

De zakelijke brief

Voorbeeld
Algemene informatie
Conventies
Tips
Links
Verder lezen

Voorbeeld

(uit Janssen (red.) (1996))

Nijman Adviesgroep BV **Organisatie-adviezen & Interim-management** ⁽¹⁾

Wilhelminapark 40
3581 NK Utrecht
Postbus 14202
Telefoon: 030 – 2520993
Fax 030 – 2520994 ⁽¹⁾

Sportcentre Action
t.a.v. de heer W. Verheul
Herenstraat 10
3512 JK Utrecht ⁽²⁾

Utrecht, 22 juni 2001 ⁽³⁾

Uw kenmerk: verzoek om offerte van 12 juni 2001
Ons kenmerk: off/22.6.2001/AN ⁽⁴⁾

Onderwerp: offerte reorganisatiebegeleiding ⁽⁴⁾

Geachte heer Verheul, ⁽⁵⁾

⁽⁶⁾ Hierbij stuur ik u zoals afgesproken onze offerte (in tweevoud) voor het begeleiden van de reorganisatie in uw bedrijf. Wij hebben hierin de ideeën verwerkt die u in ons gesprek van 12 juni j.l. naar voren heeft gebracht.

Het volledig uitgewerkte plan van aanpak en de daarbij behorende begroting vindt u op pagina 12.

Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben naar aanleiding van deze offerte, neem dan gerust contact met ons op. Wilt u bij akkoord een van de exemplaren ondertekenen en aan ons terugsturen?

Met vriendelijke groet, ⁽⁷⁾

[handtekening] ⁽⁷⁾

A.M. Nijman, algemeen directeur ⁽⁷⁾

Bijlage(n): offerte ⁽⁸⁾

Algemene informatie

Ondanks het intensieve gebruik van telefoon en e-mail, blijft de zakelijke brief een onmisbaar medium in elke organisatie.

De brief wordt vooral ingezet voor externe communicatie; bij interne communicatie zal meestal een memo <link> de voorkeur krijgen.

Een belangrijke functie van een zakelijke brief is het formeel vastleggen van wat eerder al aan de orde is geweest in gesprekken: afspraken, voorstellen, etc., zoals in de eerste alinea van het voorbeeld. Het voorbeeld laat verder duidelijk zien hoe een brief een onderdeel is van een omvattender communicatieproces: een brief reageert op iets en verwijst daar naar (1^e alinea) en vormt zelf weer een schakel in het vervolg van de communicatie (3^e alinea). Ook bij sollicitatiebrieven <link> of verzoeken om informatie wordt op iets gereageerd en ook dan is het de bedoeling dat op de brief een reactie komt.

Een zakelijke brief behandelt bijna nooit een complex onderwerp. De inhoud blijft beperkt tot één eenvoudig onderwerp dat kort behandeld wordt.

Wat een brief wezenlijk onderscheidt van andere vormen van zakelijke communicatie is het persoonlijke karakter ervan: niet een organisatie als geheel of een groep is de ontvanger, maar een ander individu. De inhoud van de brief zal dan ook zelden tot problemen leiden, maar des te belangrijker is het goed aandacht te besteden aan het expressieve aspect en het relationele aspect van het schrijven. <links> Zie de derde alinea in het voorbeeld. De afzender stelt zich welwillend op en neemt alle verantwoordelijkheid voor eventuele onduidelijkheden op zich en de opdracht aan de geadresseerde wordt door de vraagvorm op een prettige en open wijze geformuleerd.

Conventies

De structuur van de zakelijke brief is eenvoudig en eenduidig. De eigenlijke tekst bestaat uit drie tot vijf alinea's. Daarnaast kent een zakelijke brief veel vaste onderdelen.

In de voorbeeldbrief zien we de volgende acht onderdelen, vormgegeven volgens de zogenaamde Amerikaanse indeling:

- **Briefhoofd** ⁽¹⁾
De afzender met naam, adres en andere gegevens, vaak ook met logo. Het lettertype in het briefhoofd wijkt vaak af van dat in de tekst.
- **Adressering** ⁽²⁾
In het geval van een organisatie noem je eerst de organisatie (*Sportcentre Action*), als die bekend is ook een afdeling, en daarna pas de naam van de lezer.
- **Plaats en datum** ⁽³⁾
Zet een komma na de woonplaats en schrijf de maand voluit.
- **Kenmerken en onderwerp** ⁽⁴⁾
De kenmerken doen dienst bij het archiveren van de brief. Verder kunnen ze ook in een antwoord gebruikt worden bij het verwijzen naar eerdere brieven.
Achter *onderwerp* (of: *betreft*) komt het thema van de brief.
- **Aanhef** ⁽⁵⁾
Geachte heer [achternaam] of *Geachte mevrouw* [achternaam], zonder voorletters, voldoet meestal prima. Als de naam of de sekse van de geadresseerde onbekend is, is *Geachte heer, mevrouw* mogelijk.
Een groep mensen kan als groep aangesproken worden, dus: *Geachte commissie* of *Geacht bestuur*.
Beste [voornaam] is mogelijk als de schrijver de geadresseerde persoonlijk kent en hem/haar in het dagelijks leven tutoyeert en bij de voornaam noemt. *Beste heer* [achternaam] is af te raden.
In een aanhef komt geen titulatuur of een functie. Dus niet *Geachte chef* of *Geachte drs. Jansen*.
De aanhef *Mijne heren* is sterk verouderd.

- **De eigenlijke tekst** ⁽⁶⁾ (3 alinea's in het voorbeeld)
Een zakelijke brief kent een duidelijke indeling in inleiding – kern – slot.
De inleiding, meestal de 1^e alinea, schetst de context van de brief, in het algemeen de concrete aanleiding. Soms komt ook nog het doel expliciet ter sprake.
De afsluitende alinea rondt de tekst af door conclusies, adviezen, afspraken etc. vast te leggen. Bovendien bevat zo'n laatste alinea vaak informatie om de sociale relatie te bevestigen zoals in *Mocht u nog vragen, neem dan gerust* uit het voorbeeld.
De 1 tot 3 alinea's in de kern geven antwoord op de vragen die door de tekst beantwoord moeten worden.
- **Slotformule en ondertekening** ⁽⁷⁾
Veel verschillende slotformules zijn mogelijk; *Met vriendelijke groet (-en)* is redelijk neutraal en wordt dan ook steeds meer gebruikt. Iets als *Hoogachtend* is ook prima, maar oogt tegenwoordig wat formeel en stijfjes.
Een zakelijke brief moet altijd ondertekend worden met onder de handtekening de naam.
Vrouwen kunnen overwegen hun voornaam voluit te schrijven om in een reactie een seksistische aanhef als *Geachte heer* [achternaam] te voorkomen.
- **Bijlage(n)** ⁽⁸⁾
Als er bijlagen bijgevoegd zijn, dan moet dat aangegeven worden.

Bedenk verder: Een aantrekkelijke zakelijke brief is kort (lieft 1 A4-pagina, ten hoogste 2; liefst niet meer dan 3 tot 5 alinea's) en hij is goed vormgegeven. Goed vormgegeven wil zeggen dat de tekst en de vaste onderdelen evenwichtig verdeeld zijn over de pagina en dat de alinea's gescheiden zijn door een regel wit. In Nederland is de zogenaamde Amerikaanse indeling gangbaar, waarbij alle onderdelen tegen de linkermarge leunen.

Tips en opmerkingen

- Grotere organisaties werken vaak met modelbrieven of zelfs met bouwstenen, standaardalinea's die je naar believen kunt combineren of aanvullen. In andere gevallen zul je op zijn minst moeten houden aan de huisstijl.
- In brieven voor interne communicatie zul je meestal informeler kunnen schrijven dan in externe brieven. Bovendien kun je intern veel informatie, gangbare afkortingen bijvoorbeeld, als bekend veronderstellen die je in externe brieven zult moeten expliciteren of verduidelijken.
- Een zakelijke brief is een visitekaartje voor de organisatie. Houd daarom de volgende schrijfadvisen nog extra in gedachten:
 - Kies de toon die past bij de relatie
Zoals: geen joviaal toontje tegenover een hogergeplaatste, een bevelend toontje tegenover een ondergeschikte, of een corrigerend toontje tegenover een klant.
 - Vermijd cliché's, vooral in intro's en afsluitingen
Probeer, als het kan, andere eerste zinnen te bedenken dan *Refererend aan ..., In antwoord op uw schrijven ..., of Hierbij ...*
 - Stel de lezer centraal
Vermijd zo veel mogelijk *ik* of *wij* en spreek de lezer direct aan: *u / uw*.
 - Schrijf concreet
Vermijd vage woorden en vage tijdsaanduidingen.
 - Schrijf korte zinnen
 - Schrijf positief
Leg bijvoorbeeld het accent op een oplossing (*Volgende week dinsdag, uiterlijk 17.00 u., ...*) in plaats van op het probleem (*Helaas kunnen wij niet eerder dan ...*)
- Bij een particuliere zakelijke brief is het ook gebruikelijk naam, adres en overige gegevens van de afzender onder aan de brief te plaatsen, dus onder de slotformule en ondertekening.
- Zakelijke brieven zijn er voor tal van onderwerpen en gelegenheden (verzoek om informatie, memo, aanbiedingsbrief, klachtenbrief, reactie op klachtenbrief, sollicitatiebrief, goodwill-brief, direct mail (verkoopbrief), orderbevestiging, bestelling, bezwaarschrift, etc.). Zie bij **Links** en **Verder lezen** voor informatie over meer specifieke soorten zakelijke brief.

Links

www.taalnet.nl/mijnweb/WELKOM.html (Sterk gericht op ROC's)

www.talencentrum-bve.nl/cursist/nt2/brieven

Verder hebben de meeste sites die gericht zijn op taal, een onderdeel gericht op zakelijke brieven.

Verder lezen

De bekende handboeken als Steehouder e.a. (1999) *Leren Communiceren* (hoofdstuk 7) of Janssen (red.) (1996) *Zakelijke Communicatie* (deel 1, module 4) bevatten uitgebreide informatie over zakelijke correspondentie.

Bakx, J., M. Bernards & A. de Vries (1997), *Nota Bene! Cursus schrijfvaardigheid voor hoogopgeleide anderstaligen*. Bussum: Coutinho. (Gericht op leerders van het Nederlands als tweede taal. Hoofdstuk 4 gaat helemaal over zakelijke brieven.)

Beex, N., R. Doeve & E. Tiggeler (2001), *De magische mediamix. e-mail brieven faxen*. Den Haag: Sdu.

Bloch, David (1996), 'Briefverzorging: het kan ook anders'. In: *Onze Taal*, 65, 5, blz. 132-134.

Burger, P. & J. de Jong (1998a). 'Gewenste en ongewenste intimiteiten. De kwetsbare relatie tussen schrijver en lezer'. In: *Onze Taal*, 67, 1, blz. 18-20. (Over hoe evenwichtig en correct om te gaan met het expressieve en relationele aspect in zakelijke brieven.)

Burger, P. & J. de Jong (1998b). 'Wat een dag hè, Arnold? Ongewenste intimiteiten in zakelijke brieven [2]'. In: *Onze Taal*, 67, 4, blz. 88-89. (Eveneens over het expressieve en relationele aspect in zakelijke brieven, toegespitst op de zogenaamde 'goodwill-brief'.)

Daniëls, Wim (1995), *Verbeter uw tekst*. Den Haag: Sdu Uitgeverij. (Enkele onderdelen in deze praktisch gerichte schrijfgids zijn gericht op zakelijke brieven.)

Gillaerts, P. (1997). 'Verkopen op papier. Het geheim van een goede verkoopbrief'. In: *Onze Taal*, 66, 12, blz. 303-305.

Henzel, H.C. & W.A.C. Verdaasdonk (1990), *Ter attentie van. Zakelijke correspondentie voor meo-mmo*. Leiden, etc.: Martinus Nijhoff.

Ommen, Henk van & Ellen van Kuppenveld (1991), *Professionele bedrijfscommunicatie. Het handboek voor tekstschrijvers*. Groningen: Wolters-Noordhoff. (Hoofdstuk 2 behandelt de brief als een van de verschijningsvormen van de circulaire. Zie ook hoofdstuk 4 over 'direct mailing'.)

Vries, T. de & H.J. Sliker (1997), *Schrijftaal. Leer-/werkboek voor het volledige praktijkdiploma Nederlandse bedrijfscorrespondentie*. Zutphen: Thieme. (Algemene informatie over zakelijke correspondentie en voorbeelden van en toelichting bij 15 soorten zakelijke brief.)