



Communicatie

Zakelijke correspondentie



Leen Pollefliet
hoofdlector communicatie
www.leenpollefliet.be
leen.pollefliet@ugent.be



Zakelijke correspondentie

- 1 Brief, fax of e-mail?**
 - 1.1 Brief: verzorgde indruk
 - 1.2 Fax en scan: snel en efficiënt
 - 1.3 E-mail: interactief
 - 1.3.1 Voordelen
 - 1.3.2 Nadelen en valkuilen
 - 1.3.3 E-mail in cijfers - enkele artikelen
 - 1.4 De magische mediamix

- 2 Schrijfconventies**
 - 2.1 Marges en markeringen
 - 2.2 Indeling en onderdelen van een brief en een e-mail
 - 2.2.1 Het briefhoofd (regels 1 - 5)
 - 2.2.2 Het adres (regels 8 - 11)
 - 2.2.3 De referentieregels (regels 12 - 13)
 - 2.2.4 Het briefonderwerp (regel 14)
 - 2.2.5 De aanspreking (regel 15)
 - 2.2.6 De briefalineas (regels 16 - 27)
 - 2.2.7 De slotformule (regel 28)
 - 2.2.8 De procuratie (regel 29)
 - 2.2.9 De handtekening (regels 30 - 35)
 - 2.2.10 De ondertekenaar (regel 36)
 - 2.2.11 De functiebenaming (regel 37)
 - 2.2.12 De bijlagenvermelding (regel 38)
 - 2.2.13 De kopiegerechtigden (regel 39)
 - 2.2.14 De voettekst (regel 40)
 - 2.2.15 De brief met vervolgblad
 - 2.2.16 Opmaak algemeen - lettertype
 - 2.3 Antwoord op e-mail

- 3 Inhoud en structuur**
 - 3.1 Inleiding
 - 3.1.1 Inhoud
 - 3.1.2 Goede beginzinnen
 - 3.2 Middenstuk, kern van de brief
 - 3.3 Slot
 - 3.3.1 Inhoud
 - 3.3.2 Goede slotzinnen

4 Schrijfstijl en taal

- 4.1 Schrijfstijl
- 4.1.1 Schrijf vlot
- 4.1.2 Schrijf duidelijk en helder
- 4.1.3 Schrijf boeiend en dynamisch
- 4.1.4 Schrijf niet betuttelend
- 4.1.5 Schrijf mild, beleefd en servicegericht
- 4.1.6 Schrijf persoonlijk, direct en lezersgericht
- 4.1.7 Ik en wij
- 4.2 Taal
- 4.3 Nog enkele laatste e-mailtips

5 E-mailetiquette van onze faculteit

6 Enkele voorbeelden van foute en goede e-mails

- 6.1 Student overweegt om van richting/opleiding te veranderen.
- 6.2 Student meldt dat studentenlijst niet up-to-date is
- 6.3 Student zal stoppen met zijn opleiding
- 6.4 Student maakt afspraak met docent voor examen
- 6.5 Student meldt aan docent dat hij taak heeft ingediend

7 Samenvatting brief en e-mail

8 Communication without limits

9 Oefeningen

1 Brief, fax of e-mail?

Zakelijke correspondentie vormt binnen veel organisaties een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. Zakelijke brieven komen voor in allerlei soorten en maten. Er zijn afspraak-bevestigingen, uitnodigingen, offertes, klachtenbrieven, bezwaarschriften en informerende brieven. Wat het doel ook is, al deze brieven zijn gericht aan klanten: potentiële klanten of bestaande relaties; interne klanten of externe klanten, directe of indirecte doelgroepen.

Zakelijke documenten worden verstuurd per e-mail, per brief en per fax. Steeds vaker communiceren we digitaal.

Verdwijnt de brief - het document op papier - in de nabije toekomst volledig? Neen.

1.1 Brief: verzorgde indruk



Toen fax en e-mail echt in de mode kwamen, leek de zakenbrief even uit de gratie; zelfs sollicitatiebrieven mocht je per fax of e-mail verzenden. Nu komen veel mensen op hun briefaversie terug. De brief heeft immers zijn eigen pluspunten.

Het eerste voordeel ligt voor de hand: iedereen kan een brief ontvangen, terwijl niet alle mensen een mail- of faxmogelijkheid hebben.

Bovendien is een brief vertrouwelijker dan een fax, die door anderen onderschept kan worden. Vertrouwelijke informatie wordt daarom beter per brief verstuurd en niet per fax of per e-mail.

Het belangrijkste voordeel van de brief is misschien wel het uiterlijk. Je kunt ervoor zorgen dat je brief er overzichtelijk en goed leesbaar uitziet. Vooral bij brieven waarbij de presentatie van de boodschap ertoe doet (een al dan niet spontane offerte, een uitnodiging ...) is een verzorgde vorm een doorslaggevend voordeel.

Bij een fax ben je niet altijd zeker van de leesbaarheid. Je zorgvuldig opgestelde lay-out kan in een e-mail in één klap verloren geraken.

Bezwaarschriften en klachten worden ook beter per brief verstuurd.

Te ondertekenen documenten worden ook op papier opgesteld en verstuurd omwille van de rechtsgeldigheid.

1.2 Fax en scan: snel en efficiënt



Natuurlijk zijn de fax (cf. facsimile - Latijn: *fac - simile*: maak gelijkwaardig) en de scan goede vervangers van een brief. Als je je offerte vandaag nog wil laten lezen, zijn beide een uitstekend medium. Je hoeft niet te wachten tot de postbode je de tekst bezorgt.

Veel gebruikers sturen belangrijke documenten ook nog eens per post na, omdat een fax of een scan altijd minder scherp/duidelijk is dan een geprinte tekst.

Wees voorzichtig als je persoonlijke informatie via fax verstuurt. In veel bedrijven staat het faxapparaat op een centrale plaats, waar iedereen je documenten kan lezen. Een vertrouwelijk cv met salarisgegevens verstuur je beter per post.

Het grote voordeel aan een ingescand document is dat het document in de persoonlijke mailbox van de bestemming terechtkomt. Daarenboven heeft het alle voordelen van een digitaal document: kan worden doorgestuurd, opgeslagen ...

1.3 E-mail: interactief



In het Nederlands wordt 'e-mail' met een koppelteken geschreven, in het Engels zonder: '*email*'.

1.3.1 Voordelen

- gemak:
 - gemakkelijk, vlot;
 - niet zo opdringerig als telefoon;
 - schrijver en ontvanger niet tegelijk aanwezig – overbruggen van tijdszones;
- snelheid:
 - razendsnel → meer productieve samenwerking ↔ snail mail;
 - vaak minder informatie dan in brief of fax → ontvanger kan snel reageren;
- elektronische vorm van e-mail:
 - file, copy, edit, forward;
 - naar meerdere personen tegelijk (cc en bcc);
 - in bijlage: langere teksten, foto's, beeldmateriaal...;
- geschreven communicatiemedium;
- democratisch medium;
- betrouwbaarheid (hoewel ...);
- lage kosten (hoewel ...);
- minder papierverspilling.
- ...

1.3.2 Nadelen en valkuilen

Voordelen worden soms nadelen:

- te gemakkelijk :
 - junkmails, overbelasting van bedrijfsnetwerken;
 - gevaarlijk medium (aanpassen en forwarden van e-mails);
 - te vaak en te snel 'reply all';

- te snel:
 - te impulsief gebruik, foute bedenkingen, te primaire reactie, te snel emotionele daardoor ondoordachte reactie
 - ° negatieve sfeer en spanning;
 - slordige formuleringen, onnodige taalfouten, storende, onbestaande afkortingen (bv. gr., stavaza);
 - te informele stijl;

- te direct en te open:
 - spanning en conflicten door nieuwe openheid;
 - geen privacy;
 - te hard;

- vrij asociaal en onpersoonlijk;
- niet voor alle communicatie geschikt:
 - geen ontslag, deelneming betuiging, pijnlijke discussie (onpersoonlijke manier van communiceren);
 - geen officiële teksten, zoals offertes, overeenkomsten ...
 - (geen formele ondertekening); rechtsgeldig?

- geen 'korte-termijn-berichten';
- eenvoudige lay-out:
 - ↔ brief (logo, bladindeling ...) is geloofwaardiger;

- onderbroken productiviteit van werknemers
- afhankelijk van e-mailfaciliteiten van ontvangende partij.

3.3 E-mail in cijfers - enkele artikelen



Enkele weetjes ...

Indien de wereld een dorp was van 100 personen, dan zou(den) er ...

- 60 Aziaten zijn (20 Chinezen en 17 Indiërs),
- 14 Amerikanen zijn (zowel Noord- als Zuid-Amerika),
- 13 Afrikanen zijn,

12 Europeanen zijn en
1 uit Oceanië komen.

Er zouden ongeveer 47 mannen zijn en 53 vrouwen en er zijn verschillende godsdiensten:
70 van hen zijn slecht gehuisvest;
14 mensen hebben honger;
26 hebben geen toegang tot water;
20 van hen die ouder zijn dan 15 jaar, kunnen niet lezen en
slechts 3 hebben hogere studies gedaan na hun middelbare school.
52 personen wonen op het platteland ...



(http://www.emailmonday.com/wp-content/uploads/2013/02/hercampus_mobile_email.jpg)

Studenten steeds vrijpostiger in e-mails naar hun proffen
(zie krantenartikel op volgende pagina)

STUDENTEN STEEDS VRIJPOSTIGER IN MAILS AAN HUN PROFFEN

HLN
18/4/2006

«'Mijn beste' schrijven ze, niet meer 'Geachte professor'»

LEUVEN/GENT — De mails van studenten aan hun proffen klinken steeds vaker familiair, en zijn soms echt grof. Dat wekt al eens wrevel, maar professoren ergeren zich nog meer aan de vanzelfsprekendheid waarmee de studenten hun problemen via e-mails van zich afschuiven.

INGRID DE VOS

«Slechts 20 tot 25% van mijn studenten begint zijn mails nog met 'geachte professor'. Ik ben zestig. Wij moesten onze proffen aanspreken met 'hooggeleerde heer'. Nu schrijven ze 'Hoi', of 'Mijn beste', zeg Luc Ballon, professor handelsrecht aan de KU Leuven. «Meestal kan ik kort zijn in mijn antwoord: 'Geachte heer, zie website'. «Een cursus e-mail-etiquette zou van pas komen», vindt Luc Watlop, professor marketing aan de KU-Leuven. «Alleen al de vele taal fouten in die berichten laten zich makkelijk interpreteren als een gebrek aan respect. Maar er is meer. Watlop: 'Je merkt dat studenten hun professor heel makkelijk gebruiken voor wat ze zelf niet kunnen of willen doen. «Bijna al hun vragen zouden ze zelf kunnen oplossen. Een mail sturen, is makkelijker dan een boek open slaan», aldus Paul Van Orshoven, decaan van de Leuvense rechtsfaculteit. «Zelfs zonder goedgedag vallen ze met de deur in huis: 'Kunt ge nog eens uitleggen...'. In het beste geval staat er

leggen op de student als klant, komen we in een grand bazar». «Alsof wij een kerstman zijn, die maar pakjes te versturen heeft», klaagt Frank Thevissen, professor bedrijfscommunicatie aan de VUB. «Ook onder beleefde aansprekingen, vind je soms grove instructies. Zelfs het bedrijfsleven krijgt last van die mentaliteit. De laatste tijd hoor ik, in verschillende branches, veel klagen over pas afgestudeerden: ze kennen geen codes, schrijven slecht en hebben een totaal gebrek aan probleemoplossend vermogen».

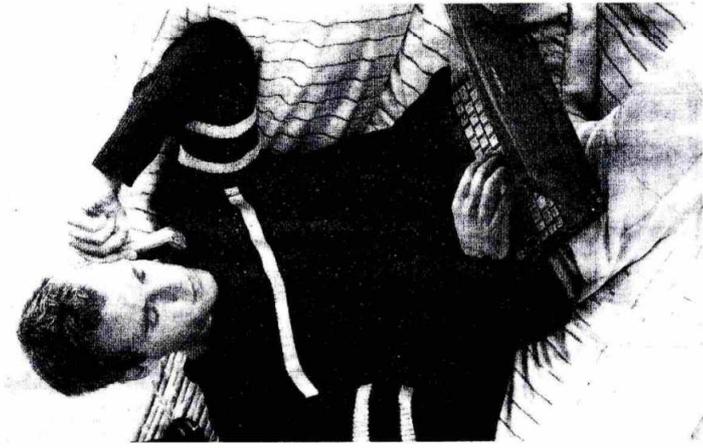
«Wat u vandaag hebt verteld, vind ik niet in de cursus. Op welke pagina staat het?»
(aan prof. Watlop)

«Mijn examen op donderdag komt me niet goed uit. Kan het niet op vrijdag?»
(aan prof. Doom)

«Hey, heb de kriebels, vind verklaring niet. Kan jij het nog eens uitleggen?»
(aan prof. Ballon)

«Hoi, ik ben Sofie. Ik wil een scriptie maken over vrouwenbesnijdenis. Zou u me wat uitleg kunnen geven?»
(aan prof. Temmerman)

«Ik ben nu een maand met vakantie. Regelt u de deadline voor mijn taak?»
(aan prof. Thevissen)



1.4 De magische mediamix

Maak bewust gebruik van de voordelen van de verschillende correspondentiemedia.

E-mail, scan en fax zijn vooral geschikt als het gaat om snelle informatieoverdracht: een informele memo, een informatievraag, afspraken over iets waarvoor de klant al een offerte heeft getekend.

Kies voor een ouderwetse brief indien de presentatie van de boodschap belangrijk is of wanneer de rechtsgeldigheid een rol speelt.

Voor- en nadelen op een rijtje

- niet geschikt + geschikt ++ zeer geschikt

	brief	fax	e-mail
snelheid	-	++	++
gemak	+	+	++
informeel	+	+	++
leeskwaliteit (lay-out)	++	+	- of scan
geschikt voor elke doelgroep	++	+	+
geschikt voor elke boodschap	++	-	-
juridisch geldig	++	- ?	- ?
lage antwoorddrempel	+	+	++
lage kosten	-	+	++

Beste toepassing voor brief:

- contracten en orderbevestiging
- bezwaarschriften
- persoonlijke en vertrouwelijke documenten
- mailing met drukwerk
- offertes
- besluiten
- documenten die moeten worden ondertekend (rechtsgeldigheid) ...

Beste toepassing voor fax:

- spoedeisende offerteaanvragen
- snelle informatieaanvragen
- snelle opmerkingen ...

Beste toepassing voor e-mail:

snelle informatieaanvragen
spoedeisende opmerkingen
informele kattenbelletjes
groepsdiscussies ...

2 Schrijfconventies

Enige tijd terug heeft het Belgisch Normalisatiebureau (NBN) een aantal normen uitgewerkt waaraan zakenbrieven en documenten moeten beantwoorden. Op die manier kunnen bedrijven eenvormigheid bereiken als ze brieven, verslagen en documenten opstellen en zo tot een efficiënte communicatie komen. Alle brieven die je schrijft - zowel voor de lessen als voor je stage (en ook in je latere beroepsleven) - moeten de NBN-normen volgen.

De opmaak van een - digitale - e-mail verschilt natuurlijk met die van een - papieren - brief. Zo vervalt het briefhoofd in een e-mail en worden de afzender en de geadresseerde automatisch ingevoegd. Het onderwerp schrijf je in de onderwerpregel. Toch blijven de verschillende onderdelen (onderwerp, aanspreking, slotformule ...) aanwezig.

Hieronder worden de onderdelen van een brief/e-mail besproken.

Voor de duidelijkheid wordt vermeld of de regel van toepassing is op een brief  of op een e-mail .

2.1 Marges en markeringen



De genormaliseerde marges voor brieven zijn:

- linkermarge: minimaal 20 mm
- rechtermarge: minimaal 10 mm
- bovenmarge: minimaal 13 mm
- ondermarge: minimaal 5 mm.

De linkermarge is aanzienlijk breder dan de andere marges omdat ze als opbergmarge dient. Ze moet breed genoeg zijn voor de klembeugel van het hechtmechaniek in een opbergmap.

Tik je je brieven op een computer, dan volstaan de volgende twee markeringen op het briefpapier.

De **vouwlijn**, die de plaats van de eerste vouw markeert. De vouwlijn staat in de rechtermarge, op een vaste afstand van de bovenkant van het blad, namelijk

- op 105 mm als je enveloppen van 110 mm hoogte gebruikt;
- op 108 mm als je enveloppen van 114 mm hoogte gebruikt.

De **middenstreep**, die het gemakkelijk maakt om de perforator te centreren. De middenstreep staat in de linkermarge, op de helft van de hoogte.

2.2 Indeling en onderdelen van een brief en een e-mail



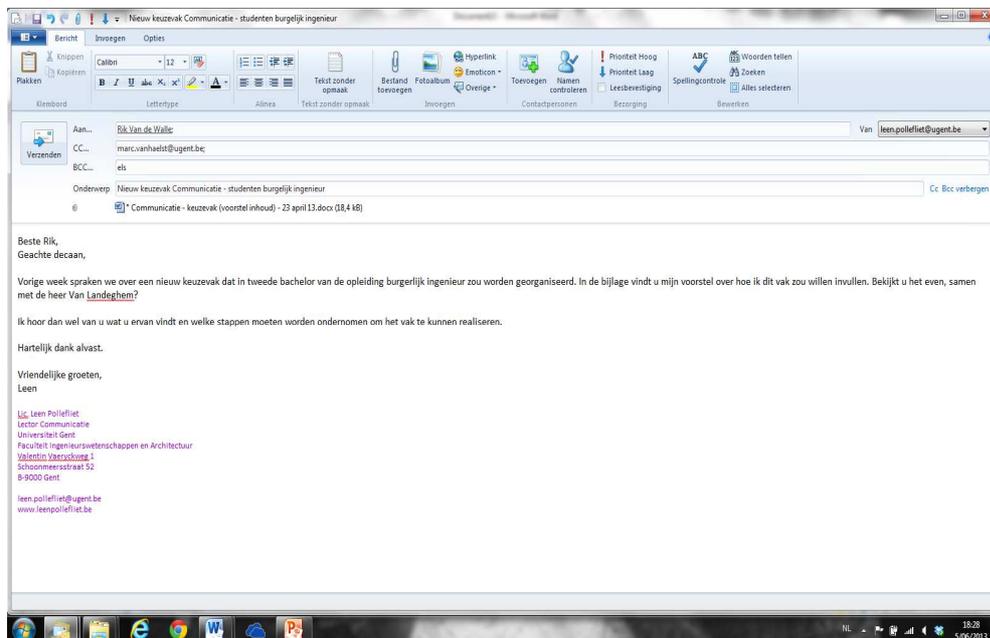
Een zakelijke brief kent in principe een vaste indeling. Zo wordt de brief links uitgelijnd. Natuurlijk wijk je hiervan af als de situatie daarom vraagt. Het kan immers zo zijn dat in de huisstijl van de organisatie waarvoor je schrijft een andere briefindeling is vastgelegd.

Alle onderdelen van de brief komen hierna een voor een aan de orde. De nummers tussen haakjes verwijzen naar de overeenkomstige regels in de volgende voorbeeldbrief (brief van Vertaalbureau De Korenaar - zie volgende pagina)



Bij een e-mail wordt steeds links uitgelijnd. In geen geval zal hiervan worden afgeweken.

Voorbeeldmail



Voorbeeldbrief

1 **VERTAALBUREAU DE KORENAAR**
2
3 **Klaprozenlaan 16, 9000 Gent**
4 **Tel. 09 367 89 01 - Fax 09 367 80 12**
5 **E-mail: korenaar@stad.be - Internet: www.dekorenaar.com**

6 De Korenaar • Klaprozenlaan 16 • 9000 GENT

7
8
9
10
11

Nisuna Technology
De heer Jan Vos
Broodlei 125 bus 7
2000 ANTWERPEN

12 uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	Gent
13 5 maart 20...	5689	8912	15 maart 20...

14 **Handleiding videorecorder**

15 Beste heer Vos

16 Voor de productie van de handleiding bij de videorecorder P6743 stellen we de volgende
17 procedure voor.

18

19 Als uitgangstekst dient de handleiding bij het oudere model, P6713. Deze tekst is vertaald
20 door Pieter Bakker. U vindt een kopie van de tekst als bijlage bij deze brief.

21 De tekst wordt door An de Wit aangepast aan de Engelse handleiding bij het nieuwe model.

22 Op dit vertaalwerk volgt de tekstrevisie, die tot doel heeft de tekst gebruiksvriendelijk
te maken.

23 Deze taak zal Gerda Fries op zich nemen.

24

25 De kosten voor dit werk bedragen 503 EUR. Een specificatie sluiten we hierbij in.

26

27 Graag zien we uw antwoord tegemoet.

28 Met vriendelijke groeten

29 Namens Rita Lagae

30

31

32

33

34

35

36 Mevrouw Chris Groen

37 Coördinator

38 Bijlagen: Handleiding P6713, Kostenspecificatie

39 Kopie: Pieter Bakker, Gerda Fries, An de Wit

40 **HR Gent 122 678 - Btw BE 589 644 105 - Pr. 000-0125864-89**

2.2.1 Het briefhoofd (regels 1 - 5)



Zet het briefhoofd, of ten minste een onderdeel ervan, tegen de linkermarge. Het briefhoofd bevat de naam en eventueel het logo van de organisatie. Verder plaats je volgende gegevens hetzij in het briefhoofd, hetzij in de voetruimte:

- het postadres
 - het telefoonnummer
 - het faxnummer
 - het e-mailadres
 - het internetadres
 - het nummer van de bank- en/of de postrekening
 - de statutaire naam en vestigingsplaats van de organisatie
 - de plaats en het nummer van inschrijving in het handelsregister
 - het btw-nummer.
- Telefoon- en faxnummer

053 25 68 92

03 458 36 51

Achter het netnummer zet je een spatie. Het abonneenummer verdeel je in groepen, gescheiden door een spatie.

Twee soorten groeperingen:

Standaardgroepering is in alle abonneenummers mogelijk.

Bevat het abonneenummer een even aantal cijfers, dan hebben alle groepen twee cijfers, bijvoorbeeld: '25 68 92'. Bij een oneven aantal telt de eerste groep drie cijfers en de andere twee, bijvoorbeeld: '458 36 51'.

Mnemotechnische groepering is in sommige abonneenummers mogelijk. De cijfers worden zo gegroepeerd dat het nummer gemakkelijk te onthouden is. Voorbeeld: '456 456' in plaats van de standaardgroepering '45 64 56'.

Internationale code:

+ 32 3 458 36 51

plusteken (= internationale toegangsnummer)

spatie

landnummer (voor België: 32)

spatie

netnummer (zonder haken en inleidende nul)

spatie

abonneenummer (ingedeeld in groepen zoals hierboven beschreven)

- E-mailadres

Schrijf zo veel mogelijk met kleine letters.

Vóór en achter het @-teken komt geen spatie: an.witte@stad.be

- Internetadres

Geen aanwijzingen in de briefnorm.

In de praktijk wordt het protocol http (hypertext transfer protocol) vaak niet vermeld. Is het volledige internetadres 'http://www.fabriek.com', dan kun je dat voluit vermelden of enkel 'www.fabriek.com'.

- Nummer van inschrijving in het handelsregister en het btw-nummer

Notatie volgens de regel voor de indeling van getallen: de regel schrijft voor om een getal te verdelen in groepjes van drie cijfers met een spatie tussen elk groep.

122 678

589 644 105

2.2.2 Het adres (regels 8 - 11)



Voor de adressering bestaan geen strikte regels, maar wel conventies. Het is belangrijk dat je de adresgegevens zo volledig mogelijk opneemt.

Besef dat er enveloppen van verschillende formaten bestaan. Bij voorkeur wordt het Amerikaans model gekozen: langwerpige - 23 cm x 11,5 cm. Er bestaan twee soorten: met vensters aan de rechterkant of aan de linkerkant. Het is logisch dat je moet weten welke enveloppe zal worden gebruikt zodat je weet waar (rechts of links) je het adres van de bestemming op de brief schrijft.

- Adresveld bevindt zich op 50 mm van de bovenkant van het blad; beslaat een rechthoek van 83 bij 35 mm.

Deze ruimte is zichtbaar in het venster van een vensterenvelop. Je kunt in het adresveld zowel het adres van de afzender als dat van de ontvanger (de geadresseerde) opnemen. Indien je een enveloppe hebt met een venster aan de rechterkant, schrijf je uiteraard het adres aan de rechterkant.

- Adres van de afzender (of antwoordadres) (= facultatief)

Als je het afzenderadres in het adresveld opneemt, hoef je het niet op de enveloppen te laten drukken.

Bv. Tuincentrum • Bloemendreef 14 • 8500 KORTRIJK

Zet het adres in de bovenste 3 mm van het adresveld.

Gebruik letters van maximaal 2,5 mm hoogte.

Om de onderdelen van het adres (naam, straat, gemeente) te scheiden, kun je een middenstip gebruiken.

Onder het adres mag je een lijn trekken, bij voorkeur over de hele breedte van het adresveld, dus met een lengte van 83 mm.

- Adres van de ontvanger (=verplicht onderdeel van het adresveld).

Zet geen witregel tussen de adresregels.

Is de brief gericht aan een organisatie, noem dan eerst de naam ervan, eventueel daarna de afdeling, dan de naam van de medewerker; elk op een nieuwe regel, die steeds begint met een hoofdletter.

Siemens
Productieafdeling
De heer John Smet
Veldstraat 33
9000 GENT

Maak geen gebruik van de overbodige (en ouderwetse) aanduiding “t.a.v.” (ter attentie van).

Schrijf een hoofdletter aan het begin van de aanschrijftitel. De rest van de titel schrijf je met kleine letters.

De heer Janssens

De norm bevat geen aanwijzingen voor de afkorting van de aanschrijftitel. Je kort de aanschrijftitels ‘De heer’ en ‘Mevrouw’ niet af.

Zet de voornaam vóór de familienaam.

Schrijf voornaam en familienaam met kleine letters, behalve waar een beginhoofdletter vereist is.

Mies Van den Berge¹

In een adres met een letter na het huisnummer schrijf je achter het nummer een spatie en een kleine letter.

Langestraat 27 c

In een adres met een busnummer schrijf je het woord ‘bus’ voluit.

Kortestraat 32 bus 14

¹ In Nederland schrijf je ‘Mevrouw De Jong’ als er géén voorletter of –naam is genoemd. Je schrijft ‘Mevrouw J. de Jong’ als er wel een voorletter of –naam vermeld wordt. In Vlaanderen behouden de tussenvoegsels altijd hun originele schrijfwijze zoals aangegeven op de identiteitskaart.

Zet één spatie tussen het postnummer en de plaatsnaam.

Schrijf de plaatsnaam met hoofdletters.

- In **de buitenlandse correspondentie** kan een adres er als volgt uitzien:

Internationales Handelszentrum
Frau H. Müller
Ringstrasse 34
AU-1040 WIEN
OOSTENRIJK

Gemeente Amsterdam
Dienst Voorlichting
De heer J.P. Vermeer
Postbus 123
NL-1067 GZ AMSTERDAM
NEDERLAND

Schrijf het adres zo veel mogelijk in de taal van de geadresseerde, met uitzondering van de landsnaam.

In correspondentie naar een Europees land zet je vóór de postcode de internationale landscode, gevolgd door een koppelteken zonder spatie.

CH-3609
PL-5324
FR-4531
P-4529
SF-8998
S-4530

Schrijf de plaatsnaam met hoofdletters in de landstaal van de geadresseerde.

Vermeld op de laatste regel het land van bestemming met hoofdletters. Schrijf de landsnaam in het Nederlands, want hij wordt gelezen door een Belgische postbeambte.



- Afzender

Gebruik altijd een professioneel mailadres met duidelijke vermelding van je voor- en je familienaam.

Controleer grondig welke naam verschijnt bij de ontvanger van jouw mail. Die naam is niet dezelfde als je e-mailadres en werd ooit ingesteld (door jezelf of door iemand anders). Zorg dat zowel je voor- als je familienaam te lezen zijn.

Niet professioneel *nachtvindertje@hotmail.com*
 dencoolenmax@gmail.com
 d@telenet.be
 ann@telenet.be

Professioneel *Guy.Golo@ugent.be*
 Carl.Vandevelde@telenet.be

Maak een onderscheid tussen je professionele mailadres (bv. van de onderwijsinstelling of van het bedrijf waar je werkt) en je informele thuisadres (voor briefwisseling die niets met je professionele activiteiten te maken heeft). Op die manier hou je professionele en niet-professionele correspondentie gescheiden, in verschillende postvakken.

E-mails met een onbekend (of vreemd) mailadres worden vaak dadelijk verwijderd.

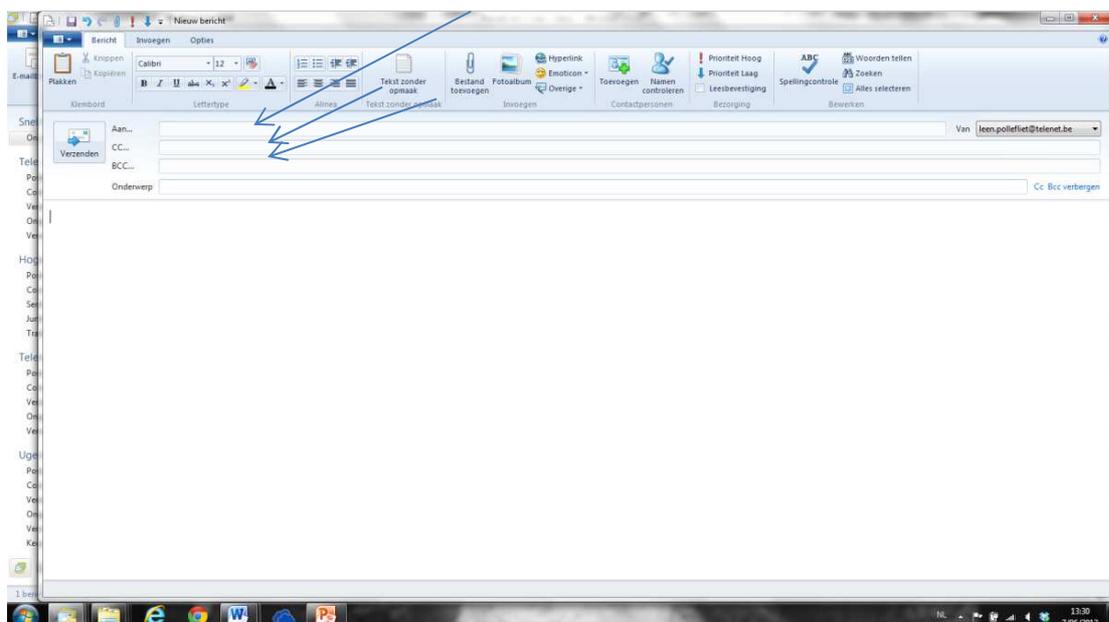
- Bestemming

Bij een e-mail schrijf je het mailadres van de bestemming in het vakje ‘Aan...’.

Bij gebruik van ‘cc’ (=carbon copy) zien alle geadresseerden de andere geadresseerden én hun e-mailadres. Let erop dat je aan hen duidelijk maakt waarom je je e-mail cc’t en welke actie je van hen verwacht.

Bij gebruik van ‘bcc’ (=blind carbon copy) ziet de echte ontvanger niet dat de mail is verder gestuurd en naar wie. Enkel de bcc-ontvanger ziet de oorspronkelijke ontvanger.

Vergis je niet! Stuur geen mail in ‘cc’ terwijl je in feite ‘bcc’ bedoelt!



2.2.3 De referentieregels (regels 12 - 13)



De referentieregels mogen niet zichtbaar zijn in het venster van de envelop. Ze moeten daarom ten minste 90 mm van de bovenkant van het blad verwijderd zijn.

- ‘uw bericht van’

datum van de brief, de fax, de e-mail of het telefoongesprek waar jouw brief een antwoord op is

- ‘uw kenmerk’

kenmerk van de brief, fax of e-mail die je beantwoordt (bv. datum van de brief waarop je reageert)

- ‘ons kenmerk’

kenmerk van je brief, bv. je eigen gegevens (initialen van de schrijver en een briefnummer)

JVD/adj/52

- ‘bijlage(n)’

aantal bijlagen

- plaatsnaam

Schrijf de plaatsnaam hier met kleine letters (behalve de beginhoofdletter natuurlijk).

Je kunt de plaatsnaam vervangen door het woord ‘datum’ als de plaatsnaam in het briefhoofd voorkomt. Onder de plaatsnaam staat de datum van jouw brief.

- datum

Er zijn drie notatiesystemen:

- De traditionele notatie in cijfers en woorden: nummer van de dag, naam van de maand, jaartal. Deze schrijfwijze wordt het meest gebruikt.

3 juni 20...

- De traditionele notatie in cijfers voor binnenlands gebruik: nummer van de dag, punt, nummer van de maand, punt, jaartal.

03.06.20...

- De internationale code in cijfers: jaartal, streepje, tweecijferig nummer van de maand, streep, tweecijferig nummer van de dag.

20...-06-03

Je kunt het bijlagenonderdeel weglaten en de eventuele bijlagen onderaan in de brief, in de bijlagenvermelding, opnemen.

2.2.4 Het briefonderwerp (regel 14)

Beschouw het onderwerp als de titel van je brief.

Geef concreet, kort en bondig het onderwerp van je brief weer. Het onderwerp mag niet te kort, niet te lang, niet te algemeen en niet te gedetailleerd zijn.

Te vaag: *Probleem*
Foute bestelling
Klacht
Verslag

Concreet: *Bestelling 25/XZ/12 - laserprinter Epson XC55 - defect*

100 badeenden merk Kwak: gele kleur ontvangen i.p.v. bestelde oranje

Vegetarische lasagna met schimmel - studentenrestaurant D-gebouw - 7 mei 20...

Verslag teamvergadering 25 oktober 20...



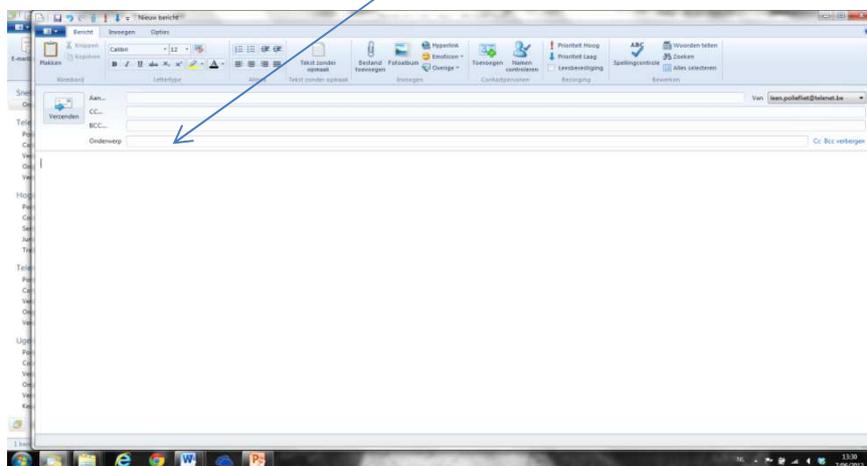
Gebruik geen inleidende aanduidingen als 'Betreft' of 'Onderwerp'.

Begin het onderwerp tegen de linkermarge. Centreer het onderwerp niet.

Je mag het briefonderwerp markeren met vetdruk of cursivering.



Het onderwerp wordt geschreven in het bestaande vak van de onderwerpregel. Het onderwerp schrijf je niet nog eens in de mail zelf in de eerste regel, boven de aanspreking.



E-mails met een zeer vaag onderwerp (bv. 'Vraag') of zonder onderwerp (waarbij er geen onderwerp werd ingevuld) worden meestal dadelijk gedeletet.

Bij een antwoord verschijnt dadelijk 'RE' bij antwoord. Verander echter de onderwerpregel als je meerdere keren antwoordt.

Zorg voor een aantrekkelijke onderwerpregel. Te veel !!!!! en hoofdletters (=geschreeuw, cf. chat) komen zeer informeel over. Vermijd ze in het geheel.

2.2.5 De aanspreking (regel 15)

- Algemeen

Met de aanspreking (of aanhef) begin je het briefgesprek.

Geachte professor

Geachte mevrouw Verbeke (formeel)

Beste cliënt (informeel)

Geachte leden van de gemeenteraad



- Boven de aanspreking zet je twee witregels om het briefgesprek van het voorafgaande briefgedeelte af te bakenen.
- Onder de aanspreking zet je een witregel. Tussen de aanspreking en de eigenlijke brieftekst m.a.w. staat een witregel.



- Beste?

- Je kent de naam van de bestemming (bij voorkeur):

Geachte professor Vanwally (formeel)

Geachte mevrouw Pieters (formeel)

Geachte heer Defoer (formeel)

Geachte heer of mevrouw Vanruys

(als je het geslacht van de bestemming niet kent)

Beste heer Vanro (informeel)

- Je kent de naam van de bestemming niet:

Geachte heer, geachte mevrouw (formeel)

Geachte heer

Geachte heer, mevrouw

Geachte heer of mevrouw

Beste heer (informeel)

Beste mevrouw

- Je schrijft iemand aan met een bepaalde functie:

Geachte mevrouw de minister

- Je schrijft iemand aan met een academische titel (bv. professoren en docenten):

Geachte professor

- Je schrijft een groep of categorie aan:

Geachte commissie

Geachte leden van de werkgroep

Geachte klant

Geachte abonnee

Beste collega

Geacht jurylid

Beste medewerker

- Je schrijft verschillende mensen in een groep aan:

Geachte dames en heren

Geachte leden van de jury

- L.S. (lectori salutem): de aanhef L.S. is niet meer gebruikelijk.

- Let erop dat je 'heer' en 'mevrouw' met een kleine letter schrijft.

- Schrijf **nooit** in een brief of een e-mail ***Beste***
Geachte

= is geen verzorgde stijl - bijvoeglijk naamwoord kan niet zelfstandig als aanspreekvorm worden gebruikt - bijvoeglijk naamwoord moet worden gevolgd door een zelfstandig naamwoord.

= is onpersoonlijk

- Schrijf nooit iemand met de voornaam én de familienaam aan.

*** Samengevat:

	Waarom niet?	
Schrijf nooit	Beste	(onpersoonlijk en taalkundig fout)
	Geachte	(onpersoonlijk en taalkundig fout)
	Geachte Mevrouw	(hoofdletter bij aanspreking)
	Beste Heer	(hoofdletter bij aanspreking)
	Beste heer/mevrouw	(/)
	Beste mevr.	(afkorting)
	Geachte mr.	(afkorting)
	Geachte Ida Coppens	(voor- en familienaam)
	Beste Karel Vansteen	(voor- en familienaam)

- Komma na aanspreking?

Achter de aanspreking plaats je geen leesteken, of eventueel een komma.

Indien je een komma schrijft, begint de volgende zin toch met een hoofdletter. In dit geval moet je na de slotformule ook een komma schrijven.

- Iets informeler indien dat toegelaten is:

Beste mevrouw Verhulst

Beste Nathán



- Mails naar lesgevers?

Lesgevers worden nooit met de voornaam aangeschreven!

Zelfs indien lesgevers studenten met de voornaam aanschrijven ('Beste Jan') of indien de lesgevers ondertekenen met voor- én familienaam (bv. Toon Van Alboom - dr. Toon Van Alboom - prof. Jan Beyens) onderaan hun mail, worden lesgevers aangeschreven met de familienaam

Geachte heer Van Alboom

Geachte professor Beyens

(bij voorkeur want familienaam is gekend)

Geachte docent

Indien een nauwere band zou ontstaan tussen de lesgever en de student (bv. bij de begeleiding van de masterproef) én indien de lesgever zelf zijn mail ondertekent met enkel

zijn voornaam (bv. Antoine), dan nodigt de lesgever de student uit om hem ook met de voornaam aan te schrijven. Dit gebeurt echter uiterst zelden. Blijf steeds uitermate beleefd!

- In een korte memo is het mogelijk om zonder begroeting en zonder afsluiting te schrijven. Een korte memo is geen zakelijke mail!
- In een informele mail heerst meer vrijheid. Niemand kan je opleggen hoe je je vriend of vriendin mag aanschrijven, bv.!

2.2.6 De briefalinea's (regels 16 - 27)

Het eerste woord begint altijd met een hoofdletter, zelfs indien een komma na de aanspreking (en dus ook na de slotformule) werd geschreven.

Begin de brief na de aanhef niet met 'ik'. Dat geldt nog steeds als onbeleefd. Begin ook verder in de brief/mail niet steeds met 'ik'.



- Begin elke alinea tegen de linkermarge, zonder inspringen.
- Pas de enkele regelafstand toe.
- Deel de brief duidelijk in. Schrijf alinea's die elkaar logisch opvolgen. Zet een witregel tussen opeenvolgende alinea's.
- Brief - geleidelijke opbouw van argumentatie

Eerste alinea = inleiding

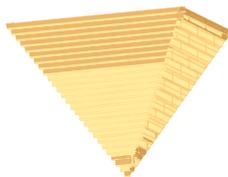
Middenstuk

Laatste alinea = slot



- Mail = omgekeerde piramidestructuur

Mails worden snel gelezen en de lezer moet in één oogopslag weten waarover de mail gaat, wat het verzoek is ...



Eerste alinea = slot, conclusie, dringend verzoek, duidelijke afspraak

Middenstuk = opbouw, details, argumentatie

Laatste alinea = herhaling slot, conclusie

2.2.7 De slotformule (regel 28)



De slotformule vormt de tegenhanger van de aanspreking.

- Boven de slotformule zet je een witregel.
- Als de slotformule geen vervoegd werkwoord bevat, zet je er geen leesteken achter.

Met vriendelijke groet
Tot ziens op de opendeurdag

- Als je na de aanspreking een komma gezet hebt, plaats ook na de slotformule een komma.

Met vriendelijke groeten,

- Als de slotformule een vervoegd werkwoord bevat, zet je er een punt achter.

We verwachten u in onze toonzaal.

De norm geeft geen aanwijzingen voor de formulering van de slotformule.

Je kunt de volgende adviezen toepassen:

- Het kan voorkomen dat er tussen de schrijver (= jou) en de ontvanger een sociale of psychologische afstand is. De reden kan onder meer zijn dat de ontvanger veel hoger in de hiërarchie staat of dat hij in een conflict met jou verwickeld is.

Dan schrijf je: *Hoogachtend*

- In andere gevallen schrijf je: *Met vriendelijke groet*
Met vriendelijke groeten

Het spreekt vanzelf dat je de afsluiting in dezelfde sfeer schrijft als de aanhef. Wees dus consequent als je kiest voor een meer of minder formele benadering van de lezer.

aanhef: *'Geachte ...'*

aanhef: *'Beste...'*

slotformule: *'Hoogachtend'*

'Met vriendelijke groet'

'Tot ziens'

2.2.8 De procuratie (regel 29)



De norm geeft geen aanwijzingen voor het geval dat je per procuratie ondertekent. Het is gebruikelijk om de procuratie als volgt onder de slotformule te vermelden:

Namens + naam van de opdrachtgever of
Namens + naam van de groep.

Met vriendelijke groet
Namens Gerrit Lang

Met vriendelijke groet
Namens het bestuur

2.2.9 De handtekening (regels 30 - 35)



Je laat zes regels vrij voor de handtekening. De norm bevat geen aanwijzingen voor de weergave van de handtekening.

2.2.10 De ondertekenaar (regel 36)



Onder de handtekening schrijf je de naam (in print, niet met de handgeschreven).

- Schrijf de voornaam vóór de achternaam.
- Gebruik een beginhoofdletter waar dat nodig is en schrijf de onderdelen van de naam verder met kleine letters.

Sabine Van de Laere

- Aan sommige voornamen kan de ontvanger niet herkennen of ze van een man of een vrouw zijn, bijvoorbeeld omdat het gemeenslachtige voornamen zijn, zoals Chris, Jo, Kim of Dominique. In dat geval vermeld je de aanschrijftitel voor de naam:

Mevrouw Dominique De Clerck

- Is er meer dan één ondertekenaar, dan komt de handtekening van de belangrijkste persoon rechts. Aangezien we van links naar rechts lezen, krijgt de persoon die rechts ondertekent als het ware het laatste woord.

2.2.11 De functiebenaming (regel 37)



Onder de naam noteer je de functie of titel. Je gebruikt een beginhoofdletter en alle andere letters schrijf je klein.

Eric Dormuel
Bestuurder Anilac nv



Maak een digitale handtekening op met alle belangrijke gegevens: functie, adres, telefoonnummer, website ... en kleef die onder je naam.

2.2.12 De bijlagenvermelding (regel 38)



Bijlagen kunnen zijn: brochures, contracten, overeenkomsten, offertes, polissen ...

Geef bijlagen weer en noem ze daarbij concreet. Vermeld niet enkel het aantal bijlagen, maar zet puntsgewijs onder elkaar wat je allemaal meestuurt. Je vermeldt de naam of de titel van de documenten, of je geeft een concrete omschrijving. Zo is het voor de ontvanger gemakkelijk te controleren of hij alles heeft ontvangen. Alleen als je door een te lange opsomming van de bijlagen een extra bladzijde nodig hebt, is het voldoende om het aantal bijlagen te noemen.

Je vermeldt de bijlagen

- hetzij als onderdeel van de referentieregel;
- hetzij in een afzonderlijke bijlagenvermelding onderaan.

Je begint de bijlagenvermelding met het woord 'Bijlage' of 'Bijlagen', gevolgd door een dubbelpunt. Daarna noteer je het aantal bijlagen en de titel(s) ervan.

Bijlagen: 2 (bestelbon, factuur)

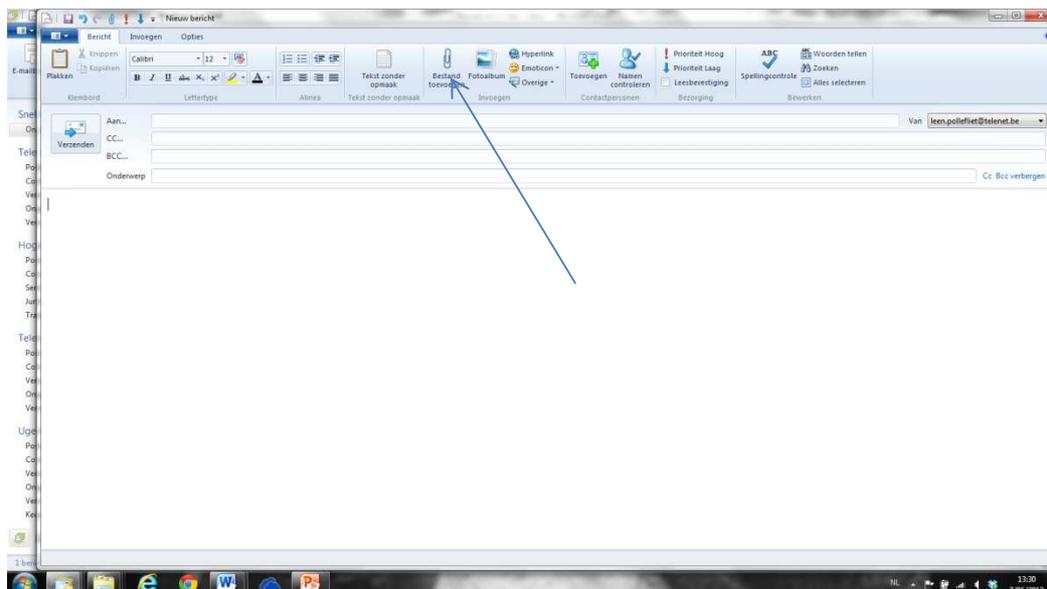
Bijlage: afschrift diploma

Je zet de bijlagenvermelding op één van de volgende plaatsen:

- links, na twee witregels onder de functiebenaming, of
- rechts, op dezelfde regel als de geprinte/getypte naam van de ondertekenaar.



Bij een mail worden bijlagen toegevoegd via de paperclip.



Bijlagen zijn bestanden (foto's, spreadsheets, lijsten ...) die aan e-mail zijn gekoppeld.

Stuur bijlagen enkel door als ze echt relevant en nuttig zijn. Te vaak worden te veel en te omvangrijke bijlagen verstuurd: zo geraken de mailboxen overvol en verliest de ontvanger kostbare tijd.

Indien je niet wilt dat jouw documenten in de bijlage worden gewijzigd, plaats je ze in een pdf-bestand.

In een begeleidende e-mail vermeld je steeds de korte inhoud en de relevantie van de doorgestuurde bijlagen. Verstuur nooit enkel een bijlage zonder een begeleidend schrijven! En ... vergeet niet je bijlagen mee te sturen als je dat in je mail belooft! Jammer genoeg wordt vaak gezondigd tegen deze belangrijke regel.

2.2.13 De kopiegerechtigden (regel 39)



Als je een kopie aan derden stuurt, schrijf je 'kopie', gevolgd door een dubbelpunt en de namen van de kopiegerechtigden.

Kopie: An Smets, Barend Burger

In een brief zonder bijlagenvermelding zet je de kopiegerechtigden op één van de volgende plaatsen:

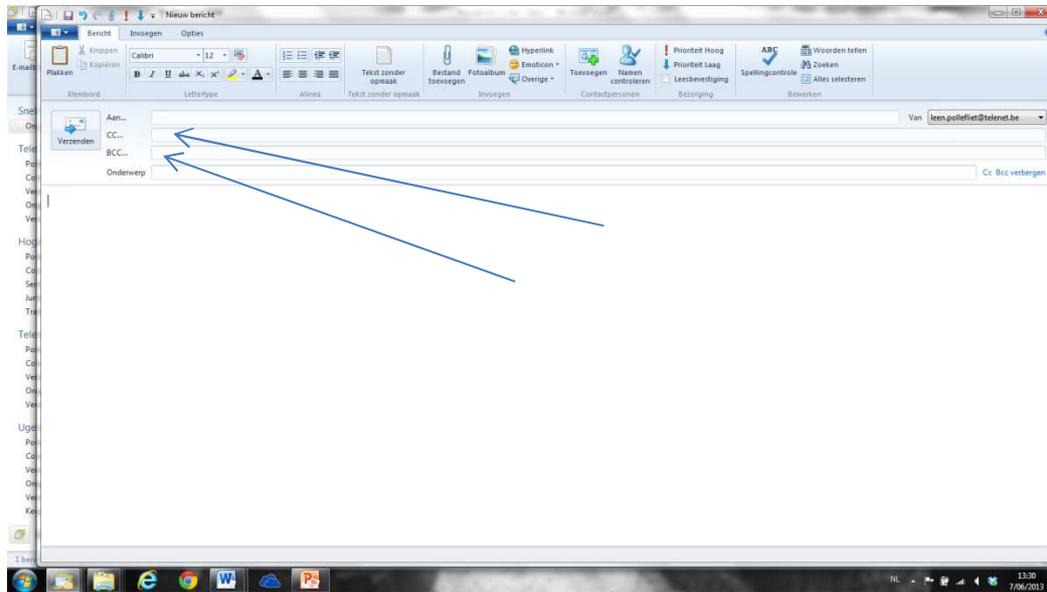
- links, na twee witregels onder de functiebenaming, of
- rechts, op dezelfde regel als de geprinte of getypte naam van de ondertekenaar.

Bijlagenvermelding links → kopiegerechtigden na een witregel onder de bijlagenvermelding.

Bijlagenvermelding rechts → kopiegerechtigden links, na twee witregels onder de functiebenaming.



Onder 2.2.2 Adres - Bestemming werd al uitgelegd wanneer 'cc' en 'bcc' wordt gebruikt.



2.2.14 De voettekst (regel 40)



Onderaan, in een voetruimte, kun je een aantal gegevens opnemen als die niet in het briefhoofd voorkomen. Een lijst van die gegevens vind je hierboven onder "Het briefhoofd". Zet deze voettekst tegen de linkermarge.

2.2.15 De brief met vervolgblad



In een brief die meer dan één pagina beslaat, markeer je de achtereenvolgende pagina's als volgt:

- Op de eerste pagina, rechts onder de laatste tekstregel, zet je een vervolgaanduiding in de vorm van drie punten: '...?'
- Op de tweede pagina, bovenaan rechts, zet je het paginanummer: '2'.
- Op eventuele volgende pagina's pas je een soortgelijk systeem toe.

2.2.16 Opmaak algemeen - lettertype



Zorg voor een **nette en evenwichtige opmaak**. Let op de verplichte witregels tussen de onderdelen.

Langere teksten (verslagen, eindwerken) die worden gelezen als ze afgedrukt zijn, worden bij voorkeur in een **geschreefd² lettertype** (Garamond, Times New Roman) geschreven. Kortere teksten (brieven) lezen het vlotst in een **ongeschreefd lettertype** (Verdana, Arial)

Woorden die je als schrijver wilt benadrukken, worden in **vet** geplaatst, niet onderstreept of in hoofdletters (kapitalen) geschreven.

Streef naar een sobere lay-out.



Teksten op een beeldscherm (mails, PowerPointdia's ...) worden altijd in een **schreefloos** lettertype (Verdana, Arial ...) geschreven. Schreefloze letters zorgen ervoor dat de lezer de tekst gemakkelijk en met meer begrip leest omdat die niet schemeren op het scherm.

Maak de mail niet te lang. Zorg ervoor dat de ontvanger niet te vaak moet scrollen om de volledige mail te lezen.

Aangezien een mail gelezen wordt op een beeldscherm en aangezien het minder gemakkelijk is om te lezen op een beeldscherm, moet de tekst rustiger ogen. Er moet daarom meer witruimte zijn dan in een normale brief.

Zorg voor een sobere lay-out.

*** en _____ worden slechts uitzonderlijk gebruikt.

WOORDEN IN KAPITALEN worden totaal vermeden in zakelijke correspondentie omdat ze schreeuwerig overkomen (cf. chattaal).

2.3 Antwoord op e-mail



De reply-functie is handig.

Een andere mogelijkheid is te knippen in de oorspronkelijke mail. Laat enkel de specifieke tekst staan waarop je effectief reageert om verwarring en nutteloze lange e-mails te vermijden.

Indien je enkel vragen moet beantwoorden, kun je je antwoorden **in** de oorspronkelijke mail **na** de vragen in een ander kleur schrijven. Maar ... kleuren of lettertypes vallen weg indien ontvangers hun mail niet in *html* of *rich text* lezen.

² Een geschreefd lettertype is een lettertype met voetjes/ schreven, een ongeschreefd een lettertype zonder voetjes/schreven. Vergelijk bv. de 'n' van Times Roman (geschreefd) met de 'n' van Arial (ongeschreefd).

3 Inhoud en structuur



Een heldere zakenbrief opstellen, levert vaak moeilijkheden op. Toch zijn de meeste brieven variaties op hetzelfde stramien.

Het is niet verstandig een zakelijke brief voor de vuist weg te schrijven. Een planmatige aanpak is noodzakelijk. Je stelt jezelf de volgende cruciale vragen:

- Wat is de centrale boodschap?
- Wat is het doel?

Wat wil je bereiken? Wil je iemand informeren, een vraag stellen, een gunst vragen, een (gevraagde of ongevraagde) reactie geven, een klacht uiten...? In de meeste handelsbrieven wil men iemand aanzetten tot een of andere handeling of wil men informatie uitwisselen.

- Wie is de lezer?
- Welke vragen stelt de lezer zich bij mijn centrale boodschap?
- Wat moet de inhoud van de brief zijn?
- Welke structuur is logisch voor deze brief?

Weet dus

- 1/ voor wie je schrijft;
- 2/ wat je wilt bereiken;
- 3/ hoe je dat het beste kunt aanpakken.

Een brief is een middel om een boodschap over te brengen. Uiteraard is de inhoud van die boodschap het belangrijkste. De brief kan echter veel over de afzender verraden. Spelfouten, taalfouten, doorhalingen of een slordig vel papier geven negatieve informatie over de afzender en beïnvloeden de boodschap.

In een gesprek kan de spreker misverstanden uit de weg ruimen, onduidelijkheden toelichten en vragen beantwoorden. Aan een brief die eenmaal is verstuurd, valt niets meer te veranderen.

Hierna volgen een aantal wenken om de inhoud van een zakelijke brief optimaal te verzorgen.

Let ook op de toon van je brief. De toon van een klacht is anders dan die van een offerte. De verkeerde toon kan tot een ongewenst resultaat leiden.

Maak van de brief die je moet schrijven een schema op (een lijstje van de punten die zeker in de brief vermeld moeten worden).

Een goede brief heeft doorgaans drie delen:

- inleiding
- middenstuk
- slot

3.1 Inleiding

3.1.1 Inhoud

- Wie ben je?
- (Waar woon je? Wat doe je?)
- In welke hoedanigheid/status/functie schrijf je?
- Wat is het doel van je brief?

De eerste alinea is een van de belangrijkste voorkeursplaatsen in brieven. Een goede inleiding biedt - naast de omschrijving van jezelf - helderheid over het doel en de inhoud. Deze alinea krijgt dan ook veel aandacht van de lezer. Hij bepaalt op basis van de eerste alinea of de brief relevant en interessant is. Enkele voorbeelden:

- Schets van wie je bent of tot welke groep je hoort:

Als student 2^{de} ba Ingenieurswetenschappen, opleiding chemie, heb ik ervoor gekozen ...

Als inwoner van Gent neem ik elke ochtend vanaf het Rabot lijn 11 naar de scholencampus van de Universiteit Gent - Campus Plateau.

Sinds twee jaar ben ik studentenverantwoordelijke voor ...

Als voorzitter van de toneelvereniging ...

Met de studentenvereniging Hermes wensen wij in de maand december een sollicitatietraining te organiseren en daarom ...

In het voorjaar van 20... willen wij met de leden van de turnclub 'Willen is kunnen' een kennismakingsdag in het kleuteronderwijs inrichten ...

- Geef kort de bedoeling weer van je brief:

Sinds drie dagen is er een probleem opgedoken in de studentenbome Willem-Alexander, gelegen in de Kortrijksesteenweg 42 in Gent. Elke avond is er veel lawaai in enkele kamers, ook na 22u. Is het mogelijk dat iemand van de dienst Comfort en Veiligheid de kamers komt inspecteren en de lawaaimakers erop wijst dat ...

Kunnen wij rekenen op logistieke of financiële steun van de stad voor de inrichting van de kennismakingsdag van de ...?

Vorige week maandag, 13 mei 20... - op de Special Veggie-dag - heb ik een groentenburger gekocht in het studentenrestaurant Bite Nice aan de Zuid van Gent. Toen ik die at, proefde ik al een vreemde smaak. 's Avonds ben ik echter onwel geworden. Mijn buikklachten werden erger en toen ben ik naar de spoedafdeling

van het ziekenhuis UZ gegaan waar men een voedselvergiftiging vaststelde. Kunt u de leverancier van de groentenburger contacteren en over het voorval informeren? Is er een mogelijkheid dat ik een schadevergoeding van de leverancier ontvang?

- Aanleiding van de brief (gesprek, voorval, eerdere brief...), inclusief concrete datum:

Tijdens ons gesprek van 25 september 20...

In september 20... is uw polis gewijzigd...

In uw brief van 25 september 20... geeft u aan dat u ...

- Onderwerp van de brief:

In zakelijke communicatie geeft men de voorkeur aan **één onderwerp per brief**. Als je een klacht en een prijs offerte in één brief zet, loop je het gevaar dat de lezer één van de twee onderwerpen mist. Wanneer je veel en gevarieerde informatie moet doorgeven, doe je dat bij voorkeur met bijlagen.

Tijdens ons gesprek van 25 september 20... bespraken wij uw huisvesting.

In september 20... is uw polis gewijzigd.

In uw brief van 25 september 20... geeft u aan dat u zich zorgen maakt over uw nalatenschap.

- Doel van de brief:

Tijdens ons gesprek van 25 september 20... bespraken wij uw huisvesting. In deze brief informeren wij u graag over de mogelijkheden die wij u kunnen bieden.

In september 20... is uw polis gewijzigd. In deze brief bevestigen wij deze wijzigingen aan u.

In uw brief van 25 september 20... geeft u aan dat u zich zorgen maakt over uw nalatenschap. Wij vinden het belangrijk uw bezorgdheid weg te nemen en stellen daarom de volgende aanpassingen voor.

Als de brief aan de lange kant is of als er meerdere onderwerpen aan bod komen, voeg je een vierde component toe aan de inleidende alinea. Je geeft in dit geval een structuuraanwijzing aan. Daarmee wordt de opbouw van de brief toegelicht.

Op 25 september 20... hebben wij uw pensioenregeling besproken. In deze brief geven wij u graag een overzicht van een aantal noodzakelijke aanpassingen. Allereerst informeren wij u over de recente wetswijzigingen, vervolgens leest u ons advies voor een optimaal pensioen in de toekomst.

3.1.2 Goede beginzinnen

Goede functionele openingszinnen voor de volgende briefsituaties zijn bv.

- om de geadresseerde te bedanken:

Vriendelijk dank voor uw sollicitatiebrief, die ik met belangstelling heb gelezen.

Dank u voor uw offerte, waarover ik nog enkele vragen heb.

- om volgende onderwerpen kort aan te kondigen:

(berekening salaris)

U vroeg ons om een toelichting op de berekening van uw salaris. Graag geef ik u hierover de gevraagde uitleg.

(formulier toesturen)

Graag ontvang ik van u een inschrijvingsformulier voor de workshop.

(afspraak bevestigen)

Graag bevestig ik hieronder de afspraak die wij hebben gemaakt tijdens onze bespreking van 19 oktober 20...

((voorstel tot) uitbreiden van verzekeringspakket)

Kort geleden sprak ik met u over de mogelijkheden om uw verzekeringspakket uit te breiden. Om u van dienst te zijn, vat ik deze mogelijkheden hieronder nog eens schriftelijk voor u samen.

(bevestigen telefoongesprek over congres)

Ons telefoongesprek van vorige week heb ik als plezierig en verhelderend ervaren. Zoals toegezegd, stuur ik u hierbij uitgebreide congresinformatie.

(openingsuren garage (nu ook 's avonds))

Wist u dat u voortaan ook 's avonds terecht kunt in onze garage? De openingsuren op werkdagen zijn verruimd tot 21 uur. In het weekend zijn we tot 22 uur open.

(levering is niet meer in voorraad)

Het beeldscherm dat u hebt besteld, is niet meer leverbaar. Wij hebben echter een vergelijkbaar beeldscherm in voorraad, met een zeer gunstige prijs-kwaliteitverhouding.

(reis die niet doorgaat)

De reis waarvoor u zich hebt ingeschreven, kan gezien het gering aantal aanmeldingen helaas niet doorgaan.

3.2 Middenstuk, kern van de brief

- Waarover gaat het?
- Wat moet er gebeuren?

De kern van de brief bestaat uit een of meerdere alinea's. Hierin zet je de essentie van de brief uiteen en werk je uit wat in de inleiding is aangekondigd.

Voor alle soorten brieven maak je zelf een indeling. Naast de inhoud van de openings- en slotalinea, bepaal je vooraf welke informatie je in welke volgorde opneemt in de kern van de brief.

Enkele praktische aanwijzingen:

- Kom snel ter zake (bv. wat is de precieze klacht, het precieze verzoek ...).
- Geef concrete en relevante informatie.
- Deel de brief in korte alinea's in.

- Gebruik zo nodig tussenkoppen.
- Zorg ervoor dat de alinea's logisch en soepel op elkaar volgen.
- Houd de brief kort; een gemiddelde zakelijke brief is niet langer dan één of anderhalf A4.
- Is meer tekst nodig, overweeg dan een ander communicatiemiddel of splits de brief in meerdere brieven.

3.3 Slot

3.3.1 Inhoud

o Herhaling en afsluiting

Een goede afsluiting van de brief is belangrijk. Ook het slot van de brief is een voorkeursplaats, die de lezer in principe intensiever leest dan de kern van de brief.

Geef in de laatste alinea aan wat je van de lezer verwacht, wat een volgend contactmoment is of hoe het nu verder gaat.

Maak duidelijk wat het voordeel of resultaat voor de lezer is. Geef de lezer – als het even kan – het gevoel dat hij belangrijk is voor je. Zeg dat je met plezier iets voor hem gedaan hebt, of dat je uitkijkt naar een volgende ontmoeting.

Concreet bevat het slot de volgende componenten:

- een concrete (vervolg)actie;
- het resultaat daarvan voor de lezer;
- een knipoog naar de relatie die je met de lezer hebt (maak hem belangrijk).

Voorbeelden:

Wilt u deze brief voor akkoord ondertekenen en aan ons terugsturen? Direct daarna starten wij met de uitwerking van de gepresenteerde ideeën. Wij zien uit naar een plezierige samenwerking met u en rekenen op een succesvolle reclamecampagne voor Deriax.

Het is belangrijk dat u een weloverwogen beslissing neemt over deze investering. Op 1 april neem ik daarom de plannen nog eens grondig met u door. Mocht u vóór die tijd al vragen hebben, belt u ons dan gerust.

Wij stellen uw belangstelling voor onze organisatie zeer op prijs en maken graag persoonlijk kennis met u. Binnen twee weken nemen wij contact met u op om een afspraak te maken, waarin wij graag samen vaststellen op welke wijze wij uw kapitaal naar uw wensen kunnen beleggen.

3.3.2 Goede slotzinnen

Goede functionele slotzinnen voor de volgende briefsituaties zijn bv.:

- om een verzoek te laten inwilligen:

Wij hopen dat de stad ons initiatief wil steunen zodat de kennismakingsdag voor starters in onze lokale bedrijven een succes zal worden.

Hartelijk dank voor uw reactie.

Ik dank u alvast voor uw antwoord.

Bij een verzoek druk je de hoop uit dat je spoedig antwoord zult krijgen en/of dat je verzoek ingewilligd wordt.

- om een oplossing te krijgen bij een klacht:

Ik hoop dat u bereid bent om het probleem van lawaaihinder in de studentenkamers te bekijken en om naar een oplossing te zoeken.

Wij hopen spoedig van u een antwoord te ontvangen en zijn ervan overtuigd dat u ons een aanvaardbaar alternatief kunt bieden.

Hartelijk dank om mijn klacht te bekijken. Ik kijk uit naar uw antwoord.

Bij een klacht formuleer je de hoop dat je antwoord krijgt en/of uitleg krijgt over het probleem en/of een oplossing wordt voorgesteld. In geen geval stel je eisen!

- om verder contact te stimuleren:

Hebt u nog vragen over ..., belt u dan gerust. U kunt me steeds bereiken op ... (tijd, telefoonnummer).

- om servicegerichtheid uit te stralen:

Wilt u meer weten over onze, dan kunt u steeds contact opnemen met de afdeling..., telefoonnummer De medewerkers van deze afdeling informeren u graag over de verdere mogelijkheden en tarieven.

- om te verwijzen naar de toekomst:

Graag tot ziens op ... (datum).

Ik zie uit naar een prettige samenwerking.

Graag licht ik mijn voorstel mondeling toe. Ik bel u daarom binnenkort om een afspraak te maken.

- om de lezer te bedanken:

Alvast vriendelijk dank voor uw medewerking.

Rest mij u vriendelijk te danken voor uw offerteaanvraag.

Vriendelijk dank voor uw aandacht.

- om de lezer iets toe te wensen:

Wij wensen u zeer goede zaken toe.

Veel succes in uw nieuwe functie.

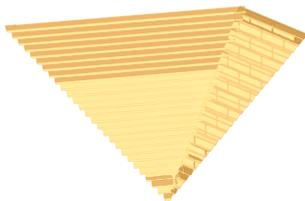
Tot slot wens ik u alvast een prettige vakantie.



Mail - omgekeerde piramide-structuur

Aangezien een e-mail - op beeldscherm - sneller wordt gelezen dan een normale brief is de omgekeerde piramidestructuur (=het belangrijkste vooraan) belangrijk:

Mails worden snel gelezen en de lezer moet in één oogopslag weten waarover de mail gaat, wat het verzoek is. De eerste alinea is daarom erg belangrijk. De laatste regel krijgt dan ook weer extra aandacht: daar moet duidelijk worden gemaakt welke reactie je van de lezer verwacht.



Eerste alinea = slot, conclusie, dringend verzoek, duidelijke afspraak
Middenstuk = opbouw, details, argumentatie
Laatste alinea = herhaling slot, conclusie

Feedbackservice: bij wie en voor wanneer is reactie nodig? Indien je reactie vraagt op een ander mailadres dan dat van afzender, geef dadelijk het antwoordmailadres op zodat de ontvanger enkel daarop hoeft te klikken.

Schrijf slechts **één onderwerp per mail**. Bij verschillende onderwerpen is het beter om verschillende mails te zenden. Zo kunnen de mails gemakkelijker en duidelijker worden gearchiveerd en kan de ontvanger sneller antwoorden.

In een ideale mail telt een alinea maximum vijf regels en zijn er witregels tussen de verschillende alinea's. De volledige mail zou idealiter op één beeldscherm moeten passen.

Indien het mailbericht langer is dan twee schermhoogtes, geef dan vooraf aan wat er zal volgen (ZZZ)

In dit bericht krijgt u informatie over:

- *de exacte vertrektijd*
- *de gewenste kledij*
- *het programma*
- *de kosten*

4 Schrijfstijl en taal



(Foute) voorbeeldmail van student ter illustratie

----- Original Message -----

From: Jantjemantje

To: toon.vanalboom@ugent.be

Sent: Mon, 21 Jan 20... 16:41

Subject: vraagske

hey

me jan de man hier

ik zit nu in de examens van het industrieel ingenieur en het valt
nie mee!

daarom zou ik overwegen om na de examens, dus in feb te veranderen van richting!

k zou automechaniek willen volgen.

da wou ik wel vanaf het begin maar wou toch eens proberen voor industrieel.

daarmee da ik nu wel zou willen veranderen.

ik heb al eens geïnformeert en het kan dus perfect zeggen ze.

mij ok maar wat gebeurt er dan met de vakken van het eerste sem?

kan ik problemen hebben met de lessen van het tweede sem omdat ik het eerste nie
bij den automechaniek heb gevolgt?

wat moet er exact gebeuren: nota's, boeken,...

ik heb dus wa vragen.

graag een helpende hand daarin.

merci al voor het lezen.

jan de man

4.1 Schrijfstijl

Een e-mail en een brief worden in dezelfde schrijfstijl geschreven.

(Te vergelijken met thema's behandeld in de module Schrijven, algemeen)

Een klantvriendelijke brief geeft de klant het gevoel dat hij met een betrouwbaar, beleefd en competent iemand te maken heeft die persoonlijke aandacht aan hem besteedt en gericht reageert.

Deze typering kun je vertalen in volgende adviezen

- Schrijf vlot.
- Schrijf duidelijk en helder.
- Schrijf boeiend en dynamisch.

- Schrijf niet te betuttelend.
- Schrijf mild, beleefd en servicegericht.

- Schrijf persoonlijk, direct en servicegericht.

- Schrijf taalkundig correct.

4.1.1 Schrijf vlot

Schrijf niet te omslachtig, niet te formeel maar ook niet te informeel

Vroeger werden vaak bloemrijke brieven geschreven met cliché-uitdrukkingen en veel overbodige woorden. Vaak schrijft men nog te omslachtig, formeel en archaïsch.

Te formeel en archaïsch

Naar aanleiding van uw verzoek kunnen wij u mededelen dat het inderdaad in onze bedoeling ligt om, conform ons akkoord gegeven tijdens de laatste bestuursvergadering in september jl., u eind oktober een document te doen toekomen over het opleggen van de bezuinigingsmaatregelen betreffende de subsidies van het toneelgezelschap Kiwi-Mango. Naar verwachting zal het document u eind oktober bereiken.

Gelieve ons per omgaande te bevestigen voor akkoord en ons een voorschot te willen overmaken van 100 EUR, teneinde wij met uw bestelling kunnen aanvangen.

Bij deze deel ik u mede dat ik mijn ongenoegen wens te uiten aangaande de installatie van de elektronische kerstboom op de Grote Markt van Brussel.

Beter want vlotter en minder archaïsch

Het is inderdaad onze bedoeling u eind oktober een document te bezorgen over de bezuinigingsmaatregelen van de subsidies van het toneelgezelschap Kiwi-Mango.

Wij geven uw bestelling door, zodra u ons de offerte ondertekend teruggestuurd hebt en een voorschot van 100 EUR betaald heeft.

Als inwoner van Brussel wil ik mijn ongenoegen uiten over de installatie van de elektronische kerstboom op de Grote Markt.

Schrijf geen clichés in het begin en op het einde van een brief

Jammer genoeg staan aan het begin van brieven vaak inhoudsloze en dus overbodige cliché-introducties. Het is echter jammer om zo'n belangrijke plaats als het begin van een brief te verspelen aan loze clichés, die op lezers bovendien een ongeïnteresseerde indruk maken.

Voorbeelden van cliché-introducties:

Naar aanleiding van uw schrijven d.d. ...
Onder verwijzing naar uw brief van ...
In aansluiting op uw telefoongesprek van ...
In antwoord op uw schrijven van ...
Bij deze delen wij u mee ...
Hierbij berichten wij ...
Wij stellen u hierbij in kennis van ...
Wij hebben de eer u te kunnen mededelen dat ...

Voor het einde van brieven geldt hetzelfde als voor het begin: er staan vaak inhoudsloze en nietszeggende clichés, en dit terwijl het eind van de brief nu juist de plaats bij uitstek is om te werken aan de relatie met de lezer.

Voorbeelden van clichés op het einde:

Wij zien graag zo spoedig mogelijk uw antwoord tegemoet.
Wij hopen spoedig mededelingen te ontvangen.
Wij hopen u met deze gegevens van dienst te zijn geweest.
Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.
Inmiddels verblijven wij met de meeste hoogachting ...
In afwachting van uw reactie, teken ik ...

Schrijf echter ook niet in een te losse en vertrouwelijke, amicale toon. Een zakelijke e-mail is geen chatbericht (zie voorbeeldmail student Jantjemantje en voorbeeldmails in 3.6 Enkele voorbeelden van foute en goede e-mails).

4.1.2 Schrijf duidelijk en helder

Formuleer exact en helder. Wees concreet en objectief.

Geef alle nodige informatie: namen, data, plaats, nummers, klachten, fouten, wensen ...

Schrijf geen te lange zinnen, geen te lange woorden, geen te ingewikkelde constructies (tangconstructies ...), geen opvultaal.

Gebruik de juiste signaal- en verwijzwoorden.

Schrijf in positieve bewoordingen. Vermijd negaties en dubbele negaties.

Gebruik zo weinig mogelijk – liefst geen – afkortingen.

Schrijf niet vaag met bv. te veel modale hulpwerkwoorden.

Te twijfelend en te vaag

Ik vroeg mij af of het misschien eventueel zou kunnen dat er iemand zou komen kijken naar het lekkende toilet, als dat mogelijk zou zijn?

Er is een probleem met de bestelling van vorige week.

→ beter:

Is het mogelijk dat iemand van de hersteldienst het lekkende toilet komt nakijken?

De bestelling van 25 vulpen van het merk Mont Blanc met referentienummer BTX 459 die op 7 juni 20... bij ons werd geleverd is niet zoals afgesproken: we hadden donkerblauwe pennen besteld en hebben bleekgele ontvangen.

4.1.3 Schrijf boeiend en dynamisch

Schrijf beeldend omdat lezers beelden gemakkelijker kunnen vatten dan begrippen. Gebruik concrete woorden en geef veel voorbeelden. Ook beeldspraak kan helpen tot het tekstbegrip.

Verzorg je zinsbouw en plaats nu en dan zinsdelen in inversie. In reclame- en dynamische teksten zijn ellipsen en constructies in telegramstijl wel aanvaard.

Schrijf actief en vermijd passiefconstructies.

Vermijd passief:

Het slechte functioneren van het toilet wordt door ons betreurd.

Beter actief:

Wij betreuren dat het toilet slecht functioneert.

Werkwoordstijl³ – met dynamische werkwoorden – maakt een brief, een tekst ook boeiender en aangenamer om te lezen.

Vermijd naamwoordstijl:

Dank voor het verlenen van de nodige informatie.

Beter werkwoordstijl:

Wij danken u alvast dat u de nodige informatie doorstuurde.

4.1.4 Schrijf niet betuttelend

Niet: *De volgende drie puntjes veroorzaken problemen: ...*

Beter: *De volgende drie punten veroorzaken problemen: ...*

4.1.5 Schrijf mild, beleefd en servicegericht

Vermijd gebruik van 'gelieve'.

Te dwingend

Gelieve zo spoedig mogelijk de juiste goederen te leveren.

Milder

Wij zouden het op prijs stellen indien u spoedig de juiste goederen zou leveren.

Verleen service aan de klant.

Niet servicegericht

Factuur 235d is nog steeds niet betaald. Wij vragen u de betaling dringend in orde te maken.

³ Werkwoordstijl wordt uitgelegd in handboek Schrijven: van verslag tot eindwerk - Hoofdstuk 4 - 2.2 Dynamisch?

Servicegericht

Factuur 235d is nog steeds niet betaald. Heeft u vragen of is er een dringende reden waarom u niet heeft betaald? Neem dan gerust contact op met ons. U kunt ons steeds bereiken via het telefoonnummer 02 586 00 69. In de bijlage vindt u een kopie van de originele factuur.

4.1.6 Schrijf persoonlijk, direct en lezersgericht

Persoonlijk schrijven bereik je als je lezersgericht schrijft en als je de klant zeer positief benadert.

Gebruik vooral de tegenwoordige tijd en de directe aanspreekvorm. Zo kies je voor een hedendaagse en persoonlijke stijl.

Wij voelen met u mee en bieden u dan ook de volgende oplossing.

U laat ons weten niet tevreden te zijn over uw aankoop.

4.1.7 Ik en wij

De ik-vorm mag worden gebruikt, maar vermijd het om elke zin met 'ik' te laten beginnen. Indien je in naam van een groep of een bedrijf spreekt, schrijf dan 'wij'.



Voorbeeld foute mail met te veel 'ik' - te vaag onderwerp - foute aanspreking

Onderwerp: Probleem

Beste

Ik ben Jan Martens uit eerste bachelor informatica.

Ik was ingeschreven in de groep elektromechanica maar ik ben in januari overgestapt naar informatica.

Ik heb gezien dat ik voor Ingenieursproject nog altijd in de lijst van elektromechanica sta. Kunt u dat in orde maken?

Ik dank u alvast.

Vriendelijke groeten

Jan Martens

4.2 Taal



Schrijf correct Nederlands, niet te informeel maar ook niet te formeel.

Schrijf geen tikfouten. Herlees je brief/mail enkele keren of laat belangrijke correspondentie nalezen door iemand anders: die vindt meestal wel slordige tikfouten terwijl jij - de schrijver - daarover leest.



Schrijf zo volledig mogelijk.

niet	<i>Voorstel akkoord</i>
beter	<i>Ik ga akkoord met je voorstel de vergadering te verzetten naar 3 mei.</i>

Mailen is niet gelijk aan chatten. Mailtaal is geen chattaal.

Gebruik

- geen chattaal

niet	<i>hoest</i>
	<i>kvinda</i>
	<i>nie goe</i>
- geen slang
- geen emoticons

→ Emoties en emoticons

Boos, blij, beledigd, brutaal of braaf?

Emoticons of smileys geven uitdrukking aan alle mogelijke emoties.

Enkele voorbeelden:

:-) schrijver voelt zich goed	:-(schrijver voelt zich slecht
;-) knipoog, grapje	>:-> sarcastisch duiveltje
:-x lippen van schrijver verzegeld	8-) 'vakantie'
5:-) 'Elvis'	0-) 'duiken'
8:-) 'Mickey'	:-@ 'ik zweer het'
8-* 'spicy'	(8-0 Mr.Gates
:-0 'wow'	

Emoticons en ongebruikelijke afkortingen (cf. chat: btw/lol/rofl/b4n/cul/awc/motos/motss/l8r/dk/cmiiw/ttfn ...) maken de berichten minder formeel, minder beleefd en veel informeler en worden daarom **nooit gebruikt in zakelijke correspondentie**. Ze kunnen enkel in een informele mail verschijnen.

4.3 Nog enkele laatste e-mailtips



- Gebruik de 'dringend'-toets niet te vaak. Enkel bij echt dringende gevallen is dit geoorloofd.

- Doorstuurfunctie en copyright
Stuur niet zomaar berichten naar anderen door.
Bij citaat van iemands woorden/zinnen vraag je aan de oorspronkelijke schrijver steeds toelating.
- Links
Adres begint steeds met http of https:
<http://www.leukecommunicatielessen.be>

Indien je een link doorstuurt, vat dan steeds de belangrijkste informatie over de link in de e-mail kort samen.
- Volgens vele communicatiespecialisten zou het doel van een e-mail zijn om vragen te stellen, vragen te beantwoorden en 'ja' zeggen. Te veel kritiek en te veel 'neens' behandel je beter in een face-to-face-gesprek of aan de telefoon.
- Beantwoord de berichten snel. Binnen de drie werkdagen is de regel.
- Mail niet te snel. Schrijf eerst je mail en vul dan pas de naam van ontvanger in. Zo vermijd je dat je je mail te snel (lees: te impulsief) verzendt. Lees de boodschap nog twee keer door vooraleer je hem verstuurt.
- Schrijf **nooit** een mail als je boos bent.
- Citeer de voorafgaande mail wanneer je antwoordt op vragen of verzoeken.
- Zend geen grote bestanden of bijlage door zonder dit vooraf te melden.
- Wees voorzichtig met 'allen beantwoorden'. 'Reply all' komt zeer arrogant over. Schrijf enkel mails naar wie je mail echt aanbelangt. Vermijd ballast.
- Denk eraan dat e-mail niet altijd privé - juister nog: meestal nooit privé - is.
- Controleer vaak of je mail hebt, orden je mailbox tijdig (mails archiveren of verwijderen).

4.5 Samengevat

Een correcte brief/e-mail:

- omvat een **exact onderwerp** (niet: betreft: ... of onderwerp: ...) met vermelding van bestelnummer, factuur, beschrijving probleem ...
- is persoonlijk en bevat een **persoonlijke, vriendelijke aanspreking** en een **persoonlijke ondertekening** (met naam, niet enkel de firmanaam)
- is **taalkundig juist**
- bevat **geen negatieve taal**
- bevat **geen afkortingen**
- wordt geschreven op een **vriendelijke, niet-dwingende, niet-agressieve toon**
- is **servicegericht** en stelt een oplossing voor bij problemen
- is **exact**:
 - Levering, probleem wordt precies omschreven.
 - Datum van de levering of van de factuur wordt vermeld.
 - Exact bestelnummer, factuurnummer ... wordt opgegeven.

5 E-mailetiquette van onze faculteit

Zie <https://www.ugent.be/student/nl/studeren/taaladvies/mail>



Checklist voor goede zakelijke e-mails

1 Is je e-mail wel **nodig**? Misschien staat de uitleg op Minerva of op www.ugent.be/ea. Je kan je vraag ook persoonlijk stellen aan de lesgever, voor of na de les.

2 Heb je jouw **UGent-e-mailadres** gebruikt?

3 Heb je een kort en overzichtelijk **onderwerp** ingevuld?

Naast de **exacte benaming van het opleidingsonderdeel** - zoals op de studiefiche - vermeld je ook een **korte omschrijving** van je vraag. Voorbeelden:

Natuurkunde II - vraag over Hoofdstuk 3

Wiskunde 3 - vraag leerstof examen

Informatica II - probleem groepswork

Instrumentele analyse II - onduidelijkheid opdracht

4 Heb je een **gepaste aanspreking** gekozen? Schrijf naar lesgevers en andere universitaire medewerkers steeds met de familienaam (indien je die kent), voorafgegaan door hun academische titel, 'heer' of 'mevrouw'. Schrijf nooit enkel 'Geachte' of 'Beste'.

Begin je e-mail bv. met 'Geachte professor', 'Beste docent', 'Beste medewerkers van de facultaire studentenadministratie' of beter, want persoonlijker: 'Geachte professor De Grauwe', 'Beste mevrouw De Keyser'.

5 Is de vorm **verzorgd**? Schrijf normale hoofdletters en leestekens, geen woorden volledig in KAPITALEN, geen uitroepetekens, geen dialect.

6 Heb je de **bijlage** - indien nodig - wel degelijk ingesloten?

7 Heb je een **gepaste slotgroet** gebruikt? Onderteken met 'Met vriendelijke groeten', 'Met vriendelijke groet' ... en niet met 'm.v.g.' of de onbestaande afkorting 'gr.'

8 Heb je jouw e-mail ondertekend met **voornaam, familienaam en opleiding**? Gebruik gerust de bestaande afkortingen: ir. voor burgerlijk ingenieur, ing. voor industrieel ingenieur, maar vermeld wel dat je nog student bent. Indien je een keer een digitale handtekening maakt, kan je die steeds blijven gebruiken. Voorbeelden:

Liesbeth De Lange
Student ba ir. – bouwkunde

Nathan Maeterlinck
Student ba ing. – industrieel ontwerpen

Nina Bloem
Student ma ing. – chemie

Thom Barnabiski
Student ma ir. – architect – stadontwerp en architectuur

9 Heb je je e-mail ten minste twee keer nagelezen zodat je zeker bent dat je e-mail **geen tik- en taalfouten** bevat?

6 Enkele voorbeelden van foute en goede e-mails

6.1 Student overweegt om van richting/opleiding te veranderen.

- * Betere versie van foute e-mail (van Jantjemantje naar professor Van Alboom - 3.4 Schrijfstijl en taal) nu wel persoonlijk, neutraal, beleefd, informatief

Overstap van academische bachelor elektromechanica naar professionele bachelor automechanica?

Geachte professor Van Alboom,

Na de eerste examenperiode in 1 bachelor Toegepaste Ingenieurswetenschappen overweeg ik om over te stappen naar de richting professionele bachelor automechanica. Het niveau van de academische bachelor is voor mij duidelijk te hoog.

Tot wie moet ik mij richten voor de verdere praktische regelingen i.v.m. syllabi, gemiste practica van het eerste - gemiste - semester?

Hartelijk dank alvast voor verdere uitleg.

Vriendelijke groeten,

Jan De Man – Bachelor Toegepaste Ingenieurswetenschappen

6.2 Student meldt dat studentenlijst niet up-to-date is

- * Betere versie van minder verzorgde mail (van Jan Martens - 3.4 Schrijfstijl en taal - 3.4.1.7 Ik en wij)

Studentenlijsten 2 bachelor informatica

Geachte mevrouw Derycke

In het begin van het academiejaar 20...-20... was ik ingeschreven in tweede bachelor elektromechanica. Na de examenperiode in januari ben ik overgestapt naar de opleiding informatica. Tijdens de lessen van Multidisciplinair Ingenieursproject heb ik geconstateerd dat mijn naam nog steeds op de studentenlijst van elektromechanica staat. Kunt u dit aanpassen a.u.b.?

Hartelijk dank alvast.

Vriendelijke groeten

Jan Martens

Bachelor Ingenieurswetenschappen - informatica (tot en met januari 20... nog elektromechanica)

6.3 Student zal stoppen met zijn opleiding

* Foute sms-taal, onpersoonlijk, compleet onleesbaar

Hey, Ik ga der me stoppe, want kheb al teveel afsprake gemist en tamelijk cruciale, en ook met die test diek ni kunne meemaken eb. Dusja...
Paul

* Beter: neutrale en formele toon, beleefd, persoonlijk (verzender en geadresseerde), goede zinsbouw

Stopzetting opleiding Bachelor Ingenieurswetenschappen

Geachte heer De Wilde,

Na lang twijfelen, heb ik besloten om te stoppen met mijn opleiding. Dat lijkt me het best, aangezien ik al veel belangrijke afspraken heb gemist en ik ook de voorbije test niet heb kunnen maken. Bedankt voor uw begrip.

Met vriendelijke groeten,

Paul Duparc
1 bachelor Ingenieurswetenschappen

6.4 Student maakt afspraak met docent voor examen

*Aanspreking van docent met voornaam, onvolledig, te informeel en niet exact

Hallo Marc,
Ik ga proberen om in de voormiddag te komen en anders is het net na de middag!
Groetjes,
Boas Decorte

* Beter: persoonlijk, volledig, formeel en duidelijk

Examen statistiek – aanwezigheid

Geachte docent,

Op maandag 13 juni 20... zal ik ten laatste om 14 uur op het examen Statistiek aanwezig zijn, in lokaal B412.

Vriendelijke groeten,

Boas Decorte
Bachelor Ingenieurswetenschappen – Toegepaste natuurkunde

6.5 Student meldt aan docent dat hij taak heeft ingediend

- * Onpersoonlijk, geen hoofdletter in begin, emoticons, slechte stijl, telkens 'ik', geen volwaardige zin, slordige en foute taal (niet nagelezen), 'je' ten opzichte van de docent

Hallo

ik studeer bij mijn ma, en heb daar geen pc, ik dus nu pas mijn mailbox -:) Ik heb mijn map al ingediend en weet niet of ik het precies gedaan heb zoals het moet. Ik hoop dat het in orde zal zijn, maar je zal het wel zien.

Met vriendelijke groeten,

Charel

- * Beter: persoonlijk (afzender en geadresseerde), goede zinsbouw, goede stijl, exacte en duidelijke taal, beleefd en formeel

Indienen portfolio Bedrijfskunde

Geachte mevrouw Vermeersch

Mijn excuses voor mijn late reactie: nu pas lees ik uw mail. Ik heb mijn portfolio van Bedrijfskunde al ingediend. Hopelijk heb ik de opdracht goed uitgevoerd.

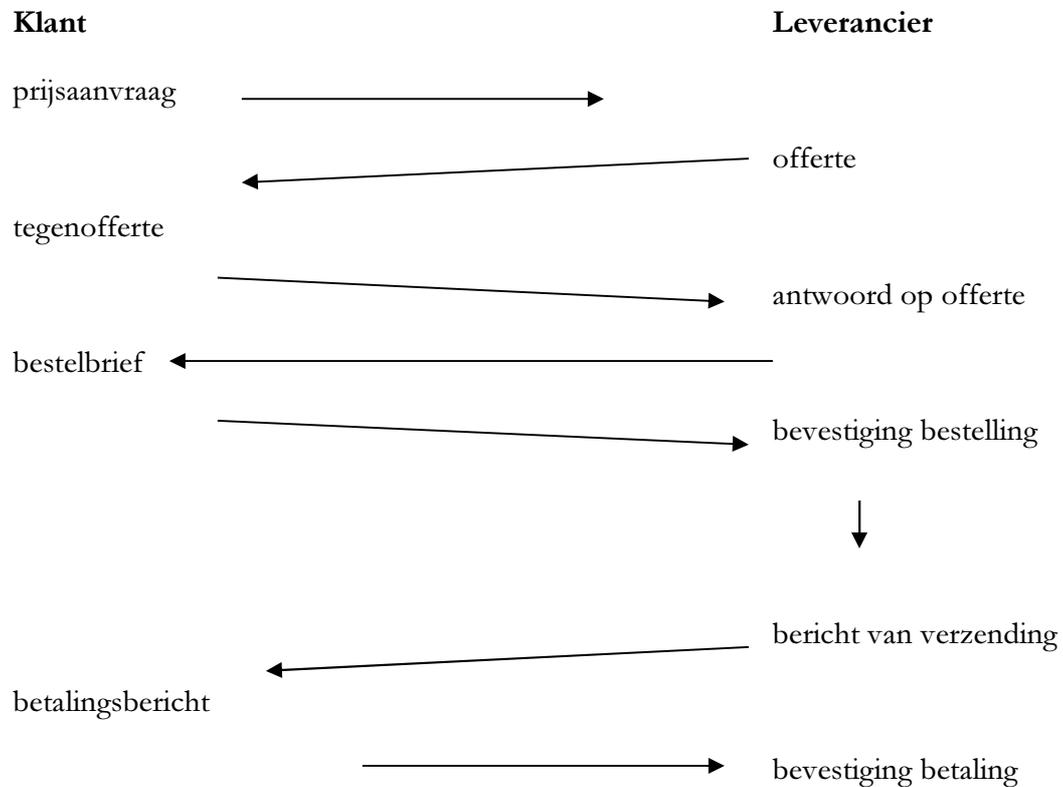
Met vriendelijke groet

Charel Vandenparadijze

Bachelor Elektriciteit

7 Soorten brieven in een handelstransactie

Er zijn veel soorten brieven. In handelstransacties komen bijvoorbeeld de volgende brieven vaak voor:



Daarnaast bestaan nog:

- de klachtenbrief
- de klachtenbehandeling
- het rappel
- geldbrieven
- uitnodigingen
- goednieuwsbrieven
- slechtnieuwsbrieven
- ...

7.1 De prijsaanvraag

Als goed zakenman bestel je niet zo maar in het wilde weg wat je nodig hebt. Voor je over een aankoop een beslissing neemt, ga je bij verschillende leveranciers informatie verzamelen over hun goederen, diensten, prijzen ...

Het briefplan is hier vrij eenvoudig:

- inleiding:
 - reden van de aanvraag
(door mooie zaak voor te spiegelen, krijg je aandacht van de verkoper);

- midden:
 - aanvraag voor prijslijst of catalogus of verzoek om offerte voor specifiek product of diensten of vraag naar advies vertegenwoordiger;
 - precisering van de aard van goederen of diensten;
 - voorwaarden;
 - argumentatie om gunstige voorwaarden te krijgen;

- slot:
 - vraag naar gunstig antwoord;
 - formulering van dankformule.

Voorbeeld prijsaanvraag



F. & L. DE BELDER - meester-kleermakers
Brusselsesteenweg 110
9000 Gent

www.debelder.com
tel. en fax: 09 345.67.99

HR Gent 154 896 KB 403-0786454-33btw: BE 127867763

Italux
Koningstraat 16
1000 BRUSSEL

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlage(n)	Gent
		FDB/adj/23	1	13.05.20...

Prijsaanvraag

Beste heer, beste mevrouw,

Het bestuurscomité van een harmonie gaf ons opdracht 100 uniformen te vervaardigen.

Kan u ons uw voorwaarden voor de levering van de volgende goederen toezenden?

350 m donkerblauwe wol, superfijn, CIELO, breedte 1.40m

Wij werken al jaren met superfijne wol waarvan de kwaliteit onze klanten heeft overtuigd.
Uw kwaliteit stemt toch overeen met het ingesloten staal?

De uniformen moeten uiterlijk op 21 december 20... klaar zijn. U begrijpt dat wij de stof vóór 15 november nodig hebben.

Kunnen wij op een interessante offerte rekenen?

Met vriendelijke groeten,

Frans De Belder
Zaakleider

Bijlage: 1 staaltje CIELO

7.2 De offerte (als reactie op prijsvraag)

Bekijk nu de situatie van de andere kant: je probeert iets te verkopen en stuurt een offerte naar een potentiële klant.

De offerte kan een reactie zijn op een prijsvraag. In dat geval moet je zo concreet mogelijk antwoorden op de brief met prijsaanvraag. Extra informatie geven mag, maar alleen als die een aanvulling is op wat de klant vroeg. Stuur je antwoord op de prijsaanvraag altijd onmiddellijk op, anders lijkt het of je niet geïnteresseerd bent. Bedenk dat de klant prijsaanvraag doet bij verschillende bedrijven. Stel je niet tevreden met het opsturen van een prijslijst of een catalogus zonder meer. In een bijgevoegde brief tracht je de klant tot kopen aan te zetten.

Het briefplan:

- inleiding:
 - ontvangstbevestiging van en dank voor prijsaanvraag;

- midden:
 - verschaffing van inlichtingen;
 - beschrijving en aanbeveling van producten of diensten;
 - vermelding van leverings- en betalingsvoorwaarden;

- slot:
 - hoop op een bestelling;
 - dienstverlening in toekomst.

Vaak drukt men op de achterzijde de algemene verkoopsvoorwaarden af.

Voorbeeldbrief op de volgende pagina

Voorbeeld offerte



Italux

invoer van Italiaanse stoffen
Koningstraat 16
1000 BRUSSEL
www.italux.com
tel. en fax 02/123 89 56

HR Brussel 344 436

Belfius 227-0450454-66

btw: BE 621860963

F. & L. De Belder
De heer Frans De Belder
Zaakleider
Brusselsesteenweg 110
9000 GENT

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlage(n)	Brussel
20.09.20...	FDB/adj/23	RD/1	1	29.09.20...

Uw prijsaanvraag

Beste heer De Belder,

Bedankt voor uw prijsaanvraag. U deed er werkelijk goed aan naar onze prijzen en voorwaarden voor de levering van 350m CIELO te informeren. Door onze grote omzet hoeven onze prijzen geen concurrentie te vrezen.

De goederen kunnen u als volgt worden geleverd:

**350m donkerblauwe superfijne wol CIELO voor uniformen;
breedte 1.40m; prijs: 22,35 EUR/meter**

De kwaliteit beantwoordt volledig aan de eisen die u stelt. Vergelijkt u maar uw staal met het staal van onze eigen productie.

Indien u onmiddellijk bestelt, leveren wij beslist vóór 15 november. U betaalt 30 dagen na levering.

Wenst u een kwaliteitsstof te verwerken tot een keurig uniform? Aarzel dan niet bij ons te bestellen. U zult tevreden zijn!

Met vriendelijke groeten,

Roger Deramaix
Manager

Bijlage: 1 staal CIELO

De spontane offerte

Bedrijven sturen hun (potentiële) klanten vaak ongevraagd allerlei aanbiedingen. We noemen dit spontane offertes.

De spontane offerte is een persuasieve brief, d.w.z. een brief die een klant ervan moet overtuigen dat hij jouw product maar beter koopt.

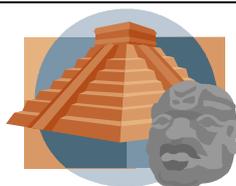
Nog meer dan bij een gewone offerte moet je de zaak vanuit het standpunt van de lezer bekijken. Waarom zou hij jouw product kopen?

Aangezien deze brief een vorm van reclame is, moet hij, net als alle reclame, opvallen.

Dat kan door de vorm (lay-out, grafische technieken) maar zeker ook door de inhoud. Vooral de openingsalinea is erg belangrijk en moet de lezer onmiddellijk overtuigen om verder te lezen en de brief niet bij het reclamedrukwerk te gooien.

Voorbeeld spontane offerte op de volgende pagina.

Voorbeeld spontane offerte



South American Arts

Astridlaan 66
9500 Geraardsbergen
www.southamericanarts.com
tel. en fax 954 547376

HR Aalst 884 466 Belfius 222-5326454-88 btw: BE 887867913

Mevrouw A. Knoopmans
Rietorchis
Nieuwpoortsesteenweg 33
8400 OOSTENDE

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlage(n)	Gent
		BB/iv/40	1	13 mei 20...

Beste mevrouw Knoopmans,

Hebt u al opgemerkt dat Zuid-Amerikaanse kunstwerken erg populair zijn op dit moment? Dan mag u de volgende buitenkans niet missen.

Onze Zuid-Amerikaanse afdeling is erin geslaagd 500 prachtige Peruviaanse tapijten te bemachtigen. Deze tapijten van 3 m op 4 m zijn met de hand vervaardigd, met natuurlijke kleurstoffen gekleurd en versierd met pre-Columbiaanse motieven. Het spreekt voor zich dat deze tapijten vlot van de hand zullen gaan.

In de afgelopen jaren hebt u al verschillende producten uit onze collectie in uw winkel verkocht. Dat verdient een wederdienst. In ons magazijn heb ik tien prachtexemplaren voor u opzijgelegd. Deze tapijten kan ik u aanbieden tegen de buitengewone prijs van 1800 EUR per stuk, contant te betalen bij levering.

Aarzel niet, mevrouw Knoopmans. Indien u van dit unieke aanbod gebruik wilt maken, moet u ons wel vóór 15 juni contacteren.

Met vriendelijke groeten,

Ben Biest
Verkoopsdirecteur

Bijlage: 1 foto van tapijt INCA

7.3 De tegenofferte

De tegenofferte is het antwoord van de klant op de offerte van de leverancier. Deze brief bewijst dat de klant belang stelt in het artikel. Hij wil de offerte wel aanvaarden, op voorwaarde dat er één of ander punt gewijzigd wordt.

In de meeste gevallen hebben tegenoffertes betrekking op:

- de prijs
- de betalingsvoorwaarden
- de leveringstermijnen
- de verpakking

Een handelaar heeft van een concurrent van zijn gewone leverancier voordeliger voorwaarden verkregen. Als hij echter tevreden is over zijn gewone leverancier, zou het erg onvoorzichtig zijn onmiddellijk op de interessantere offerte in te gaan. Waarom?

In een dergelijk geval zal hij zijn leverancier de kans geven om tegen dezelfde voorwaarden te leveren als zijn concurrenten. Dat doet hij in een tegenofferte.

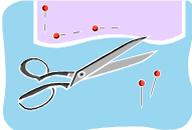
Een tegenofferte kan echter ook eenvoudig worden ingediend als de handelaar niet akkoord kan gaan met een bepaalde verkoopsvoorwaarde.

Het briefplan ziet er als volgt uit:

- inleiding:
 - verwijzing naar de offerte: onderwerp, kenmerk;
- midden:
 - belangstelling voor het aangeboden product;
 - eventuele bestelling mits
 - voorwaarden die kunnen worden aanvaard;
 - voorwaarden waarmee je niet akkoord gaat + motivering;
 - voorstel tot wijziging + argumentatie;
- slot:
 - hoop op akkoord, verzoek om spoedig antwoord.

Voorbeeld tegenofferte op de volgende pagina

Voorbeeld tegenofferte

<p>Franse, Italiaanse en Zwitserse exclusiviteiten Etn. K. De Wilde - stoffen De Keyserlei 26 2000 Antwerpen www.dewildestoffen.be tel. en fax 03 323 45 67</p>  <p>HR Antwerpen 889 456 BNP Paribas 001-0789454-59 btw: BE 867813263</p>

De Smet en Zonen
Stationsstraat 56
9880 AALTER

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk DS/12	bijlage(n)	Gent 8 juni 20...
-----------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------

Uw offerte van 27 mei 20...

Geachte heren

Met veel belangstelling onderzochten wij die stalen die u ons verleden week toezond. Werkelijk, de kwaliteit van de stoffen is uitstekend. Nochtans lijkt de prijs ons te hoog in vergelijking met de huidige marktnotering.

In geval van gunstiger voorwaarden, zouden wij u nochtans volgende belangrijke bestelling kunnen opgeven:

ref. 64: 250m Shetland, olijfgroen, prima kwaliteit;
ref. 85: 200 m Jersey, citroengeel, zuivere wol;
ref. 90: 400 m nylonfluweel, wijnrood, kreuk- en vlek-vrij.

Deze stoffen worden geleverd binnen 14 dagen na de definitieve bestelling, en dit onder uw gewone leverings- en betalingsvoorwaarden. Vanzelfsprekend hebben de geleverde goederen dezelfde kwaliteit van de toegestuurde stalen.

Reeds jaren zijn wij trouwe klanten van uw zaak. Wij hopen dan ook dat wij – na een voordeliger prijsopgave – deze voorwaardelijke bestelling kunnen bevestigen.

Hoogachtend

Karel De Wilde
Manager

7.4 Antwoord op een tegenofferte

Als de leverancier of producent met de tegenofferte akkoord gaat, stuurt hij opnieuw een offerte met de aangepaste voorwaarden. Als hij niet op de tegenofferte kan ingaan, is het belangrijk dat hij zijn afwijzing met een overtuigend commercieel argument verantwoordt. Natuurlijk kan hij ook een compromis voorstellen. Dan begint de procedure opnieuw met tegenoffertes.

7.5 De bestelling

Als de klant volledig akkoord gaat met de offerte van de verkoper, leverancier of producent, volgt er een bestelling.

De manier waarop je de bestelling doorgeeft, hangt af van de aard van de artikelen (of diensten). Je moet ervoor zorgen dat je zeer duidelijk en ondubbelzinnig omschrijft om welke goederen het gaat en dat je alle voorwaarden vermeldt.

Als aan de bestelling een offerte voorafgegaan is, herhaal je in de bestelbrief liefst letterlijk alle gegevens uit die offerte (waarnaar je uiteraard ook verwijst).

Het briefplan:

- inleiding:
 - verwijzing naar de offerte;
- midden:
 - eigenlijke bestelling:
 - hoeveelheid, kwaliteit, prijs, leverings- en betalingsvoorwaarden;
- slot:
 - hoop op een vlugge regeling.

Zeker vermelden:

- Beschrijving van de goederen
 - hoeveelheid, gewicht of maat
 - kenmerken: naam, catalogusnummer, grootte, stijl
 - prijs
- Levering
 - juiste adres of datum
 - volledig adres
 - vorm van transport (vrachtwagen, schip, trein, vliegtuig)
 - verantwoordelijke voor de transportkosten
- Betaling
 - tijdstip (bij levering of op termijn)
 - wijze: overschrijving, cheque, wissel ...

Voorbeeld bestelling

<h1>Nv Romex</h1> 	
Merksemsebaan 266 2110 Wijnegem	tel. 03 481 56 35 fax 03 481 56 36
www.romexnv.com	
HR Antwerpen 354 896	Belfius 435-8956730-22 btw: BE 897864563

De heer Jan Cuypers
Tegelstad
Roeselaarsebaan 177
8700 TIELT

uw bericht van
20.../12/12

uw kenmerk ons kenmerk
JC/42 VL/sr/462

bijlage(n) Wijnegem
20.../12/20

Bestelling 200 vloertegels 'Belle epoque' – type B 34

Geachte heer Cuyper,

Uw antwoord op onze tegenofferte van 12 december heeft ons overtuigd. Wij begrijpen dat u, buiten uw wil om, de betalingstermijn niet kunt verlengen.

Graag maken wij onze bestelling over:

**200 vloertegels 'Belle Epoque' – type B 34
prijs: 5,08 EUR/stuk, incl. btw**

Levering: max. 20 dagen na ontvangst van de bestelling, franco in magazijn, Merksemsebaan 278 te Wijnegem. Betaling: 30 dagen na factuurdatum.

Verwittigt u ons vooraf wanneer de goederen precies geleverd worden?

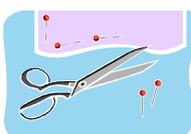
Natuurlijk rekenen we op een correcte uitvoering van onze bestelling.

Met vriendelijke groeten,

Vera Leemans
Hoofd aankoopdienst

Voorbeeld bestelbon

Franse, Italiaanse en Zwitserse exclusiviteiten
Etn. K. De Wilde - stoffen
 De Keyserlei 26
 2000 Antwerpen
www.dewildestoffen.be
 tel. en fax 03 323 45 67



HR Antwerpen 889 456 BNP Paribas 001-0789454-59 btw: BE 867813263

Bestelbon	50					
Datum	25 juni 20...					
Leverancier	Textiel Nooteboom Zijbaan 15 9000 GENT					
Ref	Kwaliteit	Kleur	Stof	Meter	Prijs/eenheid	Totale prijs
64	Shetland	olijfgroen	prima kwaliteit	250	10 EUR	2500 EUR
85	Jersey	citroengeel	zuivere wol	200	12 EUR	2400 EUR
90	nylonfluweel	wijnrood	kreuk- vlekvrij	400	8 EUR	3200 EUR
					Totaal	8100 EUR
					Korting 2%	- 162 EUR
					TOT	7938 EUR

7.6 De klacht

Niet altijd loopt alles van een leien dakje. Wanneer de dingen mislopen, moet je één van de vervelendste en moeilijkste brieven schrijven: de klachtenbrief. Een klachtenbrief moet efficiënt zijn, want als klager wil je voldoening krijgen. Let wel op dat je hem in verhouding tot de ernst van de zaak formuleert. Overdreven reacties zijn zeker uit den boze en kunnen ongewenste gevolgen hebben.

Als de leverancier fouten begaat, mag je bezwaren uiten en eventueel schadevergoeding eisen. In eerste instantie zul je als klant de leverancier opbellen. Toch kun je ook maar beter meteen een ernstige klacht schriftelijk formuleren en zeker als het telefoongesprek niet het gewenste resultaat oplevert. Dan heb je ook een schriftelijk bewijs van je klacht (en dat kan later in een geschil van belang zijn).

Als de vorige brieven lezers- en servicegericht waren, persoonlijk en positief, ligt dat bij de klacht enigszins anders. Toch is ook hier de toon belangrijk.

Wees tactvol en beheerst.

Formuleer geen verwijten.

Dreig niet onmiddellijk met gerechtelijke vervolging.

Tirades zijn uit den boze. Je blijft zakelijk en objectief. Bij dit alles mag je nooit de bedoeling uit het oog verliezen:

- Je wilt dat de schade wordt hersteld.
- Je wilt voorkomen dat dezelfde fouten zich in de toekomst herhalen.

Zorg voor een logische opbouw:

- inleiding:
 - verwijzing naar levering/bestelling;
- midden:
 - zakelijke weergave van de feiten;
 - vaststelling van de fout/tekortkoming;
 - voorstel tot regeling;
- slot:
 - hoop op onmiddellijke afhandeling + dankwoord.

Voorbeeld klachtenbrief op volgende pagina

Voorbeeld klachtenbrief

GOTSCHALK



Groenten en fruit



Kerkstraat 107

2610 Wilrijk

Tel 03 867 34 23

Fax 03 867 34 25

HR Antwerpen 6754 806

Belfius 478-0745454-67

btw: BE 562867903

Antfrui nv

Waalse Kaai 27

2000 ANTWERPEN

uw bericht van

uw kenmerk

ons kenmerk

Wilrijk

ADM/ 157

FG/jd/166

3 september 20...

Uw levering 150 kg Jona Gold – factuur 861

Geachte mevrouw

Geachte heer

Gisterenavond arriveerde uw zending van 150 kg Jona Gold-appelen, samen met factuur nr. 861. U hebt de leveringsvoorwaarden zoals altijd stipt nageleefd.

Toen wij de appelen deze morgen uitpakten, stelden wij vast dat op een behoorlijk deel ervan kleine, bruine plekjes voorkomen. Deze zijn dus zeker niet de appelen van categorie A die we besteld hadden.

Met bijkomende kosten is niemand van ons gebaat. Daarom zij wij bereid de zending te behouden, als u een korting van 15% toestaat.

Zorgt u voor een snelle oplossing?

Met vriendelijke groeten

Fernand Gotschalk

Zaakvoerder

7.7 Het antwoord op een klacht

Een klacht is voor een bedrijf een signaal dat er iemand ontevreden is en zal uiteraard aanzetten tot zelfonderzoek: waarom is de klant ontevreden en wat kan je eraan doen? Een dergelijk procedé kan echter lang duren en intussen moet de klant worden geholpen.

Nog meer dan bij andere brieven moet je nu aantonen dat je klant- en servicegericht denkt. De toon van je brief mag niet te nonchalant zijn maar ook niet te onderdanig. Een overdaad aan verontschuldigen wijst op onzekerheid. Het is nochtans eenvoudig: je hebt een fout gemaakt, je geeft dit toe en je wilt alles zo snel mogelijk voor de klant in orde brengen.

De klant heeft recht op een eerlijke verklaring van het probleem. Probeer het dus niet te verdoezelen en het op een onervaren stagiair af te schuiven. Uiteindelijk blijft het bedrijf verantwoordelijk.

Aanvaard ook niet elke klacht. Bij sommige klachten kun je de klant maar gedeeltelijk gelijk geven. In je antwoord moet je dan duidelijke argumenten aanbrengen, waarom je niet of slechts tot op zekere hoogte met zijn eisen akkoord gaat.

Hoe dan ook:

- Reageer zo snel mogelijk op een klacht.
- Toon begrip voor het probleem van de klant.
- Verzin geen doorzichtige excuses.
- Gebruik een positieve toon.

- Gegronde klacht

Als de klant gelijk heeft, geef je liefst spontaan je fout toe en je doet al het mogelijke om de klant schadeloos te stellen. Bovendien breng je de klant op de hoogte van de maatregelen die je wilt nemen, om een herhaling van de feiten te voorkomen.

Briefplan:

- inleiding:
 - verwijzing naar klachtenbrief;
- midden:
 - verontschuldiging;
 - voorstel tot oplossing;
 - maatregelen voor de toekomst;
- slot:
 - hoop op akkoord.

- Ongegronde klacht

Let ervoor op dat je niet geïrriteerd reageert. Toon hoe dan ook begrip voor de handelwijze van de klant. Je kan bijvoorbeeld laten uitschijnen dat de klacht op zich niet noodzakelijk uit de lucht gegrepen is. Dan pas zet je je eigen zienswijze uiteen en geef je argumenten aan die de klant zelf tot het besluit doen komen dat zijn standpunt onjuist is.

Briefplan:

- inleiding:
 - verwijzing naar klachtenbrief;

- midden:
 - begrip voor situatie klant;
 - argumentatie voor eigen visie;
 - vraag om begrip van de klant;

- slot:
 - verzekering van service in de toekomst.

Voorbeeld antwoord op gegronde klacht

	Perfect Pens	
	Rogierlaan 67 8400 Oostende www.perfectpens.be	
tel. 059 54 67 00	fax 059 54 67 02	
HR Brugge 67 129	btw BE 451 785 590	Belfius 786-8456945-55

*De heer Joris Verstappen
Zaakvoerder
Kantoorwaren J. Verstappen
Kapellestraat 45
8400 OOSTENDE*

uw bericht van
13 augustus 20...

uw kenmerk
JV/avb/62

ons kenmerk
GB/bl/ 249

Oostende
16 augustus 20...

Uw klacht in verband met bestelling 200 vulpennen - Creative

Beste heer Verstappen,

Vanochtend vernam ik van uw klacht over de bestelling van 200 vulpennen. U hebt gelijk. Wij hebben een vergissing begaan.

Hoewel we bij elke verzending de gegevens op de formulieren vergelijken met de inhoud van de zending, is er deze keer iets misgelopen. Uw bestelling bevindt zich nog altijd in ons magazijn. Deze vergissing vinden wijzelf ook onaanvaardbaar en we hopen dat u ons voor deze fout kan verontschuldigen.

Morgen brengt onze besteldienst u de juiste bestelling: 200 zwarte vulpennen (model Creative). De blauwe pennen mag u gewoon aan onze bestelmensen teruggeven.

Het spreekt voor zich dat we de verpakking en verzending in het vervolg nog nauwkeuriger zullen controleren. Tevreden klanten zijn voor ons immers van het grootste belang.

Met vriendelijke groeten,

*Gert Buelens
Chef afdeling verkoop*

Voorbeeld antwoord op ongegronde klacht

<p>ANTFRUI nv</p>  <p>Waalse kaai 27 2000 Antwerpen Tel. en fax: 03 456 34 56</p>
--

De heer Fernand Gotschalk
Zaakvoerder
Gotschalk Groenten en Fruit
Kerkstraat 107
2610 WILRIJK

uw bericht van
3 september 20...

uw kenmerk
FG/jd/166

ons kenmerk
ADM/ 157/02

Antwerpen
6 september 20...

Onze zending 150 kg Jona Gold – factuur 861

Geachte heer Gotschalk,

U bent niet tevreden over de kwaliteit van de Jona Gold-appelen die u op 2 september van ons ontving. Dat verwondert ons. Vijftien klanten kregen die week onze Jona Gold-appelen van categorie A. Wij ontvingen geen enkele andere klacht.

In het verleden hebt u al meer dan eens een klacht geformuleerd over de kwaliteit van onze producten. Toch zijn we ervan overtuigd dat we altijd goede kwaliteit tegen een interessante prijs leverden. Bij elk voorval was u de enige klant die ontevreden was.

Wij kunnen u daarom onmogelijk 15% korting toestaan. Als u dat verkiest, mag u wel de partij appelen op uw kosten terugsturen.

Hoogachtend,

An De Maere
Afdeling verkoop

HR Antwerpen 894 676

BNP Paribas 001-8986476-36

btw: BE 907864768

7.8 Het rappel

Een **rappelbrief** is een brief die de ontvanger aan iets herinnert, meestal de betaling van een rekening. De situatie is anders dan bij de klacht, omdat het nu de leverancier is die de benadeelde is.

Maar ook hier moet de brievenaar voorzichtig te werk gaan: je wilt een rechtzetting van het probleem, maar je mag de klant niet te erg voor het hoofd stoten.

Er zijn drie soorten rappelbrieven: de herinneringsbrief, de aanmaningsbrief en de dreigbrief.

7.8.1 Herinneringsbrief

Bij **de herinneringsbrief** herinner je op vriendelijke toon de klant aan een verplichting die hij nog niet heeft nageleefd.

Het briefplan:

- inleiding:
 - verwijzing naar bestelling;
- midden:
 - vaststelling van probleem;
 - suggestie voor oplossing;
- slot:
 - dank voor snelle regeling.

7.8.2 Aanmaning

Wanneer er geen reactie komt op deze brief, is het tijd voor **de aanmaning**. Hier ga je iets preciezer op de feiten in en vraag je een verklaring voor het probleem. Je blijft echter begrip tonen voor de situatie van de klant: is hij niet tevreden met de bestelling of de service? Het blijft dus een vriendelijke en beleefde brief maar je wijst de klant nu expliciet op zijn verplichtingen of beroepseer. Je neemt echter nog geen toevlucht tot dreigen met gerechtelijke procedures.

Het briefplan:

- inleiding:
 - verwijzing naar probleem;
- midden:
 - mogelijke verklaring;
 - mogelijke oplossing;
- slot:
 - hoop op verklaring en/of regeling.

7.8.3 Dreigbrief

Als ook de aanmaningsbrieven geen resultaat opleveren, kan je **een dreigbrief** schrijven. Het briefplan is nagenoeg gelijk, maar je verwijst uiteraard naar je vorige brieven. Verder wijs je expliciet op de gevolgen die het niet-naleven van de voorwaarden kan hebben. Je dreigt dus met een rechtszaak. Let wel dat hier ook geen plaats is voor beledigende of agressieve taal.

7.8.4 Voorbeelden van de drie soorten rappelbrieven

Herinnering

Factuur 38D - 22 juni 20... - 325 EUR onvoldaan

Beste mevrouw Jansen,

In onze boeken staat de bovenvermelde factuur aan u open als onvoldaan.

*Wilt u die met uw gegevens vergelijken? Wij zien uw betaling graag tegemoet, als u de factuur inderdaad nog niet hebt betaald.
(Nummer - Datum - Bedrag netto - Bedrag bruto - Betalingsdatum)*

Met vriendelijke groet,

*Jan De Bruin
Accountmanager
Birex nv*

Aanmaning

Factuur 38D en 38E- 22 juni 20... - 325 EUR + 201 EUR onvoldaan

Beste mevrouw Jansen,

In onze boeken staan de bovenvermelde facturen aan u nog open. Op ons eerste verzoek hebt u nog niet gereageerd.

*Deze facturen staan al drie maanden open. Wij verzoeken u ze zonder verder uitstel - tegen 30 september 20... - te betalen.
(Nummer - Datum - Bedrag netto - Bedrag bruto - Betalingsdatum)*

Met vriendelijke groet,

*Jan De Bruin
Accountmanager
Birex nv*

Dreiging

Factuur 38D en 38E- 22 juni 20... - 325 EUR + 201 EUR onvoldaan

Beste mevrouw Jansen,

Het spijt ons dat u nog niet hebt gereageerd op onze herhaalde verzoeken om onze openstaande facturen te betalen.

Gezien deze omstandigheden zijn we helaas gedwongen u dringend te verzoeken de volledige bedragen per omgaande - tegen 15 oktober 20... - te betalen. Wij zien ons anders genoodzaakt deze zaak in handen van onze advocaat te geven om u tot betaling te dwingen. (Nummer - Datum - Bedrag netto - Bedrag bruto - Betalingsdatum)

Met vriendelijke groet,

Jan De Bruin

Accountmanager

Birex nv

7.9 Uitstel van betaling

Per brief om krediet vragen en daarmee uitstel om een rekening te betalen, is een gewone zaak. Een dergelijke brief is echter zeker geen standaardbrief maar een heel persoonlijk verzoek. Toch kan je ook hier gebruikmaken van bouwstenen. Die fungeren als briefplan en checklist.

De bouwstenen voor een verzoek om uitstel van betaling zijn:

- Waarop is de relatie gebaseerd?
- Wat is de reden of achtergrond van het verzoek?
- Hoe luidt het verzoek?
- Slotformule en verdere contacten.

Beste heer Mokers,

Al meer dan een jaar doen wij zaken met elkaar.

U hebt ons in deze tijd leren kennen als een betrouwbare onderneming. Met de meeste van onze leveranciers hebben we een betalingsregeling. We verzoeken u daarom ook met ons een dergelijke regeling te treffen. Concreet stellen wij u voor dat wij uw facturen één keer per drie maanden betalen.

Referenties over ons bedrijf kan u verkrijgen bij de Handelsbank, afdeling Kredieten en Hypotheken.

Wij hopen dat u over dit verzoek gunstig zult beslissen.

Met vriendelijke groet,

Jef De Coster

Algemeen directeur

De Coster Bouwmateriaal bvba

Het antwoord op een dergelijke brief kan zijn dat het gevraagde krediet wordt toegestaan.

Bouwstenen zijn hier:

- feit van de kredietaanvraag;
- conclusie en beslissing;
- achtergrond en voorwaarden.

Beste mevrouw Bommel,

Uw verzoek om bij ons op rekening te kopen hebben we in welwillende overweging genomen.

We hebben besloten uw verzoek toe te staan, zodat u vanaf nu uw kredietrekening kunt gebruiken. Uw nummer is AD 1645924.

Als speciaal voordeel kunt u gebruikmaken van al onze kortingen voordat wij ermee adverteren. U kunt ook telefonisch op rekening kopen als dat nodig is. U geeft uw bestelling dan op bij de klantenservice en u vermeldt uw rekeningnummer. Als u vroeg belt, krijgt u dezelfde dag uw bestelling nog geleverd. In de bijgesloten brochure vindt u veel geldbesparende diensten voor u als rekeninghouder.

Onze waardering voor u als cliënt komt het beste tot uiting door de goede service waarvan u zult profiteren.

Met vriendelijke groet,

Julia Matthijs

Verantwoordelijke verkoopsafdeling

Bin and Bang Computers

Krediet kan ook geweigerd worden

Mogelijke bouwstenen zijn:

- feit van de aanvraag tot krediet;
- achtergrond, analyse, reden tot weigering;
- conclusie weigering;
- verdere contacten.

Beste heer Cuypers,

In uw brief van 5 december verzocht u ons om betalingsfaciliteiten. U hebt al vele orders bij ons geplaatst, waarvoor wij u danken.

Helaas moeten we u in uw verzoek teleurstellen. Onze cd's en dvd's worden tegen extreem concurrerende prijzen verkocht. Dit betekent voor ons zeer smalle marges. Wij kunnen onze klanten daarom geen kredietfaciliteiten toestaan.

Niettemin blijven we graag en goed zaken met u doen.

Met vriendelijke groet,

Mia Sergeant

Manager

Musicland nv

8 Communication without limits

One side of a telephone conversation ...



...rrring

Hello Bob?

Did you review the contract I sent you?

So it's finished?

You'll send it to me by e-mail?

My e-mail address?

Frankly, I don't remember it! Just a minute, let me check ...

To secretary {NICOOLE, ... WHAT'S MY E-MAIL ADDRESS?

No, no, that's my home e-mail address!}

Listen, I can't find it. Let me check and call you back.

Oh !... You're going for lunch ...

OK, I'll send you the address by fax. You'll have it when you get back. OK?

OK. So give me your fax number.

What! You don't know it? OK, here's what we'll do. You e-mail me your fax number and I'll fax you my email address.

No, that won't work. Wait, I'm getting mixed up ... Let me think ...

So ... Hum ... OK ... Well ... Yeah ... What's your cell-phone number?

Oh, your battery is dead ... Mine too ... OK, listen, here's what we'll do ... You charge your cell-phone battery, I'll call you in a couple of hours and leave you my email address in your voice mail. Then you take my email address in your voice mail and you email me your fax number. Then I can fax you my email address. That's plan A. Now for plan B!

I send myself an email to see what my e-mail address is and then I record a message for you in my voice mail ... when you get it, you send me the answer on my pager ... so then, I send you a fax with my email address.

Complicated? No, it's not at all complicated.

We just need a bit of coordination ... and luck ...

There's also a third possibility that's much simpler: plan C ...

You send me the contract directly by express messenger.

Yeah! ... It's the best plan strategically speaking...

But actually, I have a small question ...

What was I supposed to send you by email? My email address, my fax number, my cell number, pager, telephone?

Oh! You don't remember either.

It would probably be a good idea to have periodic bilateral coordination meetings concerning protocols for internal communications.

But anyway, since your office is at the other end of the corridor, I'll come by to pick it up in 2 minutes ...

OK? Bye!



Thanks to technology, we can now waste time with an efficiency until now unimaginable, all in the name of saving time ...

9 Oefeningen

Bespreek kort de volgende 'foute' brieven.

9.1 Waarom is dit geen goede brief?

Allerbeste meneer Declerck,

De levering van vorige week was niet juist. Gelieve volgende week de juiste goederen te leveren.

Groeten!

Colruyt

9.2 Waarom is deze brief fout? Welke fouten merk je op?

Mijnheer,

Helaas hebben wij moeten constateren dat onze factuur d.d. 5 - 10 - 20... , ad. 300 € nog steeds niet is voldaan.

Wij verzoeken u dit bedrag per omgaande over te schrijven op rekeningnummer 280 - 0456237 - 09. Indien wij uw betaling per ultimo 20 - 10 - 20... niet ontvangen hebben, zien we ons genoodzaakt minder prettige maatregelen te nemen.

Hoogachtend,

9.3 Verbeter de volgende brief en herschrijf hem.

Betreft: uitgebleven betaling

Mijnheer/Mevrouw,

Tot op dit moment is nog geen (volledige) betaling inzake onze nota d.d. 07-09-20... met betrekking tot onze levering ontvangen. Dit ondanks ons eerdere schrijven.

Is het bedrag niet BINNEN 14 DAGEN in ons bezit, dan bent u in verzuim en wordt de nota verhoogd met administratiekosten en wettelijke rente.

Heeft u inmiddels wel betaald, dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.

Hoogachtend,

AWD Noord West

Lijst van geraadpleegde werken

Bovee, C. & Thill, J. (2004). *Zakelijk Communiceren*. Amsterdam: Pearson Education.

Internetworldstats. (z.j.). [Http://www.internetworldstats.com/stats.htm](http://www.internetworldstats.com/stats.htm). Geraadpleegd op 23 juni 2013.

Knipsel, K. (2008). *Zakelijke communicatie – schriftelijk*. Amsterdam: Pearson Education.

Versailles, A. (2003). *Communicatie*. Brussel: ArtisCool-Wetenschappen.

Wouters, G. (2003) *Nederlandse Zakelijke Communicatie* [syllabus]. Hogeschool West-Vlaanderen, Departement Hiepso.