

Werkmail //

De **stortvloed aan cc'tjes** is storend voor werknemers // Bedrijven proberen het aantal werkmails **in te perken**



i

Pogingen om de mailcultuur te veranderen

■ **Buitenlandse bedrijven**
Het Amerikaanse marktonderzoeksbureau Nielsen kondigde aan de 'reply to all'-knop te blokkeren, en het Duitse autoconcern Daimler beloofde zijn werknemers dat ze in 2013 geen mails meer hoeven te ontvangen in hun vrije tijd. Het internationale IT-bedrijf Atos streeft zelfs naar een **mailloze organisatie**.

■ **Nederlandse bedrijven**
Nederlandse bedrijven pakken het minder rigoureus aan, zij veranderen vooral de bedrijfscultuur. Zo maakte Jurgen van Diesen, marketingmanager bij Interpolis, afspraken met zijn team over het mailgedrag. „We stellen ons telkens de vraag: **is e-mail het juiste medium?** Soms kun je beter bellen, of sms'en.” Bij de Rabobank hebben de werknemers afgesproken het bij één onderwerp per mail te houden. Programmanager Pieter Ketting: „En de details bespreken we *face to face*. Dat maakt de mailvloed niet per se kleiner, maar wel efficiënter.”

g

y

@

R

#

%

ILLUSTRATIE HAJO

1 op de 7

werkmails bevat roddels

Wetenschappers van de School of Interactive Computing aan het Georgia Institute of Technology bestudeerden de mails (517.431) die binnen het Amerikaanse energiebedrijf Enron werden verstuurd. Ze richtten zich op zeven lagen werknemers: zowel de mail van de hoogste managers als de mail van de werknemers in de laagste functies werden bestudeerd. 14,7 procent van de mails die verstuurd werden, betrof geruchten die door het kantoor gingen. De mensen in de laagste functies roddelden onderling het meest, op de voet gevolgd door directeuren en vicepresidenten. Negatieve roddels bleken 2,7 keer vaker voor te komen dan positieve roddels.

25 %

van de Nederlanders checkt werkmail tijdens de vakantie

Het gaat om werkenden tussen de 25 en 39 jaar. Dit bleek vorig jaar uit de zekerheidsindex van verzekeraar Nationale Nederlanden uitgevoerd door TNS NIPO

Hou op met dat gemail

CATRIEN SPIJKERMAN

Op de afdeling van Arnold Koning hoef je niet te proberen een 'reply to all'-mail naar je collega's te sturen. „Dan kun je minimaal één mail terug verwachten: 'waarom stuur je dit in hemelsnaam naar ons allemaal?'”, vertelt Koning, online communicatiemanager bij Rijkswaterstaat. Hij merkt het gedrag niet alleen bij zijn eigen collega's, hij ziet het ook bij werkrelaties buiten Rijkswaterstaat. Niet dat de werknemers zo on aardig tegen elkaar zijn, ze willen elkaar juist beschermen. „We krijgen allemaal al genoeg mailtjes. 'Reply to all' is je reinste inboxvervuiling.” En cc? „Wie leest dat nog? Steeds meer mensen hebben een aparte inbox voor cc-mails. Nou, dan weet je het wel.”

Veel werknemers hebben het gevoel te worden overspoeld door een onophoudelijke stroom aan werkmail, weet informatiedeskundige Guus Pijpers. Uit onderzoek van adviesbureau McKinsey blijkt dat Amerikaanse werknemers 28 procent van hun werktijd besteden aan

het lezen en schrijven van e-mails. Pijpers schreef verscheidene boeken over de *information overload* en adviseert bedrijven hoe ze hiermee moeten omgaan. Er is geen gedegen onderzoek bekend naar het gemiddeld aantal mails dat de Nederlandse werknemer te verstouwen krijgt, maar honderd per dag is volgens Pijpers geen uitzondering. „Kun je nagaan: dan zijn alle nieuwsbrieven er al uitgefilterd”, zegt hij. „Dat is natuurlijk niet te doen. Veel werknemers raken er gestresst van.”

Een binnenkomende e-mail betekent voor veel werknemers een interruptie van het werk, zegt hoogleraar arbeidspsychologie Wilmar Schaufeli. „Dat vinden we vervelend, want we zitten nu eenmaal zo in elkaar dat we graag dingen afmaken. Zolang iets niet af is, blijft het rondzingen in het hoofd. Dat kost psychische energie.” Daar kun je best iets aan doen: gewoon niet de hele dag je e-mail checken. Maar ook wanneer je je niet door je inbox laat onderbreken, kunnen de mails stress veroorzaken. „In veel gevallen komen die mails bovenop het gewone werk. Hoe meer mails, hoe groter de werklust. Collega's sturen je gemakkelijk een

mail met documenten, zo van: nu weet jij er ook van. Dan ligt het bij jou. Wanneer je op een bespreking komt, wordt verondersteld dat je het allemaal gelezen hebt. Dat heb je niet, want daar kwam je niet aan toe. Dat geeft een knagend schuldgevoel, wat stress veroorzaakt.”

Mailen loopt uit de hand

Het probleem is dat niemand ons heeft geleerd hoe we met e-mail om moeten gaan, zegt informatiedeskundige Pijpers. „We zijn er zonder nadenken mee aan de slag gegaan. Bij andere media selecteren we, maar bij e-mails doen we dat niet. We willen niets missen, en hebben het gevoel dat we met iedere mail iets moeten. Tegelijkertijd is de drempel om mails te sturen erg laag, dus mensen gebruiken het overal voor.”

Jan Krans, *business technologist* bij het internationale IT-bedrijf Atos vergelijkt e-mail met een Zwitsers zakmes. „Komt altijd van pas, maar is lang niet altijd het meest geschikt. Je gaat toch niet al je knipwerk met zo'n klein schaarje doen?” Het mailen is een beetje uit de hand gelopen, menen ze bij Atos. Een derde van de

werknemers kreeg meer dan vijftig werkmails per dag. Meer dan de helft van de werknemers was twee uur per dag met zijn werkmail bezig. „Ze hadden het gevoel dat ze niet meer aan hun normale werk toekwamen”, zegt Krans. Atos wil daarom eind 2013 een 'zero email'-organisatie zijn. De ruim 70.000 medewerkers mailen dan nog wel naar externen, maar niet meer naar elkaar. In plaats daarvan praten, bellen of chatten ze met elkaar. Ook heeft Atos een eigen sociaal netwerk. Daarop moeten medewerkers net zo goed berichten lezen en erop reageren, maar Atos verwacht dat het tot minder 'informatiestress' zal leiden. Krans: „In dit systeem bepaal je zelf wat er op je afkomt, door je te abonneren

op groepen en specifieke onderwerpen.”

De werkmail geheel afschaffen gaat misschien wat ver, maar af en toe een dagje afkicken doet de medewerker goed, meent de Belgische communicatiedeskundige Gunnar Michielssen. Hij organiseert sinds 2009 ieder jaar een e-mailloze vrijdag voor bedrijven in Vlaanderen en Nederland. In de VS zijn de zogenaamde *no email fridays* al jaren een beproefd recept. Deelnemende bedrijven versturen automatische e-mailantwoorden dat ze een mailloze vrijdag hebben, en eventueel telefonisch bereikbaar zijn.

Michielssen weet niet hoeveel bedrijven hebben meegedaan aan zijn laatste e-mailloze vrijdag in november, maar hij kreeg de dagen erna tientallen positieve reacties – per mail – van medewerkers van onder andere de Gamma. „Ze schreven dat ze meer werk gedaan kregen, en zich beter konden concentreren.”

Dat gevoel kan Arnold Koning van Rijkswaterstaat beamen. Bij Rijkswaterstaat mailt men weliswaar nog steeds, maar de medewerkers proberen elkaar wel te ontzien. Koning: „Tien jaar geleden moest alles online. Tegenwoordig keert de behoefte aan persoonlijk contact terug.”

'REPLY TO ALL', DAT IS JE REINSTE INBOXVERVUILING