

# Efficient gebruik van e-mail

Gids voor de federale communicatoren

COMM Collection - N°1

.be



“**COMM Collection**” is een reeks praktische gidsen bestemd voor alle federale communicatoren. Ze zijn 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 en voorgezeten door de FOD Personeel en Organisatie en de FOD Kancelarij van de Eerste Minister, heeft de inhoud gevalideerd en is verantwoordelijk voor de toepassing ervan.

Verschijnt weldra:

Nr 2 Residence COMMtrainings

Nr 3 Visie interne communicatie



# Inhoudstafel

Inleiding .....	3
1 Waarvoor is e-mail geschikt en waarvoor niet?.....	5
2 Mailboxen, contacten en distributielijsten .....	7
2.1 Persoonlijke versus functionele mailbox	
2.2 Contacts en Persoonlijke distributielijsten	
3 Opmaak en inhoud .....	10
3.1 Onderwerp	
3.2 Aanspreken en afsluiten	
3.3 Formuleringen	
4 Verzending .....	13
4.1 Naar wie verzendt u een e-mail?	
4.2 Attachments en links	
4.3 Contactgegevens	
4.4 Belangrijkheid/gevoeligheid	
4.5 Tijdstip van verzending	
5 Lezen en beantwoorden van e-mails .....	18
6 Beschermingsclausule en ongewenste e-mail .....	20
7 Beheer van de mailbox.....	22
7.1 Berichten klasseren in folders	
7.2 Archiveren en verwijderen van e-mails	
7.3 Filters plaatsen	
7.4 Ontvangst- en leesmeldingen	
8 Ergonomisch gebruik.....	25
9 E-mail en PC: Lexicon.....	26



# Inleiding

## Een praktische gids

Dit document is een praktische gids voor het efficiënt gebruik van elektronische mail.

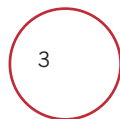
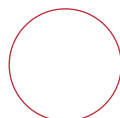
De gids is in de eerste plaats bestemd voor de dagelijkse gebruiker van e-mail en kan dus zowel voor alle federale overheidsdiensten als daarbuiten nuttig zijn. Dit document kan richtlijnen introduceren of bestaande richtlijnen vervolledigen in een bepaalde organisatie. Het heeft dus geenszins een dwingend of normatief karakter.

## Context

De gids die hier voor u ligt, is het tastbare resultaat van de werkzaamheden van een kleine groep ambtenaren afkomstig uit diverse federale overheidsdiensten. In het kader van een federale werkgroep hebben zij in de loop van 2003 rond het thema “Goed gebruik van nieuwe communicatietechnologieën” een aantal concrete thema’s behandeld waaronder dus deze gids voor de federale overheidsdiensten rond “Efficiënt gebruik van e-mail”.

De groep maakt deel uit van een groter project dat op horizontaal niveau (dus voor alle Federale Overheidsdiensten) een coherente visie en communicatieinstrumenten wenst te ontwikkelen die door elke federale overheidsdienst gebruikt kunnen worden.

De resultaten van de werkgroepen zullen allemaal opgenomen worden in de “COMM Collection”.





## De auteurs

Hebben bijgedragen aan de realisatie van deze gids:

Christophe Ausloos	FOD Budget en Beheerscontrole
Dirk Berckmans	FOD Financiën
Mathias Broeckaert	FOD Personeel en Organisatie
Sonja Heyndrickx	VZW CIMIRe
Hans Secelle	FOD Financiën
Bart Van Herreweghe	FOD Kanselarij van de Eerste Minister
Catherine Weill-Orfinger	POD Wetenschapsbeleid

## Goed om weten

- De gids is onder diverse vormen beschikbaar:
  - On-line op <http://webguide.fgov.be>.
  - In een handig uit te printen pdf-formaat op dezelfde website.
- Alle opmerkingen en suggesties rond dit document zijn welkom op volgend adres: [webmaster@belgium.fgov.be](mailto:webmaster@belgium.fgov.be).
- De rechten van dit document vallen onder de “Open Publication License”. De auteurs staan garant voor de kwaliteit en de actualisering van de inhoud.

# 1. Waarvoor is e-mail geschikt en waarvoor niet?

## Wanneer e-mail:

E-mail is:

- vaak een goede manier om te communiceren met directe collega's, met ambtenaren van zusteradministraties of andere departementen en instellingen, met klanten en burgers, leveranciers, ...
- ook een efficiënte, goedkope en snelle manier om met externe gebruikers (andere departementen, overheden,...) samen te werken aan taken en documenten.

## Wanneer niet:

Maar soms zijn andere communicatiemiddelen te verkiezen.

## Intranet

De informatie op het intra- of internet zoeken.

## e-Communities

e-Communities zijn de nieuwe samenwerkingverbanden van professionelen en projectgroepen van de federale administratie, die communiceren, kennis en ervaring delen en samenwerken om een gemeenschappelijk project te verwezenlijken over de grenzen van organisaties heen.

## Telefoon

In veel gevallen is een telefoongesprek te verkiezen:

- Persoonlijker en directer.
- Meer mogelijkheid tot interactie en verduidelijking.
- Sneller, zeker voor eenvoudige zaken.

## Fax of post

Ook fax of per post is dikwijls nog te verkiezen:

- een faxdocument kan eventueel als bewijs dienen.
- een brief (of fax) ten persoonlijke titel maakt nog steeds meer kans gelezen te worden dan een e-mail.



En ja, langsgaan bij een collega is soms veel efficiënter om een antwoord op een vraag te krijgen dan het versturen van een e-mail.

## **Voordelen van e-mail**

- De zender van het bericht denkt eerst na alvorens hij een vraag stelt. Hij vraagt zich af aan wie hij het best zijn vraag stelt en wat de meest geschikte formulering is.
- Om het antwoord te formuleren, kunt u eventueel bijkomende informatie in bijlagen meesturen (*zie echter ook het hoofdstuk hierover*) of er via een link naar verwijzen.
- E-mail laat ook toe om op een gestructureerde en efficiënte manier vragen en antwoorden van burgers, collega's,... te behandelen. Dit veronderstelt wel een goede kennis en efficiënt beheer van uw mailbox (en archivering).

## **Te vermijden e-mails**

- Het versturen van kettingbrieven, plaatjes,... hoe ongevaarlijk en sympathiek ze ook mogen lijken.
- Het versturen van e-mails die overkomen als uitdagend, aanvallend, afbrekend, geringschattend,...
- Het verzenden van e-mail in andermans naam zonder toestemming.
- Het veelvuldig, oneigenlijk gebruik van e-mail voor privé-doeleinden.



## 2. Mailboxen, contacten en distributielijsten

### 2.1. Persoonlijke versus functionele mailbox

#### **PERSOONLIJK**

Een persoonlijke mailbox is een mailbox die toegekend is aan één persoon. De persoon is volledig verantwoordelijk voor het correct gebruik van de eigen mailbox.

#### **Naamgeving**

De naam van de persoonlijke mailbox is die van de persoon. Men onderscheidt:

- Internetnaam: dit is de naam die de buitenwereld kent en die steeds moet gecommuniceerd worden (op naamkaartjes, onderaan de e-mails,...).
- Interne naam: dit is de naam die verschijnt in de “Van”, “Aan”, “Cc” zones van interne e-mails.

#### **FUNCTIONEEL**

Een functionele mailbox is een mailbox die toegekend is aan een entiteit, helpdesk, project- of werkgroep,... Meerdere personen hebben toegang tot deze mailbox en kunnen e-mails lezen, schrijven en beantwoorden, zoals met hun persoonlijke mailbox.

#### **Beheer**

Een functionele mailbox is soms te verkiezen boven een persoonlijke mailbox om de continuïteit in de dienstverlening te garanderen, ook tijdens vakantieperiodes en onverwachte afwezigheid van contactpersonen. Beperk het gebruik van de functionele mailbox wel want dit vergt veel geheugencapaciteit en is bovendien moeilijk operationeel te houden.

Een functionele mailbox heeft het best zowel een verantwoordelijke als een back-up beheerder:

- Zij waken over het correct gebruik van de functionele mailbox: waarvoor wordt de mailbox gebruikt, wie leest de e-mails, wie



antwoordt, wie verwijdert e-mails,...?

- Zij laten de mailbox verwijderen wanneer hij niet meer van nut is.

Het beheer van de mailbox gebeurt het best in nauwe samenwerking met de informaticadienst.

## Naamgeving

De naam identificeert de entiteit, helpdesk, project- of werkgroep,...

De naam is het best “taalonafhankelijk”.

Voorbeelden: news@...be;

environment@...be; info.douane@...be.

## e-Communities en distributielijst versus functionele mailbox

Projectgroepen kunnen echter beter gebruik maken van systemen zoals de nieuwe **e-Communities** (zie hoger) om informatie uit te wisselen en dit geldt, zeker als er veel documenten moeten verspreid worden naar de leden.

Wat betreft de officiële instellingen (van intern overleg of met externe deelnemers), is het gewenst dat de verspreiding van informatie altijd via het voorzitterschap en het secretariaat gaat. Het meest aangepaste systeem is in dat geval de creatie van **een distributielijst** (zie verder) via e-mailsoftware door het secretariaat.

## 2.2. Contacts en persoonlijke distributielijsten

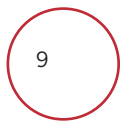
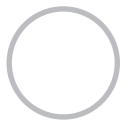
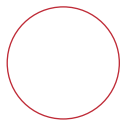
### Contacts

De meest gebruikte persoonlijke adressen slaat u het best op als Contact. Zo vermijdt u telkens opnieuw het volledige e-mailadres te moeten intikken of e-mailadressen te vergeten.

### Persoonlijke distributielijst

Als u vaak e-mails moet versturen naar een bepaalde groep personen, kunt u door het aanmaken van een Persoonlijke distributielijst vermijden dat u telkens weer de e-mailadressen van alle groepsleden moet intikken.

Bijvoorbeeld: wanneer u vaak in een werkgroep samenwerkt, is het interessant de e-mailadressen van alle deelnemers aan deze werkgroep te verzamelen als een Persoonlijke distributielijst.



## 3. Opmaak en inhoud

### 3.1 Onderwerp

#### Onderwerpregel

- Vul de onderwerpregel kort en concreet in. Dit helpt de bestemming bij het afhandelen en terugvinden van de e-mail.
- Plaats de woorden in volgorde van belangrijkheid. Voorbeeld: “communicatieplan: eerste voorstellen van ontwerp” i.p.v. “eerste voorstellen voor het ontwerp van een communicatieplan”.
- Begin de onderwerpregel met **“Ter info”** wanneer het bericht louter informatief is en er geen reactie verwacht wordt. Op die manier helpt u de bestemming bij het plannen van zijn werkzaamheden: hij kan de e-mail later lezen of ongelezen verwijderen. (Frans: **“Pour info”**; Engels : **“FYI”** (for your information)). Andere nuttige vermeldingen zijn: **“dringend”**, **“belangrijk”**, **“voor gevolg”**, **“ter herinnering”** of **“help”** (wanneer men een helpdesk aanschrijft).
- Sommigen vullen de onderwerpregel in na het schrijven van de boodschap, vlak voor het verzenden. Voordeel is dat de boodschap dan al klaar is en het samenvatten makkelijker wordt. Nadeel is dat men kan vergeten de onderwerpregel in te vullen.

### 3.2 Aanspreking en afsluiten

#### Begin en einde

- Begin het bericht met een beleefde aanspreking. Bijvoorbeeld: Geachte collega.
- Sluit uw boodschap af met een beleefdheidsformule. Enkele voorbeelden: “Best regards”; “Kind regards” / “Met vriendelijke groeten”; “Vriendelijke groet” / “Cordialement”; “Bien à vous”.

- Vermeld uw contactgegevens na de boodschap en beleefdheidsformule.

### 3.3 Formuleringen

#### Algemene tips

- Zorg er om te beginnen voor dat de tekst van een e-mail eruit ziet als een brief: inleiding, gebruik witregel en zie ook punt 3.2 “Aanspreking en afsluiten”.
- Een bericht moet vooral kort en duidelijk zijn: correct, concreet en terzake.
- Zet de belangrijkste zaken vooraan.
- Zorg ervoor dat de bestemming duidelijk weet wat van hem verwacht wordt. Moet hij een actie ondernemen? Zo ja, wat moet hij precies doen en tegen wanneer?
- Een e-mail naar een groot aantal personen in verschillende taalgebieden kan de volledige boodschap in meerdere talen bevatten. Vermeld dit vooraan in uw bericht; bijvoorbeeld: “Nederlandse tekst volgt onder de Franse tekst”. Berichten bestemd voor het buitenland, schrijft u bij voorkeur in het Engels.
- De gestelde vraag herhalen (of parafraseren) is vaak een goede manier om misverstanden te vermijden en komt de samenhang van uw antwoord ten goede.
- Een goede mail is bij voorkeur op 1 scherm zichtbaar zodat het niet nodig is om te scrollen.

#### Schrijftip

- Maak gebruik van korte zinnen in een actieve en directe stijl. Literaire uitdrukkingen horen niet thuis in zakelijke e-mails.
- Gebruik duidelijke terminologie en hou hierbij rekening met het kennisniveau van de bestemming; dus vakjargon en archaïsch of formeel taalgebruik zijn te vermijden evenals vlotte praat, wollig taalgebruik, afkortingen...
- Vermijd hoofdletters! Het gebruik van hoofdletters impliceert immers dat u aan het



roepen bent. Een uitzondering geldt voor het gebruik van afkortingen.

- Zorg voor correcte spelling en volg de grammaticaregels.
- Maak in uw boodschap consequent gebruik van de u- of de jij-vorm.
- Gebruik een automatische spellingscontrole
- Wissel nooit paswoorden uit via mail.

## 4. Verzending

### 4.1 Naar wie verzendt u een e-mail?

- Inleiding** Veel mensen worden overstelpt met e-mails. Zorg er dus voor dat u een e-mail enkel stuurt naar de mensen die rechtstreeks betrokken zijn met de inhoud en thematiek van uw e-mail, liefst naar zo weinig mogelijk personen.
- Aan en Cc** In de zone naast “aan” plaatst u de meest betrokken bestemmingen, met andere woorden mensen waar u een bepaalde actie of reactie van verwacht.  
In de zone naast “Cc” (carbon copy) plaatst u de namen van de bestemmingen waarvan u niet direct actie verwacht, maar die toch op de hoogte moeten zijn van uw bericht.
- Bcc** “Bcc” wil zeggen “blind carbon copy”. In de praktijk betekent dit dat de mensen van wie de naam hier vermeld wordt, wel de e-mail ontvangen maar hun namen zijn verborgen voor de andere bestemmingen, vermeld bij ‘aan’ en “Cc”. “Bcc” kan soms ook nuttig zijn om zichzelf in kopie te plaatsen van de mail die men verzendt. Gebruik bcc toch zo weinig mogelijk, speel liever open kaart (uitzondering op gebruik: zie hoofdstuk Ergonomisch gebruik: verbergen lange lijst namen).
- e-mailadres** U kan in die zones dus telkens het volledige e-mailadres van de bestemmingen invullen. Gaat het om interne e-mailadressen, dan kunt u vaak het e-mailadres terugvinden en aanklikken in het adressenboek.
- Mail aan allen** Een e-mail “aan allen” dient enkel te worden gebruikt om een (korte) boodschap aan alle



medewerkers te sturen. Het is niet de bedoeling om in een dergelijke mail "aan allen" bijlagen mee te sturen (attachments). Dit zou onnodig veel vergen van uw e-mail server. Als een groter bestand interessant kan zijn voor alle medewerkers, kan het beter op intranet geplaatst worden, of op een gemeenschappelijke netwerkschijf. Het is aan te bevelen om de mogelijkheid van een mail "aan allen" voor te behouden aan bepaalde personen binnen de organisatie (webmaster, helpdesk, ...).

### **Mail formaat**

Gebruik bij voorkeur txt- of rtf-formaat. Sommige e-mailprogramma's hebben immers problemen om html te lezen. Bovendien verspreiden virussen zich gemakkelijker via html.

## **4.2 Bijlagen en links**

### **Hoe?**

U kunt in elk bericht een bijlage (attachement) invoegen. U verstuurt in feite altijd een kopie van het document. Het origineel blijft behouden. Verwijs in uw eigenlijke e-mail altijd naar het attachment.

### **Voordelen van attachments**

U kan bijlagen toevoegen van iets wat u reeds opgemaakt hebt, bijvoorbeeld een tekst, een elektronisch rekenblad,... U kan op deze manier informatie sneller verspreiden en u hoeft geen documenten meer uit te printen of per post te versturen.

### **Nadelen van attachments**

E-mailtoepassingen zijn oorspronkelijk niet gemaakt om attachments, maar wel om korte berichten door te sturen. Indien u toch een attachment stuurt, hou dan rekening met volgende zaken:



- Meestal zijn bijlagen groot. Vermijd zeer zware bijlagen te versturen en beperk het aantal bestemmingen.
- Sommige vormen van bijlagen zoals foto's, filmpjes,... worden door bepaalde e-mail servers uit voorzorg tegengehouden omdat virussen zo kunnen verspreid worden.
- Om attachments te kunnen lezen moet de ontvanger ook over de juiste programma's beschikken. PDF kan wel door 98% van de gebruikers gelezen worden (gratis download van Acrobat Reader op internet) en het gebruik ervan is dus een aanrader.

### **Stuur een link in plaats van een attachment**

Als de informatie die u wilt meedelen beschikbaar is op een plaats waar de bestemmingen ook toegang toe hebben, kunt u beter een link sturen. Dit maakt uw e-mail veel kleiner in volume.

De link kan verwijzen naar het internet, maar in geval van interne e-mails ook vaak naar een document dat op een gemeenschappelijke netwerkschijf of op het intranet staat. Nadeel is dat sommige gebruikers wel e-mail hebben, maar geen internet en dus geen links kunnen bekijken.

### **Vermijden van virussen**

Veel virussen worden verspreid via attachments. Wees dus altijd voorzichtig!

- Open nooit een attachment in een e-mail van ongekende oorsprong.
- Open geen attachments die niet worden ingeleid in de e-mail zelf.
- Open zeker geen attachments die een programma bevatten, meestal herkenbaar aan extensies als .exe, .com, .scr,... Ook gewone worddocumenten kunnen echter virussen bevatten.
- Open attachments met een gecomprimeerd bestand (bv ZIP-bestanden) enkel als de e-mail uitleg geeft over de juiste inhoud ervan.

## 4.3 Contactgegevens

### Inleiding

Hou uw contactgegevens zo kort mogelijk, maar vermeld wel steeds uw naam, telefoonnummer en werkgever (voor externe e-mails).

### Automatische handtekening

Maak gebruik van de functie automatische handtekening om te bepalen welke contactgegevens op elke uitgaande e-mail vermeld worden.

Maak geen gebruik van speciale opmaak in uw elektronische handtekening. Vermijd speciale fonts, icoontjes, logo's (vaak worden die vervormd tot onbegrijpelijke tekens voor uw bestemming) en zet enkel hoofdletters waar strikt nodig. Gebruik een goed leesbaar lettertype, bijvoorbeeld Arial.

### V-card (visitekaartjes)

Bij sommige e-mailprogramma's kunt u een visitekaartje aanmaken en telkens in attachment meesturen. Vermijd zoveel mogelijk deze V-cards: een ontvanger met een ander e-mailprogramma kan ze vaak niet lezen en bovendien zijn ze als attachment een potentiële bron voor virusverspreiding.

Voordeel is wel dat ze handig zijn, bijvoorbeeld om de gegevens te importeren in een contactlijst.

## 4.4 Belangrijkheid/gevoeligheid

### Wat?

Het is mogelijk om aan een te verzenden e-mail een graad van belangrijkheid of gevoeligheid toe te kennen.

Belangrijkheid: onderscheid tussen normaal, hoog en laag.

Gevoeligheid: onderscheid tussen normaal, persoonlijk, privé of vertrouwelijk.

## **Gebruik**

Beperk het gebruik van deze opties. Ze betekenen niet voor iedereen hetzelfde en hebben eigenlijk weinig toegevoegde waarde. Ze wekken bovendien vaak irritatie op bij de tegenpartij.

Sommige mailservers bieden ook de mogelijkheid om een e-mailbericht tegen kopiëring te beschermen zodat het zelfs niet afgedrukt of doorgestuurd kan worden. Deze optie is eveneens te vermijden.

## **4.5 Tijdstip van verzending**

### **Belang**

Berichten zijn het meest effectief als ze verwacht en gewenst zijn. Onverwachte berichten worden vaak genegeerd of verwijderd zonder ze te openen. Het tijdstip van verzenden is sterk afhankelijk van uw activiteit en het internetgebruik van uw doelgroep.

### **Concreet**

Een e-mail die verwijst naar een pas verschenen krantenartikel stuurt u het best in de voormiddag van de dag zelf ; een verslag van een vergadering liefst zo vlug mogelijk na die vergadering.

Als u naar iemand aan de andere kant van de wereld een e-mail stuurt, verwacht dan niet stante pede een antwoord: er is vaak een groot tijdsverschil tussen het land in kwestie en uw eigen land.

Pas ook op met het versturen van een emotioneel antwoord op een e-mail. Wacht liever een tijdje en reageer rustig: elke verzonden e-mail kan bewaard worden en later tegen u gebruikt worden.

## 5. Lezen en beantwoorden van e-mails

### **Verdachte berichten of bijlagen**

Via e-mails kunnen computervirussen verspreid worden. Verdachte e-mails of bijlagen kan u dikwijls herkennen aan de onderwerptitel, de afzender of de bijlage.

Als u denkt te maken te hebben met een e-mail met computervirus:

- Signaleer de verdachte e-mail bij de informaticadienst, maar stuur de e-mail in geen geval door! (ook niet naar informaticadienst!).
- Verwijder de e-mail zonder te openen.
- Maak de folder met de verwijderde e-mails (prullenbak) regelmatig leeg.

### **Antwoorden binnen 48 uur**

- Niet elke e-mail hoeft meteen beantwoord te worden. Bouw een ritueel in en bekijk de e-mails op een paar vaste momenten van de dag.
- E-mails die niet binnen 48 uur kunnen beantwoord worden, verdienen een ontvangstmelding of voorlopig antwoord.

De ontvangstmelding vermeldt bijvoorbeeld:

- de vermoedelijke behandelingstermijn en, zo mogelijk, de reden hiervan.
- de naam van de ambtenaar of de dienst die de vraag verder zal behandelen (met de nodige adresgegevens).

### **Beantwoorden / Allen beantwoorden**

- Gebruik "beantwoorden" wanneer het volstaat dat enkel de afzender uw antwoord krijgt. Zo stoort u de andere personen vermeld in de e-mail niet onnodig.
- Gebruik "allen beantwoorden" enkel en alleen indien alle personen in "Aan" en "Cc" uw antwoord moeten krijgen.

## **Doorsturen**

Indien u de vraag niet kan beantwoorden, wordt de vraag:

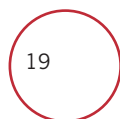
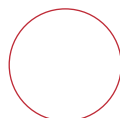
- ofwel doorgestuurd naar de bevoegde ambtenaar (administratie/andere FOD), met Cc aan de klant.
- ofwel, wanneer niet helemaal duidelijk is wie bevoegd is, stuurt u een bericht terug met namen, adressen en e-mails van de mogelijk bevoegde instanties.

## **Automatisch antwoord bij 2 dagen afwezigheid**

Wanneer u twee dagen of meer afwezig bent, brengt u het best een automatisch antwoord in. Vermeld daarbij wanneer u terug aanwezig bent en bij wie men terecht kan voor dringende zaken (naam, tel, e-mail). Plaats een elektronische handtekening in het automatisch antwoord.

## **Verkeerde bestemming**

Soms vergist de afzender zich bij het selecteren van de bestemming. Vaak is dit te wijten aan quasi identieke persoonsnamen. Verwittig de afzender hiervan zo snel mogelijk op een vriendelijke manier. Ga echter niet zelf op zoek naar de juiste bestemming: dat is tijdverlies voor u.



## 6. Beschermingsclausule en ongewenste e-mail

### Beschermingsclausule

Het toevoegen van een beschermingsclausule (of disclaimer) aan een e-mail die naar externen wordt gestuurd, dient om u te beschermen tegen eventuele klachten van derden. Een bericht kan immers aankomen bij een andere geadresseerde dan de beoogde of het bericht kan onvolledig of beschadigd aankomen.

Tot op heden bestaat er geen federale richtlijn over het toevoegen van deze clausule aan officiële e-mails.

### Voorbeeld van een clausule

*“This message is for the designated recipient only and may contain privileged, proprietary, or otherwise private information. If you have received it in error, please notify the sender immediately and delete the original. Any other use of the email by you is prohibited”.*

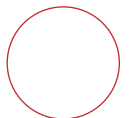
### Ongewenste e-mail (“spam”)

De laatste jaren zijn de ongevraagde e-mailtjes een ware plaag op het internet geworden. Hieronder vindt u enkele tips waarmee u spam kan voorkomen:

- Beantwoord geen verdachte spam e-mails.
- Klik niet op links in het spam-bericht, ook niet om uit te schrijven.
- Geef nooit creditcardgegevens of andere persoonlijke informatie vrij via onbeveiligde websites (slotje in browser is niet gesloten).
- Gebruik een spamfilter.
- Geef uw professioneel e-mailadres niet door via websites, chatrooms, expresberichten, bulletin boards en nieuwsgroepen, of gebruik een adres aangemaakt bij Hotmail, Yahoo,...
- Stuur bij e-commerce-sites niet uw belangrijkste e-mailadres.
- Stuur kettingmails niet door, ook dat is

immers spam.

- U kan ervoor zorgen dat uw e-mailadres op een website niet zomaar kan gebruikt worden: gebruik daarvoor bijvoorbeeld de tekst “AT” in plaats van het teken “@”.
- Let op de bijgevoegde “gebruikersinformatie” bij inschrijvingen voor nieuwsbrieven en dergelijke. Ga daarbij na of er vermeld staat hoe u zich weer kan uitschrijven.





## 7. Beheer van de mailbox

### 7.1 Berichten klasseren in folders

#### Nieuwe folder

Om uw e-mails overzichtelijk te beheren, kunt u nieuwe folders aanmaken. Zo is het mogelijk om e-mails per onderwerp of per afzender te klasseren. Zo is het natuurlijk ook gemakkelijker om iets terug te vinden.

#### Verplaatsen

Een bericht kunt u bij sommige mailservers heel eenvoudig verplaatsen van uw Inbox of Verzonden berichten naar een andere folder met de 'klik en sleep'-methode.

### 7.2 Archiveren en verwijderen van e-mails

#### Inleiding

Als u alle e-mails in uw mailbox laat zitten, geraakt uw mailbox vlug vol en bovendien wordt het vaak onoverzichtelijk.

Maak er een goede gewoonte van geregeld na te gaan welke e-mails u nog nodig hebt en welke u kan verwijderen.

E-mails die u absoluut wilt bewaren, kunt u het best archiveren of exporteren.

#### Archiveren van e-mails

Bij archiveren verplaatst u de e-mail van uw inbox naar een archiefruimte. Dit betekent dat ook gearchiveerde e-mails geheugenruimte innemen. Ook hier is het aangeraden geregeld een update te houden en e-mails die u niet meer nodig hebt, te verwijderen.

U kunt uw e-mails zelf archiveren of via automatische archivering werken. U kunt bijvoorbeeld instellen dat alle e-mails ouder dan



1 maand automatisch gearchiveerd worden. U kunt de gearchiveerde e-mails ook in verschillende folders opslaan, bijvoorbeeld geordend op onderwerp.

### **Exporteren en bewaren van e-mails**

Bij exporteren kopieert u (een deel van) uw e-mail naar een bestand buiten uw e-mailprogramma. Zo kunt u bijvoorbeeld de tekst van een e-mail kopiëren en in een tekstdocument opslaan. Bijlagen die u later nog denkt nodig te hebben kunt u ook exporteren (en daarna de oorspronkelijke e-mail verwijderen om plaats te maken in uw mailbox). Een meegestuurd attachment kan aldus opgeslagen worden als een document. U kan ook uw gans e-mail bericht bewaren op uw lokale schijf. Op deze manier bewaart u tevens de bijhorende attachments.

### **Grootte van e-mails**

Soms is het interessant te zien hoe groot uw e-mails zijn. In sommige e-mailtoepassingen kunt u een veld toevoegen waarmee u uw e-mail sorteert volgens grootte.

## **7.3 Filters plaatsen**

### **Reden**

Als u zeer veel binnenkomende e-mails hebt, is het aan te raden filters te plaatsen om uw inbox overzichtelijker te maken en gemakkelijker te beheren.

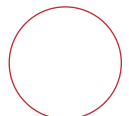
### **Filters toepassen op**

De filters kunnen onder andere toegepast worden op:

- afzender
- bestemming (rechtstreeks of in Cc)
- onderwerp
- inhoud (tekst)

### **Regels opmaken**

Op alle e-mail boodschappen die voldoen aan de door u bepaalde regel/filter, kunt u een of





meerdere bewerkingen laten toepassen, bijvoorbeeld:

- verwijderen e-mail.
- verplaatsen of kopiëren naar een andere map.
- doorsturen naar een ander e-mailadres.

## **Praktische voorbeelden**

- Alle e-mails over het onderwerp Communicatie direct bij het binnenkomen in een andere map laten plaatsen.
- Alle e-mails afkomstig van collega x waar uzelf in Cc vermeld wordt, laten verwijderen.

## **Extra**

Er bestaan ook verder doorgedreven filters (op datum, grootte, attachment of niet, gevoeligheid,...).

Men kan verschillende regels tegelijkertijd instellen.

## **7.4 Ontvangst- en leesmeldingen**

### **Wat ?**

Het is perfect mogelijk om een melding te krijgen van zodra het e-mailbericht dat u gestuurd heeft, aangekomen of gelezen is.

### **Gebruik**

Gebruik deze functie bij voorkeur niet, het verhoogt alleen maar het e-mailverkeer. Het gebruik is wel te verantwoorden als u zeker moet zijn dat uw e-mail tijdig de bestemming bereikt, bijvoorbeeld bij een laattijdig annuleren of verplaatsen van een vergadering. In dit geval moeten we ons ook de vraag stellen of e-mail hier wel het geschikte medium is. Neem in dergelijk geval liever de telefoon...

## 8. Ergonomisch gebruik

### Spaar geheugenruimte

- Verstuur enkel bijlagen als het echt nodig is. (Door het onnodig versturen van attachments verliest men trouwens ook veel tijd).
- Verzend uw e-mail enkel naar de personen die rechtstreeks betrokken zijn.
- Verwijder uw e-mails zodra dat kan.
- Archiveer of exporteer e-mails die u nog moet bewaren.
- Gebruik korte teksten en eenvoudige opmaak.

### Spaar papier

- Lees uw e-mail op het computerscherm, druk niet alles af.
- Als u een e-mail verstuurt naar een lange lijst bestemmingen, vermeld die dan in de zone 'Bcc' (blind carbon copy) en vermeld enkel uw eigen e-mailadres in de zone 'Aan'. Bij het afprinten worden de bestemmingen dan niet uitgedrukt. Voor de duidelijkheid kunt u in het bericht zelf vermelden aan wie de e-mail gestuurd is (bijvoorbeeld 'Aan alle ambtenaren van niveau B'). Het is bovendien ook een manier om spam te vermijden
- Bij een antwoord via "Beantwoorden" bij sommige mailservers wordt automatisch de e-mail waarop u antwoordt mee opgenomen. Is deze oorspronkelijke e-mail lang (soms is dat een antwoord op een antwoord op een antwoord...), laat dan enkel de relevante tekst staan als quote (meestal voorafgegaan door teken "<") in uw antwoord en verwijder de rest (selecteren en 'delete').

### Spaar tijd

- Verzend enkel noodzakelijke attachments. Lange bestanden versturen en/of downloaden vraagt veel tijd en niet iedereen heeft een snelle verbinding.
- Goed gestructureerde en korte inhoud bespaart veel tijd.

## 9. E-mail en PC: Lexicon

### Engels

#### algemene begrippen

bullets  
data  
desktop (computer)  
directory  
drive  
file  
filename & path

footer  
header  
keyboard  
laptop  
layout

mailing  
offline

password  
screen  
status bar

toolbar (US)/  
toolbar (UK)  
menubar

username

### Nederlands

opsommingsteken  
gegevens  
bureaublad (desktop)  
folder, map  
schijf  
bestand  
bestandsnaam en  
pad  
voettekst  
koptekst  
toetsenbord  
draagbare computer  
opmaak (layout),  
indeling  
mailing  
niet geconnecteerd,  
off line  
wachtwoord  
scherm  
statusbalk

werkbalk

menubalk/  
knoppenbalk  
gebruikersnaam

### Frans

puces  
données  
bureau  
répertoire  
disque  
fichier  
nom du fichier et  
emplacement  
pied de page  
en-tête de page  
clavier  
ordinateur portable  
mise en page

publipostage  
hors connection

mot de passe  
écran  
barre d'état /  
barre de boutons  
barre d'outils

barre de menus

nom d'utilisateur

#### E-mail

address book  
contacts  
disclaimer  
  
distribution list  
e-mail

adresboek  
contactpersonen  
beschermings-  
clausule  
distributielijst  
e-mail, e-post

carnet d'adresses  
personnes de contact  
clause de protection  
  
liste de distribution  
e-mail, courriel

folder  
forward

folder, map  
doorsturen

dossier  
transmettre /  
faire suivre

junk mail

ongewenste e-mail

courrier publicitaire,  
pub

mailbox  
preview panel  
reply  
reply to all  
send

brievenbus  
voorbeeldweergave  
beantwoorden  
allen beantwoorden  
versturen

boîte de réception  
volet de visualisation  
répondre  
répondre à tous  
envoyer

## Website

database

gegevensbank,  
databank

base de données

homepage

startpagina  
(homepage)

page d'accueil  
(homepage)

image bank  
mailing list

beeldenbank  
mailing list  
(adressenlijst)

banque d'images  
mailing list  
(liste d'adresses)

on line

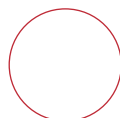
geconnecteerd,  
on line

en ligne, connecté

page

pagina

page

















FOD Kanselarij van de Eerste Minister  
Directie-generaal externe Communicatie  
Residence Palace, 11de verdieping  
Wetstraat 155  
1040 Brussel  
Tel.: 02/287.41.11  
E-mail: [externecommunicatie@belgium.fgov.be](mailto:externecommunicatie@belgium.fgov.be)  
[www.belgium.be](http://www.belgium.be)

FOD Personeel en Organisatie  
Directie-generaal interne Communicatie  
Wetstraat 51  
1040 Brussel  
Tel.: 02/790.58.00  
E-mail: [info@p-o.be](mailto:info@p-o.be)  
[www.p-o.be](http://www.p-o.be)

