

Bellen of mailen? Dit zijn de 5 vragen die je beslissen.

Je opent je mailbox uit gewoonte. Maar e-mail is in 87% van de gevallen de bron van miscommunicatie op het werk. En elke onnodige mail laat werk dagenlang stilliggen in andermans mailbox. **Stel jezelf eerst deze vijf vragen — pak bij twee of meer "ja" de telefoon.**

BEANTWOORD EERST DEZE 5 VRAGEN

1 Heb ik nu een antwoord nodig?

Antwoord binnen een uur nodig om door te kunnen? → **Bel**. Mail-pingpong duurt dagen, geen uren.

2 Is het gevoelig, complex of dubbelzinnig?

Slecht nieuws, feedback, emoties, veel nuance? → **Bel**. Tekst mist toon en de kans om bij te sturen.

3 Gaat dit heen en weer als ik mail?

Verwacht je wedervragen, past het niet in drie zinnen? → **Bel**. Eén telefoontje vervangt vijf mails.

4 Moet dit in beweging komen?

Wachten op iemand om verder te kunnen? → **Bel**. Mailen zet het op een stapel; bellen zet het in beweging.

5 Heb ik dit al gemaaild zonder antwoord?

Twee mails op hetzelfde onderwerp, geen reactie? → **Bel**. E-mail werkt niet voor deze situatie.

VUISTREGEL

Ben je meer dan 10 minuten kwijt aan het typen van een mail vol hulpvragen? Sluit 'm af en pak de telefoon. Of stuur een voice-memo van 30 seconden.



Wél mailen wanneer...

- Je iets **vastgelegd** wilt hebben (afspraken, besluiten).
- Het **kan wachten** — een paar dagen is geen ramp.
- De boodschap **eenduidig** is: een datum, een bestand, een korte instructie.
- Je informatie deelt met **meerdere mensen tegelijk**.
- De ontvanger zelf heeft aangegeven **liever te mailen**.



Pak de telefoon bij...

- **Conflict of onenigheid** — discussies escaleren in tekst.
- **Slecht nieuws of feedback** — een mens, geen tekstballon.
- **Haast** — jouw vraag mag geen 48 uur in een mailbox liggen.
- Je een **relatie wilt opbouwen of onderhouden**.
- Je bij **meer dan twee mails** op hetzelfde onderwerp zit.

50%

TOON CORRECT BEGREPEN

Zenders denken dat hun e-mail in **90%** van de gevallen correct wordt geïnterpreteerd. In werkelijkheid begrijpt de ontvanger de toon maar in **50%** van de gevallen. Een muntje opgooien is net zo voorspellend.

— Kruger & Epley, Cornell University (2005)

VOLGENDE STAP

Krijg grip op je mailbox — en op de processen eromheen.

In het werkboek **Mailbox Management** leer je waardeloze e-mails herkennen vóór je ze stuurt, je inbox terugbrengen naar werkbare proporties, en met je team afspraken maken over wanneer er gemaaild en wanneer er gebeld wordt.

Bekijk het werkboek
www.vaninzichtnaaractie.nl