

Inhoud

Inleiding	9
Hoofdstuk 1: Het probleem met e-mail	13
E-mailergernissen	13
De veelbelovende opkomst van e-mail	14
En de stress	15
Diep werk versus e-mail	16
Regels en afspraken over e-mail	18
Mail gaat voorlopig niet weg	19
Gebruik e-mail effectief en stressvrij	20
Over de besproken e-mailprogramma's	20
Hoofdstuk 2: Raak minder afgeleid door e-mail	23
De voortdurende stroom	23
Piepjes en flitsen	24
Zet e-mailnotificaties uit	25
Wordt een vakman en ken je gereedschap	26
Geen e-mail op je smartphone	27
Werk niet uit je inbox maar uit je agenda en takenlijst	27
Van de radar af: ga offline	28
Bepaal hoe vaak je welke e-mail wilt verwerken	30
Als een helpdesk of service het e-mailadres beheert	33
Opt out: welke e-mails wil je niet meer ontvangen?	34
Mail die je wel wilt hebben maar niet in je inbox	36
Voorbeeld van regels en filters	37
E-mail met speciale taken	38

Hoofdstuk 3: Schrijf betere e-mails	39
Betere e-mails = minder e-mails	39
Zal ik deze e-mail sturen?	40
Less tekst is more impact	42
Less ontvangers is more actie	43
Aan ... nog even niemand!	43
Oh, en nu met bijlage	44
Vertraag aflevering	45
De onderwerpregel vat alles samen	46
Puntige e-mails	49
Een bescheiden handtekening	50
Ik ben er even niet	52
Hoofdstuk 4: Een lege inbox	55
Werk- en privé-mail verwerken	56
Alles in één mailprogramma?	56
Alles naar één takenlijst en agenda?	57
Af en toe onbereikbaar zijn	57
Is wat je nu doet het belangrijkste wat je kunt doen?	58
Uit je inbox werken is niet productief	58
OHIO: elke e-mail één keer aanraken	60
Wat dan wel? Werk uit je agenda en takenlijst	61
Diensten die voor je beslissen	62
Beslisregels: bij de nieuwste beginnen en doorgaan tot de inbox leeg is	63
Achterstand	64
Getting Things Done	65
Zeven emmertjes voor e-mails	65
En hoe doe je dat dan precies?	67
Sneltoetsen zijn ... snel!	69
Takenmanagers gebruiken	72
Snel e-mail verwerken op je mobiel	72
Pile, don't file	73

Mappen werken niet	73
Archiveren met labels of tags.....	75
Hoe maak ik een label?	77
Opgeslagen zoekopdrachten	78
Hoofdstuk 5: E-mailachterstand wegwerken	79
Archiveer alle 'oude' e-mails.	80
Welke e-mails kunnen weg?.....	80
Alleen voor mij apart.	81
VIP-behandeling voor je inbox	82
Hele discussies in één keer weg.....	83
Hoofdstuk 6: Wachten Op in de gaten houden	85
Zet handmatig op een lijst.	85
Bij voorbaat dank!	86
Een Wachten Op-mailregel of -filter.....	87
Mailregel voor uitgaande e-mail	88
Diensten die je een reminder sturen.	89
Je Gmail-adres opplussen	90
Hoofdstuk 7: Over e-mail afspraken maken.	91
E-mailafspraken in organisaties	91
Een prins wil geld naar je overmaken.....	92
Afspraken.	92
Wachtwoorden	94
Back-ups en e-mail.	97
E-mailetiquette.	99
E-mailergernissen.	100
Een e-mailetiquette invoeren	102
Verbeter de wereld, begin bij jezelf.	102
Etiquette invoeren en handhaven.....	106
Hoofdstuk 8: Zeven alternatieven voor e-mail.	109
Bespreken versus e-mail	110
De bespreekpuntenlijst	110

De dagstart	112
Taken delen versus e-mail	112
Afspraakplanner versus e-mail	114
Een formulier versus e-mail	114
Document delen versus e-mail	116
Chat versus e-mail	117
Een lees-app versus e-mail	118
Hoofdstuk 9: Sneller e-mails maken	121
Tovertypen	121
Tovertype-apps	122
Autocorrectie als eenvoudig tovertypemiddel	124
Sjablonen en ingeblikte e-mails	124
Standaardantwoorden als handtekening	126
Snelle stappen in Outlook voor snelle antwoorden	127
Mobiele mail-apps met sjablonen	128
Automatische antwoorden	129
Hoofdstuk 10: Nog tien tips om beter met e-mail te werken ...	131
URL's afkorten	131
Als-dan	132
Braintoss	132
Meerdere postvakken in (Gmail)	133
Out-of-office in the trash	133
Feed forward	134
Uitdaging: vijf zinnen. Max!	134
Wegwerpmailadressen	135
De regel van drie	135
Yesterbox	136
Index	137

Inleiding

E-mail ... plaag en zegen. Het is een plaag, want er gaat geen dag voorbij of je krijgt e-mails waar je misschien iets mee moet en dat houdt niet op. Een zegen, want het is zo makkelijk om vanaf elk mobiel apparaat snel een berichtje te sturen, ongeacht aan hoeveel mensen of waar ter wereld die mensen ook zijn.

In dit boekje lees je wat je kunt doen om e-mail weer dat handige communicatiemiddel te maken dat het in essentie is. Je kunt als verzender van e-mails het nodige doen om minder en betere e-mails te sturen. Je kunt als ontvanger van e-mails een *workflow* bedenken die je helpt makkelijk e-mails te verwerken en op te volgen. Een aantal van die dingen doe je vast al en het toepassen van de andere dingen vraagt wat veranderingen in gewoonten.

Het helpt ook als je de e-mailprogramma's waar je mee werkt beter kent en eventueel uitbreidt met diensten die extra kracht geven aan je e-mail. Voor de meeste tips in het boek heb je overigens geen extra apps of diensten nodig.

Opbouw van het boekje

Het boekje is van kft tot kft te lezen, maar je kunt hoofdstukken of delen ervan ook los lezen. Pak het hele boek als project aan om je e-mail integraal te verbeteren of zoek wat tips die je direct het meeste opleveren. Allebei is mogelijk.

In het boekje lees je over de volgende zaken.

- » **Het probleem met e-mail.** E-mail was ooit een makkelijk, snel en goedkoop communicatiemiddel en frustreert nu menig kantoorwerker. Hoe kan dat? Hoe is de rol van e-mail veranderd?
- » **Raak minder afgeleid door e-mail.** In dit hoofdstuk lees je praktische tips over wat je kunt doen om minder gestoord te worden en minder e-mails te krijgen.
- » **Schrijf betere e-mails.** In dit hoofdstuk lees je een aantal tips over een betere onderwerpregel, een snel te verwerken opbouw voor e-mails en andere adviezen die jouw e-mails beter maken.
- » **Een lege inbox.** In dit hoofdstuk lees je hoe je binnenkomende e-mails makkelijk en snel verwerkt en die e-mails op de plek zet waar ze horen. Zo wordt jouw inbox niets meer dan een digitale brievenbus en werk je uit takenlijst en agenda. Als je deze stappen tot een *workflow* weet te maken, scheelt dat heel veel druk.
- » **E-mailachterstand wegwerken.** Als je honderden of duizenden e-mails in je inbox hebt, dan wil je die opruimen. Dat doe je niet door elke e-mail één voor één te bekijken. Lees slimme tips om snel je inbox terug te brengen naar enkele e-mails.
- » **Wachten Op in de gaten houden.** E-mails die je verstuurt vragen soms *follow up*. Bestellingen, gedelegeerde vragen of taken liggen even bij een ander, maar hoe zorg je ervoor dat je ze in beeld houdt? In dit hoofdstuk een reeks praktische tips daarvoor.
- » **Afspraken maken over e-mail.** E-mail kan erg handig zijn als je het slim inzet. Maak in je team, afdeling of organisatie afspraken over wat goede e-mails zijn en wat goed e-mailgebruik is.
- » **Zeven alternatieven voor e-mail.** Soms is e-mail niet het juiste gereedschap om je doel te bereiken. Dan is er een dienst, app of

site die veel geschikter is. In dit hoofdstuk werken we voor zeven zaken uit wat handiger is dan e-mail.

- » **Sneller e-mails maken.** Techniek en automatisering kunnen je helpen je werkprocessen te vergemakkelijken en te versnellen. In dit hoofdstuk lees je over handigheden die ervoor zorgen dat je veel sneller e-mails maakt.
- » **Top tien e-mailhandigheden.** In het laatste hoofdstuk lees je tien slimme zaken die je nog een extra *boost* geven om je e-mails effectief en efficiënt te laten zijn.

Over de pictogrammen

Een aantal blokken tekst valt extra op door pictogrammen die in de kantlijn zijn toegevoegd. Dat zijn de volgende:



BELANGRIJK

Dit pictogram gebruiken we als er een stap of uitleg van belang is. Deze input mag je niet missen.



TIP

Dit zijn tips en trucs die je sneller op weg helpen of een handigheidje vermelden.



PAS OP

Dit pictogram gebruiken we als er een stap of uitleg opmerkelijk is. Meestal lees je hier iets dat niet algemeen bekend of aangenomen is.



CITAAT

Dit pictogram gebruiken we om betekenisvolle uitspraken van anderen te laten opvallen.

Wat moet lezing jou opleveren?

Voordat je gaat lezen, heb je vast bepaalde verwachtingen of doelen. Om je nog gericht op pad te sturen, is de vraag vooraf: wat is je gewenste uitkomst na het lezen van dit boekje?

Wat wil je realiseren, doen, veranderen, waarbij dit boekje je moet helpen?

Als je bepaalt wat je uit dit boek wilt halen, lees je gericht en heb je nadien een makkelijker manier om te checken of het boek aan je verwachtingen heeft voldaan. Of misschien wel je verwachtingen overtroffen heeft.

Noteer hier jouw gewenste uitkomst:

Hoofdstuk 1

Het probleem met e-mail

E-mail is een goedkoop, eenvoudig en snel communicatiemiddel. Het kost je nauwelijks geld om in seconden mensen wereldwijd te informeren. Toch is dat communicatiemiddel voor velen van ons een bron van frustratie geworden.

E-mailergernissen ...

Misschien herken je één of meer van onderstaande klachten over e-mail.

- » Ik krijg te veel mail. Het is niet bij te houden.
- » Er zijn e-mails die ik wel drie keer lees voordat ik weet wat ik ermee moet.
- » Ik wil niet de hele dag met e-mail bezig zijn. Dat is mijn werk niet.

- » Van alle e-mails waarin ik in de CC sta, is zeker de helft verkeerd gebruikt. Ik hoef die e-mails helemaal niet te zien.
- » E-mail bijhouden lukt me overdag nauwelijks. Vaak ben ik daar 's avonds nog mee bezig.
- » Ik ben ooit begonnen met e-mails in allerlei mapjes te doen maar dat werkte niet.
- » Ik zoek soms minuten naar een e-mail die ik nodig heb. Zonde van de tijd!
- » Er schijnt heel veel te kunnen met mijn mailprogramma. Ik heb geen idee!

Als je hier wat in herkent, dan ben je niet alleen. Steeds meer kenniswerkers klagen over de druk die e-mail geeft op een werkdag en hoe lastig het is om dat communicatiemiddel effectief te gebruiken. Vandaar ook dit boekje.

Voor kenniswerkers kan e-mail een handig communicatiemiddel zijn maar het is nodig er structuur in aan te brengen. En daarnaast zijn er in elk e-mailprogramma erg veel handigheden die veel kenniswerkers niet kennen.

De veelbelovende opkomst van e-mail

In 1971 werd het eerste e-mailtje verstuurd. Heel lang was het als communicatiemiddel onbereikbaar voor de massa. Alleen binnen defensie of universiteiten werd het gebruikt. Midden jaren negentig werd e-mail breder beschikbaar en groeide het communicatiemiddel in populariteit. Toen was het nog heel bijzonder als je een e-mail kreeg. Of kon versturen. In een paar seconden kon je de president van de Verenigde Staten een e-mail sturen. Niet dat je antwoord kreeg, maar het kon.