

NAAR EEN BETERE KWALITEITSBEWAKING VAN DE EXTERNE (E-MAIL)CORRESPONDENTIE

Femke Simonis

Samenvatting

De brief wordt nog altijd beschouwd als het visitekaartje van het bedrijf in externe contacten met o.a. klanten en leveranciers. Maar steeds meer verloopt de correspondentie per e-mail en verzenden individuele medewerkers snel hun berichten, zonder zorgvuldige controle vooraf.

Slecht opgestelde berichten met taal- en spelfouten en – nog erger – ontactische formuleringen schaden het imago van het bedrijf. In hoeverre zijn bedrijven zich hiervan bewust en nemen ze maatregelen om de kwaliteit van hun huisstijl te bewaken in hun externe contacten? Vooral in het toenemende e-mailverkeer zijn bewustwording van het probleem en maatregelen voor kwaliteitsbewaking noodzakelijk.

Sommige bedrijven bewaken hun correspondentie zorgvuldig met standaard- en modelbrieven, toegangscode's en selectieniveaus. Electrabel doet dit al sinds 1994 (Ad Rem 5/6-1994, 14-17). Wat zijn de bevindingen acht jaar later? En hoe is het gesteld bij andere grote bedrijven? Ik denk hierbij aan de mobilfoonsector (Proximus, Mobistar, KPN Orange), nutsbedrijven, banken en grote warenhuizen, die een zeer uiteenlopend klantenbestand hebben en die veel gepersonaliseerde correspondentie moeten voeren bij onder meer klachtenbehandeling.

Voor mijn onderzoek wil ik een representatief staal selecteren van het Vlaamse bedrijfsleven, om samen met de geselecteerde bedrijven tot een aantal bevindingen en maatregelen voor kwaliteitsbewaking te komen.

1 Inleiding

De cursus *Klantvriendelijke brieven en e-mails*, die ik al een aantal jaren voor Kluwer Opleidingen in België doceer, was de aanleiding tot het onderzoek. Voor deze cursus sturen de deelnemers mij vooraf voorbeelden van brieven, faxen en e-mails die representatief zijn voor hun functie of afdeling of voor de organisatie als geheel. Als ik die voorbeelden dan beoordeel, constateer ik dat er in 2002 vaak nog een hopeloos verouderde briefstijl wordt gehanteerd, met openingsalinea's in de trant van "Hierbij hebben wij de eer U mede te delen .../... te laten geworden." En slotalinea's als "In de hoop U hiermee van dienst te zijn geweest, verblijven wij met de meeste hoogachting," of "Voor verdere inlichtingen staan wij steeds ter uwe (sic) beschikking." In schrill contrast met deze verouderde of clichématige briefstijl staan de taal en stijl in e-mails: tegenover de formele briefstijl is in dit moderne, elektronische medium de absoluut informele, nonchalante aanpak troef. Vreemd is dat. In de psychologie van de mens blijven brieven blijkbaar verweven met formaliteit, terwijl dat voor e-mails – toch gewoon een elektronische manier van brieven verzenden – helemaal niet het geval is. En de nonchalance viert er hoogtij. Dt-fouten, verschrijvingen, slecht lopende of verminkte zinnen zijn maar enkele kenmerken van deze nonchalance. Door de snelheid van het elektronische medium nemen mensen niet meer de tijd om hun teksten na te lezen. Te snel drukken ze op 'verzenden' en daarna, als het te laat is, moeten ze tot hun schrik constateren (of zelfs niet) dat de verzonden mail kanjers van fouten bevat. De zorg die aan brieven wordt besteed, geldt dus blijkbaar niet voor e-mails? Dat vroeg ik me af en daarom wilde ik een onderzoek doen naar de manier waarop organisaties de kwaliteit van hun brieven bewaken. Ook wilde ik te weten komen hoe zij de elektronische verzending van hun externe correspondentie percipiëren. Hanteren zij dezelfde kwaliteitsnormen voor hun e-mails als voor hun brieven? Gesteld dat ze al over kwaliteitscriteria beschikken. En in hoeverre zijn organisaties zich ervan bewust dat hun medewerkers, buiten het formele brievencircuit om, soms ergerlijk slecht opgestelde en ontactisch geformuleerde e-mails naar hun klanten versturen? Geldt voor e-mails dan niet meer dat de brief het visitekaartje van het bedrijf is? In een vragenlijst (zie kader 1), bestemd voor communicatiechefs en huisstijlspecialisten, wil ik met zeven gerichte vragen een antwoord op de bedenkingen die ik hierboven geformuleerd heb.

Kader 1:

Vragenlijst voor onderzoek naar een betere kwaliteitsbewaking van de externe correspondentie

Vraag 1

Hebt u in de afgelopen jaren een kwaliteitsverbetering doorgevoerd of geconstateerd in uw traditionele externe correspondentie?

Zo ja, om welke verbeteringen gaat het?

Vraag 2

Kunnen al uw medewerkers autonoom brieven opstellen en versturen of worden de brieven van bepaalde categorieën medewerkers door anderen nagelezen en/of meeondertekend? Om welke categorieën medewerkers en om welke soorten brieven gaat het in dit laatste geval?

Vraag 3

Werkt u met brievenbestanden, waaruit uw medewerkers standaardbrieven kunnen opvragen?

Zo ja, voor welke soorten van externe correspondentie gebruikt u standaardbrieven (bijv. rappel- en maanbrieven, afwijzingen van sollicitaties en sponsoring, felicitatie-, dank- en excuusbrieven...)?

Zo nee, gaat u dan verder naar vraag 6.

Vraag 4

Werkt u naast een bestand met standaardbrieven ook met standaardalinea's die in diverse soorten brieven geïntegreerd kunnen worden (o.a. vaste openings- en slotalinea's, vaste alinea's voor bepaalde typen informatieve, overtuigende en activerende brieven)?

Zo ja, voor welke soorten brieven gebruikt u deze standaardalinea's vooral?

Zo nee, gaat u verder naar vraag 5.

Vraag 5

Kunnen alle medewerkers naar eigen goeddunken zelf wijzigingen aanbrengen in de standaardbrieven of standaardalinea's?

Zo nee, welke categorieën medewerkers kunnen dat wel en welke beslist niet? En hebt u daarvoor toegangscode's ingesteld?

Vraag 6

Gelden voor het e-mailverkeer dezelfde regels voor kwaliteitsbewaking als bij uw traditionele externe correspondentie?

Zo ja, hoe controleert u die kwaliteit?

Zo nee, waarom niet en welke regels hanteert u dan wel?

Vraag 7

Welke mogelijkheden ziet u binnen uw organisatie om de kwaliteitsbewaking van het e-mailverkeer met externe correspondenten te verbeteren?

Deze vragenlijst vormt de eerste fase van het onderzoek. In dit artikel breng ik verslag uit van wat enkele grote organisaties op de zeven vragen uit de lijst geantwoord hebben. In een volgende fase, waarbij ik een representatief staal selecteer van het Vlaamse bedrijfsleven, wil ik samen met de geselecteerde organisaties tot een aantal bevindingen en maatregelen voor kwaliteitsbewaking komen. Daarbij zal ik nagaan hoe zij de kwaliteit van hun externe correspondentie kunnen verhogen of beter kunnen bewaken, of die correspondentie nu per brief of per e-mail verloopt.

De vijf organisaties die ik in deze eerste fase beschrijf, zijn: Electrabel, BBL, Océ-Belgium, Viessmann en SD Worx, organisaties die verschillende sectoren uit het Vlaamse bedrijfsleven vertegenwoordigen. Electrabel en de BBL nemen daarbij zo'n beetje een voorbeeldfunctie in. Electrabel omdat deze elektriciteitsmaatschappij al in 1994 een systeem heeft ingevoerd om de kwaliteit van de externe correspondentie te verbeteren. De context waarin dit gebeurde, heb ik beschreven in *Ad Rem* (5-6/1994). Ook de BBL doet al jarenlang (sinds 1995) inspanningen om alle medewerkers ervan te overtuigen dat de brief het visitekaartje is van de bank.

2 Response op vragenlijst

2.2 Electrabel

De fusie met de Antwerpse Gasmaatschappij gaf begin 1994 aanleiding tot een volledige herschrijving van het brievenbestand voor een aantal terugkerende situaties zoals: aansluiting of afsluiting van meters, verhuizingen, betaalproblemen en achterstallige rekeningen (twee voorbeelden: zie *Ad Rem* 5-6/1994, p.16). Dat leverde een pakket standaardbrieven op, in een frisse, dynamische stijl. Voordat deze brieven in gebruik werden genomen, zijn ze ter beoordeling aan twee personen buiten de maatschappij voorgelegd: aan iemand van Test Aankoop en aan mij. Geen van beiden hadden we bezwaar tegen de vlotte, moderne manier van formuleren, maar binnen de maatschappij lag dat anders. Hans Boon, communicatiespecialist bij Electrabel, herinnert zich dat een aantal medewerkers een – volgens hem onterechte – weerstand hadden (en nog steeds hebben) tegen een vlotte, duidelijke en directe taal, omdat ze zelf nog een verouderde opvatting hebben over het schrijven van brieven of over het taalgebruik in het algemeen. Ondanks het feit dat de brieven door twee onafhankelijke personen waren goedgekeurd, waren er later toch medewerkers die eigenhandig (of 'eigenzinnig') wijzigingen aanbrachten. Dat komt omdat de briefschrijver in veel standaardbrieven de mogelijkheid heeft om in zijn antwoord enkele persoonlijke gegevens te

verwerken. De bestanden met de standaardbrieven zijn namelijk niet vergrendeld. En van die gelegenheid maken sommigen gebruik om ook bepaalde zinnen of passages in de brief te wijzigen.

In principe moeten de medewerkers van Electrabel de standaardbrieven gebruiken. Dit geeft de garantie dat de berichten eenvormig en eenduidig zijn. Naast de standaardbrieven worden er natuurlijk nog veel andere brieven geschreven door medewerkers op diverse afdelingen. Die worden niet gecontroleerd, noch op het taalgebruik, noch op de inhoud. De verantwoordelijkheid voor die brieven berust volledig bij de briefschrijver zelf. Wel is het zo dat de hiërarchische chef dergelijke brieven meeondertekent. Dat geldt ook voor inhoudelijk belangrijke brieven, die meeondertekend worden door kaderleden van verschillende niveaus.

Electrabel heeft intussen al acht jaar ervaring met de in 1994 aangemaakte brievenbestanden. Maar omdat de maatschappij op dit moment ingrijpende structurele wijzigingen ondergaat, moeten alle standaardbrieven opnieuw worden bekeken en herschreven. De afdeling Communicatie is bezig alle brieven in kaart te brengen en moet daarbij nagaan welke brieven aansluiten bij de huidige noden en behoeften. De bedoeling is dat er een nieuw pakket standaardbrieven komt, die iedereen – zonder uitzondering – gebruikt. De mogelijkheid om persoonlijke gegevens toe te voegen en wijzigingen in de standaardbrieven aan te brengen, wordt daarbij nader bekeken en anders aangepakt.

Maar hoe zit het met het e-mailverkeer bij Electrabel? Daarop antwoordt Hans Boon: "Er is geen 'officieel' e-mailverkeer. Het gebruik van e-mails blijft beperkt tot functionele berichten van medewerkers aan hun externe relaties. Het is niet zo, dat wat vroeger op papier werd gezet en getekend, nu door een e-mail wordt vervangen. Er is ook geen controle op de inhoud en/of het taalgebruik van e-mails. Intern hebben we wel een campagne gevoerd om Outlook doelmatig te gebruiken. Het ging om een gedragscode, samengevat in tien geboden (zie kader 2). De meeste ervan kunnen evengoed worden toegepast op het externe e-mailverkeer. De ervaring leert dat het goed is om dergelijke campagnes van tijd tot tijd te herhalen." Toch heeft een intern onderzoek naar het gebruik van het mailprogramma Outlook aan het licht gebracht dat het aantal inkomende boodschappen bij Electrabel tussen april 1999 en december 2001 gestegen is van 143 241 (omvang: 9099 MB) tot 452 046 (omvang: 44 259 MB). Het aantal uitgaande boodschappen ging in diezelfde periode van 105 476 (omvang: 13 265 MB) naar 358 852 (omvang: 58 962 MB).

Kader 2:

Talige tips voor e-mails uit de tien geboden voor Outlookgebruik

- Hou de berichten kort en bondig, met duidelijk afgebakende alinea's.
- Vat je tekst zo goed mogelijk samen en gebruik korte, kernachtige zinnen.
- Beperk je tot één bericht per onderwerp.
- Hou je bij de boodschap die je wilt brengen.
- Maak concrete afspraken over het wat, wie, waarom, wanneer, waar en hoe.
- Hou voor ogen wat je verwacht van de ontvanger.
- Zet onder aan je bericht je elektronische handtekening als je communiceert met mensen die jou niet persoonlijk kennen.
- Lees een boos getint bericht eerst nog even door voor je op de verzendknop drukt. Ga daarbij na of je de inhoud van het bericht ook recht in het gezicht van de persoon zou durven zeggen. Is dat niet het geval, verstuur het bericht van niet!

Op dit moment is de situatie bij Electrabel dus zo, dat het acht jaar oude brievenbestand volledig wordt aangepast aan de nieuwe bedrijfssituatie en dat de wens bestaat om het e-mailverkeer beter te controleren, al was het maar met een geregeld herhaalde campagne over de gedragscode voor Outlook. En dat gebeurt nu ook. Vanaf januari 2002 staan er in het personeelsblad elke maand enkele tips voor efficiënt e-mailgebruik. In 2003 hoopt Electrabel het vernieuwde brievenbestand in gebruik te nemen.

2.2 BBL

In 1995 bracht de Cliëntendienst van de BBL een *Vademecum* uit voor moderne BBL-correspondentie. Een van de initiatiefnemers was Ingrid De Jonge, later bestuurslid van de Vlaamse Vereniging voor Zakelijke Communicatie (VVZC). Het *Vademecum* verscheen zowel in het Frans (met medewerking van voormalig VVZC-bestuurslid Dominique Markey) als in het Nederlands. Tegelijk met het verschijnen van het *Vademecum* werden er in alle regionale kantoren, zowel in Vlaanderen als in Wallonië, en in het hoofdkantoor in Brussel cursussen moderne briefstijl georganiseerd. In de beginfase (1995-1996) werden deze cursussen gegeven door Dominique Markey en door mij. Alle BBL-medewerkers die betrokken zijn bij de externe correspondentie, hebben een dag lang zo'n cursus gevolgd.

In 2000 is het *Vademecum* geactualiseerd, maar de BBL wacht met de publicatie ervan tot de komst van een nieuw logo. Vanaf 1997 zijn er sjablonen en standaardbrieven beschikbaar voor afwijzingen van sollicitaties en sponsoring, antwoorden op vragen naar informatie over producten, diensten, tarieven en/of voorwaarden, rappel- en maanbrieven en 'wachtbrieven' (zie voorbeeld in kader

3). Dit zijn brieven waarin gemeld wordt dat een situatie nader wordt onderzocht (zie voorbeeld in kader 4), waarna de cliënt zo snel mogelijk een antwoord krijgt op een verzoek, klacht of probleem. De zogenaamde operationele afdelingen (met dezelfde activiteit, maar op verschillende locaties) gebruiken allemaal dezelfde brieven in een aantal courante standaardsituaties. Een paar geleden heeft een werkgroep al deze brieven herschreven en 'gevalideerd', om een bankterm te gebruiken.

Kader 3:

Voorbeeld van een 'wachtbrief'

Momenteel onderzoeken wij uw dossier en verzamelen alle gegevens die nodig zijn om u een zo volledig mogelijk antwoord te bezorgen.

U mag erop rekenen dat we alles in het werk zullen stellen om u zo spoedig mogelijk te berichten over het verdere verloop.

Of:

Momenteel verzamelen we alle gegevens die nodig zijn om u een zo volledig mogelijk antwoord te kunnen toesturen. U ontvangt spoedig nieuws van ons.

De BBL werkt met een groot aantal gestandaardiseerde brieven, zoals excuusbrieven in courante situaties, maar de bank waakt er wel over dat de openings- en slotalinea gepersonaliseerd worden. Op de Cliëntendienst, waar vooral klachten behandeld worden, is maatwerk de boodschap, omdat elke klacht anders is. Toch is er de mogelijkheid om standaardalinea's in te lassen, onder andere om de cliënt te bedanken voor de klachtmelding of om te 'zalven'. Ingrid De Jonge meldt dat standaardalinea's ook gebruikelijk zijn in brieven die licht afwijken van de gebruikelijke standaardbrieven, maar ze voegt eraan toe: "Persoonlijk heb ik dit nooit zelf toegepast. Ik laat de toon en inspiratie van het moment spelen. Wel merk ik geregeld op dat collega's die gebruik maken van de standaardalinea's, soms alinea's inlassen die helemaal niet gepast zijn in de context van de brief! Met andere woorden, standaardalinea's ter beschikking stellen is één ding, ze met gezond verstand gebruiken, een ander. Er is bij mijn weten geen BBL-bestand met standaardalinea's. Wie er gebruik van maakt, heeft ze doorgaans zelf opgesteld." Haar collega Rita Grauls is ook tegen het gebruik van standaardalinea's, omdat ze heeft vastgesteld dat deze alinea's een reëel gevaar inhouden voor incoherente teksten. Gelukkig worden alle reacties op klachten die de Cliëntendienst verlaten, eerst nagelezen, omdat het sterk gepersonaliseerde brieven betreft. Voor de mails zijn er steekproeven volgens een eenvormige keurprocedure. Daarvoor wordt een evaluatieformulier gebruikt met de volgende criteria:

1. Spelling en woordkeuze (correcte spelling; correcte woordkeuze; gebruik wij/u-vorm).
2. Mailstructuur en zinsopbouw (korte samenvatting vraag cliënt; gestructureerd antwoord; geen ingewikkelde, te lange zinnen; logische volgorde in het antwoord op gestelde vragen; geen ballast; syntactisch correcte zinnen, met zinsdelen op de juiste plaats).
3. Inhoud mails (*Vademecum* toegepast; alle vragen beantwoord; bijkomende vragen gesteld; juist (en volledig) geantwoord; pro-actief antwoord, d.w.z. te volgen stappen duidelijk weergegeven; zo veel mogelijk gebruik van standaardbrieven, gepersonaliseerd volgens situatie van de cliënt; geen doorverwijzing van de cliënt, maar zelf contact opnemen met het kantoor; eventueel alternatieven bieden; positieve stijl; vermelding van de volledige naam; commerciële houding, d.w.z. koopsignalen herkennen).
4. Klachten (begrip voor situatie van de cliënt; korte samenvatting klacht; neutrale houding; vermelding dossiernummer bij onderzoek klacht; ondubbelzinnige, maar beleefde afwijzing van een onterechte klacht; geen defensieve 'ja, maar'-houding; afsluiting met een alternatief).
5. 'Wachtmail' (altijd een 'wachtmail' als de vraag niet binnen 24 uur beantwoord kan worden; vermelding van welke afdeling het antwoord moet geven of het onderzoek moet uitvoeren; verwijzing naar de 'wachtmail' in het definitieve antwoord; beperking aantal 'wachtmails' tot een minimum).
6. Nazorg (rapportering volledig en op tijd; voorstellen voor de opmaak van nieuwe standaardmails; respect normen i.v.m. tijdsduur).

Voor al deze criteria gaat de beoordeling van 1 (onvoldoende) tot 5 (buitengewoon). Daartussenin liggen: voor verbetering vatbaar (2), aanvaardbaar, normaal niveau (3) en boven het gemiddelde (4).

Zo'n nauwkeurige controle geldt niet voor alle BBL-correspondentie. Volgens Ingrid De Jonge bestaan er wel controleregels, maar die worden niet algemeen door de hele BBL toegepast. Omstreden briefschrijvers zijn bijvoorbeeld de lokale BBL-kantoren. Het departement Marketing werkt wel aan een procedure voor lokale mailings om afwijkingen naar vorm en inhoud in te dijken voor dit soort brieven. En verder werkt de bank met een groot aantal standaardbrieven die niet meer nagelezen hoeven te worden, maar daarbij moet er wel over gewaakt worden dat BBL-medewerkers er niet eigenhandig wijzigingen in aanbrengen. Er zijn immers geen toegangscode's.

Ten slotte worden kandidaat-medewerkers voor het BBL-mailteam of voor de klachtenbehandeling geselecteerd op basis van hun schriftelijke vaardigheden in enkele testmails, waarop het bovengenoemde evaluatieformulier wordt toegepast.

Meestal gaat het om BBL-medewerkers die al ervaring en algemene productkennis hebben opgedaan als adviseur aan de telefoon. Zij volgen verplicht de cursus Schriftelijke communicatie, die geïntegreerd is in het BBL-opleidingsprogramma. Hiermee heb ik een beeld gegeven van de BBL-situatie in verband met de klassieke correspondentie. Voor het e-mailverkeer zijn er nog geen regels vastgelegd. Wel heeft BBL-Direct een werkgroep opgericht om hiervoor een reglementering uit te werken en de juridische aspecten in kaart te brengen. Bij de klachtenbehandeling gelden dezelfde regels voor e-mails als voor gewone brieven. De kwaliteit wordt gemeten met steekproeven. Hiervoor is binnen het Contactcenter één team bevoegd. Ook de antwoordtermijn wordt gemeten, met als maatstaf: binnen 24 uur. In het algemeen waakt de BBL dus goed over de externe cliëntencontacten per brief en de Cliëntendienst wil er alles aan doen om de kwaliteit blijvend te bewaken en te verbeteren.

2.3 Océ-Belgium

Dit bedrijf dat een van de marktleiders is voor kopiëren en printen, werkt vooral met standaardbrieven in en rond de verkoopactiviteit van printers, scanners, kopieerapparaten en de daarbij behorende gebruiksmaterialen en software. Zo betreffen de standaardbrieven onder meer begeleidingsbrieven bij documentatie of contracten, antwoorden op opzegbrieven (zie voorbeeld in kader 4), afwijzingen van offertes, orderbevestigingen en bevestigingen van afspraken of demonstraties.

Kader 4:

Voorbeeld van een antwoord op een opzegbrief.

Op (datum) zullen wij via een extern gespecialiseerd transportbedrijf onze Océ-fotokopieerapparatuur bij u komen weghalen.

Voor de goede orde verzoeken we u om alle toebehoren, die onze eigendom zijn, bij de machine te plaatsen: het restant van het tonerpoeder en losse accessoires zoals extra cassettes en insteektellers.

Mogen we hierbij rekenen op uw medewerking? Onze transporteur heeft namelijk de opdracht om zowel de machine als de accessoires en alle toebehoren zo volledig mogelijk in ontvangst te nemen.

Wij willen u bedanken voor een jarenlang vertrouwen in Océ-Belgium en streven ernaar u in de toekomst als klant terug te winnen.

Océ-Belgium werkt continu aan de verbetering en modernisering van de standaardbouwstenen in het gemeenschappelijke bestand voor offertes en andere correspondentie. De vertegenwoordigers stellen wel autonoom ontwerpoffertes op, maar sturen deze naar de medewerkers van de verkoopadministratie. Daar worden ze verbeterd, aangevuld met standaardclausules en daarna verstuurd. Uitgebreide en complexe offertes op basis van bestekken worden voor de verzending ervan nog eens door de vertegenwoordiger nagelezen.

Vooral voor de offertes werkt Océ-Belgium met standaardlinea's, maar deze worden afgewisseld met persoonlijke (overtuigende) elementen, op basis van voorafgaande gesprekken tussen vertegenwoordiger en klant. Ook mogen de medewerkers naar believen contractteksten wijzigen, om beter te overtuigen door ze zo veel mogelijk te personaliseren. Dat is natuurlijk essentieel in een verkoopcontext, maar ook hier geldt weer dat de medewerkers van de verkoopadministratie in de regel controleren wat de vertegenwoordigers als ontwerp teksten voorleggen.

Het e-mailverkeer bij Océ-Belgium is bijna uitsluitend intern. Offertes en externe correspondentie gebeuren meestal per brief soms per fax en heel uitzonderlijk per e-mail. Océ-Belgium geeft dus een grote autonomie aan de verkoopadministratie. Volgens Henk Dillen, hoofd van de afdeling, vereist kwaliteitsbewaking vooral discipline: "De opstellers van correspondentie moeten hun brieven laten nalijken door de administratie, die als enige officiële berichten verstuurt."

2.4 Viessman

Viessmann is een Duits bedrijf, gespecialiseerd in verwarmingstechniek. De IT-manager, Dave Dumoulin, waakt er over de Viessmann-standaard voor kwaliteitsbewaking in het algemeen, maar hij brengt ook geregeld verbeteringen aan in het mailsysteem. Aan het eind van elke mail staan bijvoorbeeld duidelijk de gegevens van de afzender vermeld.

Het gebruik van standaardbrieven is algemeen doorgevoerd. Zo komen de brieven van de boekhouding rechtstreeks uit het SAP-boekhoudprogramma. Ook voor faxen, interne en externe brieven bestaan er standaardbrieven waartoe iedere Viessmann-medewerkertoeegang heeft. Er wordt niet gewerkt met standaardlinea's die medewerkers naar believen kunnen invoeren.

Aan de structuur van de standaardbrieven kan niemand iets wijzigen. Alleen Dave Dumoulin is daartoe bevoegd, als IT-manager. Wel kan dus iedereen het beschikbare brievenbestand en de bestaande sjablonen gebruiken en op grond daarvan brieven versturen. Deze brieven worden niet nagelezen, maar ze moeten wel aan de Viessmann-standaard voldoen. Alle sjablonen zijn beschikbaar via het programma Lotus Notes. Daarin staan codes waarmee de Viessmann-medewerkers

snel een document in de databank kunnen opsporen en er tekst in toevoegen, waarna ze ook nog kunnen bepalen wat ze met het document zullen doen: opslaan onder akte/register, mailen, faxen of afdrukken. Ten slotte kunnen ze aangeven wie het document intern mag lezen en/of bewerken. De Viessmann-standaard betreft dus alleen sjablonen en de opmaak van bepaalde soorten documenten, maar afgezien van het gebruik van de bestaande standaardbrieven is er geen controle op persoonlijk ingevoegde tekst.

Wat de controle op het e-mailverkeer betreft, zegt Dave Dumoulin ten slotte: "Die controle kan natuurlijk altijd beter. Een groot aandachtspunt zijn bestanden van een bepaalde grootte en een te groot persoonlijk mailverkeer van onze medewerkers. Daar moeten we ingrijpen en bijvoorbeeld die grote bestanden tegenhouden."

2.5 SD Worx

SD Worx, het sociaal secretariaat van het Vlaams Economisch Verbond (VEV), werkt wel met standaardbrieven die eigen zijn aan de werking van een sociaal secretariaat, maar niet met standaardlinea's, zoals vaste openings- en slotalinea's voor bepaalde typen brieven. Toch is het zo dat alle medewerkers wijzigingen kunnen aanbrengen in de standaardbrieven, maar deze worden niet opgeslagen in het originele bestand. Concreet betekent dit dat de medewerkers stukken uit standaardbrieven kunnen inlassen in brieven voor specifieke situaties en in meer gepersonaliseerde brieven.

Wat de kwaliteitsbewaking betreft, is er nog veel werk aan de winkel. Alle medewerkers kunnen zelf hun brieven versturen zonder dat ze deze vooraf laten nalezen. Ook zijn er in de afgelopen jaren geen kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd in de traditionele externe correspondentie. Voor het e-mailverkeer bestaat er geen echte kwaliteitsbewaking. Wel is er de intentie om met verplichte sjablonen en met standaardmails te gaan werken. En op iedere mail is een spellingcontrole verplicht.

3 Conclusie

In Vlaanderen zijn een groot aantal bedrijven zich nog niet bewust van het belang om de kwaliteit van hun externe correspondentie beter te bewaken. Dat blijkt uit de schoorvoetende manier waarop sommige communicatiespecialisten de vragenlijst benaderen en daadwerkelijk invullen. Van de hierboven beschreven vijf bedrijven besteden vooral Electrabel en BBL veel aandacht aan alle facetten van de externe correspondentie. Bij Océ-Belgium is onduidelijk welke kwaliteitsnormen de administratie hanteert om de brieven van de verkopers na te kijken en in hoeverre

de administratieve medewerkers opgeleid zijn in kwaliteitsbewaking van de externe correspondentie. Viessmann gaat wel prat op een kwaliteitsstandaard, maar over de inhoudelijke kwaliteit van de opgemaakte standaardbrieven spreekt de IT-manager zich niet uit. Hij houdt zich alleen bezig met de vorm en de opmaak van de documenten. SD Worx ten slotte erkent dat er nog grondig nagedacht moet worden over een betere kwaliteitsbewaking.

Ikzelf geef grif toe dat de geschetste situatie in de vijf hierboven besproken bedrijven verre van representatief is. Er ligt nog een heel onderzoeksterrein braak, met de mogelijkheid om de kwaliteit van de externe correspondentie aan een grondige analyse te onderwerpen en daarover van gedachten te wisselen met de communicatiespecialisten in de onderzochte bedrijven. Zo'n gedachtewisseling kan zeker leiden tot oplossingen om de kwaliteit van de externe correspondentie te verbeteren, zowel per brief als per e-mail.

Bibliografie

BBL-Cliëntendienst (1995). *Vademecum voor moderne BBL-correspondentie*. Brussel: BBL.

Jong de, J. (red.) (1993). *Handboek bedrijfscorrespondentie*. Groningen: Martinus Nijhoff.

Simonis, F. (1994). Een frisse wind door het brievenbestand van Electrabel. *Ad Rem*, 8(5-6), 14-17.

Verrept, S., Janssen T. (1991). *Tweeluik schriftelijke communicatie: strategisch corresponderen*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.