

Vario Onderwijsgroep e-mail etiquette

We besteden gemiddeld een kwart van onze werkweek aan het wegwerken van onze e-mail. En ondanks dat we zoveel mail wegwerken, weten we eigenlijk nog steeds niet hoe we op de beste manier e-mails kunnen beantwoorden. Waar we veelal niet bij stiltaan is, dat we voor elke verstuurde e-mail gemiddeld 1,4 mails terug krijgen. Denk aan vragen ter verduidelijking, meningsverschillen, discussies. We hebben bij Vario Onderwijsgroep een aantal richtlijnen geformuleerd om ons e-mailverkeer te verminderen en daar waar we mailen, deze te verbeteren.

1. Kies een simpel, helder en kort onderwerp

Mensen beslissen vaak of ze een e-mail openen op basis van het onderwerp. Gebruik daarom geen vage of algemene termen in de onderwerpregel en gebruik geen hoofdletters of uitroeptekens. Meld hier kort en krachtig waar de e-mail over gaat. Voorbeelden: datum overleg is veranderd, snelle vraag over presentatie of suggesties voor het voorstel.

2. Maak spaarzaam gebruik van de 'antwoord allen' knop

De 'antwoord allen'-knop is ontzettend handig. Je kunt je boodschap met een enkele druk op de knop de complete school doorsturen. Bedenk echter goed waarom je iedereen het bericht zou gaan sturen. Moet iedereen het bericht daadwerkelijk lezen?

- Vraag jezelf even af of iedereen het bericht wel moet lezen. Dit is vaak niet het geval als het originele bericht bedoeld is als memo.
- Als de originele e-mail een vraag bevat, antwoord dan alleen als je een antwoord hebt. Antwoord niet dan met 'ik weet het niet.'
- Vermeld geen 'inside' grapjes. De rest van de ontvangers weet vaak niet waar het over gaat.
- Antwoord niet met alleen 'dank je.' Als iemand via een massa-mail te kennen geeft dat er taart in de keuken staat, hoeft u niet aan alle ontvangers een bedankje te sturen. Beantwoord alleen de afzender of bedank degene die trakteert persoonlijk.
- Reageer alleen als je de hele groep iets te melden hebt. Is dat niet het geval, reageer dan niet of alleen naar de persoon waarvan de e-mail afkomstig is.

3. Aanhef

Gebruik altijd een nette aanhef: hoi, hallo of goedendag. Vermijd relaxte alledaagse uitdrukkingen als 'hey' en 'yo'. Noem een collega altijd bij zijn/haar (volledige) naam.

4. Stel jezelf voor

Heb je iemand alleen nog maar telefonisch gesproken, ga er dan niet altijd vanuit dat iemand je (nog) kent. Stel je jezelf daarom nog even kort voor wanneer je twijfelt.

5. Let op je taalgebruik

Gebruik geen afkortingen als LOL, 4Y, FYI, enzovoort in zakelijke e-mail. Gebruik ook zeker geen vloek- of scheldwoorden.

6. Uitroepteken

Denk na over het gebruik van uitroeptekens. Je hebt het waarschijnlijk niet eens door dat je veel zinnen afsluit met een uitroepteken. Het resultaat? Het kan te emotioneel en onvolwassen overkomen. Lees je mail nog een keer terug en vervang uitroeptekens door punten waar het kan. Uitroeptekens moeten met mate worden gebruikt.

7. Lettertype

Houd je lettertype, kleur en grootte bij het huisstijl lettertype Arial (11). Je e-mails moeten goed leesbaar zijn voor de ontvanger. En de kleur? Zwart, dat is het meest veilig.

8. Humor

Humor op papier is altijd lastig. Want: vat de persoon aan de andere kant goed op? Humor kan ook gauw sarcastisch overkomen. In professionele e-mails kun je humor het best weglaten, behalve als je de ontvanger goed kent. Iets wat jij grappig vindt, kan de ander namelijk helemaal niet grappig vinden. Als je twijfelt, kun je het er beter uitlaten.

9. Let op je toon

Gezichtsuitdrukkingen zijn niet af te lezen in een e-mail. Let daarom op de toon die je gebruikt in je mails. Maak niet te korte zinnen, want dan kun je overkomen als boos en kortaf. Om misverstanden te voorkomen, is het raadzaam om, voordat je de mail gaat verzenden, je e-mail even hardop voor te lezen. Als het hard overkomt op jezelf, zal het ook hard overkomen op je ontvanger. Probeer ook negatieve woorden te vermijden, zoals mislukking, verkeerd, verwaarloosd.

10. De boodschap

Houd je verhaal kort en verdeel de tekst in alinea's. Niemand houdt van grote, onafgebroken stukken tekst in de e-mail. Wees direct en duidelijk. Maak eventueel gebruik van opsommingstekens. De ontvanger moet zich niet door een compleet boekwerk hoeven worstelen om te begrijpen wat je eigenlijk wilt zeggen.

11. Handtekening

Voorzie je lezer van wat informatie over jezelf in de handtekening. Hierin moet in ieder geval het volgende staan:

- je volledige naam,
- je functie,
- de naam van de school,
- contactgegevens
- telefoonnummer.
- Eventueel kun je ook social media kanalen toevoegen. Gebruik hetzelfde lettertype, dezelfde lettergrootte en kleur als in de rest van de e-mail.

12. Teruglezen

Vertrouw niet op de spelling check in je e-mail programma. Lees alles terug voordat je op 'verzend' drukt. Lees het bij voorkeur hardop voor, zodat je ook goed kunt horen of zinnen goed lopen. Een (type)foutje sluipt er zo in!

13. E-mailadres toevoegen

Voeg het e-mail adres als laatste toe. Zo voorkom je dat je een mailtje per ongeluk eerder verstuurt. Zelfs als je reageert op een mailtje, is het verstandig om eerst het adres te verwijderen en later weer toe te voegen.

14. Correcte ontvanger?

Druk pas op verzenden als je zeker weet dat de e-mail bij de juiste persoon terecht gaat komen. Je wil natuurlijk niet dat een e-mail bij iemand verkeerd uitkomt. Een verkeerde naam aanklikken gebeurt soms en dat kan erg beschamend zijn.

En verder....

- **Beantwoord je e-mails**

Het is moeilijk om op al je e-mails te reageren, maar je zou het wel moeten proberen. Ook bij mails die per ongeluk naar jou verzonden worden. Dan zou je bijvoorbeeld terug kunnen mailen: "Ik denk dat deze e-mail niet voor mij bedoeld was. Ik wilde u dit even laten weten, zodat u het aan de juiste persoon kunt sturen." Zo laat je zien ook een goede kant van jezelf zien.

- **Bespreek geen privékwesities per zakelijke (school) e-mail**

Denk goed na wat u vertelt per e-mail. Stuur nooit persoonlijke of gevoelige informatie via uw zakelijke e-mailadres. Dit geldt ook voor gevoelige informatie over anderen. Bewaar dergelijke informatie voor uw privé mail of bespreek het face-to-face. Stelregel: wilt u niet dat de informatie op het intranet of het prikbord in de personeelskamer belandt, verstuur die dan ook niet via uw e-mailaccount van school.

- **E-mail nooit als je kwaad bent**

E-mails verdwijnen nooit meer. Ze kunnen bovendien doorgestuurd en geprint worden. Stuur daarom nooit een e-mail als u kwaad bent. Ook slecht nieuws melden, iemand ontslaan of een medewerker een reprimande geven kunt u beter niet via de e-mail doen.

- **Reageer tijdig**

E-mail is bedoeld voor snelle en makkelijke communicatie. Je hoeft niet binnen vijf minuten te reageren, maar binnen 48 uur/2 schoolwerkdagen is wel zo netjes.

- **Schoon op**

Als u een aantal mailtjes over en weer hebt gestuurd kan het nogal rommelig worden. Verwijder in uw volgende bericht de eerste berichten uit uw conversatie.

- **Denk aan je reputatie**

Elke e-mail die je verstuurt kan je maken of breken. Zorg daarom dat je in elke e-mail zakelijk en professioneel overkomt. Je weet nooit wie je e-mail onder ogen krijgt.

- **Weekend of vakantie**

Probeer mailen in het weekend en in de vakanties te beperken. Mail je een collega in het weekend of in de vakantie, verwacht dat niet direct een antwoord terug. Jij kiest ervoor om te werken, je collega om weekend of vakantie te vieren.

- **Persoonlijk contact is nog altijd het beste contact**

Een collega persoonlijk aanspreken of even bellen is nog altijd het beste. Zo heb je veelal meteen je antwoord of duidelijkheid en wordt (onnodig) mailverkeer vermeden.