

Ken jij de zogenaamde cc-cultuur?

Met de komst van email is het gemak om anderen gelijk maar een kopie van jouw bericht te sturen enorm vergroot. Met een paar klikken heb je allerlei mensen aan je verzendlijst toegevoegd. Handig toch?

Ja, op zich wel, alleen moet je je wel afvragen waarom je iemand een kopie stuurt. Is dat op verzoek van de ontvanger of doe je het omdat je denkt dat het wel handig is dat de ander op de hoogte is. Of om later altijd te kunnen zeggen: 'je hebt toch een cc gehad?'

Belangrijk is echter om je te realiseren dat een cc alleen ter kennisgeving is. Wanneer je een actie of een antwoord van iemand verwacht kun je diegene beter rechtstreeks een mail sturen.

In veel organisaties is er inmiddels een wildgroei aan cc's. Er is sprake van een zogenaamde cc-cultuur. Wat zijn hier nu de nadelige gevolgen van?

1. De inbox wordt vervuild met onnodige mails. Een te volle inbox is hiervan het gevolg.
2. De inbox wordt onoverzichtelijk. Door de vele cc-mails kunnen de echt ter zake doende mails ondergesneeuwd raken.
3. Verwarring bij de ontvanger: deze ziet door de bomen het bos niet meer.
4. Ergernis bij de ontvanger; deze kan zelfs besluiten om de cc's maar direct weg te gooien, onder het mom van: 'als het echt belangrijk is dan moeten ze me maar rechtstreeks een mail sturen'.
5. Taakvervaging omdat behulpzame mensen naar aanleiding van ontvangen cc's toch acties gaan ondernemen.
6. Onduidelijkheid over verantwoordelijkheden omdat veel mensen over van alles worden geïnformeerd en het daardoor niet meer helder is wie nu wat moet doen.
7. Te veel verstoringen, zeker in de gevallen dat de melder voor ontvangen emailberichten aan staat: de ontvanger wordt iedere keer weer afgeleid, ook door niet ter zake doende mails.
8. *Last but not least*: gevoel van werkdruk door de grote aantallen ontvangen emails.

Hoe zit dat in jouw organisatie? Wordt daar bewust met cc's omgegaan of is er sprake van wildgroei? Als dit laatste het geval is kun je dit eens aan de orde stellen en met elkaar andere afspraken maken.

Twee nuttige afspraken zijn altijd:

1. Stuur alleen een cc als de ontvanger hierom heeft gevraagd.
2. Stuur bij een vraag of een actieverzoek geen cc maar een rechtstreekse mail.

Tijdens mijn trainingen ontmoet ik regelmatig mensen die alle cc-mail doorspitten op mogelijke taakverzoeken. Niet omdat ze niets anders te doen hebben, maar omdat het ook echt voor komt dat er van de ontvanger een actie wordt gevraagd. Hier wordt de cc-mail duidelijk verkeerd gebruikt! Ik adviseer dan altijd om een lijstje bij te houden van de mensen die via een cc-mail een taakverzoek doen. Vervolgens ontvangen de mensen op het lijstje een telefoontje of een mailtje met de mededeling dat er in het vervolg geen acties meer worden genomen op cc-tjes. Dit schept veel rust en duidelijkheid!

Ik ben erg benieuwd hoe het bij jou in de organisatie is gesteld met het gebruik van cc's. Graag ontvang ik hierover een mailtje op info@beddingwerk.nl. Ook andere reacties op dit artikel zijn welkom. Wil je graag samen met collega's eens een workshop of een training volgen over effectief en efficiënt email-gebruik? Schroom dan niet om contact op te nemen. Ik maak graag een afspraak om te kijken wat ik voor jouw organisatie kan betekenen. Kijk op www.beddingwerk.nl/op-het-werk.

Ingrid van Dijk.

06 10 68 65 14 | info@beddingwerk.nl | www.beddingwerk.nl