

# Hagel

**K**erst- en Nieuwjaarsrecepties zorgen weer volop voor het zogenaamde seizoensnetwerken. Als contactbehoefte spoeden we ons naar bijeenkomsten waar we lukraak beste wensen uitspreken, handen schudden en zoenen uitdelen. Ook al is het een beetje schieten met hagel, we gaan erheen omdat anderen dat ook doen. Vast ook belangrijke mensen die je zonder afspraak niet snel tegenkomt en die je nu even kunt aanschieten, 'om iets in de week te leggen'. Je wordt zelf ook gezien en blijft op de hoogte van de aardigste roddels. Goede voornemens worden uitgewisseld tussen lotgenoten.

Bijvoorbeeld over de adressenbestanden, die voor de kerstkaarten te elfder ure moesten worden bijgewerkt. Tot mijn schande weet ik uit eigen, herhaalde ervaring dat - ondanks alle prachtige software - het bijwerken van de adressen er vaak bij inschiet. Pure luiheid, terwijl een goed adressenbestand een must is voor je relatiebeheer. Zorgvuldig gebruik gaat niet alleen om het bijhouden van de juiste contactgegevens, maar zeker ook over het type relatie en de soorten contacten: bouwstenen van doelgericht netwerken.

Wegens drukte worden dan de adressen van de vorige keer maar weer gebruikt. Met wat geluk zit daar ten minste een deel van de juiste mensen tussen...

Internet is het meest lukrake laagdrempelige netwerk ooit. Dat heeft geweldige voordelen, waarover een andere keer

meer, maar ook grote nadelen. Iedereen kent de ongewenste spam van foute commercianten die met hagel schieten. Ook in eigen huis wordt e-mail vaak te nonchalant gebruikt en wordt een prachtig medium een stoorzender. Onderzoeken wijten aanzienlijk productiviteitsverlies aan ongeremd gebruik van mail en adresbestanden. Geen wonder, want vaak ontbreken duidelijke afspraken. U kent het wel: berichten worden via de elektronische glijbaan geforward of gececeed naar Jan en alleman. Vaak staat er een vaag onderwerp in het desbetreffende veld, ontbreekt een heldere boodschap van de verzender (Re:?) en zit er ook nog eens een dikke bijlage bij. Waar gaat het over, wat verwacht de ontvanger, is het ter kennisname, ter besluitvorming, wordt er een reactie verwacht, wat is de deadline? Zo klik je hele berichten schouderophalend weg terwijl men weken later verwacht dat je complete stukken kent, die een tijdje geleden al 'in de week waren gelegd' via de mail. En laten collega's zich afleiden door irrelevante berichten, bemoeien zich ongevraagd met zaken die ze niet aangaan. Dat is niet gebruik, maar misbruik van je interne netwerk, dat is 'net wurkje'!

De remedie is simpel: maak heldere afspraken over e-mail in het bedrijf, zorg dat een afzender ten eerste de ontvangers zorgvuldig selecteert en ten tweede duidelijke boodschappen meegeeft voor hoofd- en bijontvangers. Grote kans dat de mail dan doel treft. Succes ermee en voor het nieuwe jaar GELUK :-)! ♦

Door Fokke Martini,  
directeur ICT Center Friesland

