Mini Masterclass e-Mail

Wendel Post

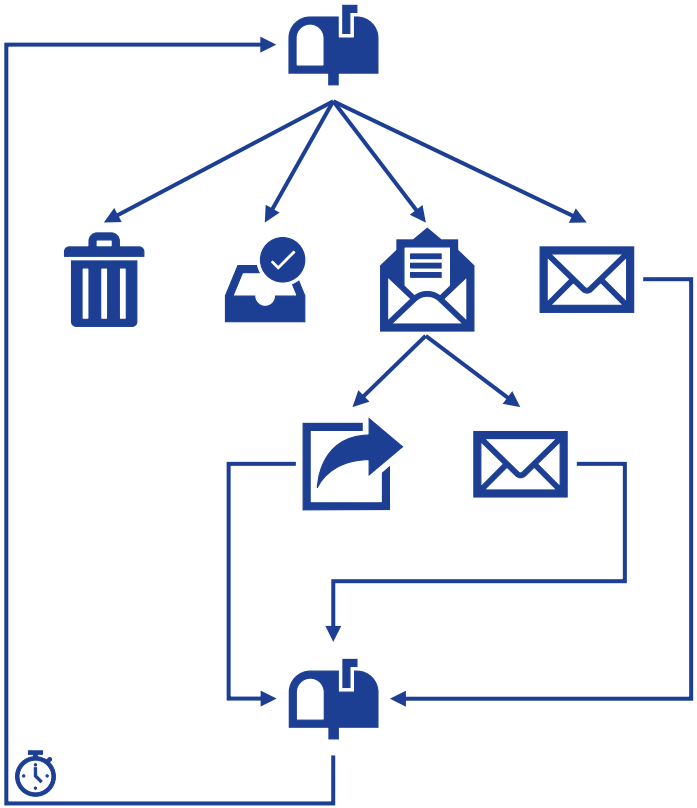
12 april 2022

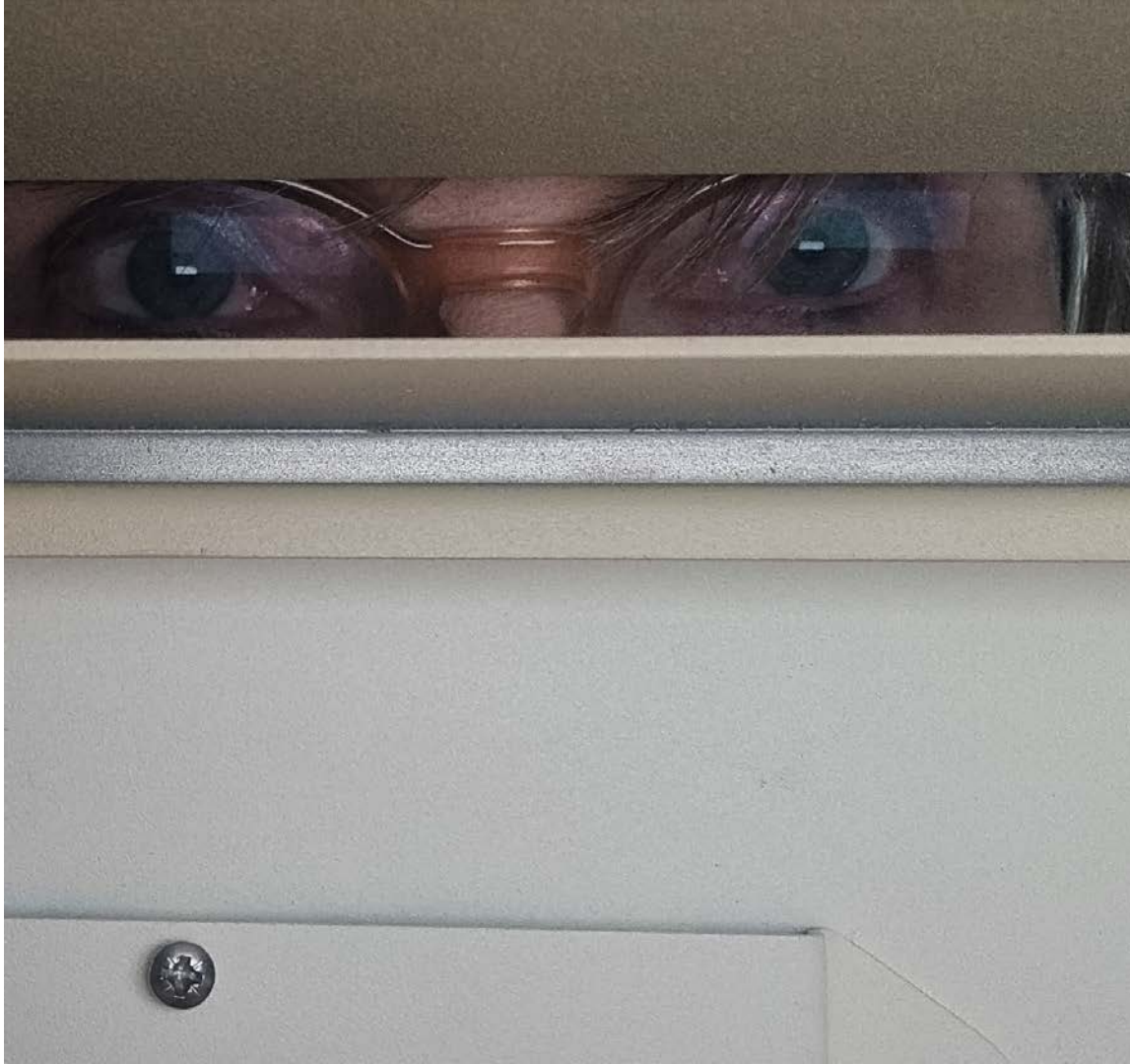
30e NVvA Symposium

E-mail is zoooooooooooooooooooooooooooo 1995!

WARNING
Niet geïntegreerde kennis = ballast

Open – read – check - repeat





Leerdoelen Mini Masterclass e-Mailen

Na afloop weet je

- Wanneer je e-mail gebruikt (en wanneer niet)
- Hoe je e-mail goed gebruikt
- Waarom dat belangrijk is

Feiten over e-mail

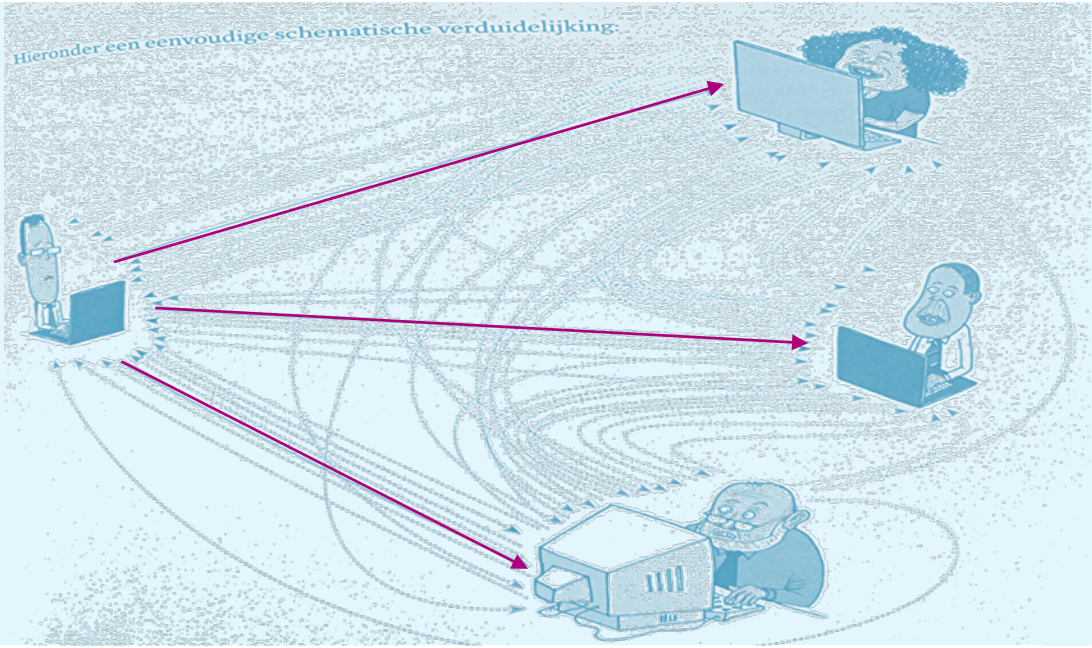
- Merendeel checkt inbox elke 5 minuten
- 85% reageert binnen 2 minuten,
  70% binnen 6 seconden
- 56% mailt i.p.v. bellen/ face-to-face contact
- 12% van mails is irrelevant en doelloos
- 41% van mails is informatie-voorzienend
- 46% van mails is onduidelijk
- 45% van zenders vindt eigen mails
  - Helder
  - Duidelijk
  - Noodzakelijk

Bron: Jackson et al – The Cost of Email Interruption (2001)

Feiten over e-mail

- Bijhouden e-mail is ca. 28% werktijd
- 90% van je e-mail komt van collega's
- 20% e-mails heeft onnodige cc
- Ratio verzonden : ontvangen = 1 : 3

- Grootste boosdoeners:
  - Groeps e-mails
  - (B)CC
  - Reply-to-all



Bron: Boscche – Burn-out voor beginners (2017)

Herkenbaar?

Welke les haal je hier uit?

Feiten over e-mail

- CO_2 footprint van e-mail

Spam
0,3 gr CO_2

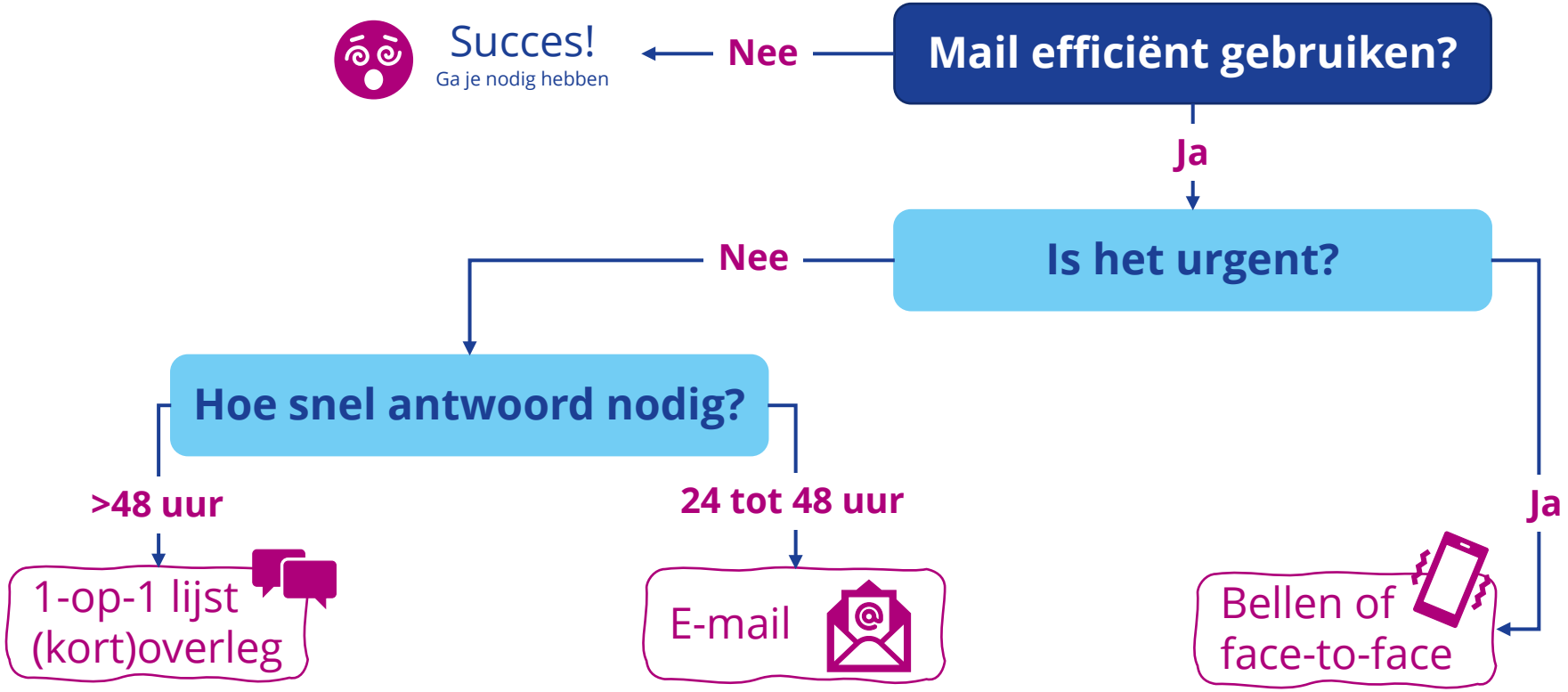
E-mail
4 gr CO_2

E-mail met bijlage
18 gr CO_2

- Op jaarbasis gemiddeld **135 kg**.
  Dat is gelijk aan 320 km rijden in een gemiddelde auto

Bron: Geodis

Wanneer gebruik je e-mail?



Je mailt **nooit** wanneer iets **dringend** is.

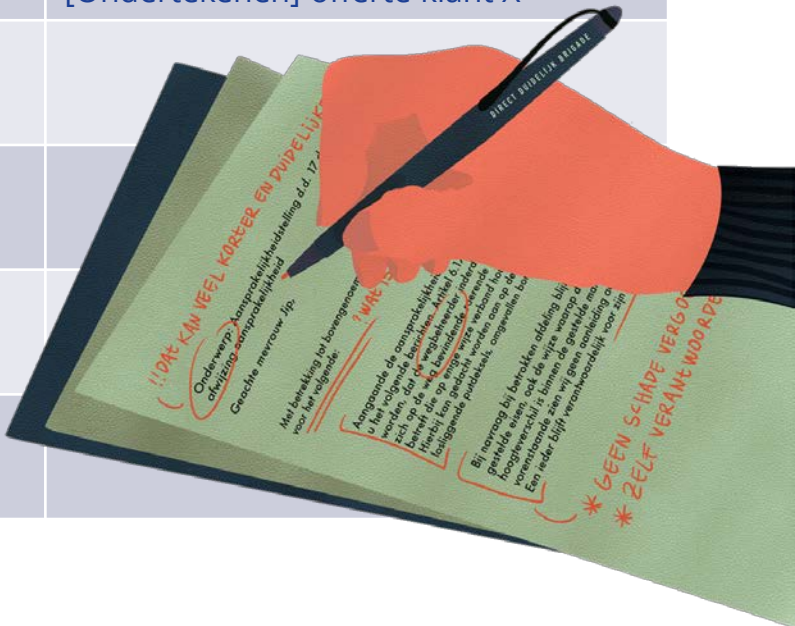
Punt.

Regels voor een goede e-mail

- K.O.R.T.@.F
- B.L.U.F.
- Nerovetsrethca

1. K.O.R.T.@.F.

Kort door		
Onderwerp	[Actie] + inhoud bericht	[Ter correctie] RI&E rapport klant X [Ter info] overleg geannuleerd [Ondertekenen] offerte klant X
Resultaat	Wat is het gewenste resultaat?	
Tijdsaanduiding	Wat is de deadline?	
@ctie	Wat moet de ontvanger doen?	
Feitelijk	Houd het bij feiten	



2. B.L.U.F. = bottom line up front

In de 1e 2 regels van je mail:

- Doel/resultaat
- Welke actie je verwacht
- Wanneer

3. Nerovetsrethca = Achterstevoren

[Toevoegen aan Ignitesessie en check geluid] Ignite Wendel - Bericht (RTF-indeling)

Bestand | Bericht | Invoegen | Tekenen | Opties | Tekst opmaken | Controleren | Help | Vertel wat u wilt doen

Calibri (Hoofdte | 11 | Stijlen | Zoeken

Verzenden

Van: Wendel.Post@arbounie.nl

Aan: Hagelen, E.M.M. <E.Hagelen@umcutrecht.nl>

CC:

Onderwerp: [Toevoegen aan Ignitesessie en check geluid] Ignite Wendel

Beste Edwin,

Zoals gevraagd mijn Ignitesessie om toe te voegen aan de sessies voor 11 april. Kun je aangeven over dit met geluid afgespeeld kan worden?
Er zit namelijk een filmfragment in.

Met vriendelijke groet,

Wendel Post
Gecertificeerd Arbeidshygienist en Health Officer PMO

arbo unie aan de slag
Mw. Dr. Ir. W.K. Post
M +31652501291
T +31882721291
Wendel.Post@arbounie.nl
Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, muv woensdagmiddag

Ignite Wendel - Mini Mastercla...

Ontvanger(s) ❹

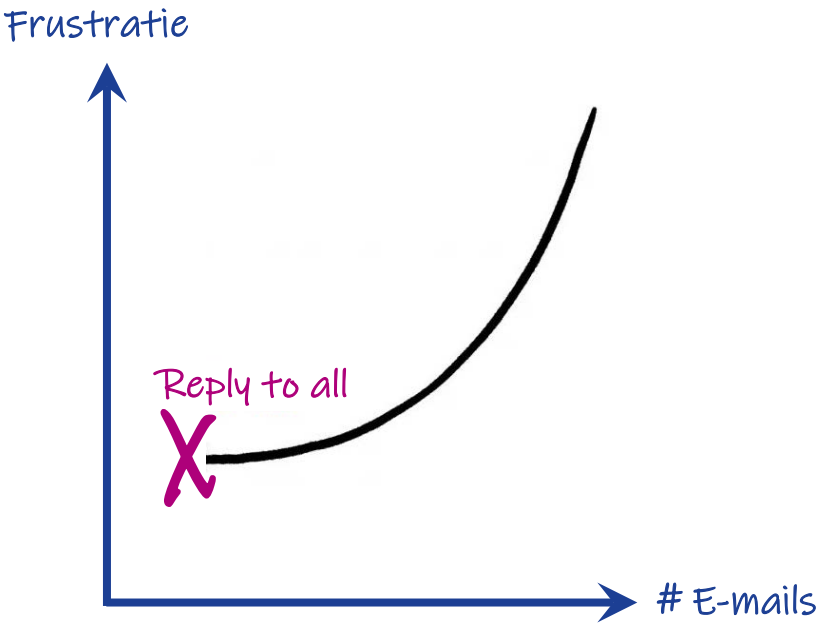
Onderwerp ❸

Inhoud ❷

Bijlage ❶

Stuur geen overbodige e-mails

- Groepsmail?
- CC?
- Reply to all?



Gebruik out-of-office alleen als het nodig is

Alleen indien >48 uur:

- Moeilijk of niet bereikbaar
  - Vrij
  - Afspraken buiten de deur
- Niet werkzaam
  - Gezondheidsredenen
  - Arbeidsconflict
- Voorgoed afwezig
  - Andere baan
  - Pensioen

Efficiënter mailen: hoe en waarom

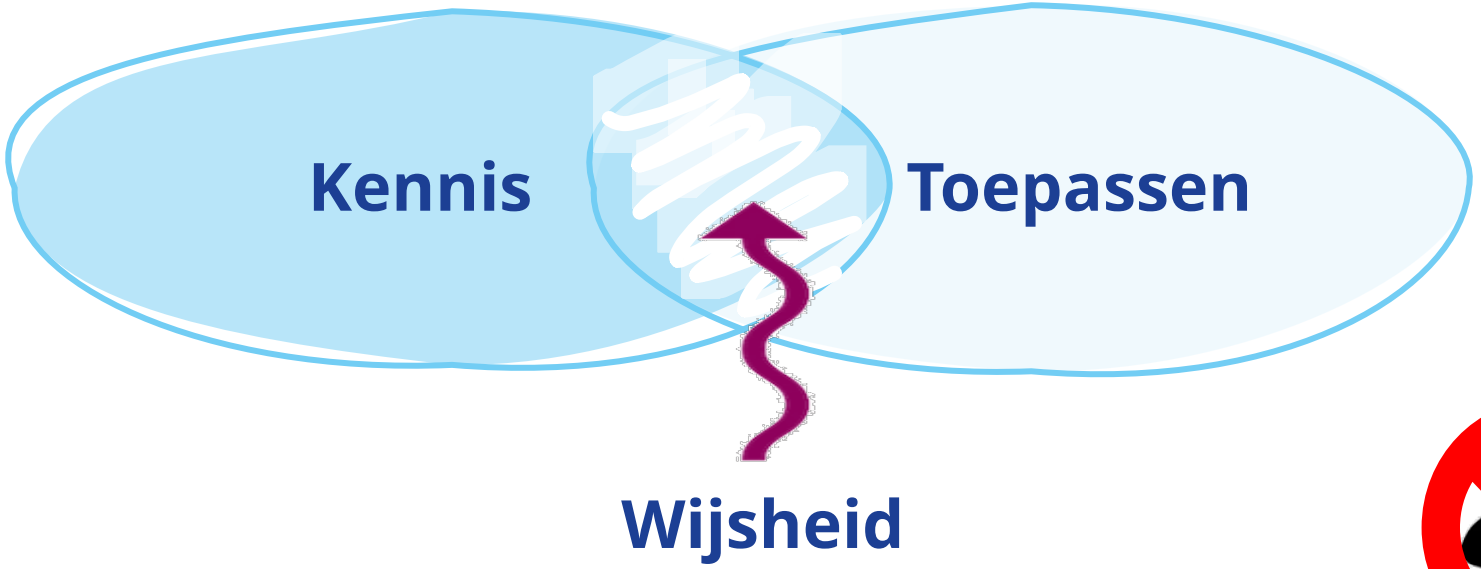
Samenvattend

- Mail nooit als het dringend is
- Als het kan, vermijd
  - Groepsmails, CC en reply to all
- Opstellen mail:
  - B.L.U.F.
  - K.O.R.T.@.F
  - Nerovetsrethca / achterstevoren
- Antwoord pas na 24-48 uur
- Out-of-office vanaf 48 uur afwezig

Voordelen

- Minder heen-en-weer mailen
- Minder frustraties
- Meer tijd over
- Voor:
  - Jezelf
  - Collega / klant / opdrachtgever
  - Het klimaat

Niet alleen weten, ook iets mee doen



Vragen?

Je *mag* me mailen, maar …