

Van ambtelijk naar klantvriendelijk

De postertijen verspreiden een verzoek aan bewoners van huizen met te krappe brievenbussen. De brief is goed opgebouwd; ook het beoogde doel komt prima uit de verf. Toch is het *geen* goede brief. Waarom niet? Dat heeft alles te maken met klantgerichtheid. De schrijver heeft geprobeerd een klantgerichte brief te schrijven, maar hij slaat de plank net mis.

betekent dat u uw post zelf moet afhalen op het postkantoor.

Wij verzoeken u nogmaals uw brievenbus aan te passen. Wij rekenen op uw medewerking en gaan ervan uit dat uw brievenbus vóór [...] de juiste afmetingen heeft.

Voor

In de brief van 23 oktober, met kenmerk KS/951393/H/ch, bent u in kennis gesteld over de kwaliteit van uw brievenbus. U bent toen verzocht de brievenbus in overeenstemming te (laten) brengen, conform de wettelijke voorschriften. Vastgesteld is dat er (nog) geen aanpassing heeft plaatsgevonden. Wellicht is het verzoek aan uw aandacht ontsnapt.


Een Postbode ondervindt veel hinder van een brievenbus, welke niet aan de gestelde eisen voldoet. Helaas kan dat negatieve gevolgen hebben voor de serviceverlening. E.e.a. kan inhouden dat u poststukken op het Postkantoor moet gaan afhalen, welke in een brievenbus met de juiste afmetingen, besteld hadden kunnen worden.

Om een goede bestelservice te waarborgen wil ik u nogmaals verzoeken de brievenbus aan te passen. Ik ga ervan uit dat ik op uw medewerking kan rekenen en dat de nodige veranderingen vóór [datum] zijn gerealiseerd.

beter niet onsympathiek vanuit zichzelf kan redeneren, maar de klant centraal moet stellen. Niet 'wij hebben een brief geschreven', maar u bent in kennis gesteld. Niet 'wij hebben verzocht', maar u bent verzocht. Als hij in de eerste zin nog één stapje meer had gezet, en de lijdende vorm had losgelaten, was hij echt in de huid van de geadresseerde gaan zitten: 'u hebt een brief ontvangen'.

De klantgerichte houding van zijn werkgever hoopt de schrijver ook uit te drukken met de termen *serviceverlening* en *bestelservice*. Maar ook hier ontbreekt net het laatste stapje, want de klant denkt niet in die termen. De 'service' bestaat er voor hem uit dat hij zijn post gewoon op tijd krijgt.

Nog een laatste opmerking: de brief begint met een verwijzing naar de datum en het kenmerk van een eerder brief. Dat doet misschien correct en volledig aan, maar is voor de lezer onbelangrijk. Het is immers niet waarschijnlijk dat hij die eerste brief heeft bewaard. Een tijdsaanwijzing volstaat.

Deze versie is een stuk vlotter. De woorden liggen dicht bij de spreektaal en doen niet ongerijmd deftig aan. De zinnen staan in de actieve vorm. In de zin 'Tot nu toe is dat niet gebeurd' is het woord u bewust gemeden. Dat is functioneel: de schrijver laat in het midden dat de ander in gebreke is gebleven. Zo blijft de toon vriendelijk. Tot slot staat het verzoek in de laatste alinea in de wij-vorm in plaats van in de ik-vorm. Daar gaat meer kracht van uit en de schrijver voorkomt dat hij er persoonlijk op wordt aangesproken. 

Tip

Er bestaat een handig trucje om een stijve schrijfstijl te voorkomen. Neem een vriend of collega in gedachten, en vertel hem wat u gaat schrijven. U zult zien dat u geen ambtelijke woorden gebruikt. U zegt het namelijk in uw eigen woorden. Gebruik die woorden ook in uw brief.

Na

Eind oktober hebt u een brief ontvangen over uw brievenbus, die niet voldoet aan de wettelijke voorschriften. Wij hebben u toen verzocht uw brievenbus in orde te (laten) maken. Tot nu toe is dat niet gebeurd. Wellicht is het verzoek aan uw aandacht ontsnapt.

Doordat uw brievenbus niet de juiste afmetingen heeft, kan de postbode niet altijd al uw poststukken bezorgen. Dat

De stijl van deze brief is ambtelijk en al te gewichtig. Dat zit 'm bijvoorbeeld in typische schrijftaalwoorden als *conform* en *een brievenbus welke*. Ook de hoofdletters in *Postbode* en *Postkantoor* zijn te veel eer. Daar komt bij dat veel zinnen in al hun ingewikkelde hoogdravendheid niet lekker lopen.

In de eerste alinea springen de afstandelijke lijdende vormen in het oog. De schrijver moet gedacht hebben dat hij

JOKE VAN DER KAMP

is zelfstandig tekstschrijver en redacteur.