

Een paar regels over het gebruik van e-mail

Het gebruik van e-mail is niet meer weg te denken uit ons leven, zowel zakelijk als privé. In het gemak van e-mail schuilt tegelijkertijd echter ook het gevaar. Een bericht is zo verstuurd. Eén klik met de muis op VERZENDEN is voldoende. En lang niet alle verzonden berichten zijn goed doordacht. Ondoordachte berichten kunnen veel schade aanrichten, zowel emotioneel als bedrijfsmatig.

De gemiddelde werknemer op kantoor is besteedt minimaal een half uur per dag aan het lezen van zijn mail; managers zo'n twee tot drie uur. Hoeveel tijd besteed jij als secretaresse aan het behandelen van e-mail?

Vaak betreft het ook tijd die we niet plannen in onze agenda, we behandelen onze mail immers 'even' tussendoor?

Het gevaar van e-mail is dat de aantallen te groot worden en dat we door de bomen het bos niet meer zien. Het wordt anno 2009 steeds belangrijker om met elkaar een aantal regels en uitgangspunten op te stellen. Hieronder volgen er een aantal.

1. **Gebruik e-mail alleen voor simpele zaken** zoals het bevestigen van een afspraak of het stellen van een eenvoudige vraag. Zorg dat je de vraag helder formuleert en geef aan wat de deadline is voor het antwoord. Zorg wel dat de deadline redelijk is op het moment dat je de vraag stelt.
2. **Stuur nooit (uitsluitend) een mail voor urgente berichten.** Wanneer je iemand op het laatste moment wilt informeren over bijvoorbeeld een andere vergadertijdstip of locatie, doe dit dan niet uitsluitend per mail. Beter is om helemaal geen mail te sturen maar de persoon in kwestie via de telefoon op de hoogte te brengen. Zo weet je ook direct of een boodschap is aangekomen.
3. **Er gaat niets boven persoonlijk contact om dingen voor elkaar te krijgen.** Loop eens wat vaker bij iemand langs om iets te regelen, in plaats van snel een mailtje te sturen. Voordeel is dat je het persoonlijk kunt toelichten en je ook direct antwoord kunt krijgen.
4. **Stop geen emoties in je mail.** Emoties worden op het scherm uitvergroot en het is gemakkelijk om de verkeerde toon te treffen. Vergeet niet dat communicatie voor 80% non-verbaal is; op het scherm kun je slechts het verbale deel (20%) overbrengen, de relativerende glimlach kun je niet meesturen.
5. **Laat een te versturen mail een uur liggen** en vraag je af of je het echt moet versturen. Misschien betrap je jezelf hiermee wat vaker op een te snelle reactie. Mails worden ook vaak verstuurd met het idee dat daarmee de zaak voor de verzender is afgehandeld of opgelost, terwijl de ontvanger hier heel anders over denkt....
6. **Gebruik de cc en bcc functie** alleen als daar heldere afspraken over zijn gemaakt.

Waak ervoor om anderen nodeloos een kopie van je mail te sturen. Hoeveel cc krijg jezelf eigenlijk waarbij je denkt: *'Wat moet ik er mee?'* Onnodige cc's wekken ergernis en zorgen voor desinteresse.

7. **Waak voor informeel taalgebruik.** Wees beleefd en gebruik korte, grammaticaal juiste zinnen.
8. **Stuur alleen mailberichten in kantoor tijd.** Beschikbaarheid lijkt soms geen grenzen meer te kennen, maar waak over je eigen werk- en privé-tijd én die van je collega's.

Veel succes bij het toepassen van deze regels en ik ben benieuwd naar je ervaringen. Mocht je meer willen weten over het gebruik (en misbruik) van e-mail, neem dan contact met me op via info@beddingwerk.nl. Ik informeer je graag verder, Ingrid van Dijk.