

Check je e-mail en brief



# Check je e-mail en brief

*Tips en checklists  
voor betere e-mails  
en brieven*

Eric Tiggeler

TWEEDE DRUK

**Boom**

Omslagontwerp: Textcetera, Den Haag  
Opmaak binnenwerk: Villa Y, Henxel

© Eric Tiggeler & Boom uitgevers Amsterdam, 2017

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 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 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-pro.nl](http://www.stichting-pro.nl)).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978 90 5875 800 2  
ISBN (e-book) 978 90 5875 801 9  
NUR 624

[www.boomhogeronderwijs.nl](http://www.boomhogeronderwijs.nl)

---

# Inhoud

- 1 Hoe schrijf je moderne e-mails en brieven? 9**
  - 1.1 Vier uitgangspunten 9
    - Wees duidelijk en informatief 9
    - Wees enthousiast 10
    - Wees zorgvuldig 10
    - Wees snel 10
  - 1.2 Wat vind je in dit boek? 12
    - Nieuw in deze versie 12
  
- 2 Recept voor een vraaggerichte e-mail: een driestappenplan 13**
  - 2.1 De eerste stap: denk na 13
    - Bepaal wat je wilt bereiken 13
    - Bepaal voor wie je schrijft 14
  - 2.2 De tweede stap: schrijf de mail 14
    - Kies de hoofdingeling die past bij het doel 14
    - Verdeel de tekst in logische alinea's 15
  - 2.3 De derde stap: verbeter de kladversie 15
    - Loop de tekst na 15
    - Controleer de afwerking 16
  - 2.4 E-mailvalkuilen: tuimel er niet in 16
    - Verstuur niet te veel cc's en forwards 16
    - Wees voorzichtig met antwoord aan alle geadresseerden 17
    - Verstuur niet te snel 17
    - Gebruik voldoende tekst 18
  
- 3 Maak een hoofdingeling in drieën 20**
  - 3.1 De basisindeling van elke e-mail of brief 20
  - 3.2 De eerste alinea 22
    - Wat zijn goede beginzinnen? 22
    - Wanneer zet je de hoofdboodschap niet voorop? 24
    - Welke beginzinnen moet je vermijden? 24
  - 3.3 Het middendeel 26

- 3.4 De afronding 28
  - Ga in op het vervolg 28
  - Stel een vraag 29
  - Bied iets aan 29
  - En hoe sluit je af als de verhoudingen verstoord zijn? 30
  
- 4 Kies de opbouw die past bij de inhoud 31**
- 4.1 Hoe schrijf je een slechtnieuwsbericht? 33
  - Begin indirect 33
  - Maak het negatieve nieuws bekend 33
  - Sluit neutraal of positief af 33
  - Houd de toon zakelijk 34
- 4.2 Hoe schrijf je een klacht? 36
  - Bereid de lezer voor 36
  - Formuleer de klacht 36
  - Doe je verzoek 37
- 4.3 Hoe schrijf je een reactie op een klacht? 37
  - Zorg voor een neutrale start 39
  - Bevestig de klacht 40
  - Geef er een positieve draai aan 40
- 4.4 Hoe schrijf je een mailing? 41
  - Zorg voor een goede eerste indruk 41
  - Grijp de aandacht 41
  - Doe een aantrekkelijk aanbod 42
  - Roep op tot actie 42
  - Denk aan het PS 43
- 4.5 Hoe schrijf je een offerte? 43
  - Benut de onderwerpregel 44
  - Begin origineel 44
  - Beschrijf de vraag 44
  - Beschrijf het aanbod 45
  - Verpak de prijs strategisch 45
  - Nodig uit om te reageren 45
- 4.6 Hoe schrijf je een begeleidende e-mail? 46
  - Maak het doel duidelijk 46
  - Vertel wat je opstuurt 46
  - Nodig uit om te reageren 47
- 4.7 Hoe schrijf je een uitnodiging? 47

- 
- Noem de aanleiding en nodig de lezer uit 47
  - Herhaal de uitnodiging 48
  - 4.8 Hoe schrijf je een sollicitatie? 48
    - Begin zakelijk maar onderscheidend 48
    - Formuleer positief 49
    - Schets een herkenbaar beeld 49
    - Tot slot: nodig jezelf uit 50
  - 4.9 Een *out of office*-reply opstellen 50
  
  - 5 Maak de rode draad zichtbaar 52**
  - 5.1 Behandel één onderwerp per alinea 52
    - Hoe bouw je alinea's op? 53
    - Hoe begin je de alinea? 53
    - Hoe lang mag een alinea zijn? 54
    - Hoe zorg je voor samenhang binnen de alinea? 56
  - 5.2 Breng overzicht aan met witregels, tussenkoppen en opsommingen 57
    - Witregels 57
    - Tussenkopjes 57
    - Opsommingen met vette stippen of genummerde items 58
  
  - 6 Kies de juiste toon en stijl 60**
  - Maak je tekst zo begrijpelijk mogelijk 60
  - 6.1 Formuleer eigentijds 61
    - Vermijd clichés 62
    - Vermijd ouderwetse woorden 62
    - Pas op met oude naamvalsvormen 63
    - Vermijd voorzetsluitdrukkingen 63
    - Voorkom overdreven beleefdheid 63
  - 6.2 Schrijf actief 64
    - Lijdende vormen opsporen 65
    - Voorzichtig met naamwoordstijl 67
    - Gebruik gerust *ik* en *wij* 69
  - 6.3 Schrijf korte, heldere zinnen 69
    - Zet bij elkaar wat bij elkaar hoort 69
    - Houd het eerste zinsdeel kort 70
    - Pas op met bijzinnen 71
  - 6.4 Schrijf vriendelijk en positief 71

- 
- Verleen service 73
  - Schrijf vanuit de lezer: liever u dan ik/wij 73
  - Omgaan met emoties: toon empathie 74
  - Boots een dialoog na 74
  - Welke aanspreekvorm: u of je? 75
  - Wij of ik? 75
  - 6.5 Pas op met afkortingen en jargon 76
  
  - 7 Controleer de vormgeving en afwerking 77**
  - 7.1 Hoe zit een e-mail in elkaar? 77
    - E-mail en emoties 80
  - 7.2 Hoe zit een brief in elkaar? 81
    - En faxberichten dan? 86
  - 7.3 De aanhef en adressering van e-mails en brieven 86
    - Wat doe je als je het geslacht of de naam van de lezer niet kent? 87
    - Welke aanhef als je aan meer personen tegelijk schrijft? 88
  - 7.4 De adressering van een brief 88
    - Adresseren aan particulieren 89
  - 7.5 Controleer de tekst op fouten 89
    - Schrijfwijze van telefoonnummers 89
    - Schrijfwijze getallen 90
    - Namen van afdelingen, diensten, bureaus e.d. 90
    - Een *out of office*-reply opstellen 90
  
  - 8 Check je e-mails en brieven 92**
  - 1 Wat is je totaalindruk? 92
  - 2 Is de tekst goed opgebouwd? 92
  - 3 Zijn toon en stijl in orde? 93
  - 4 Zijn vormgeving en afwerking in orde? 93
  
  - Register 94**