

E-mails worden dagelijks gebruikt om snel informatie te delen of om belangrijke, zelfs cruciale beslissingen voor de professionele activiteit van je organisatie te communiceren. Besteed daarom de nodige aandacht aan het opstellen van de e-mail.

Voordelen

Het correct opstellen van e-mails resulteert in:

- Eenvormigheid en transparantie: het verband tussen de e-mail en de bijlage(en) blijft behouden.
- Tijdswinst: in één oogopslag zijn het onderwerp en het belang van de e-mail duidelijk.
- Efficiëntie: het selecteren en klasseren van de e-mails gaat vlotter.
- Informatie delen: het verhoogt de kans dat het bericht gelezen zal worden.

Basisprincipes

- Geef een duidelijke omschrijving in het veld 'onderwerp'
- Stel een 'handtekening' in (naam en coördinaten van de afzender) om de identificatie van de e-mails te vergemakkelijken
- Geef de essentie van de mededeling in de body van de e-mail en niet in de bijlage
- Behandel in eenzelfde e-mail slechts één onderwerp per keer
- Antwoord niet tussen de regels van de oorspronkelijke e-mail
- Vermijd overtollige en nutteloze informatie
- Vermijd als secundaire bestemming op e-mails te antwoorden
Gebruik CC (carbon copy) enkel om te informeren
- Verstuur geen bijlagen naar collega's binnen de organisatie of afdeling, maar verwijst naar de plaats in de centrale mappenstructuur¹

Afspraken

- Leg binnen je organisatie de structuur voor het benoemen van e-mails en het gebruik van vermeldingen vast²
- Maak afspraken over het versturen van vertrouwelijke informatie via e-mail
- Maak afspraken in verband met informatiedelen (dienstmededelingen, documenten, richtlijnen, enz.) via de centrale mappenstructuur en/of via het intranet en vermijd hierdoor het gebruik van e-mail

1 Zie richtlijn Centrale mappenstructuur

2 Zie richtlijn Bestandsnamen

Praktische tips

- Instellen van een handtekening in MS Outlook 2003:
 - Extra > Opties > E-mailindeling > Handtekeningen
- Instellen van een handtekening in MS Outlook 2010:
 - Open een nieuw bericht > tabblad Bericht > Handtekening

Bronnen

- AERTSEN (S.). *DigiGIDS@work*. Brussel, AMVB, 2012
- BOUDREZ (F.). *Archiveren van e-mail*. Antwerpen, eDAVID, 2005 (Digitaal Archiveren: richtlijn & advies 1)
- SOYEZ (S.). *Richtlijnen voor beheer en digitale archivering van e-mails*. Brussel, Algemeen Rijksarchief, 2009 (Miscellanea Manuale)
- *Wie klasseert, die vindt. Hedendaags document- en archiefbeheer in besturen en organisaties*. Brussel, Politeia, 2013