

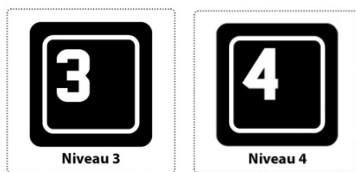
# E-mails leren schrijven



## Thema: Jezelf online profileren

Als aankomend professional is het belangrijk om op een juiste manier én effectief te kunnen communiceren via de mail. Maar hoe schrijf je een correcte mail? En wat is het verschil tussen een formele en informele mail?

## Werkproces 1



### Vakkennis en vaardigheden

- Werkt efficiënt binnen (de) professionele mediaomgeving(en).
- Kan effectief omgaan met de ethische en juridische aspecten van mediatoeepassingen.

#### Benodigheden

- [Padlet](#)
- [Answergarden](#)
- Smartbord

### Leerdoelen

- De student kan zelfstandig een emailbericht schrijven volgens de email etiquette van (aankomende) professionals.
- De student kan diverse informatiebronnen benutten om informatie te vinden.
- De student kan bij verschillende informatiebehoefte het juiste medium kiezen.

### Kennisblok

Er zijn verschillende programma's om mails mee te versturen. De meest gebruikte zijn Outlook van Microsoft Office, Hotmail en Gmail van Google. In deze les staat Outlook centraal en wordt er dieper ingegaan op het schrijven van een correcte mail. Tijdens stage zullen de studenten via de mail contact hebben met collega's. Dit is een andere manier van communiceren dan dat zij doen met hun vrienden of vriendinnen. In [dit artikel](#) van de site NU.nl staat beschreven hoe bijvoorbeeld een bepaalde aanhef niet passend is. Leg aan de student kort het verschil uit tussen formeel en informeel communiceren. Stel de klas voordat de les begint de vraag welk programma zij gebruiken om een mail op te stellen en te versturen. Gebruiken zij zelf Hotmail, Gmail van Google of misschien een ander programma?

Bronnen:

"Zakelijke mails: 'Hi' of een duimpje kan in het verkeerde keelgat schieten" NU.nl 2020.

Geraadpleegd via: <https://www.nu.nl/werk/6034830/zakelijke-mails-hi-of-een-duimpje-kan-in-het-verkeerde-keelgat-schieten.html>

*De klas wordt opgedeeld in twee groepen. De ene groep gaat uitzoeken wat informeel mailen betekent, de andere groep duikt in formeel mailen.*

## Opdracht 1



De informatie die jullie in groepen gaan verzamelen, verwerken jullie in een woordspil. Hiervoor kun je [Padlet](#) of [Answergarden](#) gebruiken.

Vind antwoord op de volgende vragen:

- Wat betekent formeel / informeel?
- Welke regels kun je vinden over mailen?
- Welke mailprogramma's zijn er?
- Wat kenmerkt een formele mail/ informele mail?
- Hoe bouw je een mail op?

Na het beantwoorden van de vragen, presenteert elke groep de antwoorden aan de andere groep. Dit doe je door de Padlet of Answergarden te tonen op het smartbord en om de beurt hier iets over te vertellen.

## Opdracht 2A



*Laat op het smartbord een voorbeeld zien van een formele en informele mail.*

Beantwoord de volgende vragen:

- In wat voor situatie gebruik je als professional een formele mail?
- In wat voor situatie gebruik je als professional een informele mail?

Wanneer de klas geen antwoord weet, geef je docent een voorbeeld.

Licht de onderdelen van een formele en informele mail toe.

Gebruik bij het omschrijven van de kenmerken van formele en informele mails de volgende bronnen:

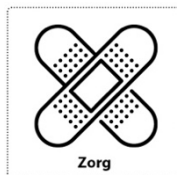
<https://www.strato.nl/mail/zakelijke-mail-schrijven/>

<https://zakelijk.infonu.nl/zakelijk/163527-het-opstellen-van-een-formele-e-mail.html>

<https://www.kiezelcommunicatie.nl/kiezelblog/10-tips-voor-e-mails/>

<https://protaal.nl/formeel-of-informeel-schrijven/>

## Opdracht 2B



*Concretiseer samen met de klas een casus voor een formele en informele mail. Gebruik de onderstaande casussen of werk zelf een casus uit. Toon de casussen op het smartbord, zodat ze zichtbaar zijn voor de klas.*

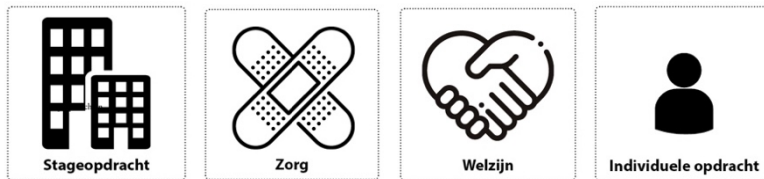
Casus mail: je ontvangt een boze mail van een collega omdat je privé-informatie hebt doorgestuurd van mevrouw Janssen, een demente patiënt van de gesloten afdeling. Deze informatie heb je doorgestuurd naar een verkeerde collega van een heel andere afdeling. De informatie had nooit gedeeld mogen worden omdat het gaat over privéomstandigheden en familiegeschiedenis. Jouw collega is woest en wil dat jij verantwoordelijkheid neemt voor de fout en hierbij de familie van de cliënt of patiënt inlicht. In de mail word je uitgemaakt voor slordig, onzorgvuldig, chaotisch en onprofessioneel. Hoe reageer je hier op een formele manier op?



Casus mail: Een van jouw collega's heeft een nieuwe baan gevonden. Samen met de rest zijn jullie via de mail een afscheidsfeest aan het bekokstoven. Er worden wilde ideeën genoemd zoals een stripper en de borrel die daarna komt. Hoe reageer je hier op een informele manier op, waarbij je nog wel netjes blijft en niet te veel meegaat in het schunnige geklets van de andere collega's?

Stel een mail op voor de bedachte casussen. De mail stuur je naar de docent, hij of zij is de ontvanger van de mail. Neem de regels die je in eerdere opdrachten hebt opgesteld, mee in het schrijven van de mail. Wanneer je de mail af hebt, stuur je dit op naar de ontvanger, oftewel de docent. De docent geeft je via de mail een reactie volgens de casus. Ook krijg je feedback op de kwaliteit van de mail

## Stage



In je zoektocht naar een stageplek is mailcontact een van de manieren om het eerste contact te leggen. In deze opdracht ga je oefenen met het communiceren via de mail met een directe collega.

### Stap 1

Kies twee mailtjes die jij hebt ontvangen van jouw collega's binnen de stageorganisatie. Kies een mailtje waar jij formeel op zou willen reageren en een mail waar je informeel op zou willen reageren.

Ga vervolgens op het internet op zoek naar de regels voor een formele en informele mail. Noteer de regels in een Word-document.

### Stap 2

Omschrijf eerst de reactie die je zou willen geven op beide mails. Hierbij gaat het alleen om het omschrijven van de boodschap van de mail, je hoeft dit nog niet op een formele of informele manier te doen.

### Stap 3

Stel de mail op volgens de regels die je hebt gevonden en de eerste versies van beide mails die je hebt uitgewerkt bij stap 2. Laat de twee mails lezen door je stagebegeleider en vraag feedback.

### Stap 4

Verwerk de feedback en stuur de mail naar de desbetreffende collega. Nadat je een reactie hebt ontvangen van de collega's, vraag je hen persoonlijk om feedback. Hierbij mag je omschrijven dat je voor je stage aan het oefenen bent met het leren schrijven van e-mails. Zo ontdek je ook of de ontvanger van de mail jouw bericht heeft ontvangen zoals je die bedoelde.