



De beste brief voor de lezer

Dossier

Opdrachtgever:

Financiële toezichthouder

Opdracht:

Help toezichthouders van de organisatie om betere brieven te schrijven voor de doelgroepen.

De vraag

Hoe kunnen we een kwaliteitsslag maken in onze brieven waardoor ze voldoen aan de volgende eisen:

- > helder & begrijpelijk;
- > met SMART vastgelegde afspraken;
- > effectiever;
- > uniformer qua uitstraling.

De aanpak



We hebben de volgende stappen voorgesteld en uitgevoerd om de gewenste kwaliteitsslag mogelijk te maken.

1. Een bijeenkomst van 1 uur met een VO-expert, het management en een kopgroep van de organisatie met als beoogd resultaat:
 - > Directie en management committeren zich aan het leertraject.
 - > De kopgroep:
 - maakt een checklist (lezerstoets) met teksteisen
 - herschrijft drie standaardbrieven aan de hand van de checklist/lezerstoets.
2. Een sessie van een dagdeel voor alle betrokken toezichthouders en het management, gepresenteerd door de VO-expert en een directielid. Het resultaat van deze sessie is dat de toezichthouders:
 - > de lezerstoets kennen;
 - > ervan overtuigd zijn dat brieven die voldoen aan lezerstoets écht beter zijn;
 - > weten dat brieven voortaan moeten voldoen aan de lezerstoets;
 - > weten dat management brieven toetst aan de lezerstoets.
3. Toezichthouders die behoefte hebben aan meer handvatten voor betere brieven volgen de bestaande schrijfcursus.

Het resultaat

Alle toezichthouders gebruiken de lezerstoets als ze brieven schrijven, waardoor de gewenste kwaliteit structureel wordt geleverd.

