

Organiseren zonder e-mail

Kim Spinder

Sociale media zijn geen wondermiddel. De inzet van online tools is geen doel op zich. Maar het gebruik ervan kan wel degelijk bijdragen aan de opgaven waar gemeenten voor staan. Denk bijvoorbeeld aan het creëren van waarde voor de organisatie door het verbinden van mensen met behulp van sociale (online) tools, aan het samenwerken in (online) netwerken, het anders organiseren en het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken in communities. Maar het helpt ook om de vraag te stellen: doen wij de dingen die er toe doen?

Het stellen van die laatste vraag, triggerde mij een aantal jaar geleden om mijn manier van werken als ambtenaar onder de loep te nemen. Wat deed ik zoal op een dag? En welke impact had ik nou echt, wat had 'de burger' aan mijn werk? Ik kwam tot een treurige conclusie. Ik rende van overleg naar overleg, schreef beleidsstukken en werkte in de tussentijd mijn e-mails weg. Ik werd overspoeld met e-mails. Wat ik ook deed, ik kreeg mijn inbox steeds moeilijker leeg. Ik voelde mij gevangen in mijn inbox en had geen regie meer over mijn eigen werk. Ik startte 's ochtends met het beantwoorden van mailtjes van anderen, om aan het eind van de dag te concluderen dat ik eigenlijk niet had gedaan wat ik mij die dag had voorgenomen. Ik had het gevoel dat mijn werk nooit af was. Er ging teveel tijd verloren aan e-mail: cc, bcc en e-mail-bommen waarbij de hele organisatie betrokken was. Ik voelde me gestrest en niet productief. Minder mailen leek onmogelijk, dus trok ik in 2011 de stoute schoenen aan: ik stopte met het gebruik van e-mail.

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 om deze vicieuze cirkel te doorbreken. Nu ik terugkijk op het besluit om te stoppen met e-mail, 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 veel organisaties en individuele medewerkers zich inmiddels bij hebben aangesloten.



Afbeelding 29: We Quit Mail, ik ben een e-mailer

Hoe doe je dat in de praktijk?

Een veel gestelde vraag van gemeenten is hoe je dan contact met je inwoners onderhoudt? Ik geloof ook niet zozeer in een of-of-benadering, maar veel meer in een én-én-benadering. Dus én online tools zoals Twitter en Facebook en de traditionele media. De grootste winst is echter intern te behalen én in projecten met partners. In de We Quit Mail-trajecten die we begeleiden om gemeenten slimmer te laten werken, bleek dat bij een gemeente van duizend medewerkers intern een miljoen mails per maand worden rondgestuurd. Ik heb zelfs collega's gehad die tegenover mij zaten en mij mailden. Als je uitrekent wat dat betekent qua tijdinvestering... Dan is het zaak om met elkaar het gesprek aan te gaan over deze manier van werken. Geen e-mails meer versturen levert mij gemiddeld zo'n twee tot drie uur extra tijd per dag op. Tel uit je winst. Bovendien sprak ik ineens veel meer collega's, waardoor er meer onderlinge samenhang ontstaat en iedereen dankzij het online samenwerken veel beter op de hoogte was.

Uiteraard staan er alternatieve tools tegenover, die vaak veel beter ondersteunen in het samenwerken. E-mail is nou eenmaal niet ontworpen om samen te werken. Het is belangrijk om over het gebruik van online tools werkafspraken te maken om niet in dezelfde valkuilen trappen als de toepassing van e-mail. Het voordeel van online netwerken is dat je collectieve intelligentie veel beter kunt benutten dan via e-mail.



Afbeelding 30: naar elkaar e-mailen

Voorbeeld WQM in de praktijk

Bij een gemeente zijn we gestart met online samenwerken. Door het inzetten van een online platform als Yammer is het teamgevoel versterkt en zijn medewerkers veel beter op de hoogte van wat er speelt. Het proces van samenwerken staat centraal om maatschappelijke opgaven effectief te lijf te gaan. Wel moet je eerst investeren in online samenwerken voordat het iets oplevert. Belangrijke conclusie: kennis gaat niet meer dood in onze mailboxen.

Het online samenwerken zorgt voor een andere dynamiek. Het schept een betere onderlinge band, er gebeurt veel meer en we communiceren beter. En er is ook veel meer besef van waar we het allemaal voor doen; dat we uiteindelijk allemaal werken voor de inwoners. Bijkomend voordeel: door te stoppen met e-mail blijkt het aantal vergaderingen drastisch af te nemen. We werken niet alleen intern beter samen, maar in projecten met externe partijen als de politie, brandweer en woningbouwcorporaties zien we ook grote voordelen. Wanneer je stopt met e-mail zie je dynamiek in de samenwerking veranderen. Externe partijen zijn vanaf het begin betrokken. Medewerkers weten onderling veel beter van elkaar waar ze mee bezig zijn. Uit onderzoek blijkt dat het samenwerken en communiceren duidelijk verbeterd is.

Waar begin je?

Mijn advies is om klein te beginnen. Kies een afdeling of project waarbij je stap voor stap het gebruik van e-mail terug dringt. Door in de praktijk te testen wat wel en niet werkt, ervaar je middels learning by doing wat een andere manier van werken voor de organisatie en haar medewerkers kan opleveren. Het is ook een kwestie van geduld. In het begin moet de groep wat tijd investeren in het zich eigen maken van de techniek van online samenwerken voordat het resultaat oplevert. Het leuke is wel dat iedereen erin meegroeit.

Medewerkers die mee willen doen met We Quit Mail hebben lef nodig om buiten de gebaande paden te treden, om vaste routines te doorbreken. Maar eenmaal gestart, blijkt er voor de We Quit Mail fans geen weg terug. Ik kan me niet meer voorstellen dat ik de communicatie met mijn afdeling of in projecten nog via mail zou doen. Je kunt op een gegeven moment niet meer anders. Je moet ergens beginnen en stoppen met e-mail is een uitstekende eerste stap. Uiteindelijk eindig je met een nieuwe manier van samenwerken en organiseren, waarin je veel meer met elkaar gedaan krijgt. Helaas is e-mail nog steeds de leading norm in veel organisaties, maar dat werkt gewoon niet meer. Ik kan niet wachten totdat onze manier van werken normaal wordt. Met behulp van de tools kunnen mensen gemakkelijker en leuker samenwerken, kennis delen en communiceren met zowel collega's als inwoners.

Wil je meer weten? Lees dan het boek We Quit Mail, Doe mee en pak de regie over je werk terug. In dit boek deel ik mijn eigen ervaringen en de best practices van anderen, zodat ook jij er je voordeel mee kunt doen. ¹

Over Kim

Kim Spinder is een innovator en piraat. Ze houdt van muiten en organisaties in beweging krijgen. Kim helpt organisaties met veel lef en plezier om zich klaar te maken voor de toekomst. Dit alles onder het mom van "The Future Is Now." Ze heeft een gave om zaken net even anders aan te pakken en mensen hier enthousiast voor te maken.

Kim is naast organisatieadviseur een veelgevraagd spreker zowel in de publieke sector als in het bedrijfsleven. Daarnaast geeft ze veel workshops over muiten, slimmer samenwerken/stoppen met mail, de organisatie van de toekomst en sociale media.

@kimspinder

www.kimspinder.nl

