

# E-mailprotocol VariO Onderwijsgroep

Onderdeel van:

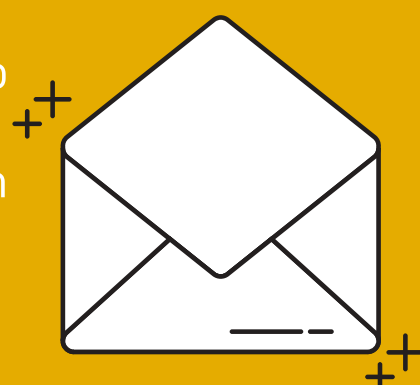
**VARIO**  
Onderwijsgroep

# MAILEN DOE JE ZO!

VariO Onderwijsgroep

## HELDER, KORT EN SIMPEL 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.



## GEBRUIK ZO ZO WEINIG MOGELIJK ANTWOORD ALLEN



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?

## 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.

hello

## 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.



## LET OP JE TAALGEBRUIK

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

## UITROEPTEKEN

IDenk na over het gebruik van uitroeptekens. Je hebt het waarschijnlijk niet eens door dat je veel zinnen afsluit met een uitroepteken.



## LETTERTYPE

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

## 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.



## 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.

Onderdeel van:

**VARIO**  
Onderwijsgroep

## 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 opsommingtekens. De ontvanger moet zich niet door een compleet boekwerk hoeven worstelen om te begrijpen wat je eigenlijk wilt zeggen.

## 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.

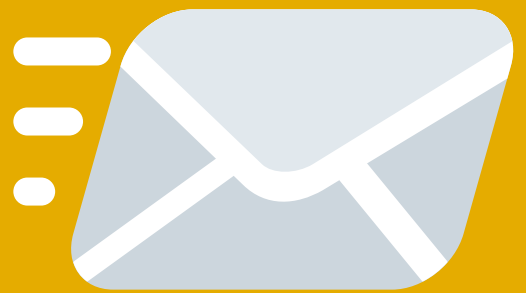


## TERUGLEZEN

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!

## E-MAILADRES TOEVOEGEN

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!



## 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.

Onderdeel van:

**VARIO**  
Onderwijsgroep

# EN VERDER.....

## BEANTWOORD JE ALTIJD 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.



## BESPREEK GEEN PRIVE-KWESTIES

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.

## E-MAIL NIET 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.



## ANTWOORD TIJDIG

DE-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.

Onderdeel van:

**VARIO**  
Onderwijsgroep



## 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.

## PROFESSIONEEL

Zorg 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

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.



Onderdeel van:

**VARIO**  
Onderwijsgroep