



Twintig tips voor heerlijk heldere mails

HOU JE MAILS
**Heerlijk
Helder**



Vlaamse
overheid

HOU JE MAILS Heerlijk Helder

Kun je je een werkdag zonder mail voorstellen? Waarschijnlijk niet. In iedere organisatie worden dagelijks honderden mails verstuurd. Welke functie je ook uitoefent, de kans is groot dat je dagelijks mailt. Om efficiënt te communiceren via mail, is het belangrijk dat je heerlijk helder bent.

Je investering loont

Als je heerlijk helder wilt zijn, kost dat tijd en energie en soms ook veel moeite, maar je investering loont. Niet alleen voor je doelgroep, maar ook voor jezelf en je organisatie.

In deze brochure vind je tips over vijf belangrijke aspecten van communicatie per mail.



2

STRUCTUUR

Geef je mail een heldere structuur.



4

TOETSING

Controleer of je mail helemaal in orde is voordat je hem verstuurt.



1

DOEL EN DOELGROEP

Denk goed na over het doel van je mail en wie de lezers zullen zijn.



3

FORMULERING

Formuleer je boodschap zo helder mogelijk.



5

ANTWOORDEN

Denk goed na over hoe je het best kunt reageren op een mail.

Deze tips kunnen je helpen om je werkmails heerlijk helder te houden. Nieuwsbrieven die je per mail verstuurt, worden hier buiten beschouwing gelaten.

1



1

Doel en doelgroep

Een mail is een handig communicatiemiddel waarmee je snel mensen kunt bereiken. Het is vaak het eerste medium waar je aan denkt, maar het is zeker niet altijd het meest geschikte. Voor je aan een mail begint, kun je daarom het best even de tijd nemen om stil te staan bij de boodschap die je wilt overbrengen en de personen die je wilt bereiken.

Aan: Rudy Allemans
Cc: Iedereen van de dienst
Bcc: De baas

1. Denk goed na of een mail het meest geschikte communicatiemiddel is als je snel een antwoord of een reactie wilt.

- Heb je dringend een document van een collega nodig?
- Moet je straks naar een spoedoverleg en wil je graag snel nog even afstemmen met een collega over de knelpunten in een dossier?
- Kreeg je zonet een burger aan de lijn en heb je beloofd hem vandaag terug te bellen, maar kun je zonder input van een collega geen sluitend antwoord formuleren?

In zulke gevallen kun je beter even langslopen of bellen, ook al ligt de drempel om dat te doen misschien hoger. Je hoeft dan niet nodeloos te wachten en het levert doorgaans sneller resultaat op. Bovendien komt persoonlijk contact vaak de sfeer en de collegialiteit ten goede.

Als je op het werk een chatprogramma gebruikt en je contactpersoon aangemeld is, kun je ook een chatgesprek starten.

Beperk de geadresseerden in je mails.

2. Denk goed na of een mail het meest geschikte communicatiemiddel is voor de inhoud van de boodschap.

Complexe en genuanceerde boodschappen komen niet altijd goed tot hun recht in mails.

- *Zijn de partijen aan een overleg over een beladen thema niet tot een definitief akkoord gekomen en wil je je leidinggevende daarvan op de hoogte brengen?*
- *Moeten je collega's voortaan een nieuwe, complexe procedure volgen terwijl ze vinden dat de huidige gang van zaken prima is?*
- *Zit er een reorganisatie aan te komen en wil je als coördinator je team op de hoogte brengen van wat er te gebeuren staat?*

Als de boodschap ingewikkeld of genuanceerd is, dreigt de complexiteit of nuance weleens verloren te gaan in een mail. Een persoonlijk gesprek of een toelichting voor een groep is in zulke gevallen vaak beter. Uiteraard kan moeilijke of gelaagde informatie wel schriftelijk vastgelegd worden als basis om naar terug te grijpen, maar een mondelinge toelichting erbij is vaak erg zinvol.

Ook gevoelige of emotioneel beladen boodschappen kun je beter niet zomaar in een mail neerschrijven.

- *Komt een dienst zijn beloftes niet na en wil je je ongenoegen uiten over de dienstverlening?*
- *Heb je een aanvaring gehad met een collega en wil je even je hart luchten bij een andere collega?*
- *Heb je persoonlijke problemen en wil je enkele collega's daarvan op de hoogte brengen?*

De gevoelens die met persoonlijke boodschappen gepaard gaan, zijn vaak moeilijk schriftelijk weer te geven. Soms worden berichten daardoor verkeerd geïnterpreteerd of komen ze te emotioneel over, waardoor de ontvanger niet goed weet hoe hij erop moet reageren. Als mails verkeerd begrepen worden, kunnen zaken gemakkelijk escaleren.

Hou er ook rekening mee dat de ontvanger je mail altijd kan doorsturen of beantwoorden met nieuwe geadresseerden in cc. Je mail kan zo in de mailbox belanden van iemand van wie je dacht dat hij die nooit te zien zou krijgen.

3. Splits de boodschap op over twee of meer mails als je over heel uiteenlopende onderwerpen wilt communiceren.

Als je mail over twee of meer onderwerpen gaat die inhoudelijk bij elkaar aansluiten, kun je die het best in één mail behandelen. Als je bijvoorbeeld over een aantal actiepunten voor één grotere opdracht wilt communiceren, kun je die in een opsomming in één mail zetten. Maar als het om zaken gaat die weinig of niets met elkaar te maken hebben, kun je dat beter niet doen. De kans wordt dan kleiner dat de boodschap goed overkomt en dat je je doel bereikt. Het is ook niet eenvoudig om een goede onderwerpsregel te formuleren als je in je mail heel verschillende zaken behandelt.

4. Beperk je geadresseerden en maak doordacht gebruik van het aan-, het cc- en het bcc-veld.

Denk goed na wie je in het aan-veld zet: dat zijn alleen de personen die rechtstreeks bij de boodschap van je mail betrokken zijn en van wie je eventueel actie verwacht. Als je een mail van iemand anders doorstuurt, leg dan kort uit waarom je de mail doorstuurt of welke actie je verwacht.

Zet alleen personen die echt op de hoogte moeten zijn in cc. Van wie in cc staat, verwacht je normaal gezien geen enkele actie of reactie. Je leidinggevende voortdurend in cc zetten hoeft niet, tenzij dat voor bepaalde zaken een werkafpraak is.

Misbruik het bcc-veld niet om iemand ongezien te laten meelesen. Beperk het gebruik van het bcc-veld tot de volgende situaties:

- Je wilt de privacy van de ontvangers beschermen bij een mailing.
- Je wilt vermijden dat boven je mail een lange lijst geadresseerden staat, waardoor de lezer ver naar onderen moet scrollen om de eigenlijke mail te kunnen lezen.

5. Spreek je lezer persoonlijk aan.

Gebruik een aanspreking en een slotgroet, ook als je informele mails schrijft.

Als je je collega op maandagochtend tegenkomt bij de koffieautomaat, zeg je eerst 'goeiemorgen' of 'hallo' voor je vraagt of hij een goed weekend gehad heeft. Waarom zou je die begroeting dan achterwege laten in een mail? Hetzelfde geldt voor een afscheidsgroet. In een langere mailconversatie of in een mailconversatie waarin de mails elkaar snel opvolgen, kun je de aanspreking en slotgroet weglaten zoals in een chatconversatie.

LIEVER NIET	MAAR WEL
Onderwerp: Bijlage printen	Onderwerp: Bijlage printen
Kun je de bijlage 25 keer printen en tegen vanmiddag naar lokaal 7B brengen alsjeblieft?	Dag Anke, Kun je de bijlage 25 keer printen en tegen vanmiddag naar lokaal 7B brengen alsjeblieft?
	Bedankt en groeten,
	Laura

Je lezer is iemand met een naam. Gebruik die naam. Spreek de lezer persoonlijk aan, zowel bij een formele als bij een informele mail.

- *Geachte mevrouw Dejaeghere; Geachte heer De Schryver*
- *Beste Frederik; Dag Jutta*

Als je in één mail een hele groep mensen aanschrijft of als je de naam van je lezer niet kent, is het doorgaans moeilijk om een naam te gebruiken in de aanspreking. Spreek de lezers dan bij voorkeur in hun rol of functie aan.

- *Geachte commissieleden; Geachte deelnemer*
- *Beste lezers; Beste inwoner; Dag collega's*

Geachte en *Beste* worden ook weleens los gebruikt, zonder een naam of een rol. Hou er rekening mee dat een mail die zo begint veel minder persoonlijk overkomt.

In informele mails kun je een persoon ook met de voornaam aanspreken in de eerste zin, bijvoorbeeld *Dank je, Anke, voor je snelle reactie; Oké, ik breng dat morgen in orde, Anke.*

Kijk voor meer informatie over de aanspreking in mails op www.taaltelefoon.be/brieven-en-e-mails-de-aanspreking.

6. Maak weloverwogen gebruik van het ik- en het wij-perspectief.

Niet alleen hoe je je lezer aanspreekt is belangrijk, maar ook het perspectief vanwaaruit je schrijft. Als je iets in eigen naam schrijft, gebruik dan gewoon de *ik*-vorm, en niet de *we*-vorm. De *we*-vorm kan natuurlijk wel als je bijvoorbeeld uit naam van een team of een organisatie schrijft, of als we de betekenis 'iedereen' of 'men' heeft. Je kunt in één mail de *ik*-vorm en de *we*-vorm samen gebruiken als dat weloverwogen is.

Hou er rekening mee dat het niet altijd duidelijk is wie met *we* bedoeld wordt. Soms hoort de lezer erbij en soms niet. Dat kan voor misverstanden zorgen, bijvoorbeeld in formuleringen als *we moeten er werk van maken*; *we zouden erover moeten overleggen*.

7. Kies consequent voor een formele of informele toon.

Als je je tot de lezer richt met de formele aanspreking *Geachte ...*, spreek hem in de mail dan ook consequent aan met *u*. Ook in het meervoud, als je verschillende mensen formeel aanspreekt, gebruik je de aanspreekvorm *u*. Als je de aanspreking begint met het informele *Beste ...* of *Dag ...*, spreek de lezer dan altijd aan met *je*. In een informele mail naar een groep kun je *jullie* gebruiken.

Een formele mail sluit je bij voorkeur af met *Met vriendelijke groet(en)* of gewoon *Vriendelijke groet(en)*. In een informele mail kun je *Groeten*, *Groetjes* of een andere zelfgekozen afsluiting gebruiken.

Als je twijfelt of je je lezer goed genoeg kent om hem vertrouwelijk aan te spreken, neem dan het zekere voor het onzekere en kies voor een formele stijl. Gebruik beide stijlen niet door elkaar, want dan krijg je stijlbreuken. In achtereenvolgende mails kan de stijl wel veranderen: als je lezer in een reactie bijvoorbeeld naar een informelere toon overschakelt, hoef je zelf de formele stijl niet aan te houden.

LIEVER NIET	MAAR WEL
<p>Beste Filip,</p> <p>We nodigen je van harte uit op de nieuwjaarsreceptie van onze afdeling (meer informatie in de bijlage). Uw partner is ook van harte welkom. Kun je tegen 15 december uw aanwezigheid bevestigen? Alvast bedankt.</p> <p>Vriendelijke groeten,</p> <p>Els Peeters</p>	<p>Geachte heer Janssen,</p> <p>We nodigen u van harte uit op de nieuwjaarsreceptie van onze afdeling (meer informatie in de bijlage). Uw partner is ook van harte welkom. Kunt u tegen 15 december uw aanwezigheid bevestigen? Alvast bedankt.</p> <p>Vriendelijke groeten,</p> <p>Els Peeters</p>
	<p>Beste Filip,</p> <p>We nodigen je van harte uit op de nieuwjaarsreceptie van onze afdeling (meer informatie in de bijlage). Je partner is ook van harte welkom. Kun je tegen 15 december je aanwezigheid bevestigen? Alvast bedankt.</p> <p>Groeten,</p> <p>Els Peeters</p>

Kijk voor meer informatie over de slotgroet in mails op www.taaltelefoon.be/brieven-en-e-mails-slotgroet-en-ondertekening.



2

Structuur

We krijgen met z'n allen dagelijks een massa mails te verwerken. Om al die mails de baas te blijven, moeten ontvangers van mails snel een inschatting kunnen maken bij elke mail: waarover gaat dit, wat moet ik doen, en moet ik dit met voorrang behandelen of niet? Goed gestructureerde mails nemen de lezers bij de hand en helpen hen daarbij.

Onderwerp: Re: Fwd:
Fwd: Re: Fwd:
betreft probleem

Kies een duidelijk en concreet onderwerp.

1. Kies een duidelijke en concrete onderwerpsregel.

Maak met de onderwerpsregel duidelijk waarover de mail precies gaat. Vind je onderwerpen als *vraagje*, *vergadering* of *reservatie* duidelijk genoeg? Misschien zijn ze dat wel voor jou, maar voor de lezer zijn ze te vaag.

LIEVER NIET	MAAR WEL
Onderwerp: Vraag	Onderwerp: Vraag over agenda werkgroep R&D 18.06
Onderwerp: Feedback	Onderwerp: Feedback op projectvoorstel ABC
Onderwerp: Offerte	Onderwerp: Aanvraag offerte receptie 07.01.2019
Onderwerp: Vergaderingen	Onderwerp: Voorstel vergaderdata 2019

Vergeet niet om de onderwerpsregel aan te passen als je een mail doorstuurt of beantwoordt en daarbij het doel van het mailverkeer verandert.

2. Zet de kern van de boodschap in de eerste alinea.

Val na de begroeting met de deur in huis. Begin je mail niet met een inleidende alinea waarin je bijvoorbeeld uitweidt over de voorgeschiedenis van een probleem, over de reden waarom iets moet gebeuren of over wie ervoor verantwoordelijk is dat jij de lezer (extra) werk bezorgt. Na de kernboodschap kun je wel wat duiding of achtergrondinformatie geven.

LIEVER NIET	MAAR WEL
Onderwerp: Feedback op projectvoorstel	Onderwerp: Feedback op projectvoorstel
Beste collega's,	Beste collega's,
Eind vorig jaar bracht Paul de projectoproep van ABC onder onze aandacht. Omdat dat ons een mooie kans leek, besloten we ervoor te gaan. Jullie hebben er jullie schouders onder gezet en de afgelopen maanden een mooi projectvoorstel uitgewerkt, waarvoor dank.	Gisteren heb ik het projectvoorstel voor ABC toegelicht op de vergadering van de werkgroep R&D. De werkgroep was lovend, maar wil dat we het projectvoorstel op enkele punten nog bijsturen voor we het indienen.
Gisteren heb ik het projectvoorstel toegelicht op de vergadering van de werkgroep R&D. De werkgroep was lovend, maar wil dat we het projectvoorstel op enkele punten nog bijsturen voor we het indienen.	Ik geef jullie de details tijdens de teamvergadering morgen.
Ik geef jullie de details tijdens de teamvergadering morgen.	Bedankt aan iedereen die zijn schouders onder dit project zet, ook aan Paul voor het initiatief.
Vriendelijke groet,	Vriendelijke groet,
Martine	Martine

3. Maak de mail visueel scanbaar.

Help de lezer op weg door slim gebruik te maken van layout:

- Hou je zinnen en alinea's kort.
- Gebruik een witregel tussen de alinea's.
- **Zet belangrijke zaken eventueel vet**, maar zorg ervoor dat de markering functioneel is. Beperk je tot de kern van de boodschap en overdrijf niet. Onderstreep niet: onderstreepte woorden doen aan een link denken. Misschien gaat de lezer er wel op klikken en blijft hij gefrustreerd achter omdat de 'link' niet werkt. Zet belangrijke zaken ook niet volledig in hoofdletters. Tekst in hoofdletters is minder goed leesbaar en kan schreeuwerig en onbeleefd overkomen. Ook het gebruik van veel kleuren oogt niet professioneel.

4. Maak grote hoeveelheden informatie behapbaar.

Soms moet je veel informatie overbrengen. Dan is het moeilijk om een mail kort en bondig te houden. Maar je kunt de informatie wel zo presenteren dat de lezer er zonder al te veel moeite zijn weg in vindt.

- Is je mail vrij lang? Gebruik dan tussenkopjes om de informatie overzichtelijk te houden.
- Bevat je mail veel informatie die je kunt opsommen of op een rijtje kunt zetten? Zet de informatie dan in een opsomming met opsommingstekens.
- Moet je heel veel informatie doorgeven? Verwijs dan naar een bijlage, een webpagina of een gedeeld onlineplatform.
- Bevat je mail veel verschillende bijlagen? Geef dan kort toelichting bij de inhoud en de functie van elke bijlage.



3

Formulering

Een duidelijke structuur zet de lezer al een heel eind op weg, maar ook de manier waarop je je boodschap formuleert, bepaalt hoe helder je overkomt. Niemand zit te wachten op ellenlange epistels vol hoogdravende bewoordingen en jargon.

1. Formuleer kort en bondig.

Schrijven is schrappen, zeker als je een mail schrijft. Nog beter is het natuurlijk als je je boodschap meteen kernachtig formuleert, zodat er achteraf nog weinig geschrapt hoeft te worden.

2. Formuleer concreet en direct.

Aan vage, wollige formuleringen heeft de lezer niet veel. En jij ook niet. Wees duidelijk en to the point. Mail je om je lezer te informeren of verwacht je actie? Als je actie verwacht, maak dan duidelijk wat je precies verwacht. Wie doet wat, tegen wanneer, op welke manier?

LIEVER NIET	MAAR WEL
Van: Layla	Van: Layla
Aan: Karen	Aan: Karen
Betreft: Vraagje	Betreft: Inschrijvingen afdelingsdag
Dag Karen,	Dag Karen,
Ik heb via via opgevangen dat je de deelnemerslijst voor de afdelingsdag al aan All-in Adventures bezorgd hebt.	Ik heb van Sien gehoord dat je de deelnemerslijst voor de afdelingsdag al aan All-in Adventures bezorgd hebt.
Ik dacht dat we hadden afgesproken dat collega's zich tot vrijdag (morgen dus) konden inschrijven ...	De afspraak was dat collega's zich tot vrijdag (morgen dus) konden inschrijven.
Er zullen zich nog mensen willen inschrijven, heb ik gehoord ...	Voeg je de collega's die zich vandaag en morgen aanmelden nog toe aan de lijst?
Groeten,	Groeten,
Layla	Layla

3. Schrijf niet in raadsels.

- Vermijd telegramstijl: kort en bondig formuleren betekent niet dat je geen volledige zinnen hoeft te schrijven.
- Respecteer de spellingregels en de afspraken voor het gebruik van leestekens.
- Gebruik geen redactionele afkortingen zoals *mevr.*, *grtz*, *mvg*, *asap* of *z.s.m.* Gebruik andere afkortingen en vaktermen alleen als je zeker weet dat je lezer ermee vertrouwd is.

LIEVER NIET	MAAR WEL
Jan,	Dag Jan,
tool moet asap offline data breach blijktbaar.	De tool moet zo snel mogelijk offline gehaald worden. Er is blijktbaar een datalek.
doe het asap	
grtz	Ik doe het meteen.
Frank	Groeten, Frank

4. Gebruik gewonemensentaal.

Vermijd formele woorden in mails. Ze vergroten de afstand tot de lezer en maken de boodschap minder helder. Gebruik een schrijfstijl die dicht bij gesproken taal aanleunt, zonder dure woorden.

LIEVER NIET	MAAR WEL
Geachte mevrouw Bomans,	Geachte mevrouw Bomans,
Maandag jongstleden hebt u een aanvraag ingediend om een kopie van uw CI-attest te bekomen . Bij dezen wil ik u graag mededelen dat de aangevraagde kopie te uwer beschikking ligt in ons regionaal kantoor te Brugge.	Afgelopen maandag hebt u een kopie van uw CI-attest aangevraagd . De aangevraagde kopie is beschikbaar in ons regionaal kantoor in Brugge.
U beschikt over de mogelijkheid om het document te komen afhalen tijdens onze openingsuren, iedere werkdag van 9 tot 12 uur (op woensdag tevens van 14 tot 16 uur). U dient voorafgaandelijk geen afspraak te maken.	U kunt het document komen afhalen tijdens onze openingsuren (iedere werkdag van 9 tot 12 uur en op woensdag ook van 14 tot 16 uur). U hoeft daarvoor geen afspraak te maken.
Hoogachtend,	Vriendelijke groeten,
Sara Müller	Sara Müller

We kunnen er misschien eens over vergaderen ...

Formuleer de afspraak in je mail zo concreet mogelijk.



4

Toetsing

Is je mail klaar? Check dan nog even of hij wel heerlijk helder is. Een korte checklist helpt je daarbij.

Controleer of je mail helemaal in orde is voor je hem verstuurt.

Is het onderwerp duidelijk geformuleerd?

Zijn de geadresseerden in het aan- en cc-veld goed gekozen?

Als je naar een bijlage verwijst: zit de bijlage erbij?

Als je naar informatie achter links verwijst: werken de links?

Bevat de eerste alinea de kern van de boodschap?

Staan er geen spel-, tik- of taalfouten in je mail?

Volg je voor de mailhandtekening de richtlijnen van de huisstijl van je organisatie?

Vraag eventueel rechtstreeks aan je lezers of ze je mails heerlijk helder vinden. Dat kan bijvoorbeeld door in je mailhandtekening een zinnetje toe te voegen als:

- *Vond je deze mail niet heerlijk helder? Laat het me weten!*
- *Was ik nog niet helemaal heerlijk helder? Ik sta open voor feedback.*



5

Antwoorden

Heerlijk helder zijn gaat niet alleen over hoe je mails schrijft, maar ook over hoe je omgaat met de mails die je krijgt.

1. Maak alleen gebruik van 'allen beantwoorden' als het relevant is dat alle geadresseerden van de mail op de hoogte zijn van je reactie.

Zet de vraagsteller in het aan-velde en de andere ontvangers in cc.

- Als een zieke collega jou en je teamgenoten in een mail vraagt wie hem kan vervangen op een vergadering, is het handig om je antwoord ook naar je teamgenoten te sturen.
- Als de organisator van een teambuilding in een mail vraagt of je vlees, vis of vegetarisch wilt eten, is het niet nodig je antwoord naar al je andere collega's te sturen.

2. Laat de persoon die je gemaïld heeft weten wanneer hij een antwoord mag verwachten als je denkt dat je antwoord lang zal uitblijven.

Soms kun je een vraag niet meteen beantwoorden, bijvoorbeeld omdat je andere prioriteiten hebt of omdat het antwoord flink wat voorbereidingswerk vergt. Je kunt dat beter even laten weten aan de persoon die contact met je opgenomen heeft. Dan weet die dat je vraag is aangekomen en dat hij wel degelijk een antwoord op zijn vraag zal krijgen. Hij kan anders denken dat je zijn vraag negeert, terwijl je er achter de schermen wel al heel wat werk voor verzet hebt of er in de nabije toekomst bewust tijd voor vrijmaakt.

3. Stuur altijd een antwoord op een vraag, ook als je er niet op kunt of wilt ingaan.

Nee zeggen is niet altijd gemakkelijk, maar het is beter dan een mail helemaal negeren. Beargumenteer bij voorkeur kort en eerlijk waarom je nee zegt en stel eventueel een alternatieve oplossing voor. Zo hou je een negatieve boodschap toch constructief.

4. Stel een afwezigheidsboodschap in als je een of meer dagen afwezig bent.

Terwijl jouw stressniveau daalt als je met vakantie bent, kan dat van iemand anders pieken omdat hij op een antwoord wacht en niet het flauwste vermoeden heeft dat jij vakantie hebt. Stel dus altijd een afwezigheidsboodschap in als je niet aan het werk bent.

Vermeld in die boodschap wanneer je weer aan het werk gaat en met welke collega mensen contact kunnen opnemen als ze een vraag hebben.

Nog twee voorbeeldmails

EEN MAIL ONDER COLLEGA'S

LIEVER NIET	MAAR WEL
<p>Van: Simons, Roel Verzonden: maandag 13 september 2018 12:41 Aan: Desmet, Helena CC: Taaladvies; De Backer, Jan Onderwerp: taalgebruik personeelsads</p> <p>Helena, i.v.m. personeelsads alvast dit bedoeling is dat de afdeling een copywriter in dienst neemt check dat bij Leen Vermeers; Jan De Backer houdt daar ook contact mee i.v.m. media-aankoop handleiding copywriting volgt nog na overleg met Piet</p> <p>AgO incl. Selor doet aan arbeidsmarktcommunicatie; contact daar is Marieke Vandermaelen</p> <p>--</p> <p>Roel Simons, adjunct van de directeur, Vlaamse overheid Havenlaan 88 (4de verdieping) B-1000 Brussel (België) t : (02-55) 3 67 64</p>	<p>Van: Simons, Roel Verzonden: maandag 13 september 2018 12:41 Aan: Desmet, Helena CC: Taaladvies; De Backer, Jan Onderwerp: personeelsadvertenties</p> <p>Dag Helena,</p> <p>Het is de bedoeling dat je afdeling een copywriter in dienst neemt voor de redactie van personeelsadvertenties. Voor meer informatie over de aanwervingsprocedure kun je contact opnemen met Leen Vermeers. Bij haar kun je ook terecht voor de aankoop van mediaruimte. Jan De Backer werkt daarvoor vaak met haar samen. Na overleg met Piet bezorg ik je nog een algemene handleiding copywriting.</p> <p>AgO en Selor zijn verantwoordelijk voor de communicatie over vacatures. De contactpersoon bij AgO is Marieke Vandermaelen.</p> <p>Groetjes, Roel</p> <p>Roel Simons</p> <p>DEPARTEMENT KANSELARIJ EN BESTUUR Team Communicatiebeleid T 02 553 67 64 Herman Teirlinckgebouw (vierde verdieping) Havenlaan 88 bus 20, 1000 Brussel</p>
<p>Waarom is deze versie niet helemaal helder?</p> <ul style="list-style-type: none">• De onderwerpsregel dekt de lading niet.• Het is voor de lezer moeilijk om te achterhalen wat de belangrijkste boodschap is.• De tekst is opgesteld in telegramstijl. De lezer heeft daardoor moeite om de informatie meteen te begrijpen.• Het verband tussen de zinnen is niet duidelijk.• In de tekst staan redactionele afkortingen als <i>i.v.m.</i> en <i>incl.</i> Zulke afkortingen zijn voor de lezer meestal duidelijk, maar ze zijn in lopende tekst toch niet aan te bevelen. Je tekst maakt er snel een overhaaste en technische indruk door.	<p>Waarom is deze versie heerlijk helder?</p> <ul style="list-style-type: none">• De lezer wordt vriendelijk aangesproken en de mail bevat ook een slotgroet.• De tekst begint met een duidelijke boodschap.• De tekst is geformuleerd in volzinnen. De zinnen vormen een samenhangend geheel.• De woorden zijn zo veel mogelijk voluit geschreven. De afkortingen AgO en Selor kunnen wel gebruikt worden, omdat het hier om interne communicatie gaat.

EEN INTERNE MAIL MET RICHTLIJNEN VOOR MEDEWERKERS

LIEVER NIET	MAAR WEL
<p>Onderwerp: klachten schoonmaakploeg</p> <p>Collega's,</p> <p>Naar aanleiding van een aantal klachten binnen de schoonmaak willen we ons systeem nog even onder de aandacht brengen.</p> <p>In ons systeem is het de bedoeling dat uw bureautafel 'clean desk' is wanneer u deze verlaat. Het is dan ook voor ons schoonmaakpersoneel een stuk makkelijker werken wanneer zij een vrije werkplek voor zich hebben.</p> <p>Het is niet toegelaten om aan uw bureautafel te eten. Zoals jullie allemaal wel weten mag eten uitsluitend in het restaurant en in de koffiehoeke van uw verdieping.</p> <p>Op kasten en op de grond blijft nog altijd veel te veel materiaal rondslingeren. Probeer dit a.u.b. zo veel mogelijk op te bergen in de kasten.</p> <p>De lege flessen uit het restaurant niet laten staan op de verdieping maar terugbrengen. Glas of scherven naar beneden brengen en deponeren in de glascontainer die in het sas aan de loskade staat.</p> <p>Dit zijn een aantal kleine maatregelen die u makkelijk kan uitvoeren en waardoor het voor onze mensen van de schoonmaak een stuk aangenamer is op uw verdieping te poetsen. Als iedereen een beetje meewerkt, hebben we allemaal een propere werkplek. Alvast bedankt voor uw begrip!</p> <p>Met vriendelijke groet, Jan Janssens</p>	<p>Onderwerp: samen werken aan een propere werkplek</p> <p>Beste collega,</p> <p>Voor de schoonmaakploeg is het belangrijk om te kunnen poetsen in een opgeruimd kantoor. Daarom herinneren we je aan de volgende afspraken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maak je bureau leeg aan het einde van de werkdag. • Berg je materiaal op in de kasten. • Geniet van je lunch en snacks in het restaurant of in de koffiehoeke. • Breng lege flessen van het restaurant terug. • Werp glas of scherven in de glascontainer bij de loskade. <p>Bedankt voor je medewerking.</p> <p>Met vriendelijke groet, Jan Janssens</p>
<p>Waarom is deze versie niet helemaal helder?</p> <ul style="list-style-type: none"> • De toon van de onderwerpsregel en de eerste zin is negatief. • Het is voor de lezer moeilijk om te achterhalen wat de belangrijkste boodschap is. • De tekst is langer dan nodig. Er staan veel overbodige woorden en zinnen in. 	<p>Waarom is deze versie heerlijk helder?</p> <ul style="list-style-type: none"> • De toon van de tekst is positief. • De opsomming maakt de informatie overzichtelijk. • De tekst is kort en bondig geformuleerd. • De instructies zijn duidelijk geformuleerd in de bevelende vorm.

Met dank aan Jef Verheyen
(overtuigendcommuniceren.be)

Test jezelf

Met deze zelftest kun je de kwaliteit van je mails inschatten. Hoe meer hokjes je kunt aanvinken, hoe groter de kans is dat je mails en je mailgedrag heerlijk helder zijn.

1. DOEL EN DOELGROEP

Ik weeg bij dringende verzoeken zorgvuldig af of ik niet beter kan bellen of chatten, of de persoon rechtstreeks kan aanspreken.

Ik weeg bij complexe, genuanceerde of gevoelige boodschappen zorgvuldig af of ik niet beter eerst met de persoon kan spreken.

Ik splits een mail op in verschillende mails als ik over heel uiteenlopende onderwerpen met iemand wil communiceren.

Ik beperk het aantal geadresseerden van mijn mails.

Ik gebruik het aan-veld voor de personen die rechtstreeks bij de boodschap van mijn mails betrokken zijn en van wie ik eventueel actie verwacht.

Ik gebruik het cc-veld voor de personen die echt op de hoogte moeten zijn, maar van wie ik verder geen actie of reactie verwacht.

Ik gebruik het bcc-veld alleen als ik de privacy van de lezers wil beschermen of een erg lange lijst met geadresseerden heb.

Ik gebruik een aanspreking en een slotgroet in mijn mails en stem die altijd goed af op de lezer (formeel of informeel).

Ik stem het gebruik van de *u*-vorm of de *je*-vorm en de toon van mijn mails altijd goed af op de lezer.

2. STRUCTUUR

Ik kies een duidelijke en concrete onderwerpsregel voor mijn mails.

Ik pas de onderwerpsregel aan als het doel van het mailverkeer in de loop van de communicatie verandert.

Ik zet de kern van mijn mails in de eerste alinea.

Ik gebruik in langere mails tussenkopjes, opsommingen of vetmarkeringen om de structuur zichtbaar te maken.

Ik verwijs door naar bijlagen of gebruik links naar webpagina's of een gedeeld onlineplatform als ik een grote hoeveelheid informatie wil overbrengen.

3. FORMULERING

Ik formuleer de zinnen in mijn mails kort en bondig.

Ik formuleer de acties concreet en direct als ik verwacht dat de lezer actie onderneemt.

Ik gebruik geen formele woorden en hoogdravende formuleringen in mijn mails.

Ik gebruik weinig of geen moeilijke woorden in mijn mails, en waar moeilijke woorden onvermijdelijk zijn, leg ik die uit.

Ik gebruik weinig of geen afkortingen in mijn mails.

Ik geef in mijn mails uitleg bij afkortingen die niet algemeen bekend zijn.

Ik maak de alinea's in mijn mails niet te lang.

4. TOETSING

Ik maak voldoende tijd vrij om mijn mails te schrijven.

Ik toets de kwaliteit van belangrijke mails door de tekst ervan voor te leggen aan collega's of personen uit de doelgroep.

Ik controleer altijd of ik de bijlagen bij mijn mails heb gevoegd en of de opgenomen links juist zijn en goed werken.

Ik controleer altijd of ik mijn mails zorgvuldig afgewerkt heb door de spelfouten, taalfouten en andere slordigheden eruit te halen.

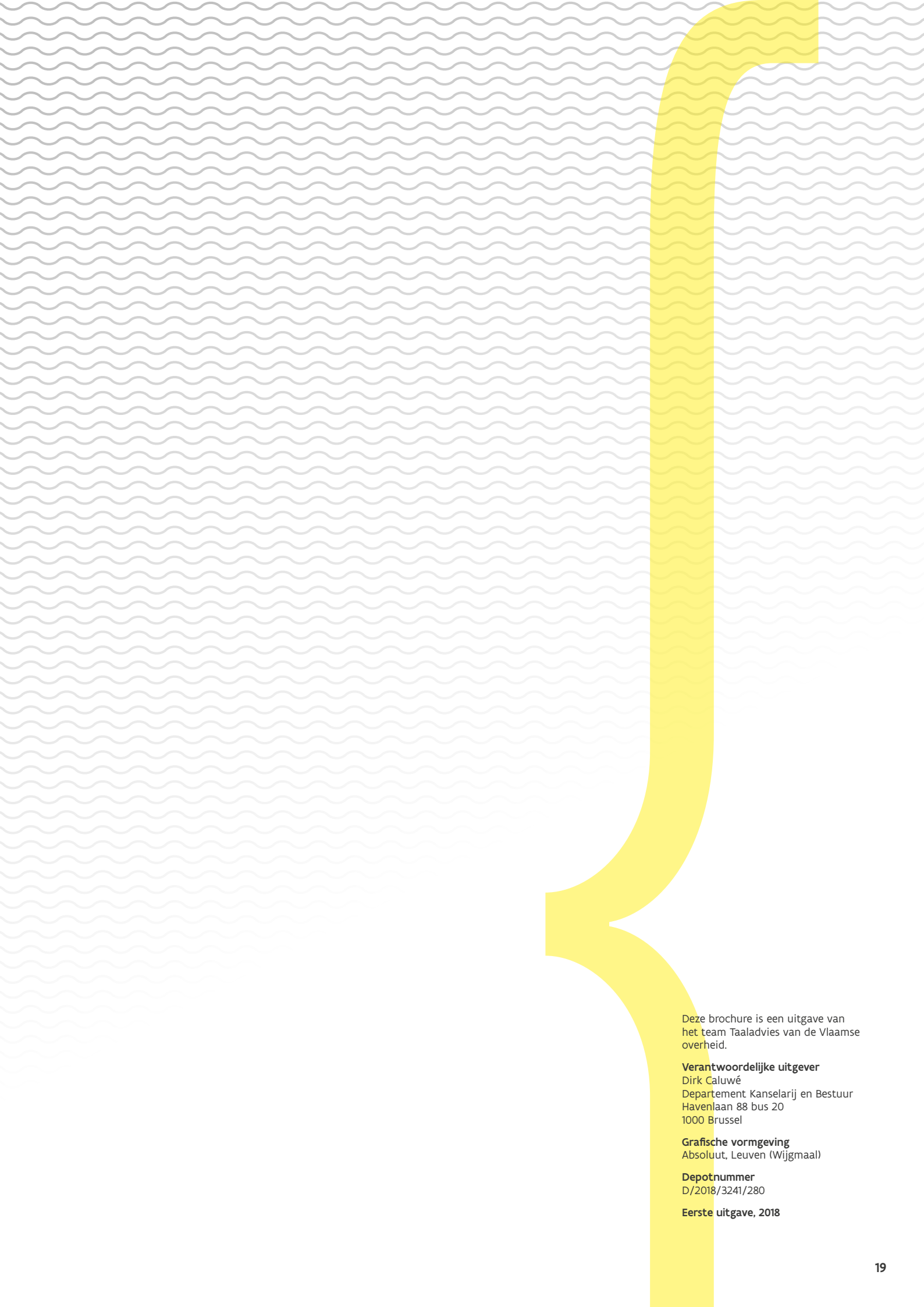
Ik volg voor de mailhandtekening de richtlijnen van de huisstijl van mijn organisatie.

5. ANTWOORDEN

Ik geef een eerste voorlopige reactie als ik geen of geen volledig antwoord kan geven binnen de termijn die de lezer normaal gezien mag verwachten.

Ik stuur altijd een duidelijk antwoord op een verzoek, ook als ik er niet op wil of kan ingaan.

Ik stel altijd een afwezigheidsboodschap in als ik een of meer dagen afwezig ben, met duidelijke informatie over wie de lezer tijdens mijn afwezigheid verder kan helpen.



Deze brochure is een uitgave van het team Taaladvies van de Vlaamse overheid.

Verantwoordelijke uitgever

Dirk Caluwé
Departement Kanselarij en Bestuur
Havenlaan 88 bus 20
1000 Brussel

Grafische vormgeving
Absoluut, Leuven (Wijgmaal)

Depotnummer
D/2018/3241/280

Eerste uitgave, 2018

Meer weten over Heerlijk Helder?

Heerlijkhelderemails.be

Heerlijkhelderetaal.be

Taaltelefoon.be

Heerlijk helder, maar ook helemaal juist:
antwoord op je vragen over spelling, correct
woordgebruik, grammatica, conventies.



**Vlaamse
overheid**