


Krijg grip op je inbox

Elf praktische tips



Een volle inbox bezorgt menig balie assistent en praktijkmanager kopzorgen. Een (te) volle inbox zorgt ervoor dat je het overzicht en de focus verliest. De onderstaande tips zorgen ervoor dat je efficiënt met je mailbox omgaat en grip krijgt op de zaak.

1. Gebruik de zoekfunctie

Zo vind je snel de mailtjes die je kwijt was. De vele submappen, die zo gestructureerd leken, zorgen juist vaak voor onrust. Beperk deze.

Wat gebeurt er als je het mailtje in de verkeerde map hebt gestopt.

2. Leer de sneltoetsen

Door de sneltoetsen van het uit je hoofd te leren bespaar je tijd. Niet alleen omdat ze sneller werken, maar ook omdat ze minder foutgevoelig zijn dan al dat gemuis. Hieronder staan een aantal van de meest gebruikte sneltoetsen van Outlook.

- Ctrl-Shift F: geavanceerd zoeken
- Ctrl-N: nieuwe bericht
- Ctrl-R in een bericht: Beantwoorden
- Ctrl-F in een bericht: Doorsturen
- Ctrl-Shift-V: verplaatsen naar andere map
- Ctrl-Shift-K: nieuwe Taak
- Ctrl-Shift-N: nieuwe Notitie
- Ctrl-1: naar Mail
- Ctrl-3: naar Contactenlijst
- Ctrl-4: naar Taken
- Ctrl-5: naar Notities
- Ctrl-6: naar Mappenlijst

3. Email in je cc

Dat betekent ter kennisgeving, het vereist dus geen directe actie. Soms kan het zelfs na lezen direct worden opgeborgen of verwijderd. Je kunt er ook voor kiezen om dit door Outlook automatisch in een map te laten zetten. Dat doe je zo:

- Ga naar de mail die je wilt filteren.
- Kies regels maken.
- Daar kun je kiezen dat ieder mailtje van een persoon of bedrijf, of die met een bepaald onderwerp wordt verplaatst.
- Bij geavanceerde opties kun je het nog meer specificeren. Bijvoorbeeld: Alle cc-tjes moeten in deze map, behalve als we een cc krijgen van de kaakchirurg. Je maakt dus een soort uitzonderingsregel.
- Kies naar welke map je dit soort berichten standaard wilt laten doorsturen (Het moet een map zijn die jezelf al hebt aangemaakt. Bijvoorbeeld CC of Leesmap.
- Klik vervolgens op OK en volg de instructies.

4. Nieuwsbrieven

Je krijgt er massa's van. Schrijf je uit voor diegene die je het afgelopen kwartaal toch niet hebt gelezen. De anderen - die je wel wilt ontvangen - laat je door Outlook automatisch in een map plaatsen (zie punt 3). Dan kun je ze lezen wanneer het jou uitkomt, zonder dat je het gevoel krijgt te worden gespamd.

5. Verwerken

Zorg dat alle email op gezette tijden wordt gelezen en meteen verwerkt wordt in mapjes. Deze mapjes hebben alle andere functies in zich en vereisen verschillende soorten respons. De volgende mappen zijn essentieel:

Actielijst - Voor taken die minder dan 10 minuten nodig hebben. De voorkeur heeft dat deze aan het eind van de dag leeg is, zodat jouw duo-partner achter de balie niet de volgende dag jouw acties hoeft op te ruimen.

Agenda - In deze map zet de je mailtjes waarvoor je meer dan 10 minuten nodig hebt en welke je dus inplant in je agenda.

Nu doen of wachtende lijst - Deze mailtjes kosten vaak minder dan een minuut. Vaak hoeft je hier alleen een ja of nee antwoord geven. Of waarop je kan zeggen: kom er woensdag op terug. Heeft iemand al op jouw mail gereageerd aan wie ik het gedelegeerd heb? Zet een bcc-tje van de mail in deze wachtende lijst. Reactie ontvangen = weg uit lijst.

Archief - Is afgehandeld maar je wilt het toch bewaren.

Patiëntinformatie - Hierin stop je alle informatie die je nog aan de patiëntenkaart moet koppelen of moet importeren. Zodra het in de patiëntenkaart staat, kun je het oorspronkelijke mailtje verwijderen.

Delete - Dit is geen map, maar gooi alle onzin weg!

6. Centrale email

Krijg je deze binnen, maak dan een splitting in de mail:

- Direct beantwoorden

- Antwoorden met planning er in (ik kom er dan en dan op terug)
- Zeggen dat je de email doorstuurt naar een collega. Mocht de ontvanger er niet uitkomen, laat hem dan naar jouw terugkoppelen

Daarnaast oogst je altijd wat je zaait. Als jij anderen troep stuurt, dan is de kans groot dat je deze ook terugkrijgt. Zorg dus dat jouw email niet als SPAM gezien wordt. De volgende stappen kunnen je daarbij helpen:

7. Zorg voor een heldere onderwerpregel

Zeg niet "Vraagje", maar "graag afspraak plannen voor dhr. De Graaf".

8. Zet niet meerdere discussies in één email

Dat zorgt ervoor dat de ander het overzicht verliest en zijn reply onduidelijk wordt voor jou. Dus één onderwerp per email waarop je dus een duidelijk antwoord kunt verwachten. Als je veel verschillende onderwerpen wil bespreken, bel dan even of maak een afspraak. Tien mailtjes achter elkaar versturen aan dezelfde ontvanger kost meer tijd dan bellen en komt over als SPAM en wordt dan vaak niet (of niet goed) gelezen.

9. Houd het relevant

Een 'reply to all' met "bedankt voor de info" is erg storend voor de andere ontvangers. Zelfs voor degene aan wie je het richt is het niet altijd relevant. Vraag je dus af of je sommige e-mailtjes wel moet versturen.

10. Is het dringend?

Stuur dan geen email, maar bel even.

11. Email laat geen non verbale communicatie zien

Woorden zijn slechts zeven procent van de boodschap. Zorg daarom dat je niet teveel emotie in de mailtjes legt, want dit kan weleens verkeerd geïnterpreteerd worden door de ontvanger.

Anna Berends van Loenen is directeur van Qanz, een adviesbureau voor kwaliteitsmanagement in de mondzorg. Naast het geven van advies verzorgt zij uiteenlopende cursussen, trainingen en coachingsessies om het kwaliteitsniveau van praktijken te verbeteren. www.qanz.nl

