



P R A K T I S C H E  
S C H R I J F T I P S  
V O O R B R I E V E N  
E N E - M A I L

Ben Menting

Praktische schrijftips voor brieven en  
e-mail is een uitgave van Bureau Ben



✉ [benmenting@bureauben.nl](mailto:benmenting@bureauben.nl)

🌐 [bureauben.nl](http://bureauben.nl)

**Tekst:** Ben Menting

**Vormgeving:** Rob van de Loos Ontwerper

**Foto omslag:** Erkki Makkonen

**Foto Ben:** Martie Seesing

© 2016 Bureau Ben

# Inhoudsopgave

---

Voorwoord	4
Schrijftip 1   Een goed hallo	5
Schrijftip 2   De oké inleiding	9
Schrijftip 3   Een mooi einde	11
Schrijftip 4   Jouw eigen stijl	13
Schrijftip 5   Voldoende informatie	15
Schrijftip 6   Extra informatie	23
Schrijftip 7   Schrijf spreektaal	25
Schrijftip 8   Wees positief	29
Schrijftip 9   Ha een klacht	31
Schrijftip 10   Zorgvuldigheid eerst	35

---



Ik hoop dat je dit boekje leuk vindt en dat het je gaat helpen met je zakelijke correspondentie. Dit kan van grote waarde zijn. Je stopt niet voor niets veel tijd en energie in e-mails en brieven. Je wilt van iemand iets gedaan krijgen en graag samenwerken.

Ik geef in dit boekje tips en voorbeelden. Deze kunnen je inspireren om effectievere brieven en mails te schrijven, zodat jouw inspanningen tot betere resultaten leiden.

Mijn visie is dat goed communiceren essentieel is om duurzaam samen te werken. Als communicatiespecialist wil ik daarbij graag helpen, vandaar deze 'Schrijftips voor brieven en e-mail'. Veel plezier.

Ben Menting

## Schrijftip 1 | Een goed hallo

Zorg voor een correcte adressering, persoonlijke aanhef en een duidelijke ondertekening. Dit is een goede binnenkomer. Zo luidt in het kort de eerste praktische schrijftip.

### BRIEF OF E-MAIL

In dit boekje scheer ik brieven en e-mails zo'n beetje over één kam. Veel mensen hebben het idee dat een e-mail wat anders is dan een brief, maar dat is vaak niet zo. Natuurlijk is de toon informeler en zijn de teksten korter als je met je vriendin of collega mailt. In veel andere gevallen heeft een e-mail dezelfde functie als een brief, namelijk een boodschap overbrengen.

Als het voor jou belangrijk is dat de boodschap goed overkomt, besteed dan ook de nodige aandacht aan het schrijven van een e-mail. Zorg voor een goede aanhef, inleiding en de andere zaken die in dit boekje aan de orde komen.

Een brief heeft als voordeel boven een e-mail dat deze door ondertekening rechtsgeldigheid heeft, hetgeen in sommige gevallen nuttig kan zijn. Ook is een brief een goede keus als de ontvanger extra aandacht moet krijgen, bijvoorbeeld bij een probleem of klacht. Echter, veruit het grootste deel van onze correspondentie gaat digitaal. E-mail heeft daarbij het voordeel boven social media dat lezers de informatie die langs deze weg binnenkomt belangrijker en betrouwbaarder vinden.

### ADRESSERING

We corresponderen tegenwoordig het meest via e-mail en dan is de adressering vrij eenvoudig, je moet tot op de letter het juiste adres gebruiken anders komt jouw mail niet over. Wees dus precies.

Bij schriftelijke post ligt het iets anders. Als je de juiste postcode gebruikt en het goede huisnummer, dan word je brief of mailing goed afgeleverd. De volgende tips zijn ervoor om een brief netjes te adresseren.

- Schrijf de heer of mevrouw in plaats van dhr. of mevr.
- Ter attentie van of t.a.v. zijn beide goed, maar tav niet
- Stuur, zeker bij grotere organisaties, de brief naar de betreffende persoon
- Als het een besloten vennootschap is, zet dan B.V. achter de naam.

## VOORBEELD VAN EEN ADRESSERING

Koninklijke Gazelle  
Ter attentie van de heer J. de Vries  
Postbus 1  
6950 AA Dieren

## AANHEF

Het beste is om de naam van de ontvanger boven de brief of e-mail te zetten. Je kunt dan kiezen uit verschillende stijlen, afhankelijk van hoe je het gewend bent en hoe je relatie met de ontvanger is.

- Geachte heer Jansen,<sup>1)</sup>
- Beste mevrouw Van Dale,
- Beste Maria,
- Hallo George,

<sup>1)</sup> Een aanhef als weledelgestrenghe heer is uit de tijd

<sup>2)</sup> Een tussenvoegsel van een naam begint met een kleine letter als er een voorletter of voornaam voor staat (J. van Dale). In alle andere gevallen begint het tussenvoegsel met een hoofdletter (mevrouw Van Dale).

Laat de aanhef in stijl zijn met de rest van de brief. Dus niet Geachte heer Jansen, zoals we jou hebben laten weten... Als je 'je' wilt gebruiken in de tekst, schrijf dan Beste mevrouw Donder, of Beste Youetta, zoals we jou hebben laten weten. Bij een aanhef met geachte heer, hoort dat je de ontvanger aanspreekt met u. Als de naam niet bekend is (bijvoorbeeld bij een mailing) gebruik je een algemene aanhef. Een nette aanhef is: Geachte meneer, mevrouw.

## ONDERWERP

Bij e-mail is het onderwerp belangrijk. Je ziet namelijk in je postbus de naam van de afzender en het onderwerp. Op basis daarvan bepaal je wat je met een mail doet, lezen, bewaren of de prullenbak in. Kies daarom voor een duidelijke en dus meestal nauwkeurige omschrijving van het onderwerp. Als je bijvoorbeeld alleen 'inboedelverzekering' vermeldt kan dit van alles zijn: acquisitie, premiebetaling, schadeafhandeling, beëindiging. Als het over opzegging gaat vermeld dan: **Betreft: opzegging van uw inboedelverzekering.**

Zeker als je een commerciële nieuwsbrief per mail stuurt is een pakkende omschrijving essentieel om de nodige lezers te krijgen.

Net als bij een e-mail is het ook bij een brief belangrijk om een onderwerp te vermelden en dat zo concreet mogelijk te doen. Dan heeft de ontvanger de gelegenheid snel te scannen waarover de brief gaat en te beslissen wat hij of zij er mee doet. Ook draagt het goed vermelden van het onderwerp bij aan de transparantie.





## Schrijftip 2 | **De oké inleiding**

Een evenwichtig opgebouwde brief of e-mail bestaat bij voorkeur uit een inleiding, een middengedeelte en een slot. We beginnen bij het begin, de inleiding.

Gebruik de inleiding om het onderwerp bij je lezer te introduceren. Dit is vaak beter dan direct met het onderwerp in huis te vallen.

Voor een introductie zijn meerdere soorten informatie geschikt. Aan jou de keuze:

- Vermeld de aanleiding om te schrijven (voorgeschiedenis)
- Geef informatie over het doel van de brief of e-mail
- Begin met een terugkoppeling van een gevoel. Bijvoorbeeld, wij kunnen ons goed voorstellen dat je teleurgesteld was over...
- Je kunt ook over jezelf beginnen: Ik vind het heel leuk dat je wilt bijdragen aan ons symposium
- Als je een lange brief of e-mail schrijft, kun je ook beginnen uit te leggen hoe de informatie in elkaar steekt

Het is vaak een goede optie te beginnen met het vermelden van de aanleiding van de brief of mail. Het is een soort reminder voor de lezer zodat hij of zij weet waarom je een brief of mail stuurt en waarover je het wilt hebben. Als je met de deur in huis valt kom je nogal kort-door-de-bocht over.

Bij een moeilijk onderwerp is het goed om even de voorgeschiedenis te resumeren. Dan krijgt de lezer een duidelijk beeld waarover het gaat en kan hij of zij jouw uiteenzetting beter volgen. Als iemand een klacht heeft is het goed in de inleiding de klacht duidelijk onder woorden te brengen.

## EEN PAAR GOEDE INLEIDENDE ZINNEN

- Uit ons telefoongesprek van gisteren bleek u belangstelling te hebben voor het boek 'Petje op' als cadeau voor uw medewerkers.
- Als toeleverancier van de melkveehouderij zoekt u contact met veehouders. Ons symposium is een uitstekende mogelijkheid om uzelf te profileren en in gesprek te komen met potentiële klanten.
- Vanochtend hebben wij elkaar telefonisch gesproken over de deelname van uw organisatie aan de rally Parijs-Dakar. Ik begrijp dat u graag met twee teams wilt deelnemen.
- Het spijt me dat onze woonconsulent u niet de sleutel van de berging heeft gegeven, waardoor u uw fiets buiten moest laten staan en deze tot overmaat van ramp is gestolen.

## Schrijftip 3 | Een mooi einde

Te vaak lees ik nog ouderwetse, nietszeggende slotzinnen als:

- Wij vertrouwen u hiermee van dienst te zijn geweest
- Voor uw medewerking zeggen wij bij voorbaat dank

Dat kan anders en beter. Verras jouw lezers met een mooi einde dat nog lang naklinkt.

De kern van mijn betoog is: gebruik alleen slotzinnen met een duidelijke functie, die de relatie met jouw lezer onderschrijven. Kun je niets verzinnen, laat dan een standaard zin achterwege en gebruik dan ook helemaal geen slotzin.

Hierbij wat mooie slotzinnen, die wellicht ook voor jou bruikbaar zijn.

- Heb je nog vragen of opmerkingen? Je kunt mij altijd bellen, mijn telefoonnummers staat onderaan de e-mail. Gebruik bij voorkeur het 06-nummer.
- Ik reken er op dat ik u een aantrekkelijke aanbieding heb gedaan. Dat geldt voor de prijs en zeker voor de kwaliteit. Aarzel niet contact op te nemen als u nog vragen of opmerkingen hebt. Zoals afgesproken bel ik u aan het einde van de week nog even op.
- Ik reken erop dat je tevreden bent met de nieuwe, verruimde garantietermijn. Veel succes met je reis naar Hongkong!
- Ik hoop dat ik onze afspraken correct heb weergegeven. Hebt u nog vragen of opmerkingen, bel mij, 06137 25 953.
- Als bijlage stuur ik een pdf met de specificaties van de pinconverter. Heb je nog vragen, bel René van Leeuwen 06 137 25 953. Hij is onze specialist op het gebied van converters. Veel succes!

- Vanaf medio april zijn de voorwielen weer leverbaar. Als je nog details wilt weten over de maatvoering en type, mail of bel dan met Pieter Borgman (pborgman@bedrijfx.nl, 06 137 25 953), onze specialist wielen en aandrijving. Hij kan zeker helpen. Hij kan langs komen voor een advies. Als je dat wilt, bel even voor een afspraak.
- U schreef dat u twijfelde over onze service-bereidheid. Dat mag natuurlijk nooit gebeuren. Ik hoop dat uit deze brief blijkt dat we de zaak serieus hebben opgepakt zodat het vertrouwen is hersteld. U kunt er op rekenen dat we in de toekomst alles zullen doen om de relatie goed te houden.
- Met zorg hebben we tijd besteed aan het vinden van de beste oplossing. Heeft u nog vragen over ons advies, bel dan gerust. We geven u de nodige informatie. In elk geval bellen wij over twee weken voor de feed back.
- Zoals gezegd vinden wij het prettig om de extra korting aan te bieden. Aan een goede relatie besteden we graag de nodige aandacht.

## Schrijftip 4 | **Jouw eigen stijl**

Kies je eigen stijl en houd die ook vol. Dan heb ik het niet over je logo, lettertype of lay-out, maar over de tekst. Stijlen verwarren is lezers sarren.

Geachte heer Sanders, mag ik je ff lastig vallen met een luchtballonnetje? Twee stijlen in één zin. De aanhef is formeel en afstandelijk, de rest van de zin bijna kroegtaal. Dat is vervelend. Je zet de lezer op het verkeerde been. Bovendien komt dit een beetje onhandig over.

Je begint allereerst af te spreken hoe je als bedrijf je relaties benadert. In een zakelijke, ambtelijke of financiële omgeving als banken, accountants, advocaten, ambtenaren ligt de formele stijl voor de hand. De aanhef luidt dan Geachte mevrouw, je spreekt de relatie aan met u, gebruikt formele taal en mijdt geen dure woorden.

Bij veel andere bedrijven is de keus lastig. Ga je Theo Berendsen, die elk kwartaal voor € 300.000 aan onderdelen bestelt, ook beste Theo noemen? Stuur je de pittige rekening naar de heer J. van Buren, Jacob van Buren of gewoon naar Jacob. En gebruik je u of jij in correspondentie naar klanten?

### **JIJ IS IN**

Tegenwoordig is het gebruikelijker om een informele stijl toe te passen. Dat wil zeggen, steeds meer organisaties kiezen er voor om Beste Carel als aanhef te kiezen en de lezer aan te spreken met jij. Op websites wordt vaak geen u maar jij gebruikt. Ik zeg in dit boekje ook jij tegen de lezers. Sommigen gaan nog eens stapje verder en verwerken er ook straattaal in zoals ff, M-Town (Maastricht), moeilijk (leuk), paak (sigaret) of ewa (hallo), maar daar moet de doelgroep wel bij passen.

Het is goed om te kiezen voor de stijl waar jij je goed bij voelt. Heb je een hip vormgeefbureau dan kom je graag informeel over, dus beste Angela en aanspreken met jij.

Daarnaast kun je rekening houden met de wensen van de relaties. Als je voor een jongere doelgroep werkt ligt het meer voor de hand om een informele stijl te hebben, terwijl het beter is om wat formeler te communiceren bij een ouder publiek, zeker als het gaat om dure producten als auto's of juwelen. Een bedrijf in de business-to-business zal eerder een formele stijl kiezen dan een bedrijf dat zaken doet met consumenten.

Uiteraard kun je voor verschillende klantgroepen of groepen relaties een verschillende stijl hanteren. Zo kun je de klanten aanspreken met Hoi Adelheid en de accountant in de mail Geachte heer Sonnema noemen. Wel is een consequente stijl voor elke doelgroep prettig.

Stijlbreuken komen gemakkelijk voor bij het gebruik van:

- **Adressering:** ter attentie van de weledede heer Van Zoenen/Twan van Zoenen/Twan. Het gaat bijvoorbeeld fout als je Twan aanspreekt met u.
- **En aanhef** (ha Monica, of geachte mevrouw Monica van de Vleuten-IJzerhart, geachte mevrouw Van de Vleuten-IJzerhart)
- **Ondertekening:** Met de meeste hoogachting, Met vriendelijke groeten, Groetjes,
- **Bij informatie die uit automatische systemen komen:** facturen, overzichten, uitslagen.



LET ER OP DAT ADRESSERING, AANHEF, TEKST EN  
OVERIGE INFORMATIE DEZELFDE STIJL HEBBEN.

## Schrijftip 5 | **Voldoende informatie**

Als je iemand een brief schrijft wil je vaak iets van die persoon: een antwoord, opdracht, mening, medewerking, noem maar op. Een vereiste is wel dat je die persoon in staat stelt dat te doen. Met andere woorden: geef voldoende informatie.

Er is in veel gevallen een verschil in kennis tussen de schrijver en de ontvanger. Stel, je bent belastingsspecialist bij de belastingdienst en je schrijft een e-mail naar een belastingbetaler. De specialist kent de regels, de betaler meestal minder goed. Hetzelfde verschil in kennis geldt voor de autodealer en de auto eigenaar of de basisschooldirecteur en de ouder.

Als de specialist/schrijver denkt in een e-mail alles duidelijk uiteen gezet te hebben, kan de ontvanger van de mail door het verschil in kennis wel eens met vraagtekens achter het beeldscherm blijven zitten.

Het is belangrijk om je als schrijver er bewust van te zijn wie jouw brief of e-mail krijgt. Je verplaatst je in de lezer en vraagt je af hoeveel iemand weet van het onderwerp, wat dus nog allemaal uitgelegd moet worden en welke vaktermen je mag gebruiken. Hoveniers mogen het onderling wel hebben over de Astrantia, Helleborus of Malus, maar als ze een bericht sturen naar een willekeurige tuineigenaar kunnen ze de planten beter Zeeuws knoopje, kerstroos of appelboom noemen, het liefst met een plaatje er bij.

Het begint dus met je verplaatsen in de lezer en vervolgens de brief of mail die daar bij past erbij schrijven. Realiseer je dan ook dat je niet te veel details moet gaan geven. Beperk je tot de informatie die nodig is om het onderwerp te begrijpen. Ga dus niet uitleggen welk type veersysteem de auto heeft in combinatie met stabilisatoren, maar zeg eenvoudigweg: de auto rijdt lekker.

## VOORBEELD 1

Betreft: Tz. Polis 1973225

Geachte mevrouw De Boer,  
De verzekerde rente op bovengenoemde verzekering gaat in per 29 augustus 2016. De eerste termijn vervalt op 15 oktober 2016. De premie is vanaf 29 augustus 2016 niet meer verschuldigd. Wilt u opgeven op welke wijze wij de door ons verschuldigde termijnen dienen uit te betalen.

Wij zullen op de originele polis het overlijden van uw echtgenoot aantekenen. Na aantekening zenden wij u de polis terug.

Hoogachtend,



**DEZE BRIEF LAAT VEEL ONDUIDELIJK DOORDAT DE INFORMATIE TECHNISCH IS EN DOORSPEKT MET VAKJARGON. BOVENDIEN IS DE BRIEF UITERMATE AFSTANDELIJK. OOK STAAT ER NIET IN HOEVEEL DE NABESTAANDE ONTVANGT.**



## DE HERSCHRIJVING LUIDT ALS VOLGT

Betreft: Uitkering levensverzekering

Beste mevrouw De Boer,

U hebt ons laten weten dat uw echtgenoot Henk de Boer op

29 augustus is overleden. Wij condoleren u met het verlies.

In deze brief leggen wij u uit hoe wij de overlijdensrisicoverzekering

uitkeren. Uw echtgenoot had bij ons een levensverzekering onder

polisnummer 1973225. Uit deze verzekering ontvangt u elk kwartaal

€ 4.000, te beginnen op 15 oktober 2016. De uitkering zal stoppen op

16 mei 2023, de datum waarop uw man 65 zou worden of eerder als u

voor mei 2023 zou overlijden.

Wilt u ons laten weten op welk bankrekeningnummer wij de uitkering kunnen overmaken?

Overigens is de polis premievrij. Wij betalen de door de automatisch incasso teveel betaalde premie zo snel mogelijk terug.

U ontvangt bij deze brief de bijgewerkte polis. Heeft u nu of in de toekomst nog vragen, aarzel niet ons te bellen 06 137 25 953. Wij zijn u graag van dienst.

Met vriendelijke groeten,

## VOORBEELD 2

Onderp: het onderhoud tussen u en onze medewerker Constance van 17 april 2016

Geachte heer De Vlierd,

Naar aanleiding van bovengenoemde aangenane en constructieve onderhoud willen wij u met betrekking tot ons schrijven van 6 december 2015 en onze aanbieding het volgende bevestigen:

Zoals overeen gekomen kunt u de aangeboden kortingscondities aanhouden bij opdrachten. De uitvoering zoals aangeboden heeft aan de proceszijde geen 0-ring afdichting, maar is volledig gelast.

De huidige stuksprijs bedraagt € 1.760 excl. BTW en deze prijs kunt u aanhouden voor 2017. De prijs geldt voor aantallen van vier stuks.

Wij vertrouwen er op hiermee een afdoende oplossing te bieden en zien uw reactie met vertrouwen tegemoet.

Met vriendelijke groeten,



**IN DEZE BRIEF BLIJVEN VEEL VRAGEN ONBEANTWOORD:**

- OM WELK APPARAAT GAAT HET?
- IS DE BRIEF ALLEEN MAAR EEN BEVESTIGING VAN AFSPRAKEN OF STAAN ER OOK ANTWOORDEN OP VRAGEN IN?
- WAT WAS PRECIES HET PROBLEEM?
- WELKE KORTINGSCONDITIES ZIJN AANGEBODEN?
- IS DE GENOEMDE STUKSPRIJS IN- OF EXCLUSIEF DE KORTING?
- IS DE ORDER AL ROND OF MOET DE KLANT NOG BESLISSEN?

## DE HERSCHRIJVING LUIDT ALS VOLGT

Onderwerp: Aanbieding pompsturing

Geachte heer De Vlierd,

Op 17 april 2016 is Jos Constance bij u op bezoek geweest om toelichting te geven op de afwerking van pompsturing en om met u de aanbieding van 6 december door te nemen. Graag bevestig ik de afspraken die Jos met u heeft gemaakt.

Zoals met Jos is overeengekomen krijgt u op alle pompsturingen die u bestelt een korting van 15 procent, mits u er telkens vier stuks of meer tegelijk bestelt. Door deze korting bedraagt de stuksprijs slechts € 1.760, exclusief BTW. Bovendien geldt deze prijs ook voor heel 2017.

U vroeg zich af of de proceszijde van de pompsturing met een 0-ring is afgedicht. Dit is niet het geval: de uitvoering die we u hebben aangeboden is volledig gelast. Lekkage is dus niet mogelijk.

Ik rekenen erop u hiermee een aantrekkelijke aanbieding te hebben gedaan. Qua prijs, maar zeker ook qua productkwaliteit. Als u nog vragen of opmerkingen heeft kunt mij of Jos altijd bellen. Onze telefoonnummers staan onder deze e-mail.

Met vriendelijke groeten,

### VOORBEELD 3

Onderwerp: leverantie maaltijden

Geachte heer Snopjes,

Als leverancier beschikken wij in ruime mate over kennis en vaardigheid in het bereiden van grote aantallen warme maaltijden voor directe consumptie, mede omvattende dieetmaaltijden, tevens voor uw doelgroep.

Onze aanbieding geldt voor zes maanden, die stilzwijgend wordt verlengd. De prijs bedraagt € 5,40 per warme maaltijd, waarbij de organisatie € 0,50 restitueert in geval de weekfrequentie vier of meer maaltijden betreft.

Omdat wij grote waarde hechten aan de wettelijke kwaliteitsvoorschriften op het punt van maaltijdvoorziening, in het bijzonder het aantoonbaar waarborgen passen wij de 'Hygiënecode voor de voedingsverzorging in zorginstellingen' toe.

Ingesloten vindt u het invulformulier alsmede een retourenvelop. Op bijgaand formulier geeft u aan op welke dagen de maaltijden door ons worden bezorgd en welk tijdstip de voorkeur heeft.

Hopende u hiermee van dienst te zijn geweest,

Hoogachtend.



**DEZE BRIEF IS ZAKELIJK EN LAAT DE ONTVANGER ACHTER MET DE NODIGE VRAGEN EN ONDUIDELIJKHEDEN. BELANGRIJKER NOG IS DAT DE SCHRIJVER ZICH TOTAAL NIET INLEEFD IN DE SITUATIE. DIT KAN BETER.**

## DE HERSCHRIJVING LUIDT ALS VOLGT

Onderwerp: elke dag een heerlijke maaltijd

Beste meneer Snopjes,

Gisteren is Chantal van Deurne bij u geweest om u ons aanbod van maaltijden te laten zien. Ik stuur u een formulier dat u kunt invullen om deel te nemen. Eerst geef ik een korte toelichting.

U geeft aan ons door op welke dagen u een maaltijd wilt krijgen. Tevens kunt u kiezen wat u wilt eten. U bestelt de maaltijden en kiest het menu op onze website [www.huismaaltijd.nl](http://www.huismaaltijd.nl) (inlognaam snoepjes, wachtwoord 123eten). Chantal heeft u laten zien hoe dat werkt. Als u hulp nodig heeft kunt u haar bellen. Dit geldt ook als u speciale (dieet) wensen heeft.

De eerste 6 maanden zijn een proefperiode waarin u direct kunt stoppen. Daarna kunt u per maand opzeggen. De maaltijden kosten € 5,40 per stuk en als u vier of meer maaltijden in een week bestelt, krijgt u € 0,50 per maaltijd korting.

Als u besluit deel te nemen, stuur dan het formulier op. U kunt het ook invullen op onze website, als u dat gemakkelijker vindt: [www.huismaaltijd.nl/deelname](http://www.huismaaltijd.nl/deelname).

We wensen u in elk geval veel eetplezier. Als u vragen, klachten, opmerkingen of complimenten hebt voor onze koks, bel Chantal 06 137 25 953.



**OM NA TE GAAN OF JOUW BRIEF OF E-MAIL VOLDOENDE DUIDELIJK IS, STEL JE DAN DE VRAAG OF EEN COLLEGA OF PARTNER VAN DE ONTVANGER DE INHOUD BEGRIJPT.**



## Schrijftip 6 | **Extra informatie**

Als je een brief of e-mail van iemand krijgt, heb je een bepaalde verwachting van de inhoud. Als de brief of e-mail daaraan voldoet is dat prima. Maar als er extra informatie in staat die nuttig is voor jou, is dat een plezierige verrassing. Je kunt daarom scoren met extra informatie.

'Hè, daar had ik niet om gevraagd, maar wat attent dat hij daaraan denkt!'

Om zulke informatie te geven is het nodig dat je de ontvanger van de brief of e-mail kent en je inleeft in zijn of haar situatie. Het effect van extra informatie is erg sterk en daarom loont het de moeite daarop gespist te zijn.

### **VOORBEELD 1**

Helaas kunnen wij de schade aan uw auto niet vergoeden. U bent bij onze maatschappij namelijk alleen W.A. verzekerd.

De klant zit nu met een probleem: hij heeft schade en zijn verzekering betaalt niet. Dat bericht blijft natuurlijk vervelend maar wordt verzacht als je laat blijken dat je met de klant meedenkt.

Helaas kunnen wij de schade aan uw auto niet vergoeden omdat u bij ons namelijk alleen W.A. verzekerd bent.

### **EXTRA INFORMATIE**

Ik adviseer u om degene die volgens u schuld heeft aansprakelijk te stellen. Als het ongeval met een motorvoertuig is veroorzaakt, dan kunt u rechtstreeks de verzekeringsmaatschappij aanspreken waarbij dat motorvoertuig is verzekerd. U heeft misschien niet zo veel ervaring met aansprakelijkstellingen, daarom stuur ik u als bijlage een modelbrief.

## VOORBEELD 2

Het is niet mogelijk om met onze meetapparatuur te meten op de locatie die u voor ogen hebt. Wellicht kan dit wel met meters die werken met laserstralen of microgolven. Wij maken deze apparatuur niet, maar u kunt contact opnemen met PLL Tronica in Weesp, telefoon 06 137 25 953.

Uiteraard vind ik het jammer dat we in dit geval geen apparatuur kunnen leveren. We hopen dat we u binnenkort wel weer van dienst kunnen zijn.



## Schrijftip 7 | **Schrijf spreektaal**

Het zal je waarschijnlijk niet lukken om echt spreektaal te schrijven, maar dat hoeft ook niet. Het is de bedoeling om in elk geval geen boekentaal te schrijven. Dus probeer je boodschap op te schrijven in woorden die je ook gebruikt als je praat. We noemen dit verzorgde spreektaal.

Veel mensen die achter het toetsenbord gaan zitten om een brief of e-mail te schrijven schieten in een soort kramp. Zeker als het gaat om een zakelijke brief. Ze denken dat ze alleen zakelijk over komen als ze deftige woorden en zinnen gebruiken. Ze maken zinnen die ze nooit zouden zeggen of gebruiken woorden die ze nauwelijks kennen. Door krampachtig boekentaal te gebruiken maak je het de lezer lastig. Hij of zij is er niet aan gewend en je komt bovendien stijf en onhandig over. Sommige mails zijn zo opgesteld dat ze doen denken aan lang vervlogen tijden.



**SPREEKTAAL IS NET ZO RECHTSGELDIG IN EEN BRIEF OF E-MAIL DAN VEROUDERDE UITDRUKKINGEN OF JURIDISCHE TAAL.**

We nemen een paar voorbeelden door van onnodig gebruik van boekentaal.

### **VOORBEELD 1**

Overeenkomstig uw wens zal de garantie-periode voor genoemde printer verlengd worden met 3 maanden, welke resulteert in een garantieperiode van 15 maanden.

Als iemand dat zo tegen je zegt, kijk je vreemd op. Je zou eerder iets verwachten in de trend van:

Omdat u vraagt naar meer garantie verleng ik de garantietermijn van de printer met drie maanden tot 15 maanden.

## VOORBEELD 2

Indien er met betrekking tot het bovenstaande nog vragen zijn, dan kunt u hierover te allen tijde contact met ons opnemen.

## BETER KLINKT

Heeft u nog vragen? Bel of mail gerust, wij geven graag antwoord.



SCHRIJFTAAL HERKEN JE AAN DE DEFTIGE WOORDEN (OVEREENKOMSTIG, RESULTEREN) EN OOK AAN HET OVERDADIG GEBRUIK VAN HULPWERKWOORDEN ZOALS WORDEN, KUNNEN, ZULLEN). ALS JE DEZE HULPWERKWOORDEN SCHRAPT, WORDT DE TEKST EEN STUK PITTIGER.

## VOORBEELD 3

Deze advertenties moeten tegenover "Marktberichten" of -Bedrijfsnieuws- worden geplaatst, rechts onderaan op een rechterpagina. Wegener zal hiervoor 10% in rekening brengen.

## DE GEREDIGEERDE VERSIE LUIDT

We plaatsen deze advertenties tegenover 'Marktberichten' of 'Bedrijfsnieuws', rechts onderaan op een rechterpagina. De meerprijs hiervoor bedraagt 10 procent.



HET WERKWOORD WORDEN VERVANGEN IS BIJNA ALTIJD GOED. WORDEN KUN JE MEESTAL WEGLATEN DOOR EEN ONDERWERP IN DE ZIN TE GEBRUIKEN. ER WORDT VOLGENDE WEEK ACTIE ONDERNOMEN'. 'DE BUITENDIENST NEEMT VOLGENDE WEEK ACTIE.'

Op volgende pagina noem ik verouderde woorden en begrippen met een goed hedendaags alternatief daarachter.

Aanwenden	gebruiken
Alsmede	en
Alvorens	voor
Berichten	laten weten
Dankzeggen	danken
Dienaangaande	hierover
Doen toekomen	sturen, zenden
Eerder bedoelde	die, deze
Gaarne	graag
Geschieden	gebeuren
Hiernavolgende	volgende
Ingevolge	door
Inzake	over
Krachtens	door
Mededelen	mededelen, laten weten
Ondergetekende	ik, mij
Onderhavige	deze
Onderhoud	gesprek
Op welke wijze	hoe
Respectievelijk	vaak: 'of'
Het schrijven	de brief, of mail
Te uwen name	op uw naam
Teneinde	om
Tengevolge van	door, als gevolg van
Thans	nu
Vernemen	horen, lezen
Vertrouwen	rekenen op
Verzoeken	vragen
Voornemens zijn	van plan zijn, 'willen'
Voornoemd bedrag	dit bedrag of bedrag noemen
Voldoen	betalen
Welke	wat, die
Wijze	manier

In een enkel geval kan verouderd taalgebruik nuttig zijn, bijvoorbeeld als je dreigend over wil komen en daarvoor een juridische sfeer wilt creëren. Sommigen gebruiken deze taal in aanmaningen naar debiteuren die niet betalen. Ook deurwaarders zijn gewend om dat te doen.

### **VOORBEELD 3**

G.G. De Groot woonplaats hebbende te Borste (Astweg 3), hierna verder ook te noemen gedaagde partij, aan laatstgenoemde adres mijn exploit doende en afschrift dezes, alsmede van de hierna in dit exploit vermelde producties latende aan zijn huisgenoot op woensdag 4 december 2016 's ochtends om tien uur in persoon vertegenwoordigd te verschijnen op de terechtzitting van de Rechtbank ...

Deze tekst is zo bedoeld en hoeft niet geredigeerd te worden.

## Schrijftip 8 | wees positief

Mensen kijken verschillend tegen de wereld aan. De een ziet het glas staan en denkt, het is alweer half leeg. Zijn buurvrouw kijkt er ook naar en denkt tjee, die is nog half vol. Zij is positief en in brieven en e-mails kun je beter ook positief zijn, want dat komt prettiger over.

We zijn gewend om de zaken nogal negatief neer te zetten. Bijvoorbeeld in het nieuws. De journalist schrijft: 'Ramp, vliegtuig verongelukt, 54 doden.' Het zou zeer ongebruikelijk zijn als hij schreef: 'Wonder, vliegtuig verongelukt, 311 overlevenden.' Als je een brief of e-mail schrijft ben jij degene die de realiteit presenteert. Het is opvallend hoeveel schrijvers voor een neutrale of zelfs negatieve presentatie kiezen, terwijl de positieve variant voor het grijpen ligt. En dit laatste komt veel beter over. Nu een paar voorbeelden.

### VOORBEELD 1

Onze excuses voor het ongemak dat u heeft gehad door de defecte kopieermachine.

### LIEVER

Uw kopieermachine is gerepareerd. U kunt weer aan de slag!

### VOORBEELD 2

Een probleem vormt de bestelling van de Laser-AT. Alle uitvoeringen zijn in principe uit voorraad leverbaar. Wij weten echter niet welke uitvoering u wilt. Uit de orderspecificatie viel dit niet op te maken.

### BETER IS

De Laser-AT leveren wij u direct uit voorraad. We hebben zelfs twee uitvoeringen: één met de harde schijf in een verticale kolom en één

met een vast geheugen van 64 GB. Als u ons morgenvroeg laat weten welke uitvoering u wenst, dan heeft u uw bestelling dezelfde dag nog in huis.

### **VOORBEELD 3**

U komt niet in aanmerking voor toelating tot het examen, tenzij u voor 30 april de cijferlijst van de vooropleiding aan de toelatingscommissie overhandigt.

### **DE POSITIEVE VERSIE LUIDT**

U kunt examen doen. Het enige wat we nog van u vragen is ons voor 30 april de cijferlijst van de vooropleiding toe te sturen.



**VEEL MENSEN ERVAREN HET WERKWOORD 'MOETEN' ALS NEGATIEF. ALS JE DIT VERVANGT DOOR 'DIENEN', KOMT DE TEKST MISSCHIEN MINDER DWINGEND OVER, MAAR ER IS PLOTSELING OOK EEN BEPAALDE 'VRIJBLIJVENDHEID' INGESLOPEN. EN DAT IS NIET ALTIJD DE BEDOELING. IN ZO'N GEVAL BIEDT DE GEBIEDENDE WIJS EEN OPLOSSING: LEVER HET FORMULIER IN.**

## Schrijftip 9 | Ha een klacht

Als je een brief of e-mail van een klager krijgt is er iets mis gegaan. Dat is in eerste instantie vervelend, maar je kunt de situatie ook aangrijpen om de relatie te versterken door het probleem goed op te lossen. Zie de uitdaging.

Een klacht kun je op verschillende manieren bekijken.

**Manier 1:** Motie van wantrouwen, de klant valt je aan, je doet je werk niet goed, als je niet oppast kost het je nog geld bovendien.

**Manier 2:** Klagers zijn meestal zeurkousen die hun eigen nalatigheid op jou proberen af te wentelen.

**Manier 3:** De klager is boos, teleurgesteld en is ongerust. Een mooie kans om te laten zien wat ik waard ben.

Mensen klagen niet zomaar. Het onderwerp zit zo hoog dat hij of zij de drempel over gaat om met jou contact op te nemen. Wie gelijk heeft doet er even niet toe. Het is zaak om in actie te komen en het probleem op te lossen. Als je dat beheerst, professioneel en met begrip voor de klager doet, valt er meer te winnen dan te verliezen.

### 1. BEVESTIG DE KLACHT

De inleiding van de brief of e-mail, waarin je kort de voorgeschiedenis beschrijft, is bij uitstek de plaats om kort de kern van de klacht te beschrijven. Doe dat zakelijk en zonder waardeoordeel.

Dus niet: 'U heeft ons gisteren gebeld omdat de wielen van uw bureaustoel zouden blokkeren.'

### MAAR LIEVER

'U heeft ons gisteren gebeld omdat de wielen van uw bureaustoel blokkeren.'

Het heeft verschillende voordelen om zo te beginnen: je toont aan dat je goed geluisterd of gelezen hebt (aandacht voor de klager). Aan de hand van jouw omschrijving kan de klager beoordelen of de kern van de klacht jou inderdaad duidelijk is. Dat is een goed begin.

Het lijkt misschien een eenvoudig advies om de kern van de klacht kort samen te vatten, maar in de praktijk valt dat wel eens tegen. De klager kan verschillende klachten vermengen en warrig presenteren. Dit is een extra reden om voor jezelf zo duidelijk mogelijk te maken waar het om gaat. Je legt eerst de essentie voor aan de klager, voordat je met de argumentatie komt.

## **2. TOON BEGRIP VOOR HET GEVOEL VAN DE KLAGER**

De meeste klachten bevatten een emotionele component: de klant is boos, teleurgesteld, ongerust of ongeduldig. Het is vervelend als je met onwillige apparatuur hebt geworsteld en je moet alsnog naar de leverancier.

Wie denkt dat het niet zakelijk is om aandacht aan emoties te besteden, vergist zich. Een klager is gevoeliger voor jouw uitleg als hij eerst aandacht als persoon heeft gehad. Sterker nog: zolang een klager nog zeer kwaad is, staat hij absoluut niet open voor rationele argumenten. De kans is groot dat die argumenten zijn boosheid alleen maar vergroten.

Negeer je de stemming van de klant dat is er een gereede kans dat je gelijk kunt hebben, maar geen gelijk krijgt.



### 3. DE KLACHT IS TERECHT

Waar gewerkt wordt, vallen spaanders. Dat geldt voor ieder bedrijf. Geef daarom ook toe dat er iets fout is gegaan. Er zijn maar weinig klagers die daar geen begrip voor hebben. Je kunt dan de volgende aanpak kiezen:

- Geef toe dat de klager gelijk heeft
- Excuseer
- Geef aan hoe je het probleem snel en afdoende gaat verhelpen
- Geef eventueel aan welke maatregelen je hebt getroffen om herhaling te voorkomen.

Soms biedt een klacht u zelfs de kans om voordeel te behalen. 'Bij het vervangen van de defecte rotor krijgt u het nieuwe type waarmee u zeker 20 procent bespaart op de energiekosten.'

### 4. DE KLACHT IS NIET TERECHT

Als de klacht niet terecht is, draai er niet omheen, is mijn advies. Vertel de klager op een correcte manier dat je het niet met hem eens bent. Maak daarna met heldere argumenten duidelijk waarom.

Dus in de meeste gevallen: eerst het 'slechte nieuws' en dan de argumenten.

### WAAROM IN DEZE VOLGORDE?

Als je deze volgorde omdraait, is de kans groot dat de klant al lezende de bui al voelt hangen en de indruk krijgt dat je om de hete brij heen draait.

Ook al is de klacht niet terecht, de klant heeft wel een probleem. Ondanks dat je het niet verplicht bent, is het beter om de klant te helpen een oplossing te vinden. Om de relatie te versterken of om de reputatie van je bedrijf te vergroten kun je de klager hulp bieden.

## 5. POSITIEF AFSLUITEN

Met name bij de behandeling van een klacht is het belangrijk dat je positief afsluit, ook als de klacht niet gegrond is.

### VOORBEELD 1

Hopelijk bent u tevreden over de manier waarop wij uw opmerkingen hebben behandeld en heeft u nog steeds vertrouwen in onze verkoopafdeling. Heeft u nog vragen of suggesties? U kunt mij persoonlijk bellen via telefoonnummer 06 137 25 953.

### VOORBEELD 2

Wij hebben als vervanging voor het defecte exemplaar een nieuwe gereedschaphouder besteld . Deze is naar verwachting volgende week binnen en wordt direct door onze servicemonteur geïnstalleerd. Mochten er in de tussentijd nog storingen zijn, neem dan contact op met onze servicemanager Douwe Herkemij, 06 137 25 953. Ik reken er op dat we op deze manier het probleem gezamenlijk oplossen en we u in de toekomst weer uitstekend van dienst kunnen zijn.

## Schrijftip 10 | **Zorgvuldigheid eerst**

Brieven en e-mails zijn er in meerdere soorten. De tips en adviezen in dit boekje gelden vooral voor de belangrijkste correspondentie, vaak op beslissende momenten in de relatie.

Voorbeelden van belangrijke brieven of e-mails:

- Begeleidende brief bij de eerste offerte voor een nieuwe klant, ter gelegenheid van een uitnodiging voor een jubileum
- De brief of e-mail wordt naar meerdere personen gestuurd
- Je wilt je relatie bewegen tot het nemen van een belangrijke beslissing
- De brief of e-mail gaat over een klacht of claim
- Je verwacht een actie of bijdrage van de lezer

Het is belangrijk om zorgvuldig te zijn. Dit begint door voldoende tijd te nemen. In haast worden de grootste fouten gemaakt; trek voor het maken van de brief e-mail een paar dagen uit.

- Schrijf de brief zo goed als je kunt
- Pak hem de volgende dag op en redigeer de brief
- Laat hem vervolgens op inhoud lezen door collega's en pas de tekst aan
- Laat de tekst tenslotte nakijken op interpunctie, spelling en typefouten.

### **ZORG VOOR OPVOLGING**

Zeker in belangrijke kwesties zoals conflicten is het belangrijk om de vinger aan de pols te houden en actie te ondernemen als het nodig is. Plan die opvolging bij het schrijven van de brief.

Ik geef in dit boekje praktische tips en voorbeelden die jou inspireren effectievere brieven en e-mails te schrijven. Zodat je de lezers een plezier doet en meer bereikt.



[bureauben.nl](http://bureauben.nl)