

HOE OMGAAN MET E-MAIL

Hoe ga je praktisch en efficiënt om met e-mails?

- Open je mail niet telkens er eentje binnenkomt.
Plan één of tweemaal per dag een moment in om de binnengekomen post te verwerken.
- Open berichten slechts één keer.
Van zodra je een mail gelezen hebt, verwerk je hem. Verwerken betekent niet meteen dat je actie moet nemen (bv. antwoorden), wel een beslissing nemen (bv. taak of herinnering aanmaken).
TIP : elke handeling die minder dan 2 minuten in beslag neemt doe je best meteen.
- Verwijder of klasseer regelmatig de gelezen berichten uit je inbox.
Volg hierbij de richtlijnen die binnen onze organisatie zijn opgesteld.
- Pas “regels” toe op je inkomende en uitgaande mail.
Regels zijn automatische acties die worden uitgevoerd wanneer inkomende of uitgaande mails aan bepaalde voorwaarden voldoen. Deze regels kan je zelf eenvoudig aanmaken en zorgen voor een overzichtelijke mailbox.
- Stuur je een mail naar een lange lijst van bestemmingen, gebruik dan de BCC-regel.
Zet je eigen mailadres in de AAN-regel. De lijst met andere mailadressen komt in het BCC-veld (niet in CC). Zo vermijd je misbruik van de mailadressen.
- E-mail is geen geschikt lokaal om discussies te voeren met meer dan 2 personen.
Als het echt dringend en belangrijk is, is telefoon een beter communicatiekanaal. Als discussie- of brainstormforum is Yammer een veel beter manier om resultaat te bereiken.
- Vermijd bijlagen in e-mail.
Bijlagen belasten het mailverkeer en zorgen snel voor een overladen mailbox. Voor mailverkeer binnen de organisatie gebruik je best de centrale mappenstructuur en netwerkschijven om de bijlagen te plaatsen. Via een (hyper)link in je mail verwijst je naar het document.
- Hou je mail kort en stel bij voorkeur slechts 1 vraag aan 1 persoon.
Langere e-mails met meerdere vragen aan meerdere mensen lopen beduidend meer kans om te blijven liggen. Hou het dus kort.

Etiquette

- E-mail komt overeen met een gewone brief. Een passende aanspreking en ondertekening moet dus ook gebruikt worden.
- In de onderwerpregel van de e-mail wordt ingegeven waarover het bericht gaat. Verstuur nooit een e-mail zonder onderwerp.
- De regellengte van het e-mailbericht mag maximaal uit 72 tekens bestaan. Hierdoor blijft het bericht goed leesbaar op het beeldscherm van de ontvanger.
- Verstuur de e-mail altijd als gewone tekst in plaats van HTML.
- Gebruik in het e-mailbericht geen hoofdletters om iets te benadrukken. Hoofdletters zorgen ervoor dat de ontvanger het bericht schreeuwerig interpreteert.
- Bij het schrijven van een e-mail ontbreekt lichaamstaal. Er moet dus voorzichtig worden omgegaan met humor. Wanneer iets als een grap wordt bedoeld, kan gebruik worden gemaakt van een smiley. Let wel, smileys kunnen enkel in informele berichten.
- Maak slechts spaarzaam gebruik van de ontvangst-/leesbevestiging. Bij de meeste bestemmingen zal dit opdringerig overkomen.
- Mocht het onderwerpveld weinig meer te maken hebben met het originele onderwerp, verander dan het onderwerpveld in een nieuw onderwerp.
 - o Bijvoorbeeld: *Onderwerp: Re: wekelijkse planningoverleg*

- Mocht het zo zijn dat de emailwisseling niet meer over 'plannen' gaan, maar over bierbrouwen ofzo; verander het onderwerp op deze wijze: *Onderwerp: zelf bier brouwen (was: wekelijkse planning)*
- En als er op deze email een antwoord komt dan wordt het onderwerp dit: *Onderwerp: Re: zelf bier brouwen*
- Zo min mogelijk: Re, RE, Forw, Antw, achter elkaar. Dus géén: *Re: Antw: FW: Re: een leuk fotootje uit mijn ICQ-floppies*

Veilig omgaan met e-mail

- Outlook zal geen afbeeldingen weergeven die zijn gekoppeld in een e-mailbericht. Hiervan krijg je trouwens een waarschuwing bovenaan het venster. Spammers gebruiken deze koppelingen om te controleren of je mailadres wel bestaat. Download je deze afbeeldingen dan mag je je nog aan veel meer spam verwachten.
Wanneer het echter een e-mail is van een bekende afzender kan je in de waarschuwingsbalk klikken en de afbeelding toch downloaden. Ga je in het vervolg nog meer berichten van deze afzener krijgen dan kan je kiezen voor "Afzender toevoegen aan de lijst met veilige afzenders". Dit zal in het vervolg geen waarschuwingsvenster meer tonen en de afbeeldingen automatisch downloaden in berichten van deze afzender.
- Wees voorzichtig met bijlagen/bestanden van onbekende afzenders. Op deze manier worden vaak virussen verspreid. Open het bestand slechts wanneer je de afzender vertrouwt. Ook het openen van een bestand in het voorbeeldvenster zal een aanwezig virus activeren.

Klasseren en archiveren

We maken een onderscheid tussen klasseren en archiveren van e-mails.

Je klasseert je mail om er beter mee te kunnen werken. Onder klasseren horen handelingenthuis als:

- inkomende mail (automatisch) toewijzen aan mappen:
- van een mail een taak of agenda-item maken
- onbelangrijke berichten verwijderen.

Archiveren is het opslaan van (belangrijke) mails om ze beschikbaar te houden voor langere tijd. Dergelijke mails horen normaal gezien thuis in dossiers in dienstmappen en op netwerkschijven. Bij het archiveren worden ook de stedelijke regels voor de naamgeving toegepast. Natuurlijk kunnen klasseren en archiveren soms in één beweging verlopen. Bij archiveren is het belangrijk dat een mail slechts door één medewerker wordt gearcheveerd om te vermijden dat schijfruimte wordt ingenomen door overbodige dubbels.

Wie klasseert de e-mails?

Deze vraag stelt zich vooral bij het uitwisselen van mail tussen medewerkers van de stad.

- De dossierbeheerder: diegene die een bepaald dossier behandelt of taak uitvoert en daar e-mailverkeer rond heeft (zowel IN als UIT).
- Afzender. E-mails schrijf je meestal in het kader van de taken die je uitvoert. De mails die je daarbij opstelt, klasseer je in de regel dus zelf.
- Ontvanger. Mails die aanleiding geven tot het uitvoeren van een taak of het openen van een dossier klasseer je; nieuwsbrieven etc. lees je maar klasseer je niet; automatische meldingen verwijder je onmiddellijk.

Een goede bestandsnaam voor je gearcheveerde mail.

Wanneer je mail archiveert geef je een duidelijke een eenvormige bestandsnaam zodat voor andere medewerkers onmiddellijk duidelijk is waarover het gaat. Hiervoor volgen we in grote lijn de regels die binnen onze organisatie zijn opgesteld voor het opslaan op dienstmappen en netwerkschijven.