

E-mail etiquette

Inleiding

Volle Inboxes kunnen worden voorkomen door een aantal gedragsregels af te spreken over het verzenden van berichten, het schrijven daarvan en de verwachtingen die de verzender naar de ontvanger heeft. Sommige bedrijven hebben hiervoor beleid ontwikkeld, maar het overgrote deel van de organisaties heeft dat niet. Ook al heeft je organisatie geen regels opgesteld over het gebruik van e-mail, niets staat je in de weg om met je collega's een aantal afspraken te maken over het verzenden, verwerken en de inhoud van e-mail. Hierdoor kun je veel tijd besparen en kunnen ergernissen en misverstanden worden voorkomen.

1. Wanneer gebruik je e-mail en wanneer niet?

E-mail is in lang niet elke situatie het juiste communicatiemiddel. Denk bijvoorbeeld aan zaken die iemand persoonlijk raken, zoals de beëindiging van een dienstverband. Dit hoort in een persoonlijk gesprek besproken te worden. Of als je een vraag hebt waar je meteen antwoord op wilt, kun je beter de telefoon pakken of even bij je collega langsgaan en het hem vragen. En soms wordt e-mail regelmatig gebruikt in situaties waarin een persoonlijk gesprek beter op zijn plaats was geweest. Niet zelden leidt dit - vaak ondoordacht - automatisme tot irritaties, woede en misverstanden. Vraag je bij elk bericht even af of het wel verstandig is voor de betreffende boodschap e-mail als medium te gebruiken.

Situaties waarin je e-mail kunt gebruiken

Je kunt je mail gebruiken als je:

- Een afspraak wilt maken met 1 of meerdere personen
- Een afspraak wilt bevestigen
- Een eenvoudige vraag hebt
- Een vraag hebt waar je niet snel een antwoord op hoeft te krijgen
- Een antwoord moet geven op een eenvoudige vraag
- Aan veel mensen tegelijk een mededeling wilt doen (en die niet heel belangrijk is)
- Een vergadering wilt plannen
- Iemand wilt bereiken die heel slecht bereikbaar is.

Situaties waarin je e-mail beter niet kunt gebruiken

Je kunt je mail beter niet gebruiken als je:

- Een meningsverschil hebt
- Vertrouwelijke informatie wilt uitwisselen
- Slecht nieuws hebt
- In een situatie zit waar een probleem bestaat of dreigt te ontstaan
- Op het allerlaatste moment een vergadering of afspraak wilt afzeggen
- Veel vragen hebt
- Een vraag hebt waar je met spoed een antwoord op wilt hebben

- Vertrouwelijke informatie wilt uitwisselen
- Een vervelend bericht hebt.

Andere mogelijkheden

Wat kun je doen als e-mail niet het meest geschikte medium is?

- Loop bij je collega langs
- Pak de telefoon
- Maak een afspraak voor een persoonlijk gesprek
- Spreek je collega aan in de kantine.

2. Do's

Wees helder en to-the point

- Verplaats je in de ontvanger van je e-mail en geef in de onderwerpregel bovenaan het bericht aan waar het over gaat. Je kunt bijvoorbeeld aangeven wat je van hem verlangt en - zonodig - wanneer. Ook kun je (duidelijk!) verwijzen naar eerdere e-mails. Bijvoorbeeld: "... in mijn mail van 24 september jl. met als onderwerp 'concept beleidsnota versie 1.2'". Het is dan voor de ontvanger meteen duidelijk of hij snel actie moet ondernemen of dat je bericht even kan wachten. Bovendien kan hij je bericht zo gemakkelijk terugvinden. Hiermee toon je niet alleen respect voor de tijd van een ander, je ontvangt waarschijnlijk ook een helder antwoord terug.
- Probeer je zoveel mogelijk tot één onderwerp te beperken. Heb je meerdere onderwerpen, spreid ze dan over meerdere e-mails. De ontvanger houdt zo het overzicht en kan je e-mails gemakkelijker afhandelen. Behandel je toch meer onderwerpen in je bericht, geef de onderwerpen dan een nummer.
- Kom in de eerste alinea van je e-mailbericht meteen to-the-point. Is een bericht alleen ter informatie, start de mail dan met FYI (for your information). Wil je dat een van de collega's die de mail ontvangen een aparte actie moet ondernemen, start een nieuwe alinea in je mail met @, gevolgd door de naam van je collega.
- Houd je bericht zo kort mogelijk, want het lezen van lange lappen tekst op een beeldscherm is niet prettig. Dreigt je e-mail toch erg lang te worden, voorzie je tekst dan van tussenkopjes.
- Heb je dringend een reactie nodig, bel dan de ontvanger ook even om te zeggen dat je een e-mail hebt gestuurd. Je kunt zo de urgentie van je bericht nog eens benadrukken en de ontvanger kan aangeven of hij binnen de door jouw gestelde termijn kan reageren.

Ga weloverwogen met bijlagen om

- Met de bijlagenfunctie in je e-mailprogramma kun je bestanden met je e-mail meesturen. Hartstikke handig, alleen moet je ze wél daadwerkelijk toevoegen; het is weinig professioneel wanneer je in je e-mail naar een attachment verwijst die ontbreekt. Je kunt dit voorkomen door er een gewoonte van te maken eerste de bijlage te selecteren en daarna pas het begeleidende bericht te schrijven.
- Schrijf altijd een begeleidende tekst over een bijlage. Hierin leg je het doel van de bijlage uit en geef je precies aan wat je van de ontvanger verwacht.

- Vraag je altijd af of het nodig is om de bijlage met je bericht mee te sturen. Staat de informatie al op het intranet of in een gedeelde map, dan is een link hiernaar voldoende. Zo voorkom je onnodig geheugengebruik in de mailbox van de ontvanger en overbelasting van het bedrijfsnetwerk. Bovendien hoeft de ontvanger minder handelingen te verrichten (bijlage openen, opslaan, verwijderen).
- Wanneer je een bijlage meestuurt, let er dan op dat het bestand een duidelijke naam heeft en niet te groot is. Nietszeggende bestanden, zoals verslag.doc, en grote bestanden die niet snel geopend kunnen worden wekken irritaties op bij de ontvanger.

Beperk het gebruik van cc

- In sommige organisaties slibben inboxen helemaal dicht door de enorme hoeveelheid cc'tjes die worden verstuurd. Veelal heeft dit met de bedrijfscultuur te maken. Cc'tjes worden dan vaak 'voor de zekerheid' en 'ter info' verstuurd. Doe hier niet aan mee en wees selectief in het versturen van cc'tjes. Gebruik cc alleen als het echt nodig is voor de ontvanger.
- Je kunt een 'Regel' aanmaken waardoor mails, waarin jij in de cc bent opgenomen, direct in een apart mapje binnenkomen i.p.v. in je inbox. Communiceer hier altijd helder over.

Let op correcte adressering

- In de haast kan het wel eens gebeuren dat je een adres verkeerd intikt, de verkeerde contactpersoon in je adresboek selecteert of iemand vergeet. Controleer bij het verzenden van een bericht altijd of je het bericht aan de juiste perso(o)n(en) hebt geadresseerd. Vooral bij gevoelige informatie kan een dubbele check geen kwaad.
- Voorzie externe mail van een disclaimer. In het geval een bericht bij de verkeerde persoon wordt bezorgd, zorgt deze ervoor dat derden hieraan geen rechten kunnen ontlenen of het bedrijf aansprakelijk kunnen stellen.

Let op formulering en spelling

- Gaan we voor een brief nog eens goed zitten, bij het schrijven van een e-mail lijken goede omgangsvormen en spellingsregels te verdwijnen als sneeuw voor de zon: berichten vol spelfouten waarin alleen het hoognodige wordt vermeld. Hoewel zo niet bedoeld, kun je bij de ontvanger ongenueanceerd en kortaf overkomen.
- Natuurlijk maakt het uit naar wie je de e-mail verstuurt - een snelle boodschap aan een collega kan informeler dan een bericht aan een klant - maar een correcte spelling en een goede formulering is ook een kwestie van fatsoen. Bovendien kom je met een goed geformuleerd en een juist gespelde tekst professioneler over dan met een rommelig bericht. Lees een e-mail dus goed door voor je hem verzendt en gebruik je spelling- en grammaticacontrole.
- Wees ook voorzichtig met ironie, sarcasme en humor. Door het ontbreken van fysiek contact kan een grap gemakkelijk als kritiek worden uitgelegd.

3. Don'ts

Zet de ontvanger niet op het verkeerde been

- Verstuur nooit een e-mail zonder het onderwerp in de onderwerpregel aan te geven.
- Schrijf geen zinnen in hoofdletters. De ontvanger zal dit interpreteren als schreeuwen en zal denken dat je boos op hem bent.
- Hoewel e-mail in lastige situaties een aantrekkelijk alternatief lijkt, mag je je nooit achter een e-mail verschuilen. Door het ééndimensionale karakter van e-mail zie je niet hoe je bericht bij de ontvanger overkomt en kun je een misverstand niet meteen rechtzetten. Ook heb je geen idee van de omstandigheden en timing van het moment waarop je e-mail wordt gelezen.

Verzend geen vertrouwelijke informatie

- In principe is e-mail niet geschikt voor het uitwisselen van vertrouwelijke informatie. Ook privé-informatie over collega's wissel je niet uit via de mail. Een e-mail - of de reactie daarop – wordt nogal eens naar anderen doorgestuurd en dan komt je bericht terecht bij mensen voor wie jij hem niet had bestemd.
- Wees je ervan bewust dat in veel organisaties de systeembeheerder toegang heeft tot je e-mail.

Bcc

- Wanneer je een bericht aan meerdere zakelijke contacten verstuurt, is het niet zo professioneel als de e-mailadressen van de geadresseerden voor iedereen zichtbaar zijn. Er zijn organisaties die maar al te gemakkelijk gebruikmaken van deze adressen om spam te versturen. Gebruik in een dergelijk geval bcc (blind carbon copy). De adressen die je hier invoert, zijn dan niet zichtbaar voor de anderen.

Wees niet te gemakzuchtig

- Stuur niet voor ieder wissewasje een e-mail.
- Vraag je bij elk bericht even af of het wel verstandig is voor de betreffende boodschap e-mail als medium te gebruiken. Is een telefoontje of rechtstreeks contact met de collega, die een paar kamers verderop zit niet effectiever?
- En hoewel het een verleidelijk alternatief is om niet zelf de archiefkast in te hoeven duiken, is het niet verstandig om een e-mail te versturen waarin je om informatie vraagt die je zelf gemakkelijk kunt opzoeken. Het is niet collegiaal en zal voor de nodige irritaties kunnen zorgen.

To: alle afdelingen

- In veel organisaties is het mogelijk om een bericht te versturen naar alle medewerkers of de medewerkers van een organisatieonderdeel, bijvoorbeeld de afdeling IT of Personeelszaken. Dat kan erg efficiënt zijn, bijvoorbeeld wanneer de directie een belangrijk bericht heeft. Maar al te vaak wordt deze mogelijkheid uit gemakzucht gebruikt, omdat de verzender van de e-mail niet goed weet aan wie hij zijn bericht moet richten en voor het gemak de hele afdeling maar adresseert. Een bron van onnodige verstopping.