

De reeks "10/10" is bestemd voor alle federale communicatoren. Ze is het resultaat van de samenwerking van federale ambtenaren die actief zijn op het terrein van de communicatie.

De COMMnetKern, samengesteld uit de communicatieverantwoordelijken van de federale overheidsdiensten, heeft de inhoud gevalideerd en is verantwoordelijk voor de toepassing ervan.

10 / 10 tips

Efficiënt gebruik van e-mail

Nr 1

1. **Open berichten slechts één keer**
Dus van zodra je het bericht gelezen hebt, verwerk je het.
2. **Open je mail niet telkens er eentje binnenkomt**
Het is beter om slechts één of twee maal per dag je binnengekomen berichten samen te verwerken.
3. **Beantwoord binnen de 48 uur de e-mail waarbij je in het "Aan"-regel vermeld staat**
4. **Verwijder of klasseer regelmatig de gelezen e-mails uit je inbox**
Zo bespaar je plaats in je mailbox en behoud je meer overzicht over je mails.
5. **Open enkel attachments waarvan je de afzender kent**
Verwijder onmiddellijk attachments met als extensie .exe, .vbs, .com, .scr. Ze kunnen virussen bevatten.
6. **Stuur je e-mail in "onbewerkte tekst" ("plain text")**
Gebruik "rtf" indien je je tekst toch een minimale opmaak wil meegeven. "Html" is te vermijden.

7. **Hou je e-mail zo kort mogelijk**
Maak gebruik van korte zinnen in een actieve en directe stijl en vergeet de aanspreektitel en ondertekening niet !
8. **Gebruik een zeer korte maar duidelijke onderwerpregel**
Begin je onderwerpregel bijvoorbeeld met "Ter info:", "Help:", "Ter herinnering:", "Dringend:", "Belangrijk:", "Voor gevolg:".
9. **Stuur een link in plaats van een attachment**
Indien je toch attachments gebruikt, stuur ze dan in een standaardformaat ".rtf" of ".pdf".
10. **Stuur je een e-mail naar een lange lijst bestemmingen, gebruik dan het "Bcc"-regel**
Zet in de "Aan"-regel uw eigen e-mailadres. De lijst met e-mailadressen komt in de "Bcc"-regel en niet in de "Cc"-regel. Zo vermijd je misbruik van e-mailadressen.

Voor meer inlichtingen over het onderwerp:

- HALINK Yvonne, Check mail ! Adviezen voor klantvriendelijke e-mail, Kluwer, 2001
- BAUWENS Jan, E-mail en internet op het werk, E-Com Publishing, 2000
- <http://utopia.ision.nl/users/arnow/netiquette.html>
- <http://www.vvzc.be/adremarchief.html> - 2003

De volledige praktische gids "Efficiënt gebruik van e-mail" vind je op:

- <http://webguide.fgov.be/nl/guidelines/e-mail/>
- <http://www.belgium.be>

Reeds verschenen in deze reeks :

1. Efficiënt gebruik van e-mail
2. Efficiënt gebruik van papier
3. Schrijven voor het beeldscherm

.be

FOD Personeel en Organisatie
Directoraat-generaal Interne Communicatie
Wetstraat 51, 1040 Brussel
Tel. : 02/790.58.00 • www.p-o.be
e-mail : info@p-o.be

FOD Kanselarij van de Eerste Minister
Algemene directie Externe Communicatie
Residence Palace, 11de verdieping
Wetstraat 155, 1040 Brussel
Tel. : 02/287.41.11 • www.belgium.be
e-mail : externecommunicatie@belgium.fgov.be