

---

# Effectieve zakenbrieven

---

M.E. Palm - Hoebé

---

Vijfde druk



Noordhoff Uitgevers



# Effectieve zakenbrieven ook via internet (e-mail, websites)

## Adviezen en oefenopdrachten

### **Marjan Palm-Hoebé**

---

Vijfde druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Houten

*Ontwerp omslag:* Rocket Industries

*Omslagillustratie:* Getty Images

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:  
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB  
Groningen, e-mail: [info@noordhoff.nl](mailto:info@noordhoff.nl)

1 / 15

© 2014 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-pro.nl](http://www.stichting-pro.nl)).

*All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.*

ISBN (ebook) 978-90-01-85287-0

ISBN 978-90-01-82998-8

NUR 810

# Woord vooraf

Het lijkt wel of het steeds belangrijker wordt om een goede zakelijke brief te kunnen schrijven. Communiceren wordt ook steeds gecompliceerder. Dat komt doordat informatie op meer en meer manieren tot ons komt en mensen steeds mondiger worden en de kans hebben overal over mee te communiceren. Met één tweet of filmpje op you-tube bijvoorbeeld kunnen mensen onmiddellijk op nieuws reageren omdat ze ongerust, verontwaardigd zijn. Bedrijven worden genoodzaakt daarop te antwoorden: om opheldering te geven, openheid van zaken, informatie, om onjuiste informatie recht te zetten enzovoort.

Deze herziening van *Effectieve zakenbrieven* is gebaseerd op deze nieuwe ontwikkelingen. Zo is het hoofdstuk 'Kies de beste manier van versturen' geactualiseerd en daarmee is de titel veranderd in *Effectieve zakenbrieven. Ook via internet (e-mail, websites)*. Ook zijn de opdrachten bij de cases aangepast aan de nieuwe manieren om brieven onder de aandacht van lezers te brengen.

Verder staan er veel nieuwe voorbeelden – vaak met commentaar – , nieuwe voorbeeldcases, nieuwe herschrijfopdrachten en nieuwe of vernieuwde cases in. Een kleine 25 in totaal.

Ik zei het al: communiceren wordt steeds gecompliceerder. Dat heeft ook consequenties voor het niveau van de cases. Ik heb geprobeerd afwisseling aan te brengen in moeilijkheidsgraad en ook door het grote aantal voorbeelden genoeg steun te geven bij het uitvoeren van de vaak lastige opdrachten. Dank aan iedereen die, op wat voor manier dan ook, bij de totstandkoming van deze herziening heeft geholpen.

Ik wens alle gebruikers weer veel plezier met deze vernieuwde *Effectieve zakenbrieven. Ook via internet (e-mail, websites)*.

Harmelen, mei 2013



# Inhoud

Inleiding 7

## DEEL 1

### Adviezen 10

- 1 Kies de beste manier van versturen: traditioneel, via e-mail of anders 13
- 2 Effectieve zakenbrieven: meer dan een kwestie van goed Nederlands 27
- 3 Schrijf klantvriendelijk en servicegericht 33
- 4 Verplaats je in de lezer 39
- 5 Schrijf in overeenstemming met je eigen positie en die van je organisatie 49
- 6 Schrijf gestructureerd 55
- 7 Formuleer effectief 65
- 8 De afwerking: een goede brief heeft stijl 77

## DEEL 2

### Oefenopdrachten 84

- Hoe ga je met de oefenopdrachten om? 87
- 1 Informatie verstrekken 89
  - 2 Goodwill kweken 101
  - 3 Aanbieden van diensten 113
  - 4 Medewerking vragen 123
  - 5 Klachten melden en behandelen 135
  - 6 Slecht nieuws brengen 145

Beoordelingsformulier effectieve zakenbrieven 154

Lijst van de voorbeeldbrieven in deel 1 155

Alfabetische lijst van de cases in deel 2 156

Aanbevolen literatuur 157





# Inleiding

In goed, praktijkgericht schrijfvaardigheidsonderwijs zijn twee dingen nodig:

- 1 De student moet adviezen, richtlijnen en normen aangereikt krijgen. Deze moeten hem of haar helpen een antwoord te vinden op twee vragen: hoe ziet een goed schrijfproduct (een zakenbrief) eruit en wat moet of kun je doen om zo'n product te vervaardigen?
- 2 De student moet realistische oefeningen aangeboden krijgen. Deze oefeningen moeten zo nauw mogelijk verband houden met de latere beroepspraktijk van de student.

Wat punt 1 betreft: er zijn uitstekende publicaties voorhanden waarin adviezen, richtlijnen en normen voor schriftelijke communicatie zijn opgenomen. Steehouder e.a. (2012) bijvoorbeeld hanteren een proceduregerichte aanpak, waarin de auteurs uiteenzetten welke achtereenvolgende stappen de schrijver moet of kan zetten op weg naar een goed eindproduct. Titels van andere publicaties, waarvan de één meer procesgericht is en de ander meer productgericht, staan bij de aanbevolen literatuur achter in het boek.

Wat punt 2 betreft: er zijn niet veel publicaties met een grote hoeveelheid praktijkgerichte *oefenopgaven*. In de meeste adviesboeken zijn oefeningen slechts bijzaak. Daarbij voldoen ze vaak niet aan de specificatie die we onder punt 2 noemen, namelijk: een nauwe band met de latere beroepspraktijk van de student. Herschrijf- of interpunctieoefeningen zijn bijvoorbeeld heel nuttig als het gaat om het verwerven van basisvaardigheden, maar ze vormen natuurlijk niet het oefenmateriaal dat de student adequaat toerust voor zijn of haar latere beroepspraktijk. Om dat doel te bereiken zijn oefenopdrachten nodig die de student in realistische situaties plaatsen, waarin daadwerkelijk gecommuniceerd moet worden.

De noodzaak om de praktijk zo goed mogelijk te simuleren, is de eerste bestaansreden van dit boek. *Effectieve zakenbrieven: ook via internet (e-mail, websites)* bevat cases waarin de student geplaatst wordt in de rol van leidinggevende in een bedrijf of organisatie. Deze leidinggevende komt in de cases in aanraking met een probleem dat schriftelijke communicatie nodig maakt. Door deze rol consequent en met overgave te spelen, kun je leren goed met zulke problemen om te gaan en effectief te communiceren. Een tweede bestaansreden ligt in het verlengde hiervan. Als je brieven leert schrijven die in de praktijk *werken*, dan moet ook *effectiviteit* een consequente richtlijn zijn bij het oefenen van schrijfvaardigheid. Effectiviteit moet dan ook de norm zijn bij het beoordelen van zakenbrieven. In dit opzicht schieten bestaande adviesboeken nog wel eens tekort. Uiteindelijk zijn ze ook geschreven door neerlandici, voor wie goed Nederlands een bijna natuurlijke invalshoek is. Onze ervaring is dat bijvoorbeeld bedrijfs-

kundestudenten het argument 'Dat is geen goede zin' sceptisch aanhoren, maar dat de opmerking 'Dat zal in de praktijk niet werken,' hen wel alarmeert. In dit boek wordt consequent vanuit een praktische invalshoek naar zakelijke mail gekeken.

Met deel 1, dat adviezen voor het schrijven van zakenbrieven bevat, willen we bereiken dat je als student gevoelig wordt voor een aantal factoren die het succes van een zakenbrief bepalen. *Volledigheid* is daarbij niet het uitgangspunt, *relevantie* wel. We hebben ons geconcentreerd op zaken die voor aspirant-schrijvers de grootste belemmering vormen op weg naar een goede zakenbrief.

Deel 2 bevat de genoemde cases, 33 totaal, verdeeld over 6 categorieën:

- 1 Informatie geven
- 2 Goodwill kweken
- 3 Aanbieden van diensten
- 4 Medewerking vragen
- 5 Klachten melden en behandelen
- 6 Slecht nieuws brengen



# DEEL 1

# Adviezen

## **Inleiding 11**

- 1 Kies de beste manier van versturen: traditioneel, via e-mail of anders 13**
- 2 Effectieve zakenbrieven: meer dan een kwestie van goed Nederlands 27**
- 3 Schrijf klantvriendelijk en servicegericht 33**
- 4 Verplaats je in de lezer 39**
- 5 Schrijf in overeenstemming met je eigen positie en die van je organisatie 49**
- 6 Schrijf gestructureerd 55**
- 7 Formuleer effectief 65**
- 8 De afwerking: een goede brief heeft stijl 77**

---

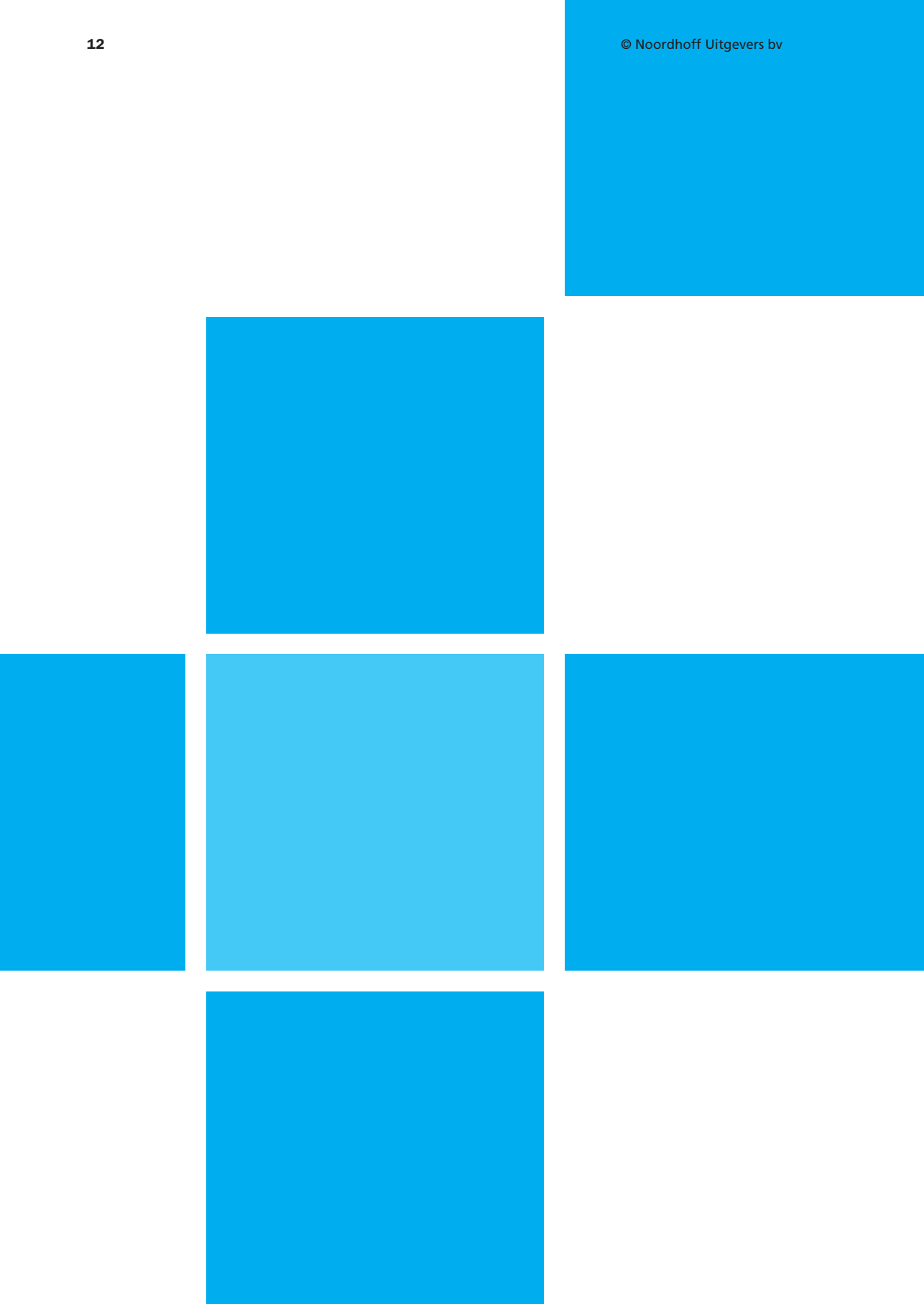
## Inleiding

Dit deel bevat acht hoofdstukken met richtlijnen en adviezen voor het schrijven van zakenbrieven. In hoofdstuk 1 krijg je informatie over het kiezen van de beste manier van versturen van zakenbrieven: wanneer kies je voor traditioneel en wanneer voor e-mail en wat voor mogelijkheden heb je verder nog? In hoofdstuk 2 leer je dat het schrijven van een effectieve zakenbrief meer is dan een kwestie van goed Nederlands. Duidelijk wordt dat een zakenbrief twee soorten doelen dient:

- 1 kortetermijndoelen (het regelen van de zaak in kwestie);
- 2 langetermijndoelen (bijvoorbeeld het kweken van goodwill).

In de daaropvolgende hoofdstukken krijg je antwoord op de vraag *hoe* je deze doelen kunt bereiken. In hoofdstuk 3 leer je hoe je *klantvriendelijk* en *servicegericht* kunt schrijven. In hoofdstuk 4 krijg je misschien wel het belangrijkste advies voor zakelijke mail: verplaats je in de lezer. In hoofdstuk 5 lees je hoe je bij het schrijven ook rekening kunt en moet houden met je eigen positie en met de positie van je organisatie. Hoofdstuk 6 is gewijd aan het structureren van je zakenbrief. Voor verschillende soorten brieven worden structuuradviezen gegeven. Hoofdstuk 7 biedt een aantal adviezen op het gebied van formulering. Je vindt er alleen die kwesties die voor studenten lastig zijn. In hoofdstuk 8 komen ten slotte nog enkele kwesties over de verzorging van je brief aan de orde.

---



# 1

# Kies de beste manier van versturen: traditioneel, via e-mail of anders

## Inleiding

Misschien vind je het vreemd, maar we beginnen dit eerste hoofdstuk van Effectieve zakenbrieven met het advies in bepaalde gevallen vooral *geen* brief te schrijven. Niet altijd namelijk is een brief het juiste communicatiemiddel om een boodschap over te brengen. Illustratie 1.1 geeft hiervan een voorbeeld.

**BRIEFHOOFD**  
**LOGO**  
**GEGEVENS**

\*

Datum 24 juni 2010

Beste collega,

We staan aan de vooravond van grote veranderingen bij PIGEON. Met deze brief en de bijgesloten Omslag wil ik u informeren over deze plannen.

#### **Adviesaanvraag**

Op 7 juli 2010 dienen we een adviesaanvraag in bij de ondernemingsraad (OR) Productie over de reorganisatie van het totale postproces. We vragen de OR advies te geven over deze plannen en de effecten daarvan voor de medewerkers. In onze plannen staat dat we in 2012 alle Voorbereidingslocaties (VBL) hebben gesloten en dat de 6 Centrale Voorbereidings Locaties (CVL) zijn geopend. Het business-balie proces is dan op de 6 business-balies van de sorteercentra Brieven geconcentreerd. Dit alles leidt ertoe dat de functie van Postbode in de toekomst vervalt. We worden daardoor vrijwel geheel een deeltijdorganisatie.

Ik vind het belangrijk om u nu al te informeren dat het werk in de toekomst gaat veranderen en dat het werk voor veel medewerkers zelfs gaat verdwijnen. Ook in de komende periode tot 2012 vinden er reorganisaties plaats. Na de zomer ontvangt u een brief over uw persoonlijke situatie.

#### **Medewerkers met grote contracten**

Medewerkers die werken bij Bezorgen met een contract van 25 uur of meer, of bij Collectie met een contract van 15 uur of meer, krijgen na de zomer de mededeling dat zij 'mogelijk overcompleteet' worden. De mededeling 'mogelijk overcompleteet' betekent dat uw baan in de toekomst vrijwel zeker komt te vervallen. U kunt met deze status gebruikmaken van de regelingen die in het sociaal plan staan. Ik informeer u hierover nu vast, zodat u zich tijdig kunt voorbereiden op uw toekomst en alvast op zoek kunt gaan naar ander werk. U kunt hierbij rekenen op de volledige ondersteuning vanuit de afdeling Mobiliteit.

#### **Medewerkers met kleine contracten**

Medewerkers met kleinere contracten ontvangen na de zomer ook een persoonlijke brief, maar zij worden niet 'mogelijk overcompleteet'. Voor flexibele medewerkers met een klein contract (minder dan 25 uur bij Bezorgen en minder dan 15 uur bij Collectie) zijn er ook in de toekomst nog mogelijkheden voor werk. Het kan wel zijn dat de inhoud, de werkplek en de tijd waarop u kunt gaan werken veranderen.

#### **Informatiesessies in de zomer**

De komende maanden organiseren we op de PIGEON-locaties informatiesessies met de afdeling Mobiliteit. Daarbij wordt uitleg gegeven over het sociaal plan en de ondersteuning die de afdeling Mobiliteit kan bieden. Als u al actief in bemiddeling bent, dan wordt dat traject gewoon voortgezet. Als dat nog niet het geval is, dan kunt u ook zelf een afspraak maken met de afdeling Mobiliteit.

#### **Tot slot**

Ik ben me bewust dat de onzekere toekomst grote gevolgen voor u heeft. In het blad Cahier kunt u nalezen welke stappen we de komende tijd zetten op weg naar 2012. Natuurlijk zal aan de OR Productie advies worden gevraagd over deze reorganisatie.

Heeft u vragen, neem dan contact op met uw manager of met de personeelsconsulent.

Met vriendelijke groet,

Algemeen directeur

#### *Illustratie 1.1 Voorbeeld slechte keuze van communicatiemiddel*

\* In verband met de nieuwe regelgeving hebben we ervoor gekozen bij de voorbeeldbrieven in veel gevallen geen briefhoofd met logo en gegevens op te nemen. Zie hiervoor hoofdstuk 8.



Het is op zijn zachtst gezegd niet netjes om in dit geval een brief te kiezen als communicatiemiddel. In de eerste alinea staat dat de schrijver zijn lezers wil informeren, maar eigenlijk is het gewoon een ontslagbrief en bovendien geldt dat voor maar een deel van de aangeschreven mensen. De schrijver laat zijn lezers ook nog eens puzzelen: word ik nu ook ontslagen of niet? Deze brief getuigt van lafheid en niet van moed. Bij zoiets ingrijpends als ontslag past een persoonlijke, mondelinge vorm van communicatie en niet een brief. Durfde de directeur zijn personeel niet onder ogen te komen?

Ook in andere gevallen kan het verstandig zijn om *geen* brief te schrijven, of niet *uitsluitend* een brief als communicatiemiddel te kiezen. In een organisatie heb je de beschikking over allerlei schriftelijke en mondelinge communicatiemiddelen. Vraag je – voor je een van die middelen gaat gebruiken – altijd eerst af welk middel het meest geschikt is voor de situatie. Is het nodig dat je een officiële brief schrijft of kun je het af met een memo, een korte notitie of een mailtje? Kun je misschien beter voor een mondeling communicatiemiddel kiezen zoals een telefoontje, een gesprek, een bijeenkomst of een vergadering?

Elk van deze middelen heeft zijn eigen voor- en nadelen. Bij de keuze moet je met allerlei vragen rekening houden. Bijvoorbeeld:

- In hoeverre is de informatie belangrijk?
- In hoeverre is de informatie ingrijpend voor de lezer?
- In hoeverre is de informatie vertrouwelijk?
- Is er haast bij? (Met andere woorden: is het belangrijk dat de lezer de informatie snel heeft en/of wil je graag snel antwoord?)
- Communiceer je intern of extern?
- Wil je een (zo snel mogelijke) reactie?
- Wat is je positie ten opzichte van de ontvanger?

Als het om informatie gaat die belangrijk, vertrouwelijk en/of ingrijpend is voor de ontvanger, dan heeft een persoonlijk gesprek de voorkeur, eventueel aangevuld met een brief. Een personeelsbeoordeling bijvoorbeeld kun je niet (alleen maar) per brief afdoen. Ook als je communiceert over een bevordering of juist het mislopen daarvan, over aanname en ontslag, over gevoelige problemen op het werk, is een brief meestal alleen geschikt als ondersteuning of als vastlegging van informatie: een gesprek is in die gevallen het meest geschikte communicatiemiddel.

Gaat het om een korte mededeling, bijvoorbeeld aan een collega of een goede zakenrelatie, dan is een mailtje of een memo te verkiezen boven een officiële zakenbrief.

Wil je de mening van een aantal mensen tegelijk peilen, dan is een mondelinge vorm zoals een vergadering of bijeenkomst – al dan niet een videoconferentie – het aangewezen middel.

## 1.1 Manier van versturen

Als je na analyse van de situatie besloten hebt dat een *zakenbrief* het juiste communicatiemiddel is, sta je voor nog een andere keuze: *hoe verstuur je die brief?* Kies je voor de traditionele manier in envelop met postzegel en via een postbedrijf of kies je voor elektronische verzending? De keus voor het een of het ander is niet vanzelfsprekend; een aantal overwegingen en ongeschreven regels spelen een rol bij die keuze.

**Per e-mail**

De grootste pluspunten van versturen per e-mail zijn de snelheid waarmee je je brief onder de aandacht van je lezers kunt brengen, het gemak waarmee je een grote groep kunt bereiken en daarmee samenhangend de lage kosten vergeleken met de traditionele manier van brieven versturen. Als je *vandaag* belangrijke informatie hebt voor een zakenrelatie en je wilt *vandaag* graag een reactie, dan kan dat niet via een traditionele brief en wel via e-mail; als je informatie hebt over een activiteit op de sportvereniging waarvan je secretaris bent, dan is het gemak waarmee je met één klik op 'verzenden' alle leden van de vereniging op de hoogte brengt in de verste verte niet te vergelijken met de rompslomp van de traditionele manier – en in dit geval zijn de kosten ook absoluut niet met elkaar te vergelijken. Zie illustratie 1.2, 1.3 en 1.4.

**BRIEFHOOFD****LOGO****GEGEVENS****WOERDEN WINT!**

Beste allemaal,

Van 19 tot en met 22 september 2013 organiseren de tennisverenigingen in de gemeente Woerden in samenwerking met Kremer Jansen Tennis & Events een waar tennisfeest in de binnenstad! **Op het Kerkplein** worden **twee tijdelijke tennisbanen** aangelegd. Eén van de hoogtepunten van dit tennisfeest is een **clinic verzorgd door toptennisser Banning op vrijdag 20 september**.

Houd 19 tot en met 22 september dus vrij in je agenda.

Onder het motto 'Woerden Wint' vragen we aandacht voor sport in het algemeen en de tennissport in het bijzonder. Deze actie is bedacht om 3 dingen aan elkaar te koppelen:

- Een eerbetoon aan de Paralympische rolstoeltennissters Laura Verbeek & Beitske Mollema
- Het promoten van de kansen en mogelijkheden van het rolstoeltennis
- Tennissport in de gemeente Woerden in de spotlight zetten

Het programma voor dit tennisfeest is in de maak; wat wij in ieder geval kunnen verklappen is dat, naast de clinic gegeven door toptennisser Banning, op zaterdag 21 september diverse clinics worden verzorgd door Kremer Jansen Tennis & Events.

Wij kijken met zijn allen uit naar dit fantastische tennisfeest en wij rekenen op jouw aanwezigheid, want dit wil je gewoonweg niet missen!

Houd je mail en de website in de gaten; binnenkort wordt het programma bekendgemaakt en kun je je inschrijven voor de clinics.

Want wie wil er nu niet tennissen op het Kerkplein in Woerden?

Tot dan...

KREMER JANSEN

TENNIS & EVENTS

Illustratie 1.2 Voorbeeld van een per e-mail verzonden brief.

Bedrijven gaan overigens ook steeds meer uit *milieuoverwegingen* brieven per e-mail versturen: bedenk maar eens hoeveel papier en inkt dat scheelt. Er zijn bedrijven die om die reden onderaan iedere mail een vaste boodschap hebben staan, zoals bijvoorbeeld PriceWaterhouseCoopers: 'Help verspilling tegen te gaan, denk aan het milieu voordat je besluit deze mail te printen.'

### **Traditioneel**

Maar niet altijd is de keuze zo gemakkelijk gemaakt. Om te beginnen moet je natuurlijk over het e-mailadres van je lezer(s) beschikken. Dat lijkt een open deur, maar vooral ouderen beschikken nog lang niet altijd over een e-mailadres. Ook heeft een traditionele brief voor veel ouderen een meer formeel en serieuzer imago dan een e-mail: zij vinden het *prettiger* om een traditionele brief te krijgen en te versturen. Een andere groep geeft niet zomaar zijn/haar mailadres aan iedereen: dat zijn mensen die het privé-karakter van een traditionele brief verkiezen boven het meer openbare karakter van e-mail. En voor e-mail bestaat er ook (nog?) niet zoiets als een telefoonboek, waarin je iemands e-mailadres zou kunnen opzoeken. Het openbare karakter van e-mail brengt ons bij een andere reden om *niet* voor e-mail te kiezen: de aard van de informatie in de brief. Organisaties die vertrouwelijke gegevens versturen, zoals accountantskantoren, banken, advocatenkantoren, de Belastingdienst en andere overheidsinstellingen, versturen vrijwel alles (nog) per traditionele post. Het gaat dan bijvoorbeeld om brieven bij offertes, bij opdrachtbevestigingen, bij facturen; om brieven van de belastingdienst in verband met aangiftes; om brieven bij vertrouwelijke informatie als financiële rapportages enzovoort. In sommige gevallen vereist de wet zelfs dat er een traditionele brief verstuurd wordt of is dat per overeenkomst bepaald.

Ook als het gaat om brieven waarvoor je een ontvangstbewijs wilt of moet hebben, kies je voor een traditionele brief. Dat is dan een zogenoemde aangetekende brief: als die wordt bezorgd, dient de ontvanger een handtekening te zetten als bewijs dat hij of zij de brief daadwerkelijk ontvangen heeft. Meestal wordt voor een aangetekende brief gekozen als de inhoud ervan als bewijs kan dienen. Denk bijvoorbeeld aan een aanmaning: de ontvanger kan dan nooit zeggen dat hij de brief niet gekregen heeft. Ook als je de handtekening van je lezer nodig hebt – onder een contract, een opdrachtbevestiging of een overeenkomst bijvoorbeeld – verstuur je de begeleidende brief en de stukken per traditionele post.

De aard van bedrijven of organisaties speelt in de keuze van versturen overigens wel een rol: hoe geavanceerder of moderner het bedrijf/de organisatie des te eerder er wordt gekozen voor versturen per e-mail. Ook in de hierboven genoemde gevallen: zij maken al veel gebruik van elektronische handtekeningen en beveiligen hun per e-mail verstuurd brieven als het belangrijk is dat de ontvanger geen veranderingen in de tekst kan aanbrengen. Dit kun je bijvoorbeeld doen door een wachtwoord aan je document toe te voegen of van je brief een pdf-bestand te maken, of door gebruik te maken van een inlogcode. Van overheidsinstellingen kun je nou niet direct zeggen dat ze geavanceerd of modern zijn, maar toch versturen ze veel brieven per e-mail als pdf-bestand.

Een met de aard van het bedrijf samenhangend punt is dat veel bedrijven e-mail als iets informeels beschouwen en daarom de voorkeur geven aan de in hun ogen meer formele traditionele brieven.

Nog een paar gevallen waarin *niet* voor e-mail gekozen wordt: als de brief als begeleidende brief dient bij niet-digitale documenten zoals folders, plattegronden, reisdocumenten en als je als schrijver meer effect wilt bereiken, meer indruk wilt maken of meer aandacht wilt krijgen. Dat laatste is de reden dat vooral veel marketingbrieven nog per traditionele post verstuurd worden: een e-mail is zo gewist, een traditionele brief heb je toch even in je handen. Een voorbeeld: een uitgeverij biedt advertentiepagina's aan in een vooraanstaand tijdschrift. Als je een traditionele brief stuurt, voeg je daar meteen een paar voorbeelden van pagina's met advertenties bij: je lezer ziet dan meteen hoe een advertentie eruit kan zien. Als je die informatie per e-mail zou versturen, bestaat de kans dat de lezer niet eens de bijlage opent waarin de advertentievoorbeelden staan. Bovendien werkt het echte advertentievoorbeeld hier ook overtuigender dan de digitale versie. Illustratie 1.3 is een voorbeeld van een brief bij niet-digitale informatie, in dit geval een folder.

**BRIEFHOOFD**  
**LOGO**  
**GEGEVENS**

Datum 5 november 2012

Beste

Wij houden u graag op de hoogte van de nieuwste mogelijkheden op het gebied van Televisie van **nedertv**. Zo kijkt u in het nieuwe televisietijdperk met interactieve televisie wat u wilt, gewoon wanneer u dat uitkomt. Snel, makkelijk en helemaal van nu!

#### **Standaard bij nedertv**

Sinds vorig jaar is interactieve televisie bij **nedertv** dan ook standaard onderdeel van het televisieabonnement. Om deze reden informeren wij u graag nog eens over de mogelijkheden van Interactieve Televisie van **nedertv**.

#### **Exclusief aanbod**

Bijgevoegd vindt u een handige folder waarin u alles kunt lezen over Interactieve Televisie, en bijbehorende diensten als On Demand en TV Gemist. Omdat **nedertv** het belangrijk vindt dat ook u optimaal kunt genieten van de televisiemogelijkheden van tegenwoordig, ontvangt u binnenkort een exclusief en persoonlijk aanbod.

Met vriendelijke groet,

Commercieel directeur

*Illustratie 1.3 Voorbeeld van een brief die het best per traditionele post verstuurd kan worden: bij versturing per e-mail bestaat de kans dat de lezers de folder, die als bijlage wordt meegestuurd, niet openen.*

De lezer ziet de folder meteen en dat draagt sterk bij aan de overtuigingskracht van de brief. Was de brief per e-mail verstuurd dan zouden veel lezers de bijlage waarschijnlijk niet eens openen, omdat ze de brief als 'reclame' kunnen zien.

Samenvattend kun je zeggen: *hoe belangrijker, hoe officiëler, hoe vertrouwelijker de inhoud van de brief, des te eerder kies je voor de traditionele manier van versturen.*

Wanneer kun je dan kiezen voor het digitaal versturen van een zakenbrief? Eigenlijk is het antwoord simpel: in alle andere gevallen. Dus bijvoorbeeld bij verzoeken om informatie, bij verzoeken om deelname aan congressen of vergaderingen of verzoeken om sponsoring, kies je voor versturen per e-mail. Ook opdrachten, opdrachtbevestigingen, informatie over allerlei zaken, bevestigingen van afspraken, uitnodigingen enzovoort kunnen per e-mail verstuurd worden. En verder alle overige correspondentie met zakenrelaties.

Eén voordeel van versturen per e-mail verdient hier nog apart aandacht: *snelheid*. Vaak wordt voor versturen per e-mail gekozen, omdat de lezer dan *sneller* op de hoogte is van wat je te melden hebt. Ook als het niet uitmaakt of een brief per traditionele post of per e-mail wordt verstuurd, wordt in de praktijk eigenlijk altijd voor e-mail gekozen omdat de brief de lezer dan *sneller* bereikt. Vaak ook wordt omwille van de snelheid een brief ingescand of wordt er een pdf-bestand van gemaakt en dat wordt vervolgens per e-mail verstuurd, terwijl de papieren versie alsnog op de traditionele manier wordt verstuurd omdat men dat wel zo netjes vindt. Vooral meer formele bedrijven als overheidsinstellingen, advocatenkantoren en dergelijke werken op deze manier.

Snelheid van versturen speelt ook een rol als het om (politiek) gevoelig liggende informatie gaat: daar moeten de betrokkenen snel van op de hoogte zijn, eerder dan dat ze die informatie in de wandelgangen horen. Ook als het gaat om informatie die snel uit kan lekken, is het belangrijk de betrokkenen direct in te lichten. Denk bijvoorbeeld aan het begin van de kredietcrisis, toen de Nederlandse regering een grote Nederlandse bank overnam en de bankmedewerkers dat nieuws op hun werk te horen kregen via sms'jes van kennissen en familieleden die via de media al op de hoogte waren. Een brief per e-mail aan de medewerkers had veel onrust kunnen wegnemen. Bovendien is het niet bepaald netjes dat zij het nieuws van derden moesten horen.

En tot slot: het spreekt vanzelf dat als een bedrijf buitenlandse vestigingen heeft, ge-e-mailde brieven sneller ter plekke zijn dan traditioneel verstuurd.

Nog twee voorbeelden van ge-e-mailde brieven: van een consumentenvereniging aan haar leden en van een rechtenfaculteit van een universiteit aan toekomstige studenten. Voorbeelden van snel en goedkoop een grote groep bereiken.

**BRIEFHOOFD**  
**LOGO**  
**GEGEVENS**

Geachte heer, mevrouw [...],

Overstappen of blijven? Vanaf vandaag helpt onze Zorgvergelijker 2013 u kiezen! Deze week onthuld: de Beste Zorgverzekeraar. Handig om mee te nemen bij uw keuze. Meer handige tips over zorgzaken? Lees ons 'hoofdpijndossier' en wordt wijzer met onze medicijnwijzer.

**Zit u nog goed in 2013?**

Misschien bent u tevreden over uw huidige zorgverzekeraar en hoeft u niet te switchen. Met de Zorgvergelijker 2013 ziet u of u nog goed zit in 2013 óf dat u beter af bent bij een andere zorgverzekeraar. Vergelijken kan op vier manieren!

**En de winnaar is...**

Deze week onthuld: de Beste Zorgverzekeraar! Om tot deze benoeming te komen, voerde uw consumentenvereniging samen met NIVEL een grootschalig onderzoek uit onder zorgverzekeraars. We vergeleken hen onder andere op declaratieafhandeling, telefonische bereikbaarheid én zorginkoop. Nieuwsgierig?

**Pillen of poli?**

Hoofdpijn is wereldwijd een kopzorg. Een pilletje kan wonderen doen, maar als dat niet meer helpt biedt een poli wellicht uitkomst. Lees ons hoofdpijndossier.

**Medicijnen van a tot z**

Welk medicijn helpt nou écht bij deze aandoening? Raadpleeg onze medicijnwijzer. Een handig alfabetisch medicijnenoverzicht dat u een inzicht geeft in de werkzame stoffen.

Met vriendelijke groet,

uw consumentenvereniging

*De Zorgvergelijker 2013 geeft raad!*

Illustratie 1.4 Per e-mail verzuurde brief

**BRIEFHOOFD**  
**LOGO**  
**GEGEVENS**

Beste Silvia,

Je hebt aangegeven belangstelling te hebben voor een meeloopdag **rechten** op onze faculteit. De meeloopdagen zijn met kleine groepjes van maximaal 10 scholieren en persoonlijke begeleiding van een ouderejaars. De eerstvolgende meeloopdagen zijn gepland op **maandag 28 oktober, dinsdag 5 november, maandag 18 november of maandag 16 december a.s.**

Zo'n dag ziet er dan ongeveer als volgt uit:

11.30 uur ontvangst in het Visitors' Centre (station)

12.00 uur lunch in het Rechten Restaurant

13.00 uur (deel van) college

14.15 uur facultatief programma, bijv. rondleiding door ons gebouw, bibliotheek bekijken, rondwandeling in de buurt, naar Academieggebouw, studievereniging, etc.

15.30 uur einde programma

Gedurende de dag word je begeleid door een ouderejaarsstudent. Hij/zij kan je alles vertellen over de studie, de faculteit, de stad en het studentenleven. Gedurende het hele programma krijg je voldoende gelegenheid om vragen te stellen, de lunch regelen wij voor je.

Laat me graag zo snel mogelijk weten of je nog geïnteresseerd bent **en voor welke datum**, ongeveer een week tevoren krijg je dan een definitieve bevestiging en verdere informatie over de ontvangstlocatie, de ouderejaarsstudent, etc. Stuur me hiervoor ook even je **huisadres**.

Ik hoop je voldoende geïnformeerd te hebben,

Met vriendelijke groet,

Jorien Bakker

Coördinator meeloopdagen

*Illustratie 1.5 Voorbeeld van een ge-e-mailde brief*

## 1.2 Andere manieren van versturen

### Fax

Een oude, maar nog steeds gebruikte manier om een zakenbrief te versturen is *de fax*. Er zijn gevallen waarin die de voorkeur heeft boven een traditioneel verstuurd of ge-e-mailde brief. Bijvoorbeeld als je snel een handtekening nodig hebt onder een brief en de lezer nog niet over een digitale handtekening beschikt of als er een stempel nodig is op een brief.

### Website

Inmiddels zijn er onder andere door de steeds maar verder gaande ontwikkelingen op communicatiegebied ook andere manieren van het versturen van brieven ontstaan. Zoals via de *website* van bedrijven.

Allereerst is de zogenaamde *nieuwsbrief* een heel populair fenomeen geworden. Vrijwel ieder bedrijf maakt van de mogelijkheid gebruik om via

**BRIEFHOOFD**  
**LOGO**  
**GEGEVENS**

**De praktijk is verhuisd...**

Laatste Nieuws /

**De praktijk is verhuisd...**

**...en veranderd van naam!**

Op 8 december 2012 is de praktijk van de Dorpsstraat verhuisd naar een nieuw pand aan de Buitenweg in Kamerik.

Op het terrein aan de Buitenweg is ook de Universitaire Landbouwhuisdieren Praktijk gevestigd.

Onze dependance in Woerden blijft op dezelfde locatie gevestigd.

De reden van de verhuizing is dat het huidige pand in Kamerik niet meer voldeed aan de huidige eisen en wensen. In ons nieuwe pand kunnen wij u en uw huisdieren nog beter van dienst zijn.

In de nieuwe praktijk worden onze trimactiviteiten voor hond en kat uitgebreid.

Ook het dierenasiel van Kanis en omstreken verhuisd naar Kamerik en wordt in een modern, nieuw pand gevestigd. Onze dierenartspraktijk zal nauw gaan samenwerken met het dierenasiel.

Via onze facebookpagina kunt u de ontwikkelingen op de voet volgen!

De gezelschapsdierenpraktijk heeft na de verhuizing een nieuwe naam gekregen:

DierGezondheidscentrum 'DCG'. In het logo ziet u één rode punt: deze punt staat voor de locatie van Diergezondheidscentrum in Kamerik.

Tevens willen wij u op de hoogte brengen van een nieuw te openen dependance in Montfoort. Deze dependance wordt gevestigd in de Diersuper aan de Ijsselweg en zal op 22 december openen.

Mocht u vragen hebben dan horen wij dit graag!

**Ontvang onze nieuwsbrief**

*Illustratie 1.6 Voorbeeld van een nieuwsbrief*

haar website het laatste nieuws over het bedrijf aan gebruikers van haar website kenbaar te maken door middel van zo'n nieuwsbrief. Veel bedrijven bieden de mogelijkheid om je op zo'n nieuwsbrief te abonneren: je krijgt dan iedere nieuwsbrief automatisch via je e-mail en hoeft dus niet iedere keer naar de website van een bedrijf om het laatste nieuws te lezen. Doel van dergelijke nieuwsbrieven is niet alleen informeren, maar ook het kweken van goodwill en het binden van klanten aan het bedrijf (onder andere door het geven van privileges aan abonnees op de nieuwsbrief en door het doen van aanbiedingen).



Als het om heel belangrijke informatie gaat, kunnen bedrijven ook op een andere manier gebruik maken van hun website om die informatie kenbaar te maken: via een *pop-up* verschijnt een brief, die de gebruiker eerst *moet* lezen voor hij verder kan op de website. Meestal krijgen die brieven de titel 'mededeling' mee. Illustratie 1.7 laat een voorbeeld van zo'n brief zien. Het grote voordeel van deze manier van versturen is dat de boodschap precies terecht komt bij diegenen voor wie hij bestemd is en dat de lezer gedwongen wordt de brief te lezen.

### **Mededeling**

**Er is een mededeling die uw aandacht verdient. Nadat u deze gelezen heeft, kunt u verder met internetbankieren.**

-----

#### **Overal veilig internetbankieren Met een PAC-code**

Als u inlogt op DeBank.nl kan DeBank u vragen een PAC-code (Persoonlijke Authenticatie Code) in te vullen. DeBank vraagt alleen om deze extra code als u op een andere plek of ander apparaat inlogt dan gebruikelijk.

#### **Waarom start DeBank met de PAC-code?**

Internetcriminelen worden steeds slimmer. Om u te beschermen tegen online fraude, logt u voortaan in sommige situaties in met een extra code.

#### **Wanneer vraagt DeBank om een PAC-code?**

Stel: u logt in op DeBank.nl vanaf een computer waarmee u anders nooit internetbankiert. Bijvoorbeeld vanuit het buitenland of een internetcafé. In zo'n situatie kunnen we u vragen om een PAC-code. Dit doen we omdat we extra zekerheid willen hebben dat u inlogt en niet iemand anders. In de meeste gevallen zult u op de gebruikelijke manier kunnen inloggen; met alleen een gebruikersnaam en een wachtwoord. U heeft dus niet altijd een PAC-code nodig.

#### **Hoe ontvangt u de PAC-code?**

U ontvangt de PAC-code op dezelfde manier waarop u ook uw TAN-code ontvangt. SMS-TAN gebruikers ontvangen de PAC-code op hun mobiele telefoon. Gebruikt u nog een papieren TAN-lijst? Dan ontvangt u tijdig een nieuwe lijst met TAN- én PAC-codes.

#### **Voorwaarden aangepast**

Het gebruik van de PAC-code is nieuw en maakt vanaf nu deel uit van de nieuwe voorwaarden. Mocht u bezwaar hebben tegen het gebruik van de PAC-code dan kunt u de overeenkomst van DeBank.nl opzeggen.

>Voorwaarden DeBank.nl per 1 december 2012 (pdf)

Verder naar DeBank.nl

Illustratie 1.7 Voorbeeld van een brief d.m.v. een pop-up op de website van DeBank.nl

## Media

Als een schrijver zich wil richten tot een grote groep mensen en niet de beschikking heeft over een website of (e-mail)adressen dan kan hij via een zogenaamde *open brief* toch zijn doelgroep bereiken. Zo'n brief kun je laten publiceren in de dag- of weekbladen waarvan je weet dat je doelgroep die leest. Illustratie 1.8 is een voorbeeld van een open brief. Opvallend is dat de schrijver zich richt tot de leden van de Tweede Kamer, maar de brief heeft laten publiceren in de grote landelijke dagbladen. Kennelijk wil hij dat behalve de leden van de Tweede Kamer nog veel meer mensen zijn brief lezen.

**BRIEFHOOFD**

**LOGO**

**GEGEVENS**

open brief aan de leden van de Tweede Kamer

### **Ingrijpen gewasbeschermingstechnologie bemoeilijkt innovatie in land- en tuinbouw**

De land- en tuinbouw zijn van vitaal belang voor de Nederlandse economie. De sector staat voor zo'n 10% van het Bruto Nationaal Product, voor bijna 20% van de totale nationale export en voor werkgelegenheid. Het is daarom van het grootste belang om vast te houden aan duurzaamheid in de land- en tuinbouw. Voorwaarde is dat Nederlandse boeren en tuinders toegang hebben tot de meest recente kennis, toepassingen en technologieën om hun gewassen op een veilige en gezonde manier te kunnen telen.

COMPAGRA is mondiaal een toonaangevend bedrijf in de agrarische sector en wij ondersteunen Nederlandse boeren en tuinders al meer dan 100 jaar met de tools die ze nodig hebben. We hebben enorm geïnvesteerd; in Nederland spenderen we jaarlijks zo'n €25 miljoen aan R&D en we hebben meer dan duizend medewerkers. Een reden waarom we zoveel investeren is dat Nederland van oudsher toegewijd is aan innovatie in de land- en tuinbouw en bewijsvoering leidend is in de wet- en regelgeving.

We doen graag meer in Nederland maar zijn zeer teleurgesteld over het besluit van de Tweede Kamer aan te dringen op een moratorium op neonicotinoïde-gewasbeschermingsmiddelen vanwege hun vermeende risico voor bijen.

Toegepast als zaadbehandeling leveren deze gewasbeschermingsmiddelen ten opzichte van bespuitingen een nog grotere bijdrage aan de duurzaamheid van de Nederlandse land- en tuinbouw, omdat de methode een van de meest innovatieve, effectieve en beheersbare manieren van gewasbescherming is. Zoals alle gewasbeschermingsmiddelen zijn ze voorafgaande aan de toelating jarenlang streng getest, dus voor boeren en tuinders ze mogen gebruiken, om te garanderen dat ze niet schadelijk zijn voor mensen of onacceptabele effecten op het milieu hebben.

Niet verrassend dus dat correct toegepaste zaadbehandeling met neonicotinoïden al meer dan tien jaar lang plagen veilig bestrijdt op miljoenen hectares met gewassen in Europa zonder schade toe te brengen aan bijenpopulaties. Dit is bewezen door jaren van onafhankelijk onderzoek.

Helaas tracht een aantal belangengroeperingen steeds deze technologie in verband te brengen met de zorgwekkende afname van bijengezondheid. Ze negeren een grote

hoeveelheid wetenschappelijk bewijs dat achteruitgang van habitat en voedsel plus de varroa-mijt, en de virusziektes die hij overbrengt, de belangrijkste oorzaken zijn voor zwakke bijengezondheid. En er lijkt geen verklaring te zijn waarom landen als Schotland en Zwitserland, waar het gebruik van neonicotinoïden zeer beperkt is, kampen met een afname van bijengezondheid. Of waarom in Australië, waar neonicotinoïden veel gebruikt worden, de bijenpopulaties floreren.

Naar onze mening verduidelijkt een recent rapport van de European Food Safety Agency (EFSA) de situatie niet. Haar herbeoordeling van de vermeende risico's die deze gewasbeschermingsmiddelen voor bijen opleveren, was zeer theoretisch en ging voorbij aan alle relevante studies alsook de onafhankelijke monitoring waarmee het veilige gebruik op miljoenen hectares met gewassen in Europa werd aangetoond. Het wekt geen verbazing dat zelfs EFSA erkent dat haar herbeoordeling een 'hoog niveau van onzekerheid' omvatte.

Hoewel neonicotinoïden-gewasbeschermingsmiddelen belangrijk zijn voor COMPAGRA toonde een recent onderzoek aan dat ze van veel grotere waarde zijn voor de Nederlandse boeren en economie. Ze beschermen in ons land de opbrengst van gewassen als maïs, suikerbiet en groenten en ondersteunen de werkgelegenheid van tienduizenden in Europa. Samen goed voor miljarden euro's aan economische waarde.

Een florerende bijenpopulatie is essentieel voor duurzame land- en tuinbouw, maar dat zijn innovatieve behandelingen als neonicotinoïden- gewasbeschermingsmiddelen ook. Onze Bestuivingsoperatie demonstreert dat beide mogelijk zijn. We helpen boeren al ruim tien jaar met het inzaaien van stuifmeelrijke habitats naast hun akkers, met een significante toename van bestuivende insecten tot gevolg.

COMPAGRA is volledig overtuigd van het veilige gebruik en de bijdrage van onze technologie. Wij hopen dat de leden van de Tweede Kamer alle feiten meewegen en een heroverweging van het moratorium op deze essentiële technologie mogelijk maken. Iets anders zou de steun die Nederland van oudsher aan innovatie in de landbouw geeft ondermijnen, de belangen van boeren en tuinders, de economie en het milieu schaden en niets toevoegen aan het verbeteren van de gezondheid van bijenpopulaties.

Voor meer informatie: [www.compagra.nl](http://www.compagra.nl)

Head Department R&D

*Illustratie 1.8 Voorbeeld van een open brief*

Bij de cases in deel 2 krijg je steeds de vraag: hoe zou je deze brief versturen? Op basis van de informatie hiervoor kun je deze vraag beargumenteerd beantwoorden.