

MINICURSUS

SNEL EMAIL VERWERKEN

Tijd & Resultaat

samengesteld door
MELLE KLEISMA
April 2019

www.tijdenresultaat.nl
info@tijdenresultaat.nl

Mulder Performance Consultants

Introductie

Dit eBook is bedoeld voor wie worstelt met een hoge email druk.

Grote hoeveelheden email en een dreigende informatie-overload zorgen bij steeds meer mensen voor hoge werkdruk en stress. Slimme werkgewoontes en een goede werkorganisatie zijn meer dan ooit nodig om dit in goede banen te leiden en effectief en gezond te blijven werken.

In dit eBook beperken we ons nadrukkelijk tot slim omgaan met grote hoeveelheden email. We geven daarbij aan hoe je een email programma het beste kunt inrichten en er efficiënt mee kunt werken. De richtlijnen die we geven zijn eenvoudig toepasbaar in de meeste veel gebruikte emailprogramma's. We gaan niet gedetailleerd in op hoe je dat precies kunt doen in een specifieke app, zoals Outlook of Apple Mail. Dat komt wel aan de orde in onze PEP® programma's.

We gaan ook niet in op andere zaken rond efficiënt werken, zoals plannen, prioriteren, focus houden, geconcentreerd werken en dergelijke. Wil je daar beter in worden, meld je dan aan voor een van onze PEP® programma's.

Meer tips over efficiënt werken vind je op onze [website](#) en ons blog [Efficiency Tips](#).

Melle Kleisma

Mulder Performance Consultants

www.tijdenresultaat.nl

melle@tijdenresultaat.nl

023-5273486



Wie zijn wij?

Wij, Selma Mulder, Melle Kleisma en Siok-Lian Sih zijn gelicenseerde PEP®-consultants en geven al meer dan 20 jaar het Persoonlijk Efficiency Programma in grote en middelgrote organisaties.

Het PEP® programma bestaat al 35 jaar en wordt met veel succes in meer dan 25 landen over de hele wereld gegeven.

We bieden PEP® in verschillende vormen aan, zowel als cursus voor groepen en teams als in de vorm van individuele coaching. Kijk daarvoor op onze website [Tijd & Resultaat](#) en neem contact met ons op.





1.

Wanneer email een
probleem
wordt

Ken je dit?



Je opent 's ochtends je email programma en vervolgens kijk je weer aan tegen die overvolle inbox met honderden emails. Sommige zijn nieuw, andere heb je gelezen en gemarkeerd als ongelezen, weer andere staan er al eeuwen in. Een flink aantal berichten vereisen nog een reactie, al weet je niet meer precies hoeveel, welke en hoe dringend. Nou ja, dat is niet zo gek, want je hebt niet goed geslapen.

Mismoedig klik je de email app dicht.

Eerst maar eens koffie.....

Wat is hier gaande?



Je hebt je greep verloren op de grote hoeveelheid emails die je krijgt. Je hebt geen goed overzicht meer, je weet niet of je alles wat je zou moeten doen, ook gedaan hebt. Je vreest daarom een achterstand te hebben maar weet het niet eens zeker, zo onoverzichtelijk is je email geworden.

Aan sommige dingen kwam je pas laat toe, waardoor er gedoe ontstond dat weer extra tijd kostte.

Voor emails opruimen heb je al helemaal geen tijd en die dragen dus bij aan de onoverzichtelijke bende in je inbox.

Dat alles is al een tijdje aan de gang en je begint stress op te bouwen. Dat uit zich onder meer in slechter slapen, waardoor je de volgende dag minder effectief bent. Een vicieuze cirkel dreigt.

Hoe ontstaat dit?

Een belangrijke reden voor deze stress is dat je jezelf hevig overvraagt.

Wist je dat je al overzicht verliest als er meer dan 7 emails in je inbox zitten?

Wetenschappers vertellen ons namelijk dat je lijsten van meer dan 7 dingen niet kunt overzien. Wordt een lijst langer dan heb je er geen overzicht over en weet je niet wat er allemaal in zo'n enorme inbox staat. Erger nog, het vertraagt je, want als je met zo'n lijst mails bezig bent is een deel van je brein constant in de weer met overzicht krijgen en houden over wat erin staat en wat ermee moet gebeuren. Delen van je hersenen komen dan terecht in een zogenaamde repeat-loop, een mechanisme waarmee het probeert om informatie vast te houden. Dezelfde informatie blijft dan heen en weer gestuurd worden tussen bepaalde hersengebieden. Die hersencapaciteit is dus bezet en die kun je niet gebruiken voor het werk zelf, waardoor je minder effectief werkt en meer tijd kwijt bent.

Bovendien moet je brein in zo'n overvolle inbox heel verschillende dingen uit elkaar houden:

- 📌 nieuwe, nog ongelezen mails
- 📌 mails waar je actie op moet ondernemen
- 📌 mails die zijn afgehandeld
- 📌 mails die je wilt bewaren
- 📌 mails waar je niets mee hoeft en die weg kunnen.

Zo'n inbox functioneert dus gelijktijdig als postbus, takenlijst, archief en prullenbak.

Hoe moeilijk wil je het jezelf maken?

Dat kan anders en veel beter. We gaan je uitleggen hoe.



Tijd & Resultaat



2.

Naar een oplossing



Plan van aanval



Het kan zo niet langer. Je wilt greep. Gemoedsrust. Overzicht. Een lege inbox.

Dat vraagt dat je het volgende doet:

- 📌 Leer jezelf betere **werkgewoonten** aan en blijf die toepassen
- 📌 saneer je huidige situatie zo radicaal mogelijk en begin met een schone lei.

Om nieuwe werkgewoonten te kunnen toepassen, moet je eerst een goed **werksysteem** bouwen, zodat eenmaal gelezen email meteen uit je inbox kan.

Om zo min mogelijk tijd kwijt te zijn aan saneren van de oude situatie, heb je een **quick fix** nodig, een manier om snel van die berg mails in je inbox af te komen.

Laten we beginnen met opbouwen van een effectief werksysteem.



Werkgewoonten en werksysteem

Om een email snel te kunnen verwerken en uit je inbox te halen, moet je het bericht ergens kunnen laten. Je wilt namelijk de volgende **werkgewoonten** gaan toepassen:

- 📌 Je kijkt zo'n drie keer per dag in je inbox. Je leest dan de nieuwe mails éénmaal en je besluit dan meteen wat je ermee doet. Inkomende mails lees je dus **niet** meteen bij binnenkomst, dat haalt je telkens uit je concentratie en kost daarom extra tijd.
- 📌 Mails die je binnen enkele minuten kunt afdoen, behandel je meteen.
- 📌 Mails die meer tijd gaan vragen gaan in je werkplanning.
- 📌 Overige emails gooi je of weg of verplaats je naar je archief.

Je hebt daarvoor een **werksysteem** nodig waarmee je:

- 📌 Zicht kunt houden op email die je nog wilt afhandelen en hebt ingepland
- 📌 emails snel kunnen archiveren, met zo min mogelijk scrollen en klikken
- 📌 Gearchiveerde emails snel en makkelijk kunt terugvinden
- 📌 Zo min mogelijk tijd kwijt bent aan onderhoud van je email archief.

Zo'n werksysteem moet je zelf inrichten, meestal zul je daarvoor zoveel mogelijk je email programma gebruiken.



Werkstelsysteem: acties plannen

Er verschijnen geregeld emails in je inbox die je niet meteen af kunt handelen maar waar je wel al spoedig iets mee moet doen. Bij elkaar vormen ze eigenlijk een soort actielijst die je bij de hand wilt hebben. Dat kun je op meerdere manieren organiseren:

- 📌 Je kunt enkele **speciale mappen** aanmaken in je email app:
 - 📌 Eigen actie
 - 📌 Wachten op reactie
- 📌 Als je in **Outlook** werkt, kun je gebruik maken van de **Taken functionaliteit**, werken met **Vlaggetjes** of gebruik maken van **Categorieën** (vergelijkbaar met tags of labels). Alledrie zijn uitgebreid in te stellen op je eigen voorkeuren en werkproces.
- 📌 In **Apple Mail** kun je werken met **Vlaggetjes** of emails doorzetten naar de **Herinneringen app** van MacOS. Voor Apple Mail bestaan ook diverse handige plugins die je uitgebreidere mogelijkheden geven.
- 📌 In **Gmail** kun je werken met **Sterren** en **Tags**. Tags zijn labels, vergelijkbaar met Categorieën in Outlook.
- 📌 Je kunt ook een aparte **Taken management app** aanschaffen. Daarmee kun je heel goed werkplanningen maken en bijhouden. In veel van dergelijke apps kun je emails opnemen of snelkoppelingen ernaar aanleggen.

Als je mails hebt afgehandeld gaan ze naar je email archief of je gooit ze meteen weg.



Werkstelsysteem: email archief

Er komen geregeld mailtjes binnen die je alleen maar wilt archiveren. Sommige afgehandelde emails wil je misschien ook opslaan.

Daarom heb je een efficiënt en overzichtelijk email archief nodig. Dat wil zeggen dat:

-  archiveren snel en simpel gaat
-  je dingen snel terug kunt vinden
-  je zo min mogelijk tijd kwijt bent aan noodzakelijk onderhoud van je archief.

Als je veel emails krijgt, kun je dat het beste realiseren door te werken met een **Werkarchief** en een **Referentie-archief**.

In het **Werkarchief** sla je mails op die betrekking hebben op onderhanden werk, die dus gaan over zaken waar je nog mee bezig bent.

In het **Referentie-archief** sla je alle afgehandelde mails op die niet (meer) betrekking hebben op onderhanden werk maar die je wel langere tijd wilt bewaren.

Periodiek zet je de mails in je Werkarchief over naar het Referentie-archief.

Hierna volgen enkele handige regels voor het archiveren van email. Als je ze consequent opvolgt, kun je veel tijd besparen.

Regels voor email archiveren

Pas de volgende twee handige regels toe, ze kunnen je heel veel tijd besparen!

De gouden basisregel

*Organiseer niet voor de uitzondering,
maar behandel de uitzondering als een uitzondering.*

Het komt relatief weinig voor dat je een oudere email moet terugzoeken, eigenlijk is dat een uitzondering. Stel daar dan ook je archiveer gedrag op af. **Archiveer niet te fijnmazig, met veel (sub)mappen, dat kost alleen maar heel veel tijd.**

Als die uitzondering zich een keer voordoet, weet je die email wel op te snorren via de zoekfunctie van je email app of elders op te vragen.

De 3x7 regel.

Als je een mappenstructuur voor je archief opzet, wil je geen lange lijst met mappen. Zoals eerder gezegd kun je die toch niet overzien en daar telkens doorheen scrollen kost alleen maar tijd. Gebruik daarom bij opbouwen van je archief de volgende regels:

- 📌 Een mappenlijst heeft maximaal 7 hoofdmappen.
- 📌 Iedere hoofdmap heeft maximaal 7 submappen.
- 📌 Iedere submap kan maximaal 7 submappen hebben.
- 📌 Als map X een submap heeft, bevat map X **niet** ook nog losse emails.

Je kunt op deze manier maximaal $7*7*7=343$ mappen hebben. Dat is echt wel voldoende!



Werkstelsysteem: je archief slim gebruiken

We hebben eerder gezegd dat als je veel email krijgt, het zinvol is om je archief te splitsen in twee delen: een Werkarchief en een Referentie-archief. Daarnaast is het verstandig om een **hoofdstructuur op datum** te maken. We lichten dat nog nader toe bij tips over onderhouden van je archief.

Een **Werkarchief** gebruik je om mails op te slaan die betrekking hebben op onderhanden, nog niet afgeronde werkzaamheden of projecten. Deze mails vereisen meestal geen directe reactie meer, ze bevatten voornamelijk relevante informatie of zijn al afgedaan. Dergelijke mails wil je nog enige tijd onder handbereik hebben in een compact, tijdelijk archief.

Een **Referentie-archief** gebruik je om mails voor langere tijd in op te slaan. Daarbij geldt dat hoe ouder een mail is, hoe kleiner de kans dat je hem nog ooit nodig zult hebben.

Maak twee hoofdmappen aan met de volgende indeling op datum:

Werkarchief

- 2019 Q1
- 2019 Q2
- 2019 Q3
- 2019 Q4

Q staat hier voor kwartaal.

Referentie-archief

- 2019
- 2018 en eerder



Stel het is 3 januari 2019 en je bent van plan om vanaf nu te gaan werken volgens onze aanbevelingen.

Ga dan eerst je **achterstand opruimen** door de Gouden Basisregel toe te passen: De kans dat je nog iets moet terug zoeken in dat oude archief is klein en kun je behandelen als een uitzondering.

Sleep daarom je hele bestaande archief naar naar de map *Referentie-archief 2018 en eerder*.

Daar laat je het verder staan, je doet er niets meer mee.

In de map *Werkarchief 2019 Q1* bouw je al doende een simpele mappenstructuur op volgens de 3*7 regel.

Je krijgt op deze manier een compact werkarchief waar je heel snel doorheen kunt scrollen. Houd het echter simpel, archiveer niet te fijnmazig want dat kost alleen maar meer tijd bij archiveren van je mail en levert heel weinig voordeel op.

Op de eerste dag van 2019 Q2 sleep je de hele map *2019 Q1* naar de map *Referentie-archief 2019*.

Daarna begin je in de map *Werkarchief 2019 Q2* opnieuw een mappen indeling op te zetten. Dat is veel minder werk dan allerlei oudere mails uit een bestaande mappenstructuur vissen!

Als je op deze manier te werk gaat, zul je merken dat je mail snel kunt archiveren, dat je archieven compact en overzichtelijk zijn en dat je dingen zo nodig heel snel hebt teruggevonden.

Tijd & Resultaat



3.

Een nieuw begin



Quick fix voor een schone lei



OK, je hebt nu je werkarchief en referentie-archief ingericht en je bent bezig nieuwe werkgewoonten op te bouwen.

Maar nu is daar nog die overvolle inbox met tig mails erin en je hebt helemaal geen tijd of zin om die allemaal door te lopen. Wat dan?

Doe drie dingen:

- 📌 isoleer de achterstand
- 📌 begin met een schone lei
- 📌 hanteer de Gouden basisregel: organiseer niet voor de uitzondering maar behandel de uitzondering als een uitzondering.

We beginnen met isoleren van de achterstand.

Maak een map aan met de naam **00 Parkeermap**. Sleep daarin **alle** emails uit je inbox. Het maakt niet uit hoeveel duizend het er zijn, sleep ze er allemaal in.

En wat te doen met die *00 Parkeermap*?

Het komt heel zelden voor dat je nog iets moet met een email die ouder is dan zo'n 3 weken. Loop daarom mails van de laatste 3 weken nog eens door en haal er alles uit waarmee je nog iets wilt doen. Die mails gaan in de mappen van je Werkarchief of in de map *01 Eigen Actie*. Daarna sleep je de *00 Parkeermap* naar je Referentie-archief en je doet er verder niets mee. Als je er ooit nog iets uit nodig hebt, pas je de Gouden basisregel toe: je behandelt dat als een uitzondering en snort het bericht op met de zoekfunctie van je mail app.

Zo, als je dit gedaan hebt kun je met een schone lei te beginnen.

Je inbox is leeg, en je gaat werken met een nieuwe mindset:

Email lezen betekent beslissingen nemen!

Alle nieuwe mails die nu binnenkomen lees je één keer en je besluit meteen wat je ermee doet, waarna de mail uit je inbox gaat, naar het werksysteem dat we hebben uitgelegd. Sta jezelf hierbij geen uitzonderingen toe: een eenmaal gelezen email gaat uit je Inbox. Meteen en altijd.

En je markeert een gelezen email helemaal nooit opnieuw als ongelezen!

Wist je dat mensen een email gemiddeld 3-4 keer lezen doordat ze niet meteen beslissen? Over tijdsverlies gesproken!

Preventie



Tot nu toe hebben we vooral beschreven hoe je je werk het beste kunt organiseren en inrichten als je te maken hebt met een hoge email druk.

Er zijn echter ook nog andere manieren om het je makkelijker te maken.

Je kunt zorgen dat niet alles in je inbox verschijnt door in je email programma slimme regels en filters in te stellen en deze met elkaar te combineren. Hierdoor laat je het programma voor je werken, zodat je minder belast wordt met telkens selecteren, filteren en archiveren van al die email.

Voorals je regels en filters handig combineert, kun je flink wat extra efficiency bereiken.

We lichten dat hieronder toe.



Gebruik regels

In email apps als Outlook en Apple Mail kun je regels aanmaken die het programma toepast op nieuw binnenkomende emails. De volgende regels zijn vaak heel handig:

-  Maak een regel aan die CC's meteen archiveert in een aparte CC map.
-  Bouw een regel die nieuwsbrieven en dergelijke meteen archiveert in een aparte map Nieuwsbrieven.
-  Als je veel mail krijgt over een specifiek, langer lopend project, maak dan een regel waarmee die mail direct bij binnenkomst naar de betreffende projectmap in je Werkkarchief wordt verplaatst.

Maak filters

Outlook heeft Zoekmappen, in Apple Mail heten die Slimme Postbussen en vele andere email apps kennen iets dergelijks. Dat zijn filters die als map verschijnen in de navigatiekolom van je email programma. Je kunt bij dergelijke zoekmappen criteria opgeven waardoor ze alleen mails laten zien die daaraan voldoen. Je kunt meerdere criteria combineren, zodat alleen heel specifieke mails in zo'n map verschijnen.

Zulke filters bieden veel mogelijkheden, enkele simpele voorbeelden zijn:

-  Een zoekmap die filtert op alle mail over een project uit een bepaalde periode of van een bepaald persoon.
-  Een zoekmap die filtert op ongelezen of gevlagde mail over een bepaald project.
-  Als je CC's via regels meteen archiveert, maak dan een zoekmap die filtert op ongelezen CC's. Hier vind je dan alle ongelezen CC's handig bij elkaar en alle eenmaal gelezen CC's verdwijnen na lezing uit deze map terwijl ze wel in de echte CC map blijven staan.

En nu volhouden!



Als je onze aanbevelingen gaat opvolgen, zul je veel beter grip hebben op je werkdruk en activiteiten, je zult minder fouten maken, minder tegen een deadline aan werken en last but not least, je zult minder stress hebben en gelukkiger zijn!

Wat moet je daarvoor doen?

Je moet nieuwe werkgewoonten aanleren, anders gaan werken. Alles staat of valt bij je inzet en standvastigheid want het duurt gemiddeld 21 dagen voor je een nieuwe werkgewoonte zodanig hebt ingeslepen dat je niet meer terugvalt in je oude gedrag.

Dat betekent dat je jezelf 21 werkdagen lang moet monitoren en moet waken voor terugval in oud gedrag. Blijf volharden in je nieuwe werkwijze en zet door!

Succes!



Heb je meer nodig?

-  Wil je nog efficiënter leren werken?
-  Heb je last van uitstelgedrag?
-  Word je vaak onderbroken?
-  Haal je je planning niet, of heb je er misschien niet een?
-  Zeg je altijd Ja omdat je geen inzicht hebt in je werk capaciteit?
-  Of zeg je altijd Ja omdat je niet weet hoe je een Nee geaccepteerd krijgt?
-  Werk je veel meer uren dan waar je voor betaald wordt?
-  Lig je wakker van alles wat je nog moet doen en maar niet aan toekomt?

Dit is nog maar een kleine greep uit de lijst obstakels waarmee onze deelnemers zich aanmeldde voor het PEP® programma.

En dit is wat ze zeiden na hun deelname aan ons PEP® programma:

-  Ik heb heel veel rust in mijn hoofd gekregen door beter te plannen.
-  Ik weet precies hoeveel werk ik er nog bij kan hebben.
-  Als ik thuis ben denk ik niet meer voortdurend aan dat ene project dat nog steeds niet afgerond is. Dat staat gepland in mijn agenda.
-  Die lege inbox is ideaal! Ik kan veel sneller antwoord geven aan klanten
-  Ik wist niet dat ik zo veel tijd per dag kon winnen door alleen maar dat principe van Doe Het Nu.
-  Ik kan veel vaker Ja zeggen omdat ik ruimte heb gemaakt voor onverwachte vragen.

Wil je dat ook bereiken?

Hier vind je alle informatie over onze PEP® programma's:

[Het Persoonlijk Efficiency Programma ook voor jou](#)

[Maatwerk nodig? Neem contact op](#)

Het PEP®-team van Mulder Performance Consultants:

Selma Mulder

Melle Kleisma

Siok-Lian Sih