

## Klantgericht E-mailen

voor Bewindvoerders en Schuldhelpverleners  
(*minitraining*)

Werkboek

© tekstmodel

[www.tekstmodel.nl](http://www.tekstmodel.nl) | [info@tekstmodel.nl](mailto:info@tekstmodel.nl)



## Dag heldere en klantgerichte schrijver!

Dit is jouw werkboek. Vol voorbeelden en oefeningen. Een ideaal naslagwerk. Lees voordat je begint even de 3 tips zodat je alles uit de training haalt.

### Tip 1 Stap voor stap

Vele kleine stapjes brengen je vaak verder dan één grote sprong. Daarom raad ik je aan om de lessen van deze minitraining te verspreiden over 2 of 3 leermomenten.

### Tip 2 Doen, doen, doen

Je leert het meest als je elke les meteen in de praktijk brengt. Dus: doe actief mee met de oefeningen. En pas alles wat je leert direct toe in je werk.

### Tip 3 Stel vragen

Als je vragen hebt, stel ze dan. Er bestaan geen domme vragen. Elke vraag is waardevol. Want het antwoord helpt jou weer verder. Ik sta voor je klaar!

### Succes!

Ik wens je enorm veel plezier en succes met deze training.

Vrolijke groet!

Paula van Gemen  
Jouw schrijftrainer  
Tekstmodel.nl



## Het trainingsprogramma

### **Module 1 Welkom**

- Les 1 Wat ga je leren?
- Les 2 Wat zijn jouw doelen?
- Les 3 Het trainingsprogramma
- Les 4 Hoe werkt de training?

### **Module 2 Structuur**

- Les 1 Een persoonlijke inleiding
- Les 2 De kern als piramide
- Les 3 Mag je kopjes en opsommingen gebruiken?
- Les 4 Een vriendelijk slot
- Les 5 Onderwerpregel, (B)CC, aanhef en eindgroet

### **Module 3 Schrijfstijl**

- Les 1 Schrijf zoals je praat + toets  
*[Jij volgt de minitraining. Dat betekent dat je geen toegang hebt tot de volgende lessen!]*
- Les 2 Korte zinnen: zet eens wat vaker een punt
- Les 3 Hulpwerkwoorden: helpen je om je tekst vager te maken

### **Module 4 Gevoel**

- Les 1 Gelijkwaardige benadering: stel jezelf naast de lezer
- Les 2 Positief schrijven: je bereikt meer met een glimlach
- Les 3 Persoonlijk schrijven: zet de lezer centraal
- Les 4 Wij en ik dat mag je gewoon door elkaar gebruiken
- Les 5 Adviseren in plaats van dwingen: dat werkt beter

### **Module 5 Voorbeelden**

- Les 1 Voorbeeld 1
- Les 2 Voorbeeld 2
- Les 3 Voorbeeld 3
- Les 4 Voorbeeld 4

### **Module 7 Eindtoets & certificaat**

- Les 1 Eindtoets
- Les 2 Certificaat

## Module 1 Welkom!

In deze module laat ik je zien wat het resultaat van de training is. Ook vraag ik je om jouw leerdoelen te bepalen en om je voor te stellen.

### VOORBEELD

Na deze training schrijf je moeiteloos helder en klantgericht. Zoals in dit voorbeeld:

#### KLANTVRAAG

Goedemiddag Paula,

Hierbij stuur ik je de rekening van Otto. Het gaat om een bedrag van 21 euro dat ik moet overmaken naar Otto. Zo kan ik de BKR voorkomen.

Dankjewel,

#### VOOR

Geachte mevrouw Van Smallenbroek,

Naar aanleiding van uw e-mailbericht, waarin u aangeeft dat u ter voorkoming van de BKR-registratie de aflossing van Otto wilt voldoen, sturen wij u dit bericht. Wij waarderen het dat u uw schulden zsm wilt aflossen. In deze mail informeren wij u over hoe wij omgaan met schuldeisers en met het afbetalen van uw schulden.

U zit bij ons in budgetbeheer en dat betekent dat we de vaste lasten zoals huur, gas, elektra, water en ziektekosten voldoen. Daarnaast de verzekeringen, telefoon internet e.d. De schuldeisers waaronder Otto krijgen van ons een voorstel tijdens het schuldregelingstraject net als de andere schuldeisers. Alle schuldeisers hebben recht op het bedrag dat maandelijks wordt gereserveerd door ons. We kunnen daarom niet Otto voorrang geven op de andere schuldeisers. U kunt bovengenoemde aangeven bij Otto en ook bij de andere schuldeisers als ze u mailen over een aflossing.

Met vriendelijke groet,  
Paula van Gemen  
Schuldhulp Helder

## NA

Beste Janneke,

Je vroeg me om de rekening van Otto te betalen. Ik snap dat je je schulden snel wilt aflossen. Helaas mag ik de factuur niet betalen. Hieronder leg ik uit waarom niet.

### **Waarom kan ik Otto geen voorrang geven?**

Je hebt schulden bij een aantal bedrijven. Dat noemen we de schuldeisers. Ik moet alle schuldeisers hetzelfde behandelen. Ik mag dus niet één schuldeiser voorrang geven.

### **Hoe nu verder?**

Ik ben nu een overzicht aan het maken van alle schuldeisers. Deze maand stuur ik iedereen een voorstel voor de aflossing van de schulden. Neemt Otto of een andere schuldeiser contact met jou op over een aflossing? Vertel dan dat ze binnenkort een voorstel krijgen.

### **Heb je vragen?**

Ik hoop dat het zo helder voor je is. Je hoort snel weer van mij. Heb je in de tussentijd vragen, mail me dan gerust.

Met vriendelijke groet,  
Paula van Gemen  
Schuldhulp Helder

## DOEN

Het is mooi als je in dit werkboek noteert wat je graag wilt leren.

Dit wil ik leren:



## Module 2      Structuur

### Module 2 | Les 1      Een persoonlijke inleiding

Na deze training begin je je mail nooit meer met 'naar aanleiding van'. Deze inleiding is namelijk hopeloos ouderwets (1930!). Maar dat is niet de enige reden om het anders te doen. Een mail die met 'naar aanleiding van' begint, is vaak wij-gericht in plaats van u-gericht. Bovendien is het moeilijk om de rest van je mail nog eigentijds en persoonlijk te maken.

#### BEGINZINNEN

Gebruik voortaan een persoonlijke, moderne beginzin:

- In uw e-mail vroeg u of ...
- U stuurde me een e-mail op 1 januari en u vroeg mij om ...
- Je stuurde me de factuur door van ...
- Met deze e-mail reageer ik op ...
- Hartelijk dank voor uw bericht.
- Op 1 januari stuurde u ons een e-mail.

#### REACTIE

Reageer je op een vraag van een klant? Of schrijf je na een (telefoon)gesprek? Maak een inleiding in 3 stappen en gebruik de formule: *Klopt. Klopt. Da's mooi.*

**1. Je benoemt eerst de aanleiding: waarom schrijf je?**

*Op 22 januari stuurde u ons een mail. [KLOPT]*

**2. Je herhaalt dan de klantvraag of situatie: waar gaat het over?**

*U wilt weten of u uw woning mag onderverhuren als u een jaar gaat reizen. [KLOPT]*

**3. Je maakt een bruggetje: waar gaat de rest van de brief over?**

*Ik leg u uit hoe u onderhuur aanvraagt. [DA'S MOOI]*

#### UIT JEZELF

Schrijf je uit jezelf? Maak een inleiding in 3 stappen en gebruik de formule: *Klopt. Oh. Da's mooi.*

**1. Je omschrijft de bekende situatie.**

*We hebben samen een aantal afspraken gehad voor uw schuldhelpverleningstraject. [KLOPT]*

**2. Je benoemt kort de aanleiding van je brief of mail.**

*Helaas kan ik u niet meer bereiken. [OH]*

**3. Je maakt een bruggetje.**

*Daarom ontvangt u deze brief. [DA'S MOOI]*



## IN DE CHAT

In chats, chatmails en whatsapp hoef je geen uitgebreide inleiding te maken. Je schrijft op wat je zou zeggen. Want een app, chat of chatmail is net een telefoongesprek. Je maakt dan dus geen uitgebreide inleiding in 3 stappen.

## VOORBEELDEN

### WhatsApp

Hoi Piet,

Leuk dat je wilt meedoen met de training. Stuur je even een mailtje naar [paula@tekstmodel.nl](mailto:paula@tekstmodel.nl)? Dan krijg je daarna de inschrijflink van me. Tot gauw!

Groetjes, Paula

### Chat

Beste Marije,

Bedankt voor je enthousiaste bericht. Voor welke van de twee trainingen wil je je inschrijven:

Klantgericht E-mailen of Extreem Helder Schrijven? Ik hoor het graag van je. Dan maak ik daarna alles in orde.

Vrolijke groet,

Paula

### Chatmail

Beste Paula,

Daar ben ik weer. Ik heb even gekeken naar de datum, maar het is geen enkel probleem om het te verzetten naar 7 september.

Stuur je mij een nieuwe uitnodiging?

Bedankt!

Vrolijke groet,

Paula

### Chatmail

Beste Tineke,

Wat leuk om van je te horen! Natuurlijk weet ik nog wie je bent. Ik heb meteen even gekeken wanneer ik tijd heb om te bellen.



## EEN PAAR VOORBEELDEN

Vorige week spraken we elkaar over xxx. U wilt xxx. Ik heb het voor u uitgezocht. Mijn advies leest u in deze mail.

Gisteren hebben we elkaar gesproken over xxx. Graag bevestig ik onze afspraken. Het is belangrijk dat je dit goed doorleest. En dat je je handtekening zet voor akkoord.

In augustus ben ik bij u geweest om over de situatie rondom de woning van u en de heer x te praten. Daarna is er niet veel contact meer geweest. Ik denk dat het handig is om elkaar binnenkort weer te spreken. Hieronder leest u waar het over gaat.

Op 13 januari had u om 13:15 uur een afspraak met Paula van Gemen. U bent echter niet gekomen en u heeft ook niet afgezegd. Wilt u ons bellen om een nieuwe afspraak te maken?

Hartelijk dank voor je mail van afgelopen donderdag. Ik begrijp dat je je zorgen maakt over een aantal zaken. Ook heb je heel wat vragen. Hieronder vind je mijn reactie.

Van vrijdag 23 juli tot maandag 16 augustus ben ik vrij en is Helder Bewind gesloten. In deze mail lees je wat dit voor jou betekent.

We spraken elkaar gisteren over jouw uitkering. In deze mail lees je wat er nu gaat gebeuren. Ook lees je welke informatie ik van jou nodig heb.

Op 1 mei 2020 is het inkomen van mevrouw Jansen voor onbepaalde tijd onder bewind gesteld. Ik ben de beschermingsbewindvoerder. In deze brief leest u hoe we omgaan met de openstaande schuld die mevrouw Jansen bij u heeft.

U heeft zich aangemeld voor de gratis cursus 'Uitkomen met inkomen' van de gemeente Helderdam. Daarom ontvangt u nu deze uitnodiging.

Wat fijn dat u meedoet met de gratis cursus 'Uitkomen met inkomen' van de gemeente Helderdam. In deze mail leest u er alles over.

Deze week zijn we met uw schuldregeling gestart. Onderdeel daarvan is dat u elke maand geld overmaakt naar een aparte rekening zodat wij daarmee uw schulden kunnen aflossen. In deze brief leest u hier meer over.



## Module 2 | Les 2

## De kern als piramide

Als je schrijft, is het heel logisch dat je bezig bent met jouw verhaal. Je schrijft bijvoorbeeld in chronologische volgorde op hoe jij tot een beslissing bent gekomen. Dat is heel natuurlijk voor jou. Maar niet voor jouw lezer. Want die wil weten wat de beslissing is en wil pas daarna de onderbouwing weten.

Wil je dat je boodschap goed overkomt, kies dan voor een lezersgerichte piramide waarbij je ingaat op de vragen van jouw klant. Zoals:

*Van wie krijg ik deze mail?*

*Waarom krijg ik deze mail?*

*Waar gaat de mail over?*

*Waarom moet ik betalen?*

*Wat gebeurt er als ik niet betaal?*

*Waar en wanneer moet ik het contract ondertekenen?*

*Hoe zit het met de verzekering?*

### OEFFENING 1

#### Lees deze tekst

In korte tijd hebben wij te maken gehad met veel wijzigingen. Naast het invoeren van IBAN nummers, zijn er ook regels gekomen m.b.t. het incasseren en moet een SEPA machtigingsformulier worden ingevuld. Om het voor u zo makkelijk mogelijk te maken hebben wij dit formulier geïntegreerd in de financieringsovereenkomst, zodat de klant slecht 1 document hoeft te ondertekenen. Hierbij is het van belang dat de gegevens op het SEPA formulier juist zijn ingevuld.

Bij het verwerken van de contracten is gebleken, dat nog niet helemaal duidelijk is, wat nu precies moet worden ingevuld. Dit zorgt voor vertraging in het uitbetalingsproces, wat wij zoveel mogelijk willen voorkomen. Om het contract te kunnen verwerken en tot uitbetaling te kunnen over- gaan, is het van belang, dat het volledige IBAN bankrekeningnummer is ingevuld op het SEPA machtigingsformulier. Een contract insturen zonder dit nummer of met alleen het oude bankrekeningnummer heeft dan ook geen zin.



## DOEN

Beantwoord deze vragen:

1. Wat denk je dat het doel van de schrijver is?
2. Welke informatie is overbodig?
3. Wat zou een betere volgorde zijn?

Beantwoord de vragen hieronder en maak eventueel een herschrijving:



## ZO KAN HET OOK

### IBAN ingevuld? Altijd even controleren!

Sinds kort zijn de traditionele rekeningnummers vervangen voor IBAN rekeningnummers. We zien dat klanten vaak nog hun oude rekeningnummer invullen op het SEPA- machtigingsformulier in plaats van hun IBAN. Helaas kunnen wij het contract dan niet verwerken. Ik adviseer u daarom om altijd even te controleren of het IBAN goed is ingevuld.

## OEFENING 2

**De klantvraag was:** Mijn negatieve BKR-registratie is onterecht. Graag verwijderen.

**Dit is het antwoord:**

Wij hebben uw schrijven van [datum] betreffende uw negatieve BKR registratie in goede orde ontvangen en delen u als volgt mede.

Uw rekening wordt vanaf [datum] gekenmerkt door een slecht betaalverloop. U heeft vanaf [datum] verschillende betalingsherinneringen ontvangen waarin stond aangegeven dat wij verplicht zijn een achterstand van drie termijnen te melden bij Bureau Krediet Registratie te Tiel. Op [datum] is er bij een ontstane achterstand van 3 maanden een codering bij het BKR geplaatst. Derhalve is de huidige codering betreffende de achterstand terecht geplaatst.

Wij zullen een herstelcodering doorgeven aan het BKR zodra de betalingsachterstand op dit contract is ingelopen. De contractgegevens blijven na sluiting /aflossing van dit contract nog 5 jaar zichtbaar bij het BKR.

## DOEN

**Beantwoord deze vragen:**

1. Hoe komt deze mail op je over?
2. Wat zijn de lezersvragen van de klant?
3. Waar staan de antwoorden?
4. Hoe zou je dit tegen een klant zeggen aan de telefoon?



## ZO KAN HET OOK:

Beste [aanhef],

Op [datum] vroeg u ons om uw Achterstandsmelding bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te verwijderen. We hebben dit voor u nagekeken.

### Conclusie

We kunnen de Achterstandsmelding op dit moment niet verwijderen. De melding is namelijk terecht. Op [datum] had u een achterstand van drie termijnbedragen. Daarvóór hebben we u verschillende betalingsherinneringen gestuurd waarin we ook aangaven dat we een achterstand moeten melden bij BKR.

### Wanneer wordt de melding hersteld?

Zodra u uw hele betalingsachterstand heeft terugbetaald, geven we dit door aan BKR. Zij plaatsen dan een Herstelmelding.

### Contact

Heeft u nog vragen? Stel ze gerust. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur op telefoonnummer X. U kunt ook een antwoord sturen op deze e-mail.

Met vriendelijke groet,

## OEFFENING 3

- Lees de brief op de volgende bladzijde.
- Wat is de aanleiding? Omschrijf de directe aanleiding alsof je aan de telefoon bent met de cliënt.
- Wat is de kern en waar staat die? Omschrijf de kern in jouw woorden. Hoe zou je het zeggen?
- Wat is de onderbouwing? Omschrijf de onderbouwing in jouw woorden. Hoe zou je het zeggen?
- Herschrijf de eerste twee alinea's: de inleiding + de kernboodschap + een korte onderbouwing (de uitgebreide onderbouwing hoeft niet voor deze opdracht!)



## Dit is de originele brief:

Geachte heer Jansen,

Op 12 juli 2020 bent u toegelaten tot de schuldhulpverlening. Er is een minnelijk schuldtraject opgestart op 30 oktober 2020. Het minnelijk schuldtraject is mislukt omdat niet alle schuldeisers akkoord zijn gegaan met het saneringsvoorstel. Op 25 juni 2021 hebben wij een gesprek gehad en heb ik u uitgelegd dat u een mogelijkheid heeft om een verzoek tot de Wsnp in te dienen. Ik heb met u de afspraak gemaakt dat u mij uiterlijk 9 juli 2021 informeert of u een verzoek tot de Wsnp wilt indienen. U heeft zich niet gehouden aan deze afspraak. Op 11 juli 2021 heb ik u gebeld en u heeft mij niet gezegd of u een verzoek tot de Wsnp wilt indienen. Na dit gesprek heeft u geen contact meer met mij opgenomen.

### Ons besluit

Wij hebben besloten de schuldhulpverlening te beëindigen. Op basis van artikel 7 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bent u verplicht daar waar nodig uw medewerking te verlenen om tot een goede schuldhulpverlening te komen. Doordat u zich niet aan de gemaakte afspraken houdt is dat niet mogelijk. Onze beleidsregels (artikel 4 en 5 Beleidsregels Toelating tot de Schuldhulpverlening 2014) bepalen dat de schuldhulpverlening dan dient te worden beëindigd.

### Niet mee eens?

Wanneer u het niet eens bent met het besluit, kunt u een gemotiveerd bezwaarschrift sturen naar: xxx. Zorgt u ervoor dat u het bezwaarschrift verstuurt binnen zes weken na de verzenddatum van deze brief. Daarmee voorkomt u dat wij uw bezwaarschrift niet meer in behandeling kunnen nemen. In het bezwaarschrift zet u:

- uw naam en adres
- de datum van uw bezwaarschrift
- een omschrijving van de beslissing waartegen u bezwaar maakt
- waarom het niet met onze beslissing eens bent

Deze gegevens zijn bepaald in artikel 6:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Vergeet u niet het bezwaarschrift te ondertekenen en stuurt u een kopie van deze brief mee met uw bezwaarschrift.

### Vragen?

Als u vragen heeft, belt u dan met uw contactpersoon. De contactgegevens staan bovenaan deze brief. Langskomen zonder afspraak is niet mogelijk.

Met vriendelijke groet,



## Dit is mijn oplossing:

Geachte heer Jansen,

Op 11 juli hebben we voor het laatst contact met elkaar gehad. Ik heb u toen gevraagd om mij zo snel mogelijk te laten weten of u de Wsnp gaat aanvragen. Ik heb niets meer van u gehoord. Dat heeft helaas gevolgen voor de schuldhulpverlening aan u.

### **Wat hebben we besloten? / Ons besluit**

We beëindigen de schuldhulpverlening. De reden hiervoor is dat u in de afgelopen maanden niet heeft meegewerkt aan het vinden van een oplossing. In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening staat dat wij de schuldhulp mogen stoppen als u niet meewerkt.

### **Hoe is het traject tot nu toe verlopen? / Het traject tot nu toe / Toelichting**

Ik kan me voorstellen dat dit bericht niet prettig voor u is. Daarom leg ik hieronder uit hoe ik tot dit besluit ben gekomen. [Et cetera]

## AANTEKENINGEN



## Module 2 | Les 3 Mag je kopjes en opsommingen gebruiken?

Met kopjes maak je je mail nog overzichtelijker. De lezer kan jouw mail met meer gemak lezen. Bovendien helpen kopjes jou bij het schrijfproces. Je kunt zo sneller overzicht creëren, vóór en tijdens het schrijven. Er zijn 3 soorten kopjes:

### Vraagzinnen

Wat betekent dit voor u?  
Wat gaan we doen?  
Heeft u nog vragen?

### Kernzinkopjes

Wij blokkeren uw rekening  
U gaat meer huur betalen  
Neem contact met ons op

### Onderwerp

De gevolgen  
Afspraken  
Contact

**Wissel gerust af.** Je mag verschillende soorten kopjes door elkaar gebruiken.

**Plaats géén kopje boven de inleiding.** Wél boven de andere alinea's.

**Zet géén punt achter het kopje.** Een vraagteken of uitroepteken mag wel.

**Maak kopjes vetgedrukt.** Liever niet cursief of onderstreept.

## DE REGELS VOOR OPSOMMINGEN

### Opsomming van woorden

U vindt bij ons boeken over deze onderwerpen:

- hoogbegaafdheid bij kinderen
- ADHD en concentratie
- hooggevoeligheid bij kinderen

*Geen hoofdletters. Geen leestekens.*

### Opsomming van hele zinnen

De voordelen van deze aanpak?

- U ziet duidelijk waar u uw geld aan uitgeeft.
- U kunt beter beoordelen of u kunt sparen.
- U geeft uw geld bewuster uit.

*Elke zin begint met een hoofdletter. En eindigt met een punt, uitroepteken of vraagteken.*

### Opsomming van doorlooptzinnen (liever niet in B1-teksten!)

Na afloop van de online training Klantgericht E-mailen:

- schrijf je moeiteloos een heldere en klantgerichte e-mail;
- gaat de klanttevredenheid omhoog;
- krijg je minder vragen en telefoontjes van klanten.

*Geen hoofdletters. Elke zin eindigt met een puntkomma. Achter de laatste zin komt een punt.*



## VOORBEELD 1

Beste [aanhef],

Wat fijn dat we een betaalafpraak hebben kunnen maken voor de terugbetaling van uw achterstand.

### **Onze betaalafpraak**

U betaalt een bedrag van € 50,00. U kunt dit bedrag eenvoudig betalen met iDEAL via de betaalknop hieronder. Dit werkt snel en is 100% veilig.

**>> Betaal direct € 50,00**

### **Betaal uiterlijk [datum]**

U heeft tot en met [datum] de tijd om via iDEAL te betalen. Daarna vervalt deze mogelijkheid.

### **U kunt het bedrag ook zelf overmaken**

Zorgt u er dan wel voor dat het geld uiterlijk [datum] bij ons binnen is? Dit zijn onze betaalgegevens:

|                |           |
|----------------|-----------|
| Bedrag         | € 50,00   |
| Naam           | Bedrijf X |
| Rekeningnummer | Y         |
| Omschrijving   | Z         |

### **Tot slot**

Wilt u meer weten over betalen via iDEAL? Kijk op onze [website](#). Of neem contact met ons op. U kunt natuurlijk ook bij ons terecht als u andere vragen heeft. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur op telefoonnummer X of via de e-mail.

Met vriendelijke groet,



## VOORBEELD 2

Beste Janneke,

Goed dat we elkaar afgelopen woensdag weer hebben gezien. We spraken af dat jij zo snel mogelijk bij de Belastingdienst uitstel van betaling aanvraagt. Het gaat om de openstaande aanslag van [jaar].

### **Wat moet je doen?**

In de bijlage vind je de brief die ik heb gemaakt. Print deze uit en zet je handtekening eronder. Stuur de brief daarna mét alle gevraagde stukken op naar:

Belastingdienst / Landelijk Incasso Centrum  
Postbus 2549  
6401 DA Heerlen

Ik raad je aan om dit per aangetekende post te doen. Zo weet je zeker dat het aankomt.

### **Welke stukken stuur je mee?**

- een kopie van de huurspecificatie van deze of vorige maand
- een kopie van de polis van jouw zorgverzekering van dit jaar
- een kopie van de toepassing bronheffing (betaling bestuursrechtelijke premie)

### **Regel je dit vóór [datum]?**

Dan kunnen we daarna verder met [invullen]. Als je nog vragen hebt, neem dan meteen contact met me op. Je mag me bellen, appen of mailen.

Hartelijke groet,



## VOORBEELD 3

Beste Mark,

We spraken elkaar gisteren over jouw uitkeringen die het UWV uitbetaalt. In deze mail lees je wat er nu gaat gebeuren. Ook lees je welke informatie ik van jou nodig heb.

### **Ziektewet**

Bedrijf X moet nog Ziektewet aan jou uitbetalen. Je hebt recht op 104 weken uitkering. Dit heeft de advocaat voor jou geregeld. Bedrijf X mag het bedrag nog verminderen. Jij bent namelijk niet alle afspraken nagekomen. Zodra ik meer hoor van Bedrijf X laat ik het je weten.

### **WIA**

We gaan ook de WIA voor je aanvragen. Als de WIA wordt toegekend, dan verrekenen ze dit met het bedrag dat je vanuit de Ziektewet krijgt. Het UWV berekent dit allemaal tegen die tijd. Ik heb dan allerlei formulieren van je nodig. Voor nu is het belangrijkste dat wij vóór 25 mei de WIA aanvragen. Daarvoor ontvang je onder andere stukken van Qare Nederland.

### **Dit vraag ik van jou**

- Graag spreek ik je zo snel mogelijk over de WIA-aanvraag. Kun jij een datum voorstellen op een dinsdag of donderdagochtend?
- Laat je het mij weten zodra je stukken van Qare Nederland hebt ontvangen? Het is het fijnste als je dit meteen naar mij doorstuurt per mail.

### **Contact**

Je ziet het: ik ben er druk mee bezig. Heb je nog vragen? Ik ben van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen 9 en 13 uur op telefoonnummer 012 345 67 89. Mailen mag ook altijd: [paula@helderbewind.nl](mailto:paula@helderbewind.nl).

Met vriendelijke groet,

Paula van Gemen  
Helder Bewind



## Module 2 | Les 4 Een vriendelijk slot

In een gesprek loop je niet zomaar weg ... doe dat in je mail ook niet. Je kunt veel doen in het slot. Natuurlijk laat je de klant weten waar hij terecht kan als hij vragen heeft. En je geeft aan wanneer je bereikbaar bent en op welke manieren. Maar je kunt ook even terugblikken op de brief. En natuurlijk zorg je voor een hartelijke, positieve slotzin als dat past bij de boodschap van jouw mail.

### GEBRUIK VOORTAAN EEN VRIENDELIJKE SLOTZIN:

- Heeft u nog vragen? Neem dan contact met mij op.
- Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u mij bellen of mailen.
- Ik hoor graag snel weer van u. Als u nog vragen heeft, ...

### DOE WAT JE OOK IN EEN TELEFOONGESPREK DOET

#### Controleer of de ander nu heeft wat hij wilde ...

- Ik ga ervan uit dat u zo een helder antwoord heeft op uw vraag.
- Heeft u zo een helder beeld van de mogelijkheden?

#### ... of vat nog even de afspraak samen ...

- *Stuurt u mij alle gegevens vóór 18 juni?*
- *Laat u mij uiterlijk 5 juli weten of u @.*

#### ... of vraag of je nog iets kunt doen ...

- *Als u nog vragen heeft, dan kunt u mij bellen. Mijn nummer is ...*
- *Wilt u meer weten? Neemt u dan contact op met @ op nummer ...*

### EN DURF HARTELIJK TE ZIJN!

- Ik wens u nog een prettige dag!
- Alvast bedankt!
- Veel beterschap!
- Ik wens u veel rijplezier!
- Wij helpen u graag verder!
- Veel succes met de verhuizing!
- Fijne dag!
- Fijn weekend alvast!



## DEZE VOORBEELDEN KUN JE ZO GEBRUIKEN

### Heeft u nog vragen?

Wij helpen u graag verder. Onze afdeling <naam afdeling> is bereikbaar op <telefoonnummer afdeling> van maandag tot en met vrijdag van <openingsuren afdeling>.

### Heeft u nog vragen?

Belt u ons dan. U bereikt mij en mijn collega's van de Klantenservice iedere werkdag van 9.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer (0000) 12 34 56. Of per mail via xxx. Wij helpen u graag verder!

### Tot slot

Wij begrijpen dat dit geen prettig bericht is voor u. Toch vragen we u om zo snel mogelijk contact met ons op te nemen. Dan kunnen we afspraken maken over de verdere afbetaling. We zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur.

### Ik reken op uw medewerking

En ga ervan uit dat u uw achterstand alsnog betaalt. Heeft u nog vragen? Neemt u dan contact met mij op. Ik ben op werkdagen bereikbaar via telefoonnummer (0000) 12 34 67. U kunt ook een e-mail sturen naar info@bedrijf.nl.

### Contact

Ik hoop dat ik je zo voorlopig goed heb geïnformeerd. Zodra ik een reactie heb gekregen van mijn collega's, neem ik telefonisch contact met je op. Heb je voor die tijd al vragen? Mail of bel ons gerust. Wij helpen je graag.

### Vragen? Bel ons

Als u vragen heeft, belt u ons dan. Wilt u liever bij ons langskomen? Daarvoor kunt u een afspraak maken via nummer 010 123 45 67 of op [www.afspraakmaken.nl](http://www.afspraakmaken.nl)

### Vragen? Bel ons!

Ik ga ervan uit dat de informatie helder is. Als u nog vragen heeft, mag u natuurlijk altijd contact met ons opnemen. U bereikt ons op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer (0000) 12 34 56. Ik wens u veel woonplezier toe en voor nu alvast veel succes met de verhuizing!

### Ja, ik wil!

Je ziet: als het aan mij ligt, dan zien we elkaar snel weer. Ik hoop dat jij er net zo over denkt en kijk uit naar jouw reactie.

### Wordt vervolgd!

We spreken elkaar snel weer. Want we zijn nog lang niet uitgepraat over onze wederzijdse hobby 😊  
Dus ik zeg: tot gauw!



Binnen elk bedrijf gelden e-mailregels. Houd je altijd aan de afspraken die binnen jouw bedrijf gelden. Hieronder zie je een aantal belangrijke tips voor de details in een mail.

### WAT DOE JE IN DE ONDERWERPREGEL?

- Begin met een hoofdletter.
- Wees volledig en concreet.
- Houd het kort en duidelijk.
- Schrijf jij als eerste? Dan bedenk jij het onderwerp.
- Geef je antwoord? Gebruik het onderwerp van de klant.
- Is het onderwerp van de klant onduidelijk? Pas het dan aan.

*Let op! Pas de onderwerpregel ook aan na veel Re: of Fwd: Dat is meestal wel nodig.*

### VOORBEELDEN

#### Onderwerpregel in twee delen

- Uw kredietaanvraag | We hebben nog gegevens nodig
- Schrijfcursus | Jouw inloggegevens
- Nieuw rooster | Graag jouw reactie
- Observatie persoon x | Is het verslag klaar?
- Afspraak training | 21 april

#### Onderwerpregel met hele zin

- Alstublieft, uw overeenkomst voor een doorlopend krediet
- Jouw inloggegevens voor de schrijfcursus
- Hoe staat het met het verslag van persoon x?
- Afspraak maken voor training?
- Gaat u akkoord met ons voorstel?
- De roosters voor dit najaar zijn bekend

#### Losse woorden

- Jaarrente 2016
- Adreswijziging
- Wijziging wachtwoord
- Update cursus
- Informatie over werkzaamheden
- Inloggegevens voor schrijfcursus
- Nieuwe roosters najaar



## AAN / CC / BCC

- Check het 'Aan-veld' altijd voordat je op 'send' drukt.
- Zet nooit zomaar iemand in de CC.
- Zet je iemand in de CC? Benoem dan in de mail waarom.
- Gebruik een BCC liever niet.
- Wil je toch iemand 'blind' informeren? Stuur jouw verzonden mail dan door naar diegene mét een toelichting erbij.

## AANHEF

- Welke aanhef kies je?
- Geachte + heer / mevrouw
- Beste + meneer / mevrouw
- Dag / Beste / Hallo + Voornaam

### EEN PAAR VOORBEELDEN

#### Geachte + heer / mevrouw

Dit is de meeste formele aanhef:

- Geachte heer Jansen,
- Geachte mevrouw Van Winden,
- Geachte heer en mevrouw Van den Boogaard,
- Geachte heer Jansen en mevrouw Smit,
- Geachte heer, mevrouw,

#### Beste + meneer / mevrouw

Dit is een professionele aanhef die iets persoonlijker is dan 'Geachte':

- Beste meneer Van Tiggelen,
- Beste mevrouw Quaadvlieg,
- Beste meneer en mevrouw Jansen,
- Beste meneer Jansen en mevrouw Pietersen,
- Beste meneer, mevrouw,

#### Dag / Beste / Hallo + Voornaam

Gebruik alleen de voornaam bij collega's of 'jij-klanten':

- Dag Paula,
- Beste Jan,
- Hallo Peter,



## EINDGROET

- Met vriendelijke groet,
- Met vriendelijke groeten,
- Een hartelijke groet,
- Hartelijke groeten,
- Graag tot ziens!
- Zonnige groet,
- Vrolijke groet!
- Winterse groet,

## BIJLAGEN

- Vermeld in de mail wat je meestuurt en waarom.
- Voeg eerst de bijlage toe en vul dan pas het 'Aan-veld' in.

## ONDERTEKENING

- Houd je aan de bedrijfsafspraken.
- Geen afspraken? Neem in ieder geval deze elementen op:
- Eindgroet,
- Voornaam + Achternaam
- Functienaam + Afdelingsnaam
- Contactgegevens
- Logo

## AANSTAANDE

**Gebruik geen a.s. Noem de dag en datum, laat het weg of schrijf het voluit.**

*We zien elkaar donderdag 4 augustus.*

*We zien elkaar donderdag.*

*We zien elkaar donderdag aanstaande.*

## JONGSTLEDEN

**Gebruik geen jl. of jongstleden. Noem alleen de datum of omschrijf het anders.**

*Op maandag 1 augustus spraken we elkaar over ...*

*Afgelopen maandag spraken we elkaar over ...*

## DAG + DATUM

**Noem de dag bij de datum als iemand voor een bepaalde datum iets moet doen.**

*We zien elkaar op vrijdag 6 maart weer. Ik heb er zin in!*

*Maak je de betaling vóór zaterdag 1 oktober 2022 in orde?*

## JAARTAL

**Noem alleen het jaartal als dat nut heeft. Dus bij betalingen, deadlines en juridische zaken:**

*Op 1 juli 2021 hebben we uw bezwaarschrift ontvangen.*

*U heeft op 16 mei 2021 een aanvraag ingediend voor xxx.*

*Meld je aan vóór maandag 5 september 2022.*



## Module 3    Schrijfstijl

### Module 3 | Les 1    Schrijf zoals je praat + toets

In gesprek met collega's en klanten, gebruiken we vaak heel gewone woorden. Maar op het moment dat we het moeten opschrijven, gaat het mis. De mail die je schrijft, sluit vaak helemaal niet aan bij het (telefoon)gesprek dat je hebt gehad met je collega of klant. Je gebruikt opeens schrijftaalwoorden. Ouderwets, cliché of veel te moeilijk. Wat kun je daaraan doen?

De tip is heel eenvoudig: schrijf zoals je praat. Lukt dat niet meteen? Vraag dan hulp van een collega. Vertel je verhaal aan hem of haar en schrijf dat op. Je tekst is gegarandeerd stukken helderder

#### EEN VOORBEELD

Hieronder vind je een voorbeeld van eenzelfde brief. Eén keer in ouderwetse taal en één keer in verzorgde spreektaal. Herken je de ouderwetse woorden in de eerste versie?

#### IN OUDERWETSE TAAL

Geachte <aanhef> en <aanhef>,

Naar aanleiding van uw voorgenomen huwelijk d.d. <datum> aanstaande, bevestig ik bij dezen de afspraak die hiervoor gemaakt is.

De huwelijksvoltrekking vindt plaats op <dag en datum> om <tijdstip> te <plaats>. Wij verzoeken u zich vijf minuten van tevoren te melden bij de servicebalie, alwaar onze bode u verder begeleidt naar de trouwzaal. Deze zaal staat voor de periode van dertig minuten tot uw beschikking. Wij verzoeken u zich aan deze tijdslimiet te houden.

Erop vertrouwend u hiermede naar behoren te hebben geïnformeerd. Voor vragen omtrent uw huwelijk dient u contact op te nemen met ondergetekende.

Hoogachtend,

#### AANTEKENINGEN



## IN VERZORGDE SPREEKTAAL

Beste <aanhef> en <aanhef>,

Binnenkort gaan jullie trouwen! Met veel plezier bevestig ik de afspraak die we hiervoor maakten.

### **Jullie trouwen op <datum>**

Op <dag en datum> zijn jullie om <tijdstip> van harte welkom op het gemeentehuis aan de <adres>.

### **De planning**

Willen jullie je uiterlijk vijf minuten voordat we beginnen melden bij de receptie? Onze bode begeleidt jullie dan naar de trouwzaal. We hebben 30 minuten gereserveerd voor de ceremonie.

### **Hebben jullie nog vragen?**

Dan kunnen jullie natuurlijk altijd even bellen met mij of mijn collega's van de Frontoffice via telefoonnummer <telefoonnummer>. Wij staan voor jullie klaar op werkdagen van 9 tot 17 uur.

Ik wens jullie alvast een heel mooie trouwdag!

Een hartelijke groet,

## OEFFENING

Herschrijf nu de volgende zinnen in verzorgde spreektaal: hoe zou je het zeggen?

1. Tevens verzoeken wij u om ons te contacteren.
2. Wilt u de gevraagde bescheiden aan ons doen toekomen?
3. Indien u vragen heeft, gelieve contact op te nemen met ondergetekende.

## JOUW OPLOSSING



## OPLOSSING

1. **Tevens verzoeken wij u om ons te contacteren.**

Wilt u contact met ons opnemen?

OF

Wilt u mij bellen?

OF

Ik hoor graag van u. Belt u mij?

2. **Wilt u de gevraagde bescheiden aan ons doen toekomen?**

Wilt u mij [naam document] sturen?

OF

Wilt u mij de volgende gegevens opsturen:

- ...

- ...

3. **Indien u vragen heeft, gelieve contact op te nemen met ondergetekende.**

Als u vragen heeft, belt u mij dan gerust.

**Jij volgt de minitraining. Dat betekent dat je nu een toets maakt. Maak je die goed?  
Dan krijg je je certificaat.**

**Heb je de smaak te pakken en wil je verder met de training? Dat kan. In de online leeromgeving kun je ervoor kiezen om de hele training alsnog aan te schaffen.**

**Wat dat jou oplevert? Nog meer kennis over helder schrijven, aangevuld met waardevolle technieken om motiverend en positief te schrijven. Ook krijg je dan een aantal voorbeelden die je direct kunt gebruiken in je dagelijkse werk.**

**Zie ik je in de complete training?**

**Vrolijke groet!**

**Paula**

