

Strategie

Hieronder vind je telkens twee variaties op een slechtnieuwsboodschap. Je zal merken dat soms de directe structuur het meest aangewezen is, en soms de indirecte structuur.

In de rechter kolom vind je toelichtingen bij de gemaakte keuzes.

Ontslagbrief | directe structuur (beste keuze)

Praktische afspraken over mijn ontslag

Beste heer Vermeulen

Tijdens ons gesprek gisteren heb ik u mijn ontslag aangeboden als directiesecretaresse van Himelex.

Zoals u weet, is de belangrijkste reden voor mijn vertrek dat ik een aanbod kreeg dat mij de kans geeft om opnieuw in mijn geboortestad te gaan wonen en werken.

Mijn vertrek gaat gepaard met gemengde gevoelens. De sfeer in Himelex is altijd bijzonder goed geweest. Ik blijf u en mijn teamleden daarvoor dankbaar, en ik vertrek met veel mooie herinneringen.

Even praktisch: we hebben afgesproken dat 29 april mijn laatste werkdag is. U kunt erop rekenen dat ik mijn opvolger zo goed mogelijk help voorbereiden op zijn nieuwe taak.

Met veel dank en vriendelijke groeten

Annemie Breukelaar

Toelichtingen

Dit is een concreet en neutraal onderwerp.

Gezien de goede relatie is dit een geschikte, meer informele aanspreking.

Dit bericht is een schriftelijke bevestiging van een ontslaggesprek. Het slechte nieuws is dus niet onverwacht – vandaar de directe structuur.

Meteen na het slechte nieuws volgt het argument voor haar beslissing. Ze vertrekt wegens persoonlijke redenen. Himelex neemt ze dus niets kwalijk.

Met deze extra alinea creëert ze goodwill. Voor de lezer is het aangenaam om positieve woorden zoals *een goede sfeer, dankbaar en goede herinnering* te lezen.

Om juridische redenen is het belangrijk om concrete data zoals de dag van ontslag te vermelden: die is bepalend voor de opzegtermijn en een eventuele opzegvergoeding. Hier zijn er al afspraken gemaakt over de laatste werkdag.

Door *dank* in de slotformule te integreren, maak je je boodschap persoonlijker.

Ontslagbrief | indirecte structuur (geen goede keuze)

Overdracht verantwoordelijkheden

Geachte heer Vermeulen

Ik dank u voor het vertrouwen dat u de afgelopen jaren in mij gesteld hebt, en voor de kansen die ik heb gekregen. Dankzij dit vertrouwen en de goede sfeer bij Himelex werk ik hier nog altijd heel graag.

Onlangs kreeg ik een aanbod dat mij toelaat opnieuw in mijn geboortestad te gaan wonen en werken. Die stap is voor mij belangrijk, zeker nu de verslechterde gezondheid van mijn ouders om meer ondersteuning vraagt. Daarom heb ik beslist op het aanbod in te gaan.

Vandaag nog neem ik contact op met de dienst Human Resources om praktische afspraken te maken. Intussen wil ik u en mijn collega's alvast bedanken voor de prettige samenwerking. Tijdens mijn opzegtermijn doe ik er alles aan om mijn opvolger grondig voor te bereiden.

Hoogachtend,

Annemie Breukelaar

Toelichtingen bij de verschillen

Dit onderwerp komt uit de lucht vallen en verradt het slechte nieuws al.

Geachte is een beleefde, maar ook wel afstandelijke aanhef.

Annemie had haar ontslag beter eerst mondeling meegedeeld. Nu klinkt de opening heel geforceerd: ook al probeert ze beleefd te zijn, de lezer voelt dat er iets onuitgesproken blijft.

Volgens de indirecte structuur geeft Annemie hier eerst argumenten voor het slechte nieuws. Hoe begrijpelijk haar uitleg ook is: die breng je beter mondeling. Omdat het slechte nieuws opvallend aan het slot staat, ziet de scannende lezer het meteen en gaat het zachte effect verloren.

Ook al sluit ze correct en professioneel af, de toon blijft afstandelijk. Bovendien hoort niet zij, maar haar leidinggevende contact op te nemen met HR. Behalve de foute keuze voor de indirecte structuur heeft ze dus ook procedureel een foute keuze gemaakt. Voor haar baas komt haar bericht onverwacht en onpersoonlijk over, wat de vertrouwensband onnodig onder druk zet.

Hoogachtend is correct en beleefd, maar klinkt erg afstandelijk. Behalve in formele contexten gebruik je beter *Met vriendelijke groet(en)*, dat neutraler en persoonlijker overkomt.

Wijziging van levering | indirecte structuur (beste keuze)

Leverdatum bestelling 8925

Geachte heer Walgraeve

Onlangs had ik u beloofd om uw bestelling 8925 uiterlijk op 1 december te leveren.

Door een brand in een aanpalend bedrijf heeft ons machinepark waterschade opgelopen. Daarom kunnen we uw bestelling niet op 1 december leveren, zoals oorspronkelijk gepland. We werken er hard aan om de productie zo snel mogelijk opnieuw op te starten, zodat de impact voor u zo beperkt mogelijk blijft.

Als nieuwe leveringsdatum stel ik 8 december voor. Als tegemoetkoming bied ik u 6% korting aan op deze bestelling.

Hopelijk is dit voor u een aanvaardbare oplossing? Als u nog vragen heeft, dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groeten

Yasmine Bleuckx

Toelichtingen

Neutraal en feitelijk onderwerp dat het slechte nieuws niet verklapt.

Geachte is een correcte en beleefde aanspreking in B2B communicatie.

Deze feitelijke opening herinnert de klant aan de context, zonder in detail te gaan.

Ook al zijn meer argumenten gebruikelijk in de indirecte structuur: in deze context volstaat één sterk argument om duidelijk te maken dat de eerder gemaakte afspraak onhaalbaar is. Het slechte nieuws staat op een onopvallende plaats, zodat de scannende lezer het niet meteen ontdekt. Deze alinea sluit af met een klantgerichte geruststelling.

Hier biedt Yasmine haar klant een concreet alternatief aan, mét een financiële compensatie als goodwillgebaar. Dit versterkt de klantgerichte houding.

Yasmine sluit positief en klantgericht af, met een open uitnodiging tot reactie.

Slotformule met een gepaste balans tussen beleefd en persoonlijk, past prima in een zakelijke context.

Wijziging van levering | directe structuur (geen goede keuze)

Levering bestelling 8925 onmogelijk

Beste heer Walgraeve

Zoals u weet, werken we hard aan de uitbreiding van ons machinepark om onze service te verbeteren.

Helaas kunnen we uw bestelling 8925 niet op 1 december leveren, zoals oorspronkelijk gepland. De vertraging komt door waterschade na een brand in een aanpalend bedrijf.

We hopen dat u begrip heeft voor deze situatie. Als u vragen heeft, mag u ons altijd contacteren.

Met vriendelijke groeten

Yasmine Bleuckx

Toelichtingen

Zonder enige context krijgt de lezer het slechte nieuws koud op zijn bord.

Beste klinkt familiair en wekt in deze context irritatie.

De opening is misplaatst: niet alleen is deze mededeling irrelevant, ze vertrekt ook vanuit het perspectief van de afzender in plaats van dat van de klant.

Voorbeeld van een slechte binding: de overgang naar *Helaas* is bruusk en onlogisch.

Denk nooit in de plaats van je lezer. Omdat je geen alternatief biedt, weet de klant niet waar hij aan toe is: dit creëert gegarandeerd veel irritatie. In combinatie met *op begrip hopen* en *mag* (dat erg uit de hoogte en daardoor betuttelend klinkt) is dat het perfecte recept voor een verstoorde klantrelatie.

Ook al is dit een gebruikelijke slotformule: deze kan de misplaatste aanpak niet redden.