

## **VUB-Mailbeleid**

### **1. Vraag je altijd af of mail het juiste medium is.**

Het medium moet aangepast zijn aan het doel dat je wil bereiken, de doelgroep die je wil aanspreken en de boodschap die je wil brengen. Concreet wil dit zeggen: voor je een mail verstuurt, vraag je je best even af wat precies het doel is van je communicatie. Bijvoorbeeld: wil je iemand informeren, dan kan een mail geschikt zijn, wil je een ruzie bijleggen of wil je gevoelige informatie delen dan doe je dat beter face-to-face. Stel dat je iets wil delen met een grote groep mensen, dan kan een bulkmail een oplossing zijn. Maar wil je graag met diezelfde groep in interactie gaan, dan boek je misschien beter een aula. Als je iemand wil verrassen met chocolaatjes, dan is een mail misschien minder geschikt. En wil je binnen de 5 minuten een antwoord op je vraag, dan bel je beter of ga je even langs.

Als je dus communiceert, sta dan even stil bij volgende 4 vragen:

## **VUB emailing policy**

### **1. Always ask yourself whether email is the right method of communication**

The method of communication needs to be suitable for what you want to achieve, whom you want to communicate with and the message you want to deliver. In more concrete terms, this means that before you send an email, you should ask yourself exactly what the goal of your communication is. For example, if you want to inform someone of something, an email may be appropriate. However, if you're hoping to reconcile after an argument or want to share sensitive information, you're best doing this face to face.

If you want to share information with a large group of people, emailing is a great solution. But if you would like to enter into a larger interaction with the members of this same group, you may be better booking an auditorium.

Suppose you want to surprise someone with chocolates. An email is probably not appropriate. And if you need an answer to your question in less than 5 minutes, it's best to give the

- Wat is mijn doel?
- Wie is mijn doelgroep?
- Wat is mijn boodschap?
- En pas dan: via welk medium doe ik dat het beste?

**2. Mail overlast heb je zelf in de hand: verstuur er minder, dan ontvang je er ook minder.**

Toegegeven, we gaan wat kort door de bocht, want mail overlast is een organisatieprobleem. En toch. Als we allemaal wat minder mails versturen, bedenken of dit het juiste medium is voor onze communicatie (zie tip 1) en onze mailbox goed beheren (zie zeker alle andere tips!) ontvangen we op termijn ook minder mails. Het komt er dus op aan om elk onze verantwoordelijkheid te nemen en daarvoor niet naar onze buurman/-vrouw te kijken.

**3. Val niemand lastig met mails tijdens weekends of vakanties.**

Verstuur geen mails tijdens het weekend of wanneer je weet dat de ontvanger met vakantie is. Doe je dit toch, verwacht dan niet dat de ontvanger je mail zal lezen of beantwoorden.

**4. Lees of beantwoord niet continu mails.**

respondent a call or quickly dropping by to see them in person.

Before you communicate, ask yourself the following four questions:

- What is my goal?
- Who is my target audience?
- What is my message?
- And only then: which method of communication is best?

**2. Keep excessive email traffic under control: if you send fewer emails, you'll receive fewer.**

Granted, we might be avoiding the bigger issue here, because excessive email traffic is an organisational problem. Nonetheless, if we all send fewer emails and take time to think about whether an email is the right means of communication (See Tip 1) and manage our inboxes carefully (See all the other tips!), we will also receive fewer emails in the long term. It's therefore up to each of us to take responsibility, send fewer emails and not just do what our neighbours are doing.

**3. Don't bother anyone with scores of emails during the weekends or holiday periods.**

Wist je dat we gemiddeld elf keer per uur onze mailbox checken en dat dat gemiddeld twee uur per dag aan productiviteit kost? Voortdurend beschikbaar zijn voor inkomende mails zorgt voor stress, een verlies aan creativiteit en productiviteit.

Nog snel een mailtje beantwoorden tijdens de vergadering? Hiermee erger je niet alleen collega's, je bent psychisch niet aanwezig in de vergadering. Ons denkbrein kan namelijk niet multitasken. Dat betekent als we de hele tijd gestoord worden door binnenkomende mails het geconcentreerd denken moeilijker wordt. Door gebruik te maken van tijdsblokken voor mails (zie mailmanual) kunnen we ons op één taak tegelijk concentreren, daardoor kunnen we sneller en efficiënter werken.

#### **5. Gebruik out of office.**

"Out of office" gebruik je alleen wanneer je meer dan 24 uur afwezig zal zijn.

Het is niet de bedoeling dat je vermeldt waar je naartoe gaat of waarom je er niet bent.

Het is wel handig dat je aangeeft wie jou eventueel vervangt voor dringende zaken. Vermeld ook de functie, het mailadres en het telefoonnummer van de vervanger.

Don't send any emails during the weekend or when you know that the recipient is on holiday. If you do, don't expect them to read or respond to your email.

#### **4. Don't continuously read or respond to emails.**

Did you know that on average, we check our inboxes eleven times an hour? Did you know it costs two hours of productivity a day? Being continuously available for incoming emails creates stress and results in a loss of creativity and a drop in productivity.

Do you respond to emails when you're in a meeting? By doing this, you don't just annoy your colleagues; you're mentally absent and distracted. Our thinking brains aren't actually capable of multi-tasking. This means that if you're distracted by incoming emails all the time, it becomes more and more difficult to concentrate your thoughts on the matter at hand. By using blocks of time dedicated to emails (See the email manual), you'll be better able to concentrate on one task at a time, resulting in faster and more effective working habits.

#### **5. Use your 'Out of office' reply.**

Only use your automated 'Out of office' response when you'll be absent for more than 24 hours.

Vergeet vooral niet de "out of office" uit te zetten wanneer je opnieuw bereikbaar bent.

#### **6. Stop de cc-terreur: het is paraplugedrag.**

Als je je collega's of je baas in "cc" zet omdat je denkt dat je op die manier je verantwoordelijkheid voor je actie niet hoeft te nemen - de baas is bij deze immers op de hoogte - dan ben je fout bezig. Dat heet paraplugedrag. "Cc" gebruik je alleen maar als je een goede reden hebt om iemand te informeren. Soms is het zelfs goed om in je mail even uit te leggen waarom iemand in "cc" staat. "Cc" betekent dat de persoon in kwestie de mail wel leest, maar er wordt van hem of haar geen reactie verwacht.

We raden je aan een "cc" map te maken om daar al je "cc" mails in te verzamelen (dit kan ook automatisch in Outlook: via "Bestand" en "Regels") zodat je ze kan doornemen als je even wat meer tijd hebt.

Een leesbevestiging vragen, is niet meer van deze tijd: het is geweldig opdringerig en geeft je geen enkele garantie dat de ontvanger effectief je mail gelezen heeft.

#### **7. Push-berichten of geluidjes jagen je op stang: zet ze uit.**

The idea is not that you report where you'll be going or why you're not present, but to let the sender know you won't receive or respond to their email at that time.

It is helpful to specify who is taking over for you and should be contacted about urgent matters. Make sure you also mention their function, email address and telephone number.

And, of course, make sure you remember to turn off your 'Out of office' notification when you're available again.

#### **6. Stop the Cc terror!**

If you put your boss or colleagues in Cc (**C**arbon **c**opy) because you think keeping your boss informed means you don't need to take responsibility for your actions, you're quite wrong. You should only use Cc if you have a good reason to inform someone of the contents of your email. It's sometimes best to explain in your email why you've included someone in Cc. Put simply, you should only Cc someone if it's important that they read an email but you don't really expect a response from them.

We advise you to make a dedicated 'Cc' folder in which to collect all your Cc emails (which can be done automatically in Outlook via the 'File' and 'Rules' menus) so that you can go through them when you have time.

Beeps en notificaties zijn er om je op de hoogte te brengen van nieuwe mailberichten. Op zich is dat fijn. Als je echter in een vergadering zit of geconcentreerd wil werken, kunnen die geluidjes erg storend zijn. Indien je met tijdsblokken werkt (zie tip 4), dragen die beepjes niet meer bij tot je comfort. Zet ze daarom op stil of gewoon uit, zowel op je laptop, je smartphone als je tablet.

#### **8. Hanteer een redelijke antwoordtijd.**

Laat mails niet onbeantwoord. Ze blijven vaak onbewust door je hoofd spoken en zijn nefast voor een goede nachtrust. In principe beantwoord je mails binnen de 24 uur. Als dit niet haalbaar is, laat de verzender dan even weten wanneer hij of zij jouw antwoord mag verwachten.

#### **9. Hou je mail kort en bondig.**

Beperk je tot één onderwerp per mail.

Hou het kort en bondig: wat is het probleem, wat verwacht je en wanneer is de deadline?

Scrollen is niet meer in de mode, tracht daarom je bericht te beperken tot één scherm lengte. Wil je grote bestanden toevoegen aan je mail, zet ze dan in de "cloud", dat werkt vlotter.

Requesting a confirmation that someone has read an email is an antiquated practice; it's horribly pushy and doesn't actually give you any guarantee that the recipient has really read your email.

#### **7. Push messages or sounds are stressful: turn them off.**

Beeps and notifications are there to keep you informed about new emails. In and of itself, this is perfectly fine. But if you're in a meeting or want to concentrate on your work, these noises can be extremely distracting. If you're working with dedicated email time blocks (See Tip 4), these beeps will not add to your comfort levels! Silence them or turn them off, on your laptop, smartphone and your tablet.

#### **8. Respond within a reasonable amount of time.**

Don't leave your emails unanswered. Respond in a suitable amount of time. Whether people are aware of this or not, unanswered emails often end up haunting them and destroying the possibility of a good night's sleep. In principle, you should answer your emails within 24 hours. If this isn't possible, let the sender know when to expect your response.

#### **9. Keep your emails short and to the point.**

Limit yourself to *one* subject per email.

## **10. Scheid werk- en privé-mail.**

Een privé-mail versturen via je werkaccount, het gebeurt weleens. Maar als je werk- en privémails voortdurend vanuit één mailaccount beheert, wordt het op de duur moeilijk beide nog te scheiden, ook tijdens het weekend en op vakantie. Maak daarom naast een werkaccount, ook een privéaccount aan en hou beide strikt gescheiden.

**Aanbevelingen:** Mailmanual

### **1. Leer je inbox beheersen.**

Plan tijdsblokken in wanneer je aan je mails wil werken. Bijvoorbeeld 4 tijdsblokken van een half uur. Start met een lege inbox door al je mails in een map te slepen. Geef je nieuwe map een creatieve, vrolijke naam, bijvoorbeeld "*ditnooitmeer*". Vanaf nu is na elk tijdsblok je mailbox leeg. Als je wat extra tijd hebt, kan je de map "*ditnooitmeer*" aanpakken. Stel dat een mail al jaren in je inbox zit, dan wordt het misschien tijd om die gewoon weg te gooien. Ga tijdens je tijdsblok snel door je mails volgens de 4D-methode. 4D staat voor: **D**elete, **D**elegate, **D**o en **D**elay. We leggen je kort uit hoe het werkt.

Keep your emails short and to the point: what is the problem, what do you expect and when is the deadline?

Scrolling has become something of an archaic practice, so limit your message to a single screen length. If you need to send large files with your email, put them in the 'Cloud'; it's faster.

## **10. Keep your work and private email accounts separate.**

There are occasions when you end up having to send a private email via your work account. But if you continuously manage your work and private emails from one account, it will eventually become difficult to keep them separate, especially during the weekend and when you're on holiday. As well as a work email account, make a private one and keep them both separate.

**Recommendations:** Email manual

### **1. Learn to manage your inbox.**

Schedule blocks of time that are dedicated to working on your emails. Include, for example, four blocks of half an hour each. Start with an empty inbox by dragging all your emails into a single folder. Give your new folder a creative, upbeat

Je gaat door je mailbox en verwijdert (**Delete**) alle mails die spam zijn of niets bijdragen. Wil je vermijden dat je in de toekomst nogmaals zo'n mails ontvangt, schrijf je dan uit ("unsubscribe"). Dat kost even tijd, maar in de toekomst ontvang je deze mails niet meer waardoor je efficiënter werkt.

Mails die niet voor jou bestemd zijn, die je niet kan beantwoorden omdat het jouw domein niet is, of die niet binnen jouw functie vallen, stuur je door naar iemand die wellicht wel een antwoord kan geven. Je kan de mail dan "forwarden" (**Delegate**) naar een collega.

Sommige mails vragen onmiddellijk actie, je kan ze ook kort beantwoorden, dus die mails behandel je meteen (**Do**).

Andere mails vragen misschien meer denk- en/of opzoekingswerk, deze mails plan je in je agenda in (**Delay**). Je kan deze mail ook in je Outlook kalender slepen, naar het moment dat je er graag aan werkt.

## **2. Verstuur geen vertrouwelijke boodschap via mail.**

Voor vertrouwelijke boodschappen bestaan er andere, betere communicatiemiddelen dan mails. Een vertrouwelijke mail is nooit een vertrouwelijk.

name: e.g. 'Never doing this again!' From now on, after each of your blocks of email checking time, your inbox should be empty. If you have any time left over, you can tackle your 'Never doing this again!' folder. If there's an email that's been sitting in your inbox for years, it's probably time to dispose of it. During your block of time, quickly go through your emails using the 4D Method. What are the 4Ds? **Delete**, **Delegate**, **Do** and **Delay**. We will quickly explain how this works:

You go through your inbox and **Delete** all emails that are spam or have nothing to contribute. If you want to avoid receiving these emails in the future, unsubscribe. This may take a while, but in the future, you won't receive them anymore, making you more efficient in the long run.

Emails that are not directed to you, or that you can't respond to because it's not your domain or doesn't really relate to your role, are best sent to the person who is more likely to give a suitable answer. Click the 'Forward' button and **Delegate** the email to a colleague.

Some emails demand immediate action; you can give a short, quick answer, so you **Do** these emails immediately.

Other emails might need more thinking time and/or research; it means a short **Delay**. Schedule them in your agenda. You can also drag these emails to your Outlook

### **3. Gebruik mail niet om meningsverschillen te beslechten.**

Mails zijn niet geschikt voor:

- Dringende berichten: neem je telefoon of ga even langs;
- Slecht nieuws, grapjes of roddels;
- Ruziemaken of discussiëren;
- Ingewikkelde materie of vertrouwelijke boodschappen;
- Pingpongen: gebruik liever chat.

### **4. Gebruik de onderwerpregel waarvoor die dient.**

Vul de onderwerpregel ALTIJD in.

De onderwerpregel kan je vergelijken met een krantenkop: in één oogopslag moet het duidelijk zijn wat de inhoud en de bedoeling is van je mail en wanneer je een actie of antwoord verwacht.

Stel dat je een erg korte boodschap hebt, maar geen enkel ander communicatiemiddel kan inzetten, dan kan je alle informatie beknopt in je onderwerpregel zetten en eindigen met EOM (**End Of Message**). Daarmee geef je aan dat de mail niet hoeft geopend te worden, want er staat niets in: de onderwerpregel bevat namelijk alle nodige informatie. Op die manier vat de ontvanger snel je boodschap.

### **5. Gebruik van BCC.**

calendar, to a time when you can give them the attention they require.

### **2. Don't send confidential messages via email.**

For confidential messages, there are other, more appropriate methods of communication than email. A confidential email is never confidential.

### **3. Don't use email to reconcile differences of opinion.**

Emails are not really suitable for:

- urgent messages: pick up your telephone or go to see the person;
- bad news, jokes or gossip;
- arguments or discussions;
- complicated material or confidential messages;
- messaging back and forth: it's better to use Chat.

### **4. Use the 'Subject' line the way it's supposed to be used**

ALWAYS fill in the 'Subject' line!

You can compare the 'Subject' line to the headline in a newspaper: in just a glance, it should be clear what the content and the goal of your email is, and whether you expect an action or answer.

Suppose that you have a short message, and are unable to use any other form of communication; put all the information



Wanneer je iemand in **Blind Carbon Copy** zet, is die niet zichtbaar voor anderen. Je kan dit doen als je iemand op een discrete manier wil laten delen in het "gesprek". De vraag is echter als discretie echt nodig is, of je dit dan via mail moet doen.

Soms kan bcc nuttig zijn wanneer je bijvoorbeeld de mailadressen van de ontvangers niet met iedereen wilt delen: je stuurt dan bijvoorbeeld de mail naar jezelf en je zet alle geadresseerden in bcc.

#### **6. Gebruik van bulk-distributielijsten.**

Distributielijsten zijn nuttig als je een grote(re) groep ontvangers dezelfde informatie wil sturen. Neem wel even deze tips in overweging:

- Gebruik distributielijsten niet te pas en te onpas, ontvangers gaan gauw gebukt onder mailoverlast.
- Hou de lijsten actueel: voeg nieuwe collega's toe en schrap oude mailadressen.
- Vermijd "reply to all": op die manier krijg je een overlast aan nutteloze mails in de inboxen van alle aangeschrevenen. Geef daarom in je bulkmail goed aan welke actie je precies verwacht van de ontvangers.

#### **7. Schrijf je uit en leid je mails af.**

in your 'Subject' line and end it with 'EOM' (**End Of Message**). This means the email doesn't need to be opened because there's nothing in it: the 'Subject' contains all necessary information. The recipient will receive your message quickly and clearly.

#### **5. Use of Bcc.**

When you put someone in Bcc or **Blind carbon copy**, no one else can see that they've been included. You can do this if you would like to discretely include someone in the 'conversation'. If discretion is actually required, you need to ask whether this is a subject that is best addressed via email. Apart from this, Bcc can also be useful when emailing several people at once. If you don't want to share the email addresses of every recipient with the other recipients, send the email to yourself and put all the recipients in Bcc.

#### **6. Using mass-mail distribution lists.**

Mass-mail distribution lists are important if you want to send the same information to a large(r) group. Take these tips into account:

- Don't use mass-mail distribution lists at each and every opportunity; recipients will soon be buried in the excessive email traffic.

Spamfirewalls houden niet alle ongewenste mails buiten. Het vraagt enige discipline maar volharden loont: schrijf je uit ("unsubscribe") voor elke ongewenste mail. Je kan een afzender ook definitief blokkeren door spammails als ongewenst of junk aan te duiden. Bij een volgende poging belandt de mail meteen in de "junk" map.

De *cluttermap*: enkel voor Office 365 gebruikers bestaat er de "clutter"-map: je kan er eerder onbelangrijke mails in opslaan, die je dan op een later tijdstip kan lezen. Deze map is echter zelflerend: dat wil zeggen dat nieuwsbrieven of afzenders van wie je de mails regelmatig verwijdert zonder ze te openen, automatisch in deze map belanden. Hoe meer je de map gebruikt, hoe beter ze weet wat jouw voorkeuren zijn en dus hoe beter ze werkt.

Maak *mappen* aan die voor jou werken: bijvoorbeeld een cc-map voor alle cc-mails, een "te bewaren" map, voor mails die je absoluut wil bewaren. Via regels of "rules" kan je aangeven welke mails je mailprogramma naar welke map moet verhuizen, zo blijft alles netjes geordend, is je inbox gestructureerd en heb je meer overzicht.

#### **8. Gebruik tagging/labeling.**

Als je bepaalde mails wil opvolgen, kan je ze een opvolgvlaggetje meegeven ("flag"). Je kan aan dat vlaggetje

- Keep your lists up to date: add new colleagues and delete old email addresses.
- Avoid 'Reply to all'; it leads to an excess of useless email landing in the inboxes of all the recipients. It's best to indicate in your mass-mail which action you expect the recipients to take.

#### **7. Unsubscribe and divert your emails.**

Spam firewalls don't stop all undesired emails. Unsubscribing from all undesired emails takes a little discipline, but it certainly pays off. You can also definitively block a sender by indicating that their emails are spam or junk. The next attempt will see the email sent straight to the 'Spam' or 'Junk' folder.

The *clutter folder*: Office 365 users have a 'Clutter' folder: you can save unimportant emails in there, leaving them to be read later. This folder even learns; newsletters or emails from senders from whom you regularly delete emails without opening them are automatically sent straight to this folder. The more you use the folder, the better it knows what your preferences are and, as such, the better it works.

Make folders that work for *you*. For example, a 'Cc' folder for all your Cc emails or a 'To keep' folder for all emails that you really want to keep. Using the 'Rules' settings, you can

ook een tijdstip hangen, waardoor je een reminder krijgt op het aangegeven moment. Je kan mails die je wil bewaren ook een categorie meegeven ("tag") met een apart kleurtje. Bijvoorbeeld mails die je wil opvolgen. Later kan je dan alle "opvolg"-mails met deze "tag" opvragen. Op die manier vind je mails ook sneller terug en kan je je mailbox beter beheren.

### **9. Gebruik het hele mailprogramma.**

Een mailprogramma dient niet enkel om te mailen. Er zit ook een agenda, kalender, folders, takenlijsten, ... in. Zo kan je bijvoorbeeld mails in de agenda of kalender van je mailprogramma slepen. Op die manier wordt duidelijk wanneer je die bepaalde mail zal behandelen. Het programma kan je ook een reminder geven zodat je het niet vergeet.

### **10. Zet een uur voor 't slapengaan je scherm uit.**

De schermen van onze smartphones, tablets en laptops zijn voorzien van erg krachtige lampen. Ons lichaam is zo ontworpen dat het overdag alert is en 's nachts rust. Die rust wordt ingezet door de productie van het melatonine-hormoon, waardoor ons lichaam weet: het is tijd om te gaan slapen. Als we tot 's avonds naar ons scherm kijken, geraakt ons brein echter in de war. Het felle licht geeft het signaal

specify which emails your email programme should send to which folder; this way, everything will be kept nicely organised, your inbox is structured and you have a better overview.

### **8. Use tags/labels.**

If you want to follow up certain emails, you can mark them with a follow-up flag. You can even attach a time to that flag; you'll receive a reminder at the chosen time. You can also give the emails you want to keep a specific category—or tag—with a separate colour. Do this, for example, for emails that you want to follow up. Later, you can quickly call up all these 'Follow up' emails that you've marked with the 'Follow up' tag. This way, you'll quickly find the emails you want and better manage your inbox.

### **9. Use the whole email program.**

An email program isn't just for emailing. You'll also find an agenda, calendar, folders, task lists and much more. This means you can drag emails directly into your agenda or calendar from your email program. It's then clear when you need to process or respond to a certain email. The program also lets you set reminders so that you don't forget.

dat het nog dag is, waardoor we in een soort van kunstmatige jetlag terecht komen. We slapen moeilijker in en slapen onrustiger omdat ons brein nog een hele tijd nawerkt. Zet daarom je scherm een uurtje voor je gaat slapen uit.

**Mailetiquette:** *"Hoe stel ik een beleefde en professionele mail op?"*

- **Je mailadres**

Een professionele mail begint bij je mailadres: Gebruik altijd je (VUB) e-mailadres of een adres dat gerelateerd is aan je naam. Dus niet [ingrid.jouwpluizigkonijntje@yahoo.com](mailto:ingrid.jouwpluizigkonijntje@yahoo.com), dat komt niet erg professioneel over. Ook niet [nadine@hotmail.com](mailto:nadine@hotmail.com), want over welke Nadine gaat het? Of nog: [Sam@gmail.com](mailto:Sam@gmail.com): Sam wie? En is Sam een man of een vrouw?

- **Aanspreking en ondertekening**

*Aanspreking*

Ken je de ontvanger niet persoonlijk, dan schrijf je "Geachte heer of mevrouw" eventueel aangevuld met de achternaam. In een informele context of wanneer je de ontvanger kent, kan je gaan voor "Beste" aangevuld met de naam.

## **10. Turn your screen off an hour before you go to bed.**

The screens on our smartphones, tablets and laptops are fitted with powerful lights. Our bodies are designed to be alert at daytime and to rest at night. This rest is implemented by the production of the hormone melatonin; it lets our bodies know it's time to go to sleep. If you look at a screen in the evening, your brain becomes confused. The bright light tells your brain it's still daytime, resulting in a kind of artificial jet lag. You'll have more difficulty falling asleep and sleep less soundly because your brain will continue working the whole time. The solution? Turn your screen off an hour before you go to sleep.

**Email etiquette:** *'How do I write a polite and professional email?'*

- **Your email address**

A professional email begins with your email address: always use your (VUB) email address or an address that is related to your name. [ingrid-your-fluffy-little-bunny@yahoo.com](mailto:ingrid-your-fluffy-little-bunny@yahoo.com) does not come across as professional. And neither does [nadine@hotmail.com](mailto:nadine@hotmail.com), because it doesn't say which Nadine is sending the email. Nor does: [sam@gmail.com](mailto:sam@gmail.com): Sam who?

Schrijf nooit "Geachte" of "Beste" zonder naam of zelfstandig naamwoord. Sommige ontvangers ervaren dat als erg onbeleefd.

Wel bijvoorbeeld: Geachte professor Naam of Geachte heer Naam en Beste Voornaam

#### *Ondertekening*

Ondertekenen doe je met "Met vriendelijke groeten" of "Vriendelijke groeten". Het gebruik van afkortingen of informele taal, zoals bijvoorbeeld "mvg" of "greetz", wordt afgeraden. Sluit af met je voornaam, je naam en je functie, eventueel aangevuld met je adres- of telefoongegevens. Doe dit ook wanneer je de ontvanger goed kent. Indien mogelijk gebruik een automatische e-mailhandtekening.

- **Structuur**

Een goede mail kan je vergelijken met een krantenartikel: de kop staat in de onderwerpregel. De kern staat in de eerste alinea, daarna volgen de verdere uitleg en de details.

- **Lengte**

Beperk je tot één, maximum twee onderwerpen per mail. Scrollen om je mail volledig te kunnen lezen, is niet

The male Sam you work with, the female Sam you work with or a different Sam from somewhere else in the company?

- **Salutations and sign-off messages**

#### *Salutations*

If you don't know your recipient personally, write 'Dear Sir or Madam,'. If you know the surname, include it: 'Dear Mr Surname,' for males or 'Dear Ms Surname,' for females. In an informal context or when you know the recipient, you can use 'Dear FirstName,' or 'Hi FirstName,'—filling in the first name of course.

Never write just 'Dear'. Always include a name or noun afterwards. For example: 'Dear Professor,' or 'Dear client,'. Please note that in English, you should always include a comma (,) after the name or noun, as in the examples.

#### *Sign-off messages*

Sign-off your emails with 'Kind regards,', 'Best regards,' or event 'Yours faithfully,'. The use of abbreviations or informal language, such as 'Regs,' or 'Cheers,' is not encouraged. Please note that in English, you should always include a comma (,) after the sign-off message, as in the examples.

aangenaam: maak je mail dan ook niet groter dan het venster waarin je hem leest. Kort en bondig is de boodschap:

- wat is het probleem?
- wat verwacht je van de ontvanger?
- wanneer is de deadline?
- Mail je naar verschillende mensen en heb je meerdere verwachtingen, maak dan gebruik van "@", bijvoorbeeld "@Gerard: zorg jij voor koffie?". Op die manier weet Gerard in één oogwenk wat je van hem verwacht, zonder dat hij de hele mail moet doorploegen.

- **Lucht**

Als je een lange mail schrijft - wat we je overigens totaal afraden - dan kunnen witregels, opsommingstekens en een opdeling in alinea's lucht geven aan je mail en daarmee de leesbaarheid bevorderen.

- **Stijl**

Gebruik geen dialect of informele spreektaal in een zakelijke mail. Maak gebruik van een respectvolle taal en toon. In een mail kan je geen nuances leggen, wees dus voorzichtig met grapjes via mail, je ontvanger kan het al snel verkeerd begrijpen.

Always sign your emails with your first name, surname and function, possibly supplemented with your address or telephone details. Even do this when you know the recipient well. If possible, make use of an email signature.

- **Structure**

You can compare a good email to a newspaper article: the headline is in the 'Subject' line. The core is in the first paragraph, after which further explanation and details follow.

- **Length**

Limit yourself to one, maximum two subjects per email. It's not nice to have to scroll to read a full email; don't make your email longer than the window in which you're writing it. Your message should be short and to the point:

- What is the problem?
- What do you expect from the recipient?
- When is the deadline?
- If you're emailing different people and have several expectations, make use of '@'; '@Gerard: will you take care of the coffee?' This way, Gerard immediately knows what you expect from him, without having to plough through the entire email.

Als je alles in HOOFDLETTERS schrijft, lijkt het alsof je staat te roepen. Wees dus spaarzaam met hoofdletters en uitroeptekens. Hetzelfde geldt voor vette of onderlijnde tekst.

Gebruik geen sms-taal en wees zuinig met emoji's in zakelijke mails.

- **Spellingchecker**

Lees je mail altijd even na op schrijf- of typfouten vooraleer je op de verzend-knop duwt. Sommige mensen storen zich aan dt-fouten of geraken erdoor afgeleid.

- **Leef je in de situatie van de ontvanger in**

Lees je mail ook even na vanuit het standpunt van de ontvanger: is alles duidelijk? Geen dubbelzinnigheden? Geen gevoeligheden? Laat de mail desnoods nog even in je "Concepten" map zitten en herlees hem later nog een keer vooraleer je hem verzendt.

Geef de ontvanger de tijd om te antwoorden: standaard geldt 24 uur, tenzij de ontvanger je laat weten dat hij of zij meer tijd nodig heeft. Ga niet onnodig zitten bellen om te checken of je mail wel aangekomen is, dat is erg opdringerig en soms zelfs onbeleefd. Als het echt zo dringend is, dan mail je niet, maar bel je of ga je even langs.

- **Breathing room**

If you're writing a long email—which we don't advise—use empty space, summaries and paragraphs to give a sense of breathing room to your email, increasing the readability.

- **Style**

Don't use slang, dialect or informal language in a business email. Do use respectful language and a respectful tone. In an email, you're unable to make any nuances, so be careful with jokes; it could quickly and easily be misunderstood.

Using ALL CAPS/CAPITAL LETTERS when you write is considered to be the written equivalent of shouting. Use capital letters and exclamation marks sparingly. The same applies to **bold** and underlined text.

Don't use SMS language and be careful about the use of emojis in business emails.

- **Spell checker**

Always read over your email for spelling and typing errors before you press the 'Send' button. Some people will be distracted by simple errors in words such as 'you're/your' and 'there/they're/their'.

Bronnen:

Chalmet, L. (2017). *Mijn inbox is vol. Hoe lean omgaan met e-mail?*.  
Die Keure: Brugge.

<https://www.ugent.be/ea/nl/voor-studenten/checklist-e-mails>

<https://med.kuleuven.be/nl/O2/Email etiquette>

<http://uahost.uantwerpen.be/linguapolis/mom/Monitoraat%20op%20maat%20%20Een%20e-mail%20sturen%20naar%20een%20docent.pdf>

[https://www.uhasselt.be/UH/Help-Studenten/Studenten-E-mail/E-mail\\_etiquette.html](https://www.uhasselt.be/UH/Help-Studenten/Studenten-E-mail/E-mail_etiquette.html)

- **Put yourself in the recipients' shoes.**

Read the email from the perspective of the recipient: is everything clear? No possible double-meanings? Nothing that could be misinterpreted? Leave the email in your 'Drafts' folder if need be, and read it again later, immediately before you send it.

Give the recipient time to answer: the standard protocol is 24 hours, unless the recipient lets you know that they need longer. Don't needlessly call them to check whether they did indeed receive your email; that creates stress and can even be impolite. If it is actually that urgent, don't email; call them or go to see them.

Sources:

Chalmet, L. (2017). *Mijn inbox is vol. Hoe lean omgaan met e-mail?*.  
Die Keure: Brugge.

<https://www.ugent.be/ea/nl/voor-studenten/checklist-e-mails>

<https://med.kuleuven.be/nl/O2/Email etiquette>

<http://uahost.uantwerpen.be/linguapolis/mom/Monitoraat%20op%20maat%20%20Een%20e-mail%20sturen%20naar%20een%20docent.pdf>



[https://www.uhasselt.be/UH/Help-Studenten/Studenten-E-mail/E-mail\\_etiquette.html](https://www.uhasselt.be/UH/Help-Studenten/Studenten-E-mail/E-mail_etiquette.html)

This English version has been translated from the original Dutch.  
For English-specific information, the following source was used:

<https://en.oxforddictionaries.com/writing-help/choose-the-right-greeting-and-sign-off>