



Netiquette: het hoe en waarom van een goede e-mail

E-mails zijn niet meer weg te denken uit zakelijke communicatie. Toch zijn e-mails ook een grote bron van ergernis, voornamelijk als deze doelloos, vaag of emotioneel zijn of slecht zijn opgesteld. Deze folder helpt je bij het schrijven van een goede e-mail.

Een voorbeeld

Onderwerp: Vraag over taalbegeleiding

Tekst:

Beste meneer Van Eerd,

Gisteren heb ik uw training gevolgd over de *tone of voice*, onder andere voor e-mails. Daarvan heb ik veel geleerd, en ik wil u dan ook daarvoor bedanken.

Nu had ik nog wel een andere vraag die ik gisteren vergeten ben te stellen: kan ik ook extra taalondersteuning krijgen bij de HvA en zo ja, waar? Ik zou namelijk graag meer oefenen met de opbouw van teksten, zodat ik extra goed voorbereid ben op mijn studie.

Ik hoop dat u mij kunt helpen met mijn vraag.

Met vriendelijke groet,

Carla Stiekema

06-1234 5678

Stap 1: Bijlage

Denk aan de bijlage. De bijlage vergeten is de meest gemaakte fout in e-mailverkeer. Het is slim om te starten met het invoeren van de bijlage en dan pas de e-mail op te stellen. Zorg er ook voor dat de bijlage een heldere bestandsnaam heeft.

Stap 2: Onderwerp

Geef duidelijk aan waar de e-mail over gaat. Wees zo specifiek mogelijk. Gebruik geen '!' of '??'. Schrijf niet: 'vragen les' maar wel: 'vragen n.a.v. college Methodes van 23-09-2019'. Antwoord je op een e-mail, maar komt er in je antwoord ook een ander onderwerp aan bod, pas dan je onderwerpregel aan. Zorg dat je altijd een onderwerp invult.

Stap 3: Stijl, lay-out en spelling

Stijl

Let op de stijl van de e-mail. Is deze neutraal? Ben je niet te formeel? Ben je kort en duidelijk? Is de boodschap helder?

Lay-out

Zorg voor voldoende witregels. Dat leest fijner. Zorg er ook voor dat je e-mail niet langer is dan het beeldscherm. Scrollen in een e-mail is vervelend. Is je e-mail te lang? Kijk dan eens kritisch of je niet te veel info gegeven hebt.

Spelling

Helemaal tevreden over je e-mail? Controleer dan nog een keer of je zinnen allemaal af zijn en of de spelling klopt. Kleine foutjes sluipen er al snel in. Denk aan 'sla' in plaats van 'als'. Helemaal foutloos?

Stap 4: Adressering

Mail vanuit een professioneel adres. Gebruik je **HvA-adres of stageaccount**, en vermijd 'princesspricilla69@hotmail.com' of 'ouwepik123@yahoo.com'. Check of het adres waarnaar je je mail stuurt, ook klopt. **Vul dit als laatste in**. Daarmee voorkom je dat je mail per ongeluk verstuurd wordt, zonder dat deze af is. Gebruik het rode uitroepteken alleen bij hoge uitzondering, anders verliest het zijn waarde. Gebruik de cc pas als dat echt nodig is: onterechte cc's zijn de nummer-1-frustratie bij e-mails. Ze zorgen voor onnodig veel mail en het is vaak onduidelijk wat je moet doen met de cc.

Stap 5: Verzenden

Klopt alles? Druk dan op de verzendknop!

Bouwplan voor je e-mails

Aanhef

Begin nooit zomaar met tekst, maar gebruik een aanhef. In een professionele omgeving gebruik je 'Beste' of 'Geachte', geen 'hoi', 'yo', of alleen 'hallo'. Noem de naam van de ontvanger. Dus: 'Beste mevrouw Kwakman', 'Beste Diana', 'Geachte heer Van den Hoeven', of 'Beste mevrouw of heer'.

Inhoud

Bedenk eerst of wat je wil zeggen of vragen, geschikt is voor een e-mail (dus geen emotionele verhalen, boze beschuldigingen of sarcastische grapjes).

Je inhoud bestaat uit drie onderdelen: inleiding, kern en slot. In je inleiding schrijf je de aanleiding van je e-mail en de belangrijkste boodschap of vraag. Aanvullende informatie zet je in het middenstuk en in het slot geef je aan wat je verwacht of hoe de procedure verder zal gaan.

Afsluiting

Sluit af met 'Met vriendelijke groet' of 'Hoogachtend'. Daaronder komt je voor- en achternaam en eventueel je klas, je studentnummer en je telefoonnummer.

Checklist

- Het onderwerp is duidelijk en klopt met de inhoud van de mail.
- De juiste bijlage met een duidelijke bestandsnaam is toegevoegd.
- De aanhef en afsluiting zijn correct.
- De toon van de e-mail is zakelijk en neutraal.
- Het doel en de inhoud van de e-mail zijn duidelijk.
- De lay-out van de e-mail is overzichtelijk.
- De spelling en zinsbouw zijn in orde.

© HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM
Studentenzaken
magazines.hva.nl/taalondersteuning