

Leidinggevend van operatieafdelingen kijken niet meer raar op van 70 tot 150 mails per dag. En een inbox met 1500 e-mails waarmee nog wat moet gebeuren is ook geen uitzondering meer. Ondertussen verwerken we onze mail met de strategieën van tien jaar geleden. Waardevolle tips om snel en efficiënt e-mail te verwerken. Tekst: Taco Oosterkamp(*)

EN NU DIE INBOX LEEG!

E-mail is voor steeds meer mensen een blok aan het been. Natuurlijk zien we de voordelen nog steeds, maar elke dag honderd mails wegwerken duurt wel erg lang. Gelukkig bestaan er moderne strategieën voor het verwerken van e-mail, die u veel tijd kunnen besparen.

Ik kan me nog goed herinneren hoe ik me voelde toen ik drie jaar geleden voor het eerst elke dag m'n e-mailinbox wel een keer leeg had. Een gevoel van milde paniek ('Zou m'n computer kapot zijn?') werd gevolgd door lichte euforie ('Yes, ik heb weer overzicht over alles!'). Ondertussen weet ik niet beter dan dat ik bijna elke dag wel een keer helemaal 'bij' ben.

STRATEGIE

Technische hulpmiddelen alleen zijn niet genoeg. Natuurlijk helpt het als je de verschillende knopjes en mogelijkheden van je mailpakket kent, maar het belangrijkste is de strategie achter het verwerken van e-mail. Per slot van rekening is dit een onderdeel van kenniswerk, waarbij je betaald wordt om beslissingen te nemen.

Ik ben nog geen betere manier om beslissingen te nemen tegengekomen dan het Getting Things Donesysteem van David Allen: een actiegebaseerde managementmethode die uitgaat van het principe dat iemand niet over zijn taken hoeft blijven nadenken als hij ze vastlegt. Door taken vast te leggen wordt het hoofd vrijgemaakt van het moeten herinneren van alle taken en kan men zich concentreren op het daadwerkelijk uitvoeren ervan. Hoe kunnen we deze denkstrategie doorvertalen naar het managen van de e-mail?

AFGELEID

Lees en verwerk je mail niet continu, maar slechts een paar keer per dag. Wanneer je de hele dag door gespitst bent op mail die binnenkomt, laat je jezelf steeds afleiden door nieuwe informatie. Dat kost veel concentratie en productiviteit. Zet die

meldingen voor nieuwe mails liever uit, begin met mail ophalen na 11.00 uur of probeer het ophalen van mail te beperken tot vaste tijden. Lees zo veel mogelijk e-mails maar één keer.

Mails die je markeert als ongelezen of met een vlaggetje moet je vaak nog een keer lezen voordat je er écht wat mee doet. Zo verspil je kostbare lees- en denktijd.

Kun je een mail binnen twee minuten beantwoorden? Doe dat dan. En dan bedoel ik niet meteen wanneer het mailtje binnenkomt (want dan zou je weer continu je mail in de gaten moeten houden), maar wanneer je toch al bezig bent om je mail te verwerken. Je bespaart veel organisatie- en herleestijd door even door te bijten en ook meteen mails te beantwoorden waarin je geen zin hebt, maar die weinig tijd kosten.

SNEL EEN LEGE INBOX

Dat is even schrikken na dagen van afwezigheid: honderden e-mails in de inbox. Hoe ga je daar efficiënt mee om? In vijf stappen een schone mailbox.

1. Zoek eerst uit hoe je mails kunt sorteren en groeperen. In Outlook kan dat onder andere via het Weergavemenu.
2. Sorteer dan alle e-mails in de inbox op onderwerp. Op die manier wordt veel spammail die niet door de spamfilter is verwijderd alsnog geclusterd. Je kunt dan vrij eenvoudig alle mails die beginnen met cyrillische tekens verwijderen. Ook alle spam met steeds hetzelfde onderwerp herken je zo.
3. Sorteer dan de mails op de geadresseerde. Dat is misschien niet voor iedereen relevant, maar er komt toch nog wel eens

SNELTOETSEN IN OUTLOOK

CTRL + SHIFT + M (nieuwe e-mail)
CTRL + SHIFT + K (nieuwe taak)
CTRL + SHIFT + A (nieuwe afspraak)
CTRL + SHIFT + C (nieuwe contactpersoon)
CTRL + SHIFT + N (nieuwe notitie)
CTRL + 1 (e-mail weergeven)
CTRL + 2 (agenda weergeven)
CTRL + 3 (contacten weergeven)
CTRL + 4 (taken weergeven)
CTRL + 5 (notities weergeven)
CTRL + 6 (mappenlijst weergeven)
CTRL + 7 (snelkoppeling weergeven)
CTRL + Y (naar een bepaalde map gaan)

TAKENLIJST

Maak een takenlijst waarop je precies bijhoudt wat je eerstvolgende actie is. Als je een mailprogramma hebt waarin je eenvoudig e-mails kunt kopiëren naar taken, werkt dat in je voordeel. Maak ook een lijst voor taken waaraan je deze week niet toekomt maar die je wel wilt doen: de later/misschienlijst. Door die lijst los te maken van de normale takenlijst voorkom je dat je dagelijks aan het werk gaat met een ellenlange takenlijst waarover je totaal

e-mail binnen (vooral spam) die is verstuurd naar een heel ander e-mailadres dan je eigen adres. Op deze manier kun je die mails ook vrij snel verwijderen.

- Sorteer daarna de overgebleven mails op de afzender en de verzenddatum/tijd. Zo heb je steeds de mails van dezelfde afzender bij elkaar, in de volgorde waarin ze verzonden zijn. Je scant ze dan zelf even snel op volgorde van verzenddatum, de oudste eerst. Maar je stuurt nog geen antwoorden op deze mails. Zo voorkom je dat je reageert op iets wat alweer is veranderd of teruggetrokken in een nieuwer mailtje.
- Als je alles hebt doorgelezen, ben je in elk geval weer 'bij'. Je weet welke zaken er spelen, of er heftige problemen zijn en welke mails je als eerste wilt behandelen.



**'HET GEBRUIK VAN DE MUIS
IS BIJZONDER SCHADELIJK
VOOR JE PRODUCTIVITEIT,
OM NOG NIET EENS TE
SPREKEN OVER ALLERLEI
RSI-KLACHTEN.'**

geen overzicht hebt. Check eens per week of er items op de later/missschienlijst staan die voor de week erna wél naar je normale takenlijst moeten. Als je deze week niet aan een taak toekomt, hoef je er ook niet elke dag kostbare denktijd aan kwijt te raken.

MAPPENSTRUCTUUR

Maak een 'wachten op'-map. In deze map komt een kopietje van elk mailtje waarvoor je zelf geen actie hoeft te ondernemen, maar waarop je alleen maar hoeft te wachten. Door daar een aparte lijst van te maken, hoeft je onderbewuste het niet te onthouden. Je kunt elke week even door die lijst lopen om te zien of er nog dingen zijn waar je achteraan moet. Ook hier is het handig als je eenvoudig mails naar een aparte map kunt kopiëren. Verplaats je mail naar een archiveermap wanneer je er een beslissing over hebt genomen. Zo voorkom je dat je mails die je al hebt verwerkt steeds weer terugziet in je inbox. Dat leidt een stuk minder af.

SNELTOETSEN

Omdat je elke dag zo vaak dezelfde handelingen moet uitvoeren voor het verwerken van mails, loont het om de sneltoetsen daarvoor uit je hoofd te leren (zie kader 'Sneltoetsen in Outlook'). Waarom sneltoetsen gebruiken en niet gewoon de muis? Het gebruik van de muis is bijzonder schadelijk voor

je productiviteit, om nog niet eens te spreken over allerlei RSI-klachten. Computermuizen zijn handig om een nieuw softwareprogramma te leren kennen. Je kunt met een muis eenvoudig op ontdekkingsreis door de user interface. Maar om productief te werken zul je toch echt betere vrienden moeten worden met je toetsenbord.

Het grote probleem met muizen is, dat je er continu je ogen en hersenen bij nodig hebt. Je bewustzijn is actief betrokken bij het verplaatsen van het pijltje over het scherm. Muizen vraagt bovendien veel van je oog-handcoördinatie. Let deze week eens op jezelf. Hoeveel muisbewegingen maak je op een dag? Daar mag je rustig een beetje bang van worden, dat helpt hopelijk bij het aanleren van nieuw, beter gedrag.

Allereerst is het dus belangrijk om blind te leren typen. Wanneer je blind typt, houd je je ogen vrij voor belangrijker dingen. Je ogen uitschakelen lukt niet wanneer je een muis gebruikt. Als je niet met hoge snelheid blind kunt typen, doe je jezelf tekort. Het gebrek aan die vaardigheid is in de moderne informatiemaatschappij net zo erg als het rijden zonder rijbewijs.

SPIERGEHEUGEN

Je vingers kunnen wel toetsaanslagen onthouden, maar geen muisbewegingen. Dat is belangrijk. Als je alles op de computer met je muis doet, heb je voor iedere opdracht aan je computer je volledige bewustzijn nodig. Dus ook voor het uitvoeren van verder vrij simpele opdrachten. Als je je toetsenbord consequent gebruikt, kunnen je vingers in de loop van de tijd de bewegingen opslaan die je nodig hebt. Een pianiste bedenkt niet bij elke beweging waar zij haar vingers exact moet neerzetten; zo hebben ook onze vingers een 'spiergeheugen', en dat kun je trainen.

Als ik iemand anders wil uitleggen wat ik doe, moet ik bij sommige toetsencombinaties echt even nadenken welke toetsen ik eigenlijk indruk. Zover is het bij mij intussen al. Als ik een mailtje lees in m'n inbox en dat wil beantwoorden, toetsen mijn vingers automatisch Alt+R en vervolgens kan ik meteen beginnen met het intikken van een reactie. Ik denk dus alleen maar: e-mail terugsturen. Vervolgens doen mijn handen de rest, zonder dat ik er echt over na hoef te denken. En dat scheelt een heleboel tijd! Denktijd, die ik veel beter kan besteden aan de inhoud van de e-mail.



(*) Taco Oosterkamp is oprichter van Meereffect en auteur van het boek *Elke dag je hoofd en inbox leeg*. Hij schrijft elke twee weken een praktisch artikel op www.meereffect.nl.

LEZERSAANBIEDING

Lezers van *OK Management* kunnen met maar liefst € 100 korting de eendaagse meereffecttraining van Taco volgen. Leer meer doen in minder tijd; een leeg hoofd hebben om toe te kunnen komen aan creativiteit en privéleven; uw e-mail op orde houden; overzicht hebben over uw werk, zowel de grote projecten als de losse klussen; beter aanvoelen waar uw persoonlijke grenzen liggen, en in staat zijn om die op een goede manier aan te geven aan anderen. Leer productiever en daadkrachtiger te zijn.

De aanbieding geldt alleen als u zich aanmeldt via www.meereffect.nl/ok

Tijdelijk! 100 euro OK Management korting op de ééndaagse meereffect training

