

E-mailrichtlijnen voor studenten

E-mail is een wonderlijk eenvoudige en directe vorm van communiceren. Net omdat het uitsturen van een e-mailbericht zo vlot gaat, zorgt het ook voor onbedoelde, maar daarom soms niet minder vervelende gevolgen. Omdat we zo gemakkelijk een elektronisch bericht verzenden, worden we allemaal overstelpt met een grote hoeveelheid e-mails. Dat overkomt ook docenten en assistenten. Vooral op die momenten —de examenperiode, het moment waarop werkstukken moeten worden ingeleverd—waar een snel antwoord het belangrijkste is, loopt hun mailbox vol. Maar ook op andere momenten is al dat e-mailen niet altijd bevorderlijk voor de goede communicatie. Omdat e-mailen zo gemakkelijk gaat, staan we niet altijd stil bij wat we schrijven. Dat leidt dan weer tot misverstanden en wrevel, wat ook niet de bedoeling is. Daarom, enkele e-mailrichtlijnen ten behoeve van studenten: wanneer en hoe communiceer je met docenten en assistenten.¹

1. Vraag je, vooraleer je een e-mail verstuurt, altijd af hoe belangrijk en dringend je vraag is. Doe de test: zou je je ook verplaatsen en naar het bureau van de betrokken docent of assistent gaan om je vraag te stellen. Als het antwoord negatief is, kan het bericht wellicht ook later of misschien zelfs helemaal niet worden verstuurd. Misschien volstaat het gewoon de volgende les af te wachten en dan je vraag te formuleren.
2. Denk na over het tijdstip waarop je je e-mail verstuurt. Stuur je bericht, als het dringend is, bij voorkeur in de werkweek, overdag en nog het liefst in de ochtend. Dan is de kans het grootst dat je die dag of alleszins binnen een redelijke termijn antwoord krijgt.
3. Wat is een redelijke termijn? Als een docent of assistent je bericht niet beantwoordt, mag je na vijf dagen een herinneringsmail sturen. Maak het de geadresseerde dan gemakkelijk je mail te beantwoorden. Schrijf iets als: "Vorige week stuurde ik u onderstaand bericht. Misschien hebt u dit over het hoofd gezien." Een niet zo vriendelijke aanmaning leidt niet noodzakelijk tot een sneller antwoord en zorgt voor irritatie.

¹Gebaseerd op Frank Jansen en Daniël Janssen, Nieuwe media, grote risico's. Licht ontvlambare e-mails en Facebookberichten, *Onze Taal*, 82, 4, 2013, p. 90-92.

4. Als je een vraag stelt en je krijgt een antwoord, stuur dan een bedankje. Dat is niet alleen hoffelijk, maar bovendien weet de betrokkene dan dat je het antwoord ook hebt gekregen en gezien.
5. Zet bovenaan je mailbericht, in het daartoe voorziene kadertje, ook altijd wat het onderwerp ("subject") van je bericht is. Meer nog: als je vraag over een specifiek vak gaat, vermeldt dat meteen dan ook in dat kadertje. Dat is een stuk overzichtelijker, voor de docent, maar ook voor jou.
6. Zet een correcte aanhef boven je bericht. Schrijf mensen aan met "Geachte heer" of "Geachte mevrouw". Gebruik de aanspreekvormen "u" en "uw" in plaats van "je" en "jouw". Geen "beste meneer", geen "beste Jan", geen "Hoi", geen "Hallo".
Waarom? Omdat het een kwestie van hoffelijkheid is en omdat je dat in je latere professionele leven best ook niet doet.
7. Een slordig geschreven e-mailbericht geeft een slordige indruk. Herlees wat je schreef vooraleer je het bericht verstuurt. Let op taal en spelling. Laat, als het een belangrijke of gevoelige e-mail betreft, je bericht door iemand nalezen.
8. Denk na vooraleer je op de verzendknop drukt: eens een bericht verzonden, kan je het niet terugroepen. Je kunt berichten, vooraleer ze te sturen, ook bewaren als concept. Doe dat met berichten die je in een emotionele bui—na een slecht examen, na een afwijzende reactie op een vraag—hebt geschreven. Herlees ze later, met een koeler hoofd. Beslis dan pas of je de tekst, onder die vorm wil versturen.
9. Vermeld onderaan je bericht duidelijk je naam en voornaam en, als je dat nog niet hebt gedaan in de tekst, in welke richting en welk jaar je zit. Vermeld altijd ook je studentnummer (rolnummer). Als het emailadres van waarop je je bericht stuurt anders is dan datgene dat je regelmatig bekijkt, dan geef je beide adressen. Let wel: in VUB-correspondentie word je geacht je VUB-mailadres te gebruiken. Je kunt uiteraard altijd je mailbox zo instellen dat die correspondentie naar een ander e-mailadres wordt doorgezonden.
10. Bekijk je berichten regelmatig. Soms kan het ook gebeuren dat docenten of assistenten jou een bericht sturen. Dat gebeurt overigens altijd en alleen naar je VUB-mailadres.