

Omgaan met e-mails

Instructies werkblad



Jullie gaan als team aan de slag met jullie dagelijkse gebruik van e-mails. Officieel sla je alle relevante mails op in het juiste dossier of de juiste zaak en gooi je niet functionele mails weg. In de praktijk is dat vaak lastiger. Met dit werkblad onderzoeken jullie de oorzaken en mogelijke oplossingen. Wat kunnen jullie binnen de beperkingen van de huidige systemen verbeteren in jullie omgang met e-mails?

1 Check-in

Iedereen levert vandaag waardevolle input. Voordat we beginnen hebben we twee rollen te vervullen: die van **notulist** en die van **timekeeper**. Wil jij een van deze rollen vervullen? Schrijf je naam op het werkblad in het vak van je keuze.

Duur: 10 minuten

2 De klagmuur

In deze opdracht kunnen jullie even lekker je hart luchten over het e-mailverkeer. De moeite van het opslaan in systemen, de hoeveelheid, de berg achterstallige mails die nog beantwoord moet worden. Schrijf **alles wat jou niet bevalt aan de huidige praktijk** op een post-it en plak het op het werkblad.

Duur: max. 20 minuten, blijf niet hangen in negativiteit.

3 Wat gaat er wél goed?

Naast dat er dingen mis gaan of niet lekker werken, zijn er natuurlijk ook zaken die al wel goed gaan. Focus daar ook eens op, het is niet allemaal misère. Schrijf **alles wat goed gaat op post-its** en plak deze op het werkblad.

Duur: 15 minuten

4 Knelpunten

In deze opdracht gaan jullie knelpunten identificeren en clusteren. Waarom worden mailboxen niet opgeruimd? Waarom slaan jullie eigenlijk niet meer mails op in het systeem?

Schrijf een knelpunt op en bepaal of het gaat om:

Kennis en informatie: is de benodigde kennis niet aanwezig? Of zijn afspraken niet duidelijk?

Cultuur en organisatie: leeft er een bepaald idee dat een knelpunt veroorzaakt of zijn zaken binnen de organisatie nog niet goed geregeld?

Vaardigheden: gebeuren zaken niet omdat je bepaalde zaken of systemen lastig vindt?

Duur: ongeveer 25 minuten

5 Plannen maken

In deze opdracht gaan jullie de knelpunten prioriteren en bepalen ze op te lossen.

Bepaal wat de meest belangrijke, urgente en haalbare punten van stap 4 zijn en **schrijf deze op post-its**. Plak ze op het werkblad, in de volgorde waarop jullie ze willen oplossen. Bedenk vervolgens hoe jullie hier op korte termijn mee aan de slag willen. Ook dit plakken jullie op het werkblad.

6 Onopgeloste zaken

Sommige zaken kunnen op dit moment niet opgelost worden. Schrijf die zaken op **post-its** en plak ook deze op de daarvoor bestemde vakken op het werkblad.