

Inleiding

Het einde van het jaar naderde. Ik worstelde al lange tijd met mijn inbox. De e-mails bleven iedere dag maar binnenstromen. Wat ik ook deed, ik kreeg ze niet meer weggewerkt. E-mail zorgde voor stress, miscommunicatie en frustratie. Ik liet mijn gedachten eens gaan over het afgelopen jaar. Ik voelde me een beetje moedeloos; ik rende van overleg naar overleg, werkte tussendoor steeds als een bezetene mijn e-mail weg, terwijl ik vervolgens aan het einde van de dag concludeerde dat ik niet voldoende uit de dag had gehaald. 's Avonds deed ik mijn 'echte' werk en worstelde ik mij door de laatste e-mails, om de volgende ochtend van een collega te horen: 'Heb je mijn e-mail nog niet gelezen?'

Ik had steeds het gevoel achter de feiten aan te lopen. Ik raakte daardoor minder gemotiveerd en vond het vreselijk dat anderen mijn agenda bepaalden. Mijn persoonlijke to-do-lijst groeide, terwijl ik maar e-mails bleef beantwoorden. Na een halve dag vergaderen zat mijn inbox alweer vol. Het voelde als een vicieuze cirkel waar ik niet meer uit kon ontsnappen. Hoe fijn zou het zijn wanneer ik zelf weer kon beslissen over wat ik deed en op welke manier ik communiceerde en samenwerkte?

Ik vroeg mij af wat mijn bijdrage aan de samenleving was. Voegde ik überhaupt waarde toe? Ik wilde als professional een zinvolle bijdrage leveren en impact hebben. Toen ik de balans opmaakte, kwam ik tot een heel treurige conclusie: ik ben een meester in vergaderen, tussendoor e-mails wegwerken en plannen schrijven. Dag in, dag uit. Als ik stop met werken, is mijn bijdrage aan de samenleving echter nihil geweest.

Het moment was daar. *Ik besloot te stoppen met e-mail.* Het werd mijn goede voornemen: 'Op 1 januari 2011 stop ik met e-mail. Ik trek de stekker uit mijn inbox en werk in plaats daarvan voortaan met online samenwerkingsplatforms.' Ik deelde mijn besluit online en offline mee, aan alle mensen met wie ik samenwerkte.

Ik kijk iedere ochtend in de spiegel en vraag mijzelf: 'Als vandaag de laatste dag van mijn leven was, zou ik dan willen doen wat ik vandaag ga doen?' En steeds als het antwoord te veel dagen achter elkaar 'Nee' is, weet ik dat ik iets moest veranderen.

STEVE JOBS, OPRICHTER EN VOORMALIG CEO APPLE

Ik vond het best spannend. Zou ik dingen missen? Zouden die online samenwerkingsplatforms echt beter werken? Hoe zouden de mensen met wie ik veel samenwerk op dit besluit reageren? Naast deze zorgen merkte ik dat ik ernaar uitkeek om te ontdekken wat het mij, mijn werkgevers en andere organisaties zou kunnen opleveren.

Nu ik terugkijk, blijkt stoppen met e-mail mij nog veel meer gebracht te hebben dan ik vooraf

had durven dromen; veel meer dan de simpele opluchting dat ik mijn inbox niet meer hoeft te openen. Ik had nooit verwacht dat het de manier waarop ik samenwerk zo zou veranderen, dat ik zoveel efficiënter kon werken met andere *tools* en dat ik weer echt in contact zou komen met mijn collega's. Deze ervaringen wil ik graag met anderen delen, en daarom ben ik de *We Quit Mail*-beweging gestart, waar de eerste organisaties en individuele leden zich inmiddels bij hebben aangesloten.¹ In dit boek deel ik mijn eigen ervaringen en de *best practices* van anderen, zodat ook jij er je voordeel mee kunt doen. Ben je er klaar voor?

Kim Spinder, maart 2014

1

Waarom e-mail niet meer werkt

E-mail is de naam van digitaal, elektronisch postverkeer.

WIKIPEDIA

Vanuit een historisch perspectief is e-mail eigenlijk een heel ouderwets medium. Terwijl de meeste online media een steeds kortere levenscyclus hebben — denk maar aan Hyves — werd de eerste e-mail al in 1971 verstuurd, door Ray Tomlinson, een Amerikaanse programmeur.

De uitvinders van e-mail zouden huilen als ze hadden voorzien hoe traag de evolutie ervan verloopt.²

DREW HOUSTON, CEO DROPBOX

E-mail is in feite niets anders dan een gedigitaliseerde brief. Toch is het medium door de decennia heen wel veranderd; wat begon als een berichten-dienst is nu geworden tot een middel om documenten uit te wisselen en op te slaan.³ Daadwerkelijke communicatie tussen individuen komt niet eens meer voor in de top vijf van functies van e-mail.⁴

E-mail wordt veel gebruikt om samen te werken, terwijl het daar nooit voor ontworpen of ontwikkeld is. Geen wonder dat we juist wanneer we samenwerken massaal tegen de grenzen ervan aanlopen.

Als e-mail vandaag zou worden uitgevonden, zou het waarschijnlijk niet overleven als technologie.

LUIS SUAREZ, KENNISMANAGER BIJ IBM⁵

Een mailtje versturen is de normaalste zaak van de wereld geworden. Het is zo vanzelfsprekend dat we vaak niet eens meer stilstaan bij de implicaties ervan. Maar e-mail heeft wel degelijk ook een keerzijde. Met name door de grote hoeveelheid e-mails die we moeten verwerken, worstelen steeds meer mensen met het effectief gebruik ervan en zorgt het zelfs voor stress. Ken je dat rode bolletje dat aangeeft dat je 148 ongelezen e-mails hebt, dat bolletje dat je steeds vanuit je ooghoek ziet? Daar werd ik nou echt onrustig van. Als je niet uitkijkt beheerst e-mail een groot deel van je leven en sta je ermee op en ga je ermee naar bed. Ik checkte uit gewoonte mijn e-mail voor het slapengaan. Op dat moment kon ik echter niets meer met de informatie die ik daaruit haalde, met als resultaat dat ik heel onrustig sliep, omdat ik in mijn hoofd bezig was met wat ik de volgende dag allemaal moest doen. En ik ben niet de enige: uit onderzoek blijkt dat technologie onze nachtrust heeft veranderd. Mensen slapen slechter als ze vlak voordat ze naar bed gaan hun e-mail controleren of hun sociale accounts updaten. Een derde van de mensen slaapt daardoor slechts vijf tot zes uur per nacht.⁶

Techniek is wederkerig. Zij geeft je wat, maar neemt ook wat van je. Disconnected zijn is tegenwoordig een luxe.

DAAN ROOSEGAARDE, KUNSTENAAR EN INNOVATOR

In mijn werk als ambtenaar werd ik overspoeld door e-mail. Wat ik ook deed, ik kreeg mijn inbox steeds moeilijker leeg. Ik had er bijna een

fulltimebaan aan. Ik probeerde van alles om het beheersbaar te houden: van het invoeren van een e-mailetiquette op de werkvloer tot het aanleren van vaardigheden zoals *Getting Things Done*.⁷ Het mocht allemaal niet baten. Ik bleef aan het eind van de dag met die stapels e-mail zitten. Ik had het gevoel dat mijn werk nooit af was. Ik voelde me daardoor gestrest en was minder productief. Minder mailen leek onmogelijk, maar in 2011 — ik was net zelfstandig ondernemer geworden — trok ik de stoute schoenen aan.

Digitale wurggreep

Het is natuurlijk niet eerlijk om e-mail van alles de schuld te geven. Laat ik vooropstellen: ik heb niets tegen het medium e-mail. Ik heb echter wel iets tegen de manier waarop we elkaar in een digitale wurggreep houden. Ik heb daar zelf volop aan meegedaan door een niet te verwerken hoeveelheid informatie per e-mail rond te pompen. Ik moest bij mezelf beginnen.

Wanneer je écht op een andere manier wilt samenwerken, is het echter niet alleen noodzakelijk om je eigen gedrag aan te passen; dan moet de hele organisatie en iedereen met wie je samenwerkt meeveranderen. En dat is een hele kluit. E-mail is voor mij dan ook een symbool van bureaucratie geworden.

Voordat ik de stekker er definitief uittrok, heb ik, zoals gezegd, nog geprobeerd het e-mailgebruik in strakkere banen te leiden. Mijn collega's van de overheid en ik maakten afspraken over hoe we

met elkaar wilden communiceren. Dit was niet alleen heel confronterend (we bleken vastgeroeste gewoontes te hebben die heel lang geleden door onze voorgangers waren bedacht), maar ook heel leuk, omdat we het eigenlijk nooit hadden over de manier waarop we samenwerkten. Iedereen deed datgene wat hij dacht dat goed was. Toen we keken wat we wilden bereiken, wie geïnformeerd moest worden en wie de eindbeslissing nam, kortom: toen we het communicatieproces onder de loep namen, kwamen we erachter dat het veel efficiënter kon.

Poging 1: e-tiquette

We maakten afspraken over het 'juiste' gebruik van e-mail, zodat onze inboxen minder 'ruis' zouden bevatten en we deze sneller konden legen. De belangrijkste punten uit onze e-tiquette waren:

- Geef je e-mail een duidelijk onderwerp zodat we makkelijk kunnen scannen en zoeken.

E-mail is een symbool van bureaucratie geworden.

- Omschrijf een duidelijke *call to action*: geef specifiek aan wat je van de ander verwacht en vóór welke datum.
- Houd het kort: maak je bericht niet langer dan vijf tot tien regels.
- Bedenk vooraf of je deze e-mail wel moet versturen of dat er een andere, betere manier is.
- Cc'en is onzin.
- Bcc'en is verboden.

Poging 2: retour afzender

In de praktijk viel dit nog niet mee. We hadden niet altijd de discipline om ons aan de e-tiquette te houden, omdat we al jaren gewend waren om het anders te doen.

We kregen het gewoonweg niet voor elkaar om succesvol samen te werken via e-mail. We verplaatsten wel informatie, maar brachten het niet samen. Er ontstonden onderling veel irritaties omdat e-mail zorgde voor een bepaalde onderlinge cultuur. Zo werden er zonder overleg mailtjes 'over de schutting gegooid', dan was je er zelf immers (even) vanaf. Ook werd e-mail gebruikt om een actie op de to-do-lijst van een ander te krijgen, waarna men, zonder overleg, verwachtte dat die ander dat dan direct oppakte.

Veel collega's vervielen bovendien in hun ingesleten verwachtingspatroon dat e-mail onmiddellijk beantwoord moet worden, en raakten geïrriteerd wanneer dat niet gebeurde. Ik besloot ze een handje te helpen door irrelevante mailtjes en acties die ik niet wilde uitvoeren terug te sturen, net als bij verkeerd bezorgde post. Ik zette dan 'retour afzender' in de onderwerpregel.