

# Email

## E-mail afhandelen

- Houd één centraal e-mailadres aan voor het secretariaat, met een duidelijk herkenbare organisatiename
- Controleer de inbox ten minste twee keer per week
- Heeft slechts 1 persoon toegang tot de e-mail: let op het bewaren van de inlogcode
- Handelen verschillende mensen de e-mail af: maak afspraken om te voorkomen dat e-mail niet of dubbelop worden behandeld.
- Archiveren: welke kleuren, mappen of codes u gebruikt is een kwestie van persoonlijke smaak.

## Adressering

- Houd zakelijke communicatie zakelijk. Schrijf zakelijke contacten aan op hun zakelijke adres
- Maak passend onderscheid tussen de hoofdgeadresseerden en de meelezers (cc)
- Schrijft u verschillende mensen aan die elkaar niet goed kennen: schrijf alle geadresseerden aan in het bcc-veld ('blind carbon copy') zodat de adressen niet zichtbaar zijn voor de ontvangers. Zet uzelf in de hoofdadressering; uw bericht kan anders worden aangemerkt als spam.
- Schrijft u geregeld dezelfde groep mensen aan: maak een 'distributiegroep' aan, zodat u niemand kunt vergeten.
- Schrijft u regelmatig dezelfde grote groep mensen aan: overweeg het instellen van een online mailing

## Duidelijke berichten

- Geef uw e-mail een duidelijk onderwerp mee.
- Maak voor verschillende onderwerpen verschillende e-mails aan. De ontvanger kan uw berichten dan makkelijker archiveren.
- Verandert het onderwerp in de loop van een gesprek, pas dan de onderwerpregel aan.
- Geef waar mogelijk in de onderwerpregel aan wat u van de ontvanger verwacht: 'ter informatie: besluit B&W', of: 'Concept-jaarplan – graag reactie voor donderdag'.
- Maak in één oogopslag duidelijk wat uw vraag is. Een lang bericht? Werk met een inleiding, tussenkopjes, vetgedrukte woorden.
- Betreft u iemand in een lopend e-mailgesprek of stuurt u een vraag door: vat het voor de nieuwe ontvanger kort samen en leg uit wat u van hem/haar verwacht.

## Bijlagen

- Geef bijlagen herkenbare namen.
- Noteer in het bericht welke bijlagen u meestuurt
- Vermijd zware bijlagen. Comprimeer bijlagen, verspreid bijlagen over verschillende e-mails, of gebruik een online dienst voor het verzenden van grote bestanden.

## Privacy

- Deel geen contactgegevens van anderen zonder toestemming van de persoon zelf
- Stuurt u een e-mailgesprek door: check of er geen privé-gegevens in zitten
- Laat geen kopieën van paspoorten en dergelijke in uw mailbox staan.
- Ook bij langdurig ziekteverzuim van een medewerker mag een collega niet zomaar toegang krijgen tot diens e-mailbox.