanwezig in je e-mailprogramma).
2. Pullenbak of Trash (standaard aanwezig in je e-mailprogramma).
3. Verzonden (standaard aanwezig en is een op zichzelf staand deel van je archief).
4. Nieuw: Folder **1. 'Actie e-mail'** ⁴
(voor de optie/actielijst van acties die we niet direct gaan doen)
5. Nieuw: Folder **2. 'Wachten Op'**
(de waterdichte administratie van alle vragen die uit staan)
6. Nieuw: Folder **3. 'Ooit/Misschien'**
(die je ook anders kunt noemen b.v.: incubatie, parkeren, monitoren, enz.)
7. Nieuw: Folder **4. 'Archief'**
Voor alle e-mails die je terug wil kunnen vinden.
8. Agenda.
9. Resultatenlijst (zoals we die bespreken in deel 5 Persoonlijk Dashboard level 2).

Conclusie: Met 4 nieuwe mapjes en de Inbox Zero workflow heb je een betrouwbaar e-mail organiseer systeem. Probeer het uit en je wilt nooit meer iets anders. ⁵

Tip: Adjustintime verzorgt incompany workshops Inbox Zero, daarnaast bieden we ook e-learning Inbox Zero aan. We doen dat op een eigen platform en ook als geïntegreerd onderdeel van een bedrijfs LMS. Een Engelse en Franse versie is ook verkrijgbaar. Meer informatie kun je vinden op de website www.adjustintime.nl

-
4. De nummering van deze mappen heeft zin voor het gebruik van sneltoetsen.
 5. De eenvoud van het systeem maakt dat e-mail verwerken op smartphone of tablet bijzonder simpel en snel is.

Tips & Trucs

Om Inbox Zero te bereiken en het managementcorvee vanuit e-mail te beperken heb ik nog een aantal tips & trucs. Zo leer ik je:

- ◆ hoeveel tijd je voor e-mail verwerken nodig hebt;
- ◆ welke skills je aan moet leren;
- ◆ welke slechte e-mail gewoontes je moet vermijden.

Een lijst met goede e-mailgebruiken in teamverband vind je in deel 6 Slim Samenwerken.

◆ Plannen van e-mail verwerking

Als je meer dan 30 e-mails per dag krijgt, is het aan te bevelen om er tijd voor in te ruimen in je agenda. De hoeveelheid tijd die nodig is kun je als volgt berekenen.

De gemiddelde lees-besluit-tijd van een e-mail is 0,5 minuut.

Gemiddeld 20 % van de e-mails vraagt een 2 minuten actie.

Ontvang je gemiddeld 60 e-mails per dag dan wordt de rekensom:

$$60 \times 0,5 \text{ minuut} = 30 \text{ minuten}$$

$$20\% \text{ van } 60 = 12 \text{ e-mails krijgen direct een gemiddeld } 2 \text{ minuten actie} = 24 \text{ minuten}$$

Opstarten erbij + klein beetje speling levert op dat 60 e-mails een uur bewerkingstijd vragen.

Conclusie: per e-mail heb je gemiddeld 1 minuut verwerkingstijd nodig

Tip: Houd gedurende 14 dagen je e-mail bij (het liefst natuurlijk op basis van Inbox Zero), zodat je weet hoeveel e-mail je gemiddeld per dag krijgt. Het aantal e-mails gemiddeld staat gelijk aan het aantal minuten dat je het beste kunt reserveren voor de dagelijkse e-mail verwerking.



◆ Aan te leren e-mail skills

Als er een e-mail-diploma zou bestaan, dan zouden deze 5 onderwerpen geheid op het curriculum staan.

1. Vlot kunnen typen.
2. Automatiseren van woorden, zinnen, paragrafen die je vaak nodig hebt (textexpanding).
3. Sneltoetsen gebruiken.
4. Zoeken en vinden optimaliseren.
5. Kunnen maken van regels of filters in je e-mailprogramma.

1. Typen

Wanneer je heel regelmatig aan het typen bent, is het logisch dit typen te gaan beschouwen als een basisvaardigheid die je nu eenmaal dient te beheersen. Er wordt naar mijn ervaring heel veel tijd verknoeid en creativiteit verprutst door simpelweg te weinig vaardigheid. Het steeds weer verbeteren en rommelen met spellingprogramma's om typefouten te vinden is een verspilling van de eerste orde.

Wat kun je doen als je deze vaardigheid onvoldoende beheerst?

- > Doe als eerste een typetest.⁶
- > Stel jezelf een reëel doel.
- > Oefen een periode lang iedere dag 15 minuten totdat je je doel hebt gehaald.

Het doel zou wat mij betreft moeten zijn: blindtypen. Met blindtypen wordt bedoeld dat je tijdens het typen niet op het toetsenbord hoeft te kijken en dus direct het resultaat van het typen op het scherm kunt volgen. Met blindtypen kun je veel tijd besparen en het is helemaal niet moeilijk. Het vergt alleen een kleine investering in tijd die zich op een ongelofelijke manier terug betaalt.

6. 300 cpm (characters per minute) of 60 wpm (words per minute) is een goede indicator voor voldoende typevaardigheid.

Als je nog geen vaardige typer bent kun je je snelheid met gemak verdubbelen. Tel daar nog bij op dat het foutenpercentage drastisch daalt en je hebt een mooie winst van zeker 100%.

2. *Textexpanding gebruiken*

Textexpanding is de naam voor een techniek die als volgt werkt: door een klein stukje unieke code/tekst (genaamd snippet) te typen snapt je apparaat dat je een langere tekst (text) wilt typen en vouwt deze lange tekst uit op de plaats van het kleine stukje tekst (expanding).

De unieke code heet een **snippet**.

De uitvouwtekst is de **text**.

Het uitvouwen heet **expanding**.

Dus bijvoorbeeld: ik typ 'xdb' en er komt automatisch 's-Hertogenbosch' te staan. En dat is handig want het is een rotwoord om te typen en omdat ik lang in 's-Hertogenbosch woonde moest ik het nogal eens typen. Iedereen heeft van die repeterende zaken waarvan het eigenlijk zonde is dat je steeds weer moet typen.

Hoor graag van je. (snippet b.v.: hgj)

Kun je kijken of de agenda zo verstuurd kan worden? (kjka)

Mw. Mr. J.G.W. Van den Bogaarde – van Tongeren (mwbt)

De toepassingen van deze kleine truc zijn eindeloos:

- > routebeschrijvingen;
- > standaardbegroetingen;
- > standaardbevestigingen;
- > standaard delen van brieven/offertes/reacties;
- > sjablonen voor notulen/verslagen/agenda's;
- > datum van vandaag;
- > woorden waar je vaak een typefout in maakt;
- > namen met ongebruikelijke karakters erin.

Het is wel slim een snippet te kiezen die je nooit zomaar als lettercombi gaat gebruiken.



Als je invloed hebt op je software gebruik je voor de Mac Text-expander of aText. Voor Windows gebruik je PhraseExpress. Het voordeel van deze programma's is dat ze hun truc ook uitvoeren op andere plekken als in de e-mail.

Je kunt in deze dedicated programma's ook invulvelden, links, plaatjes enz. gebruiken.

Als je (en dat zullen de meesten zijn) geen invloed hebt op de software die je gebruikt, kun je de autocorrectie-tabel gebruiken zoals die voorkomt in alle emailprogramma's. En dat kun je als volgt inrichten.

Outlook:

- > Ga naar: Bestand/opties/e-mail/spelling&autocorrectie/ autocorrectietabel.
- > Zet in de linker kolom je snippet en in de rechter je text.
- > Terug naar een lege e-mail en testen maar.

Heb je eenmaal de smaak te pakken dan kun je je uitleven. **En hier kan geen enkele blindtype-kampioen tegenop!**

Tip voor de processors onder ons: er zijn in Outlook nog meer mogelijkheden, zoals het werken met 'tekstblokken' en het werken met 'e-mail-sjablonen'. Een zoekopdracht op www.adjustintime.nl levert je alle info die je nodig hebt.

3. Sneltoetsen gebruiken

Het gebruik van sneltoetsen is eigenlijk verplicht. Postvak IN legen gaat 3x sneller, e-mails openen, sluiten, verzenden, verplaatsen en beantwoorden gaat snel, zonder fouten en met minder inspanning. Dus sneltoetsen zijn sneller, accurater en minder belastend (geen rsi-problemen).

In de bijlage II, III en IV zijn lijsten opgenomen met de basis sneltoetsen voor Outlook Windows, Outlook Mac en Gmail.

Als je meer wilt dan is het gewoon een kwestie van 'shortkeys' of 'sneltoetsen' in combi met je programma-naam in tikken op b.v. Google en je vindt lijsten waar je uit kunt vissen wat je zoekt.

Leer er eerst maximaal 4 en leer er dan steeds weer een paar bij.

4. Zoeken en vinden

Zoeken van een verstuurde of ontvangen e-mail komt vaak voor. De twee meest voorkomende strategieën daarvoor:

1. Al je aandachtsvelden, vergaderingen en medewerkers een eigen map geven in Outlook en iedere e-mail naar die map slepen.
2. Alles in je inbox laten staan en die vervolgens doorspitten (eventueel door te sorteren op afzender of onderwerp) of met de zoekfuncties de e-mail proberen terug te vinden.

De eerste loopt vast omdat het leven zo snel gaat dat er 3 problemen optreden:

1. Verzonden items komen er niet in terecht
2. De tijd ontbreekt om op te bergen dus blijft er veel te veel in de inbox zelf staan
3. Mappen blijven ongebruikt of raken buiten gebruik omdat het onderwerp minder relevant is geworden

De tweede is sowieso helemaal strijdig met het Inbox Zero principe en maakt dat alle categorieën e-mail door elkaar staan en je inbox in feite het archief is.

De beste systematiek is deze:

Gebruik de categorieën mapjes zoals ik die besproken heb in het deel over Inbox Zero

1. Actie e-mail
2. Wachten Op
3. Ooit Misschien
4. Archief



Voeg daar aan toe de inhoudelijke mapjes die hun absolute nut hebben bewezen maar probeer het aantal zo klein mogelijk te houden ('Pile not File')

Vervolgens zorg je ervoor dat Outlook niet alleen zoekt in Postvak IN maar in alle mappen. Dat doe je door bij bestand/opties/zoeken vinkjes te zetten bij alle mappen en verwijderde items, zodat de default instelling wordt dat Outlook zoekt in alle mappen (beetje dom van Microsoft dat dit niet standaard aan staat!).

Daarna is je e-mail terugvinden een fluitje van een cent door zo'n zoekopdracht te schrijven dat je minder dan 1 scherm overhoudt. B.v. zo

bijeenkomst jubileum prijzen 2013

[zoekwoord spatie zoekwoord spatie zoekwoord spatie enz].

Outlook zoekt nu naar alle e-mails die zowel in hun onderwerp, hoofdtekst of bijlagen de woorden 'bijeenkomst', 'jubileum', 'prijzen' en '2013' hebben.

5. Filters en waarschuwingen

In alle e-mailprogramma's is het mogelijk standaard aan te geven dat e-mail die afkomstig is van een bepaald e-mailadres, of een herhalende onderwerpregel heeft, of een ander vast kenmerk heeft, automatisch bij binnenhalen wordt verplaatst naar een door jezelf opgegeven map. Deze functie heet in Outlook '**regels & waarschuwingen**'. Bij Gmail heeft de functie de naam '**filters**' gekregen.

Tik in je zoekmachine deze begrippen in, en je vindt allerlei voorbeelden (zelfs in videovorm).

◆ Te vermijden e-mail gewoontes

1. Kijken en niks doen

Hoe vaak open je je 'Postvak IN' om er alleen even doorheen te scrollen maar doe je feitelijk niets? Wanneer je 'Postvak IN' opent:

Doe iets! Ruim op, archiveer, maak taken aan, maak 'wachten-op's' enz.

2. E-mails weer ongelezen zetten

Domme gewoonte! Het is alsof je de brief weer in de envelop stopt, dichtplakt en weer in de brievenbus stopt. Dus als er een actie aan vast zit: zet hem in een actie-mail-folder of maak een taak of agenda-item aan.

3. Geen ritme of systeem

De snelheid waarmee je je e-mails kunt verwerken hangt net als alles in de wereld af van goede gewoontes en routines. Wanneer je geen vaste tijd hebt om e-mail te verwerken, wanneer je geen slim systeem hebt als je eenmaal je e-mail gaat verwerken dan ben je de sjaak. De hele dag kost de inbox je energie en wordt deze nooit leeg.

4. Gegarandeerd kansloze missie kiezen

Wanneer je jezelf tot doel stelt zo veel mogelijk e-mails te verwerken, heb je geen duidelijk doel en ga je het dus ook niet halen. Twee keer per dag je Postvak IN helemaal leeg is een heel helder doel waar je heel snel aan verslaafd zult raken (komt in je comfortzone net als tandenpoetsen en douchen).

5. Lange e-mails schrijven

Mensen lezen geen e-mails. Ze scannen ze zo'n beetje. Dus maak je je e-mails heel goed leesbaar door ze kort te houden, veel te werken met opsommingstekens, duidelijk te zijn in wat je wilt enz. Korte e-mails schrijven gaat sneller en als bijvangst krijg je minder en kortere e-mails retour.

6. Emotionele e-mails schrijven

Geen bozigheid, feedback, ironie/vage leut en andere mogelijk emotionele zaken per e-mail communiceren. E-mail is er niet geschikt voor. Wel doen leidt op zijn best tot verwarring, maar genereert meestal veel onnutte en risicovolle heen-en-weers. Zit je wat dwars: bel of ga langs. Niet e-mailen.



7. Complexe of dringende zaken per e-mail af willen handelen

Complexe zaken komen nooit goed uit de verf in e-mail. Probeer je probleem maar eens uit te leggen aan een helpdesk die alleen maar per e-mail te bereiken is. De kans dat je direct begrepen wordt is nihil. Je verzucht al snel dat bellen veel sneller zou zijn. En dat is ook zo.

Voor dringende zaken geldt iets dergelijks. Omdat je niet weet of de ontvanger jouw mail meteen behandelt of überhaupt al gelezen heeft, wordt er vaak achteraan gebeld ('heb je mijn e-mail van een half uur geleden al gelezen'). Voor dringende zaken kun je dus beter eerst bellen en daarna eventueel een e-mail sturen met meer informatie.

8. RE:RE:RE:RE

Als een e-mail vaker dan 3 keer heen en weer gaat is het voor het onderwerp geen goed medium: bellen of face-to-face dus.

9. Reply All en CC te pas en te onpas gebruiken

Pas op wanneer je dit inzet. Het zou maar zo eens kunnen zijn dat mensen die in RA of CC staan zich met de conversatie gaan bemoeien met als gevolg dat je weer meer e-mail krijgt en dus je Postvak IN helemaal nooit meer leeg krijgt.

10. Onbegrijpelijke wartaal digitaal rondsturen

Als je een e-mail schrijft: wees duidelijk. Wees specifiek. Lees je e-mail voor je hem verstuurt nog een keer door. Zet hem even weg als concept en review de e-mail nog een keer. Heldere e-mails leiden tot veel minder vraag en uitleg e-mails.

11. Steeds weer dezelfde teksten typen

Als je in de situatie bent dat je vaker alinea's aan het herhalen bent in e-mails: verzin een list. Zie eerder in dit deel bij de e-mail skills het stukje over 'text expanding'

12. 'Unsubscribe' niet gebruiken

Meld je af voor nieuwsbrieven en reclame die je helemaal niet wilt hebben. Als je het niet doet heb je een herhaling van (irritante) corvee-zetten.

13. Zelf veel e-mails sturen

De wet is nu eenmaal: hoe meer je zendt hoe meer je ontvangt. Derhalve is de snelste interventie om Postvak IN leeg te krijgen simpelweg minder e-mail te sturen.

14. Muizen

Muizen en slepen kost tijd en is niet precies. Leer jezelf de basis sneltoetsen van jouw e-mail programma aan en merk hoe elegant dat gaat.

15. Niet blind kunnen typen

Als e-mailen een basiscommunicatiemiddel voor je is leer jezelf dan blindtypen. Het grootste oponthoud is er na een minuut achter komen dat er chinees in hoofdletters op je scherm staat in plaats van de briljante alinea waarvan je dacht dat je die aan het typen was.

16. In het wilde weg zoeken in Outlook

Outlook staat default op zoeken in de folder waar je in aan het werken bent. En dat is natuurlijk bijzonder onhandig. Ga naar Bestand/Opties/Zoeken en vink 'zoek in alle mappen + verwijderde items' aan en klik op 'ok'.