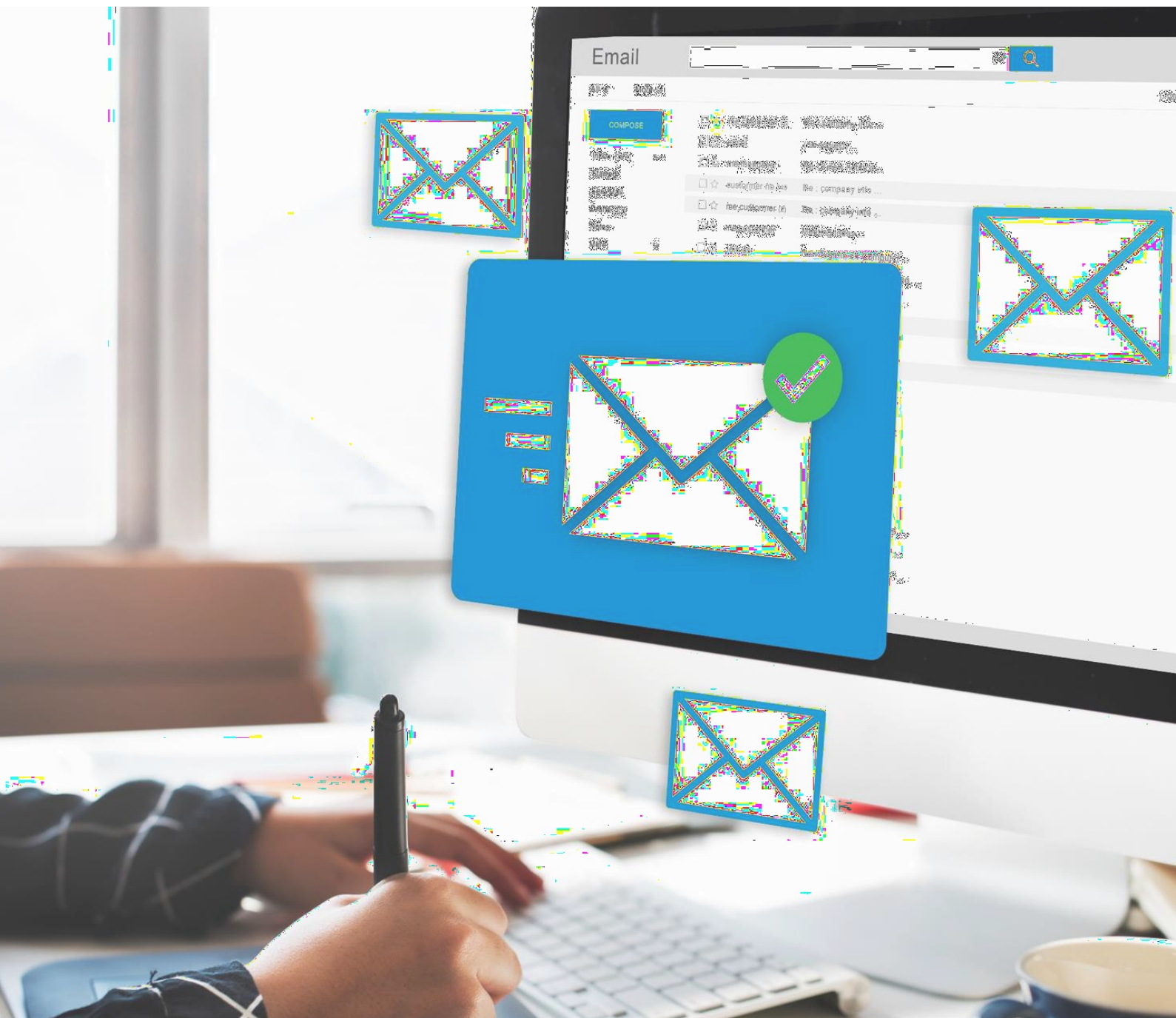


cvo't gooi

E-mail gedragscode



10 CVO-regels voor goed gebruik van e-mail:

1. Het onderwerp duidelijk vermelden in de onderwerpregel

- Het eerste dat je ziet als een e-mail binnenkomt, is van wie die is en wat het onderwerp is. Zet dus altijd een heel duidelijk onderwerp in de onderwerpregel. Dit helpt ontvangers om (belangrijke) berichten te herkennen.

2. Eén onderwerp per e-mail

- In het verlengde van bovenstaande, wordt gevraagd dat je slechts één onderwerp per e-mail behandelt. Dit maakt het makkelijker om het bericht snel te verwerken en gericht te reageren.

3. Beperk de omvang van e-mails

- Schrijf korte, bondige e-mails, niet langer dan een paar alinea's. Vermijd overbodige teksten zodat de werklast voor de ontvanger(s) minder is. Heb je wel een lang verhaal te vertellen? Maak dan een teams of telefonische afspraak.

4. Gebruik van bijlagen

- Om de mailboxen van ontvangers niet te overbelasten, kunnen grote bestanden het beste via SharePoint (intern) of via Veilig delen (extern) worden gedeeld in plaats van ze toe te voegen aan de e-mail. Zie hiervoor het [Privacymenu](#) in mijncvo.nl

5. Mailen naar groepen - Minimaal gebruik van CC en BCC

- Mail groepen in BCC, zodat je niet alle Antwoorden naar allen voorbij ziet komen, en zodat je niet emailadressen prijsgeeft van bijvoorbeeld ouders die elkaar niet kennen.
- Beantwoord naar 1 persoon en niet naar allen.
- Een andere grote bijdrage aan het verminderen van e-mail spam is het beperken van het gebruik van zowel CC en BCC. **Zet bijvoorbeeld niet zomaar je leidinggevende in CC.** Doe alleen een cc/bcc als het echt van belang is. Dus niet als je concreet iets van diegene verwacht. Verwacht je wel wat van iemand maak dat dan duidelijk in de mail. Of stuur in plaats van een "cc/bcc" een "stuur door naar" en stel dan je vraag daarbij.

6. Antwoorttijden

- Als je antwoord verwacht, zet dat er dan bij en wanneer je dat verwacht. Dit schept duidelijke verwachtingen en draagt bij aan een efficiënte communicatie.

7. Minimaal gebruik van urgent-markering

- In principe is elke mail belangrijk, anders stuur je 'm niet. Zet alleen de urgent (!) markering aan als je per omgaande een antwoord nodig hebt. Maar mocht iets echt spoed hebben, neem dan meteen telefonisch contact op, dan is e-mail niet de geëigende methode.

8. Out-of-office berichten

- Via het instellen van out-of-office berichten weten afzenders over je afwezigheid en verwachte reactietijd.

9. E-mailvrije tijd

- Minimaliseer e-mails in de avonden en weekenden, tenzij je expliciet weet dat de ontvanger het niet erg vindt.

10. Positief taalgebruik

- Gebruik altijd een professionele toon en wees positief in je taalgebruik. Dat draagt bij aan een goede werksfeer. Gebruik niet de e-mail als het doel is om je ongenoegen te uiten, dit doe je in een persoonlijk gesprek.