

E- T O X

TUSSEN HET AANTAL ONGELEZEN mails in mijn inbox en mijn gevoel van welbevinden bestaat een schier onverwoestbaar causaal verband. Nadat de wekker gaat, pak ik mijn telefoon: heb ik mail? Pas als ik heb gereageerd, kan ik relaxed uit de veren. Het volgende checkmoment is bij het uitlaten van de hond, nog geen drie kwartier later.

Tijdens diezelfde wandeling – en eigenlijk ook dag en nacht – mail ik mezelf ideeën, ingevingen en opdrachten, zowel privé als werkgerelateerd. Denk aan: ‘zakgeld overmaken’, of: ‘Fietsersbond mailen’. Inderdaad: ik mail mezelf mailopdrachten. Wanneer ik ’s ochtends op kantoor aankom, zijn de eerste antwoorden op mijn antwoorden al een feit, net als een stapel ‘hoe staat het met’-vragen. Tegen de tijd dat er wordt geluncht, heb ik mijn inbox nog niet verlaten.

Ik ben niet de enige met dit dwangneurotische communicatiepatroon. Uit onderzoek in opdracht van e-mailmarketingbureau Blinker blijkt dat 48 procent van de Nederlanders na het wakker worden direct zijn e-mail checkt. En omdat elke verzonden mail gemiddeld vier tot zes vervolgb berichten in de inbox doet belanden voordat het onderwerp is uitbehandeld, besteden we zo’n 28 procent van onze werktijd aan het lezen en versturen van mail. Enerzijds is de e-mail als vervanging van de ouderwetse brief natuurlijk handig. Je bereikt elkaar snel en goedkoop, de postduif kan in zijn hok blijven. Maar dat drempelloze is meteen de valkuil: de meeste inboxen zijn drassige moerassen geworden van zakelijke e-mails, katebelletjes, nieuwsbrieven en aanbiedingen. Volgens professor Tom Jackson

Voor elk wissewasje sturen we een e-mail. Maar is dat wel zo efficiënt en kunnen we er niet gewoon mee stoppen?

tekst LARA AERTS illustraties PAUL FAASSEN

‘Ik was ambtenaar maar ik was voornamelijk bezig met mijn mail, op kosten van de belastingbetaler’

van de Loughborough University veroorzaakt dit bij negen op de tien werknemers stress, vooral als de berichten irrelevant zijn. Kim Spinder was het ‘helemaal zat’ om gekoeioneerd te worden door haar inbox. Ze werkte tot een paar jaar geleden bij de gemeente Amsterdam en het ministerie van Binnenlandse Zaken. Spinder: ‘Ik was ambtenaar geworden omdat ik een verschil wilde maken voor de maatschappij. Maar ik was voornamelijk bezig met mijn mail, op kosten van de belastingbetaler. En op vrijdagavond zat ik met een glas wijn nog steeds mijn inbox te legen om relaxed het weekend in te kunnen gaan.’ Op 1 januari 2011 – ze was toen net voor zichzelf begonnen als innovatieconsultant voor overheid en bedrijfsleven – torpedeerde ze haar mailbox. →



Nu, ruim drie jaar later, reageren mensen daar nog steeds stomverbaasd op, met vragen als: hoe communiceer je dan? (Via sociale media, Whatsapp, telefoon en gewoon, al pratend bij een kop koffie). En: hoe nemen klanten en vrienden dan contact met haar op? (Idem). Mensen moeten altijd wennen aan de mededeling dat ze niet mailt. Spinder herinnert zich een secretaresse die zo radeloos werd dat ze een mail aan Spinder opstelde, uitprintte en per post aan haar stuurde. En nog steeds komt het bij bijna elk nieuw project voor dat een of twee mensen hun hakken in het zand zetten en weigeren via sociale media te communiceren. Spinder: 'Maar die draaien altijd bij als ze hun collega's horen praten over zaken die zij niet weten. Stond op Yammer (een soort Facebook voor de werkvloer, red.), horen ze dan. En dan worden ze toch benieuwd.' Om niet in herhaling te vallen, schrijft Spinder nu een boek: *We Quit Mail*. In april komt het uit. De vraag rijst: als je alternatieve communicatiemiddelen inzet, verschuif je dan niet gewoon het probleem? Guus Pijpers, informatiedeskundige en auteur van een aantal boeken over de hedendaagse overvloed aan informatie, meent van niet, mits je per boodschap zorgvuldig kiest via welke weg je het meest efficiënt communiceert. Wil je bijvoorbeeld dat je dochter een weekend bij de burens gaat logeren, dan past een telefoontje, want: persoonlijk en het onderwerp leent zich om binnen één gesprek af te handelen in plaats van in zes mailetapps. Voor samenwerkingsverbanden en projecten bestaat Yammer. Dat ziet eruit als Facebook maar is beter beveiligd. Alle informatie is daar altijd toegankelijk, in plaats van versnipperd over meerdere inboxen. De winst: mensen hoeven elkaar niet per e-mail vragen te stellen over de stand van zaken, ze kijken online hoe het ermee staat. Een beleidsstuk of memo waar een aantal mensen aan schrijft, wordt handig opgeslagen in Google Drive. Iedereen kan erbij, ziet wat de ander (al dan niet) gedaan heeft en kan al na de eerste alinea tips geven, in plaats van achteraf.

Collective intelligence, noemt Lucien Engelen, directeur REshape & Innovation Center van het Radboudumc, het communiceren via sociale media-groepen in plaats van per mail. Ook hij is al een jaar mailweigeraar. Volgens Engelen is mailen een van de meest tijdverspillende bezigheden van het moment. Zo worden er in het Radboudziekenhuis maandelijks zo'n 750 duizend mails verzonden en 1,2 miljoen mails ontvangen vanuit zo'n 18 duizend mailadressen. Hij rekende uit dat als elke medewerker in het ziekenhuis één mail per dag minder zou lezen, dat op jaarbasis acht fulltime-banen zou schelen. Naast de enorme tijdwinst ziet Engelen nog een gunstige bijwerking: het aantal vergaderingen is drastisch verminderd en een deel daarvan wordt al in de chat van zo'n social-mediagroep gedaan. Engelen: 'Wij hebben hier soms langdurige en dure projecten waarin

'Ik ben niet tegen e-mailen, maar tegen de manier waarop we elkaar in een digitale wurg-greep houden'

knappe koppen van alles verzinnen om ervoor te zorgen dat we met tien man minder toe kunnen. Ik ben ervan overtuigd dat als we het aantal e-mails met 10 procent kunnen terugbrengen, dat een bezuiniging oplevert die iedere andere verbeteringsslag zou doen verbleken.'

Helemaal stoppen met mail is mij voorlopig een brug te ver. En volgens Spinder ook niet nodig. 'Ik ben niet tegen e-mailen', zegt ze, 'maar wel tegen de manier waarop we elkaar in een digitale wurggreep houden.' De reden dat zij zelf wel radicaal stopte, is omdat een dieet bij haar niet werkte. Na een paar dagen onthouding kreeg die inbox toch weer een aanzuigende werking. Vooruitlopend op haar boek geeft ze mij tips om me te wapenen tegen die e-mailterreur en tegen mijn neiging om elke binnenkomende mail te omarmen als legitiem uitstel voor spoedeisende, inhoudelijke werkzaamheden. Haar eerste boodschap is: mensen hebben je minder hard nodig dan je denkt. 'Ze gooien een verzoek op de mail, maar vaak is zoiets helemaal niet urgent, terwijl jij alles uit je handen laat vallen.' Omdat men van mij gewend is dat ik binnen een nanoseconde antwoord en ik mensen niet wil laten vrezen voor mijn leven, stel ik een *autoreply* in met de tekst: 'Wegens drukte lees ik mijn mail nog maar twee keer per dag. Noodgeval? →



‘Ik kan moeilijk tegen mijn directeur zeggen dat-ie me maar moet twitteren’

Bel of app me.’ Dat laatste is volgens Spinder essentieel: je moet mensen een lijntje geven in geval van nood. Nog een tip: zet je mailprogramma en de meldingen uit. Echte verslaafden kunnen het programma Selfcontrol installeren, waarmee je je mailprogramma en ook websites voor een bepaalde tijd blokkeert. Als oplossing voor het probleem dat mijn inbox een dubbelrol vervult als to-dolijst, raadt ze me aan een takenlijst in het programma Trello te maken. (Op een papiertje opschrijven kan natuurlijk ook, al raak je dat eerder kwijt dan je iPhone). Maar het belangrijkste volgens Spinder: begin je dag vooral níet met e-mails, want voor je het weet blijf je uren in de tentakels hangen. Spinders e-mailzelfmoord verbeterde haar productiviteit met factor tien: ze begeleidt nu veertig in plaats van vier verandertrajecten. En ze is succesvol: in 2012 won ze de Harvard M-Prize for Management Innovation. Privé ondervindt ze geen nadelen: de opticien facebookt haar als haar bril klaar is. En met vrienden spreekt ze in het echt af: ‘Daar heb ik nu gewoon tijd voor.’

Dat mailweigeren ook kan als je ambtenaar bent, bewijst Marnix Bolkestein, hoofd handhaving bij de dienst Wonen, Zorg en Samenleven van de gemeente Amsterdam. Hij is gestopt met e-mails. Hij heeft nog wel een mailadres, ‘Ik kan moeilijk tegen mijn directeur zeggen dat-ie me maar moet twitteren of op Yammer moet komen’, maar zijn medewerkers krijgen geen mails meer van hem. In 2010, toen de dienst nog *full swing* aan het mailen was, deed de gemeentelijke ombudsman een onderzoek en concludeerde

dat de communicatie zowel intern als extern niet soepel verliep. In 2012 was de communicatie, samenwerking en handhaving volgens de ombudsman duidelijk verbeterd. Bolkestein schrijft dat voor een groot gedeelte toe aan het communiceren via sociale media. Hij denkt dat e-mail binnen tien jaar niet meer bestaat. Aan de jonge generatie zal het niet liggen: in het Hyves-tijdperk begonnen kinderen en tieners al met klassenpagina’s om te communiceren over roosters en feestjes, tegenwoordig gebruikt de jonge generatie Facebook en Whatsapp voor communicatie, zo blijkt het uit onderzoek van bureau Blinker. Ze hebben whatsappgroepen voor de klas, voor het hockeyteam, enzovoorts. Stuur een jongere een mail, zegt informatiedeskundige Pijpers, dan heeft dat de status van een formele brief, bijvoorbeeld om te solliciteren.

Toch denkt Pijpers dat e-mail over tien jaar nog wel bestaat. ‘De meeste bedrijven hebben hun totale communicatie georganiseerd via de mail. Het duurt meer dan tien jaar om dat te ontmantelen.’

Het resultaat van mijn persoonlijke verbeterpoging, naar aanleiding van Spinders tips, was de eerste dag verbluffend. Om 13.00 uur had ik alle taken waar ik al dagen tegenaan zat te hikken, afgevinkt. De rest van de dag kon ik naar hartelust en zonder een zweempje schuldgevoel mijn medemens met e-mails bombarderen. De tweede dag werd het bezoek aan de inbox alweer wat frequenter, op dag drie had ik een hopeloze terugval. Moedig probeer ik het nu elke dag opnieuw: de mailbox uitzetten, zo min mogelijk antwoorden, telefoontjes plegen. De mailapp op mijn smartphone heb ik op een onmogelijke plek geparkeerd die pas te bereiken is na drie veegacties. Ik heb de inboxfilter Sanebox geïnstalleerd, die voor mij alle nieuwsbriefmeuk destilleert en in een wachtrij parkeert. Maar het is zwoegen: van binnen ben en blijf ik een junkie die het liefst zo vaak mogelijk de digitale heroïne rechtstreeks via de oogbollen injecteert. Misschien is cold turkey stoppen wel helemaal niet zo’n slecht idee. ←