

Betreft: wijze van communiceren per e-mail (e-mailetiquette)

Aan alle B1-studenten

Geachte studenten,

De communicatie tussen studenten en docenten vindt op grote schaal per e-mail plaats. Ik stel graag een paar punten aan de orde met betrekking tot de wijze van communiceren door middel van dit in de afgelopen jaren sterk ingeburgerd medium. Ik spreek mede namens de andere docenten van het B1-vak inleiding privaatrecht.

Het onderstaande kunt u zien als een stukje opvoeding. Dit klinkt wellicht enigszins overdreven, maar toch meen ik dat het noodzakelijk is u op de hoogte te stellen van enkele in mijn ogen ongewenste gedragsvormen. Ik reken het tot mijn taak u niet alleen de beginselen van het privaatrecht bij te brengen, maar u ook wat fatsoensnormen mee te geven. Overigens ben ik ervan overtuigd dat de meeste studenten het hieronder beschreven onbeschofte en onfatsoenlijke gedrag niet bewust tentoonspreiden, maar dat zij gewoon echt niet weten hoe het hoort.

1. Omdat de e-mail de handgeschreven brief bijna volledig heeft verdrongen, vind ik dat aan de vorm van een e-mail praktisch dezelfde eisen mogen worden gesteld als aan de vorm van een brief.
2. Als voorbeeld neem ik een e-mail, die onlangs bij een van onze docenten binnenkwam. Ik citeer deze letterlijk, uiteraard met weglating van de naam van de betrokken student. 'Hallo, Ik heb een vraag met betrekking tot het deeltentamen. (volgt vraag en volgt naam student)'. Dit kan dus echt niet. Hierna leg ik uit hoe het wél hoort.
3. Begin een e-mail nooit met 'Hallo' of 'Hoi'. Dit staat bijzonder onbeschoft en onfatsoenlijk. De aanhef luidt: 'Geachte heer/mevrouw (volgt de naam van de geadresseerde)'. Gebruik ook geen 'Beste' als aanhef, want dit staat veel te familiair. U communiceert immers niet met een familielid of goede vriend(in). Gebruik in de aanhef (en ook overigens) geen afkortingen ('dhr.', 'mevr.', 'mw.' of iets dergelijks), want ook dit staat onbeleefd. Ongevraagd tutoyeren is uiteraard helemaal uit den boze.
4. Begin de inhoud van een e-mail nooit met 'Ik'. Vroeger leerde ik altijd (al op de basisschool): 'Wie zijn brief (lees thans: e-mail) begint met 'Ik' is een grote stommerik'. Zo is het inderdaad!
5. Sluit een e-mail af met 'Met vriendelijke groet' of – enigszins formeler – 'Hoogachtend'. Een afsluiting hoort er echt bij en is dus onmisbaar. In de onder punt 2 geciteerde e-mail ontbrak de afsluiting geheel en al. Zelfs een vriendelijk en respectvol 'Ik dank u bij voorbaat voor uw reactie' kon er blijkbaar niet vanaf. Ook in de afsluiting moet u geen afkortingen gebruiken, dus niet 'M.v.g.' en 'B.v.d.', maar 'Met vriendelijke groet' en 'Bij voorbaat dank'.
6. Gebruik een normaal e-mailadres. U bent immers de basisschool ontstegen en een e-mailadres met een verwijzing daarin naar sprookjesfiguren of diereennamen is leuk als u nog geen 12 jaar oud bent, maar is op oudere leeftijd echt onaanvaardbaar. Die

gebruikt u maar in de privésfeer. Op de universiteit moet u hetzij een normaal e-mailadres gebruiken, hetzij een e-mailadres in de trant van 123456ab@student.eur.nl.

7. Gebruik in een e-mail normaal en foutloos Nederlands en zeker geen sms- of twittertaal. Het is dus niet 'ff w88' en 'de teugels 44', maar 'even wachten' en 'de teugels vieren'. U gelooft het wellicht niet, maar dit soort e-mails krijgen wij wel degelijk binnen. Over de vorm van en het taalgebruik in schriftelijke werkstukken en scripties wil ik het nu maar even niet hebben...
8. Na het bovenstaande zal het u niet verbazen dat ik graag het volgende boekje onder uw aandacht breng (eigenlijk verplichte literatuur voor alle studenten): Jacqueline Mahieu, 'Zakelijke brieven en e-mails schrijven', serie TaalAnker, deel 85, Kluwer 2011, ISBN 9789013086898 (ruim 100 pagina's). Een goed en leuk idee voor een verjaardagscadeautje!

Met vriendelijke groet,

prof. mr. André Nuytinck