



Schriftelijke slechtnieuwswcommunicatie

Strategische Bedrijfscommunicatie

3 December 2024

Nina Vandermeulen



Universiteit
Antwerpen

Programma

- Slechtnieuwscommunicatie
- Bespreking opdracht: BioM Supplies (Klacht over een levering van medische hulpmiddelen)
- Feedbackcyclus opdracht slechtnieuws
 - Tips voor het geven van peerfeedback
 - Herschrijfplan en versie 2
- Informatie portfolio (eindbeoordeling)



Slechtnieuwscommunicatie

Slecht nieuwscommunicatie

- Slecht nieuws is slecht nieuws
- Maar manier waarop nieuws gecommuniceerd wordt, heeft invloed op reactie

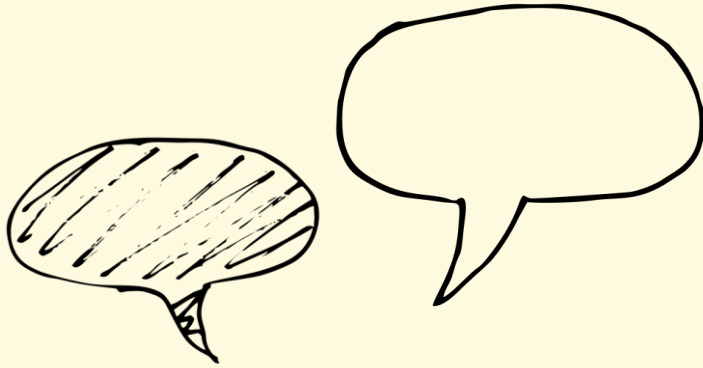
Slechtnieuwscommunicatie

- Slecht nieuws is slecht nieuws
- Maar manier waarop nieuws gecommuniceerd wordt, heeft invloed op reactie
- **Doel**
 - duidelijk communiceren
 - relatie met ontvanger zo goed mogelijk houden
 - belang van lezer: “positief gezicht van de lezer beschermen”
 - goede argumentatie

Slechtnieuwscommunicatie

- Medium
- Stijl
- Structuur

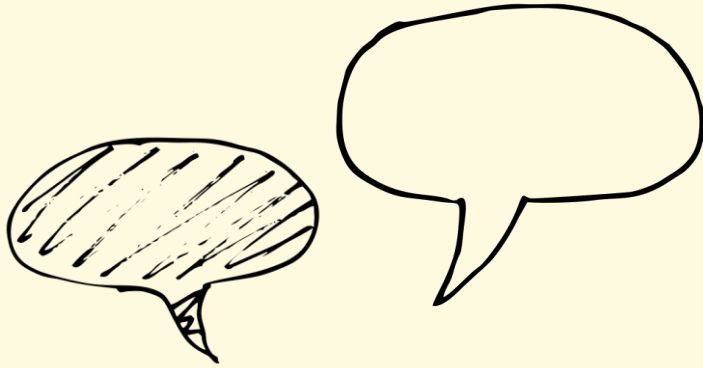
Medium



Bij voorkeur **mondeling**

- persoonlijker van karakter
- onmiddellijke feedback
- ruimte voor nuancering
- ruimte voor verwerking

Medium

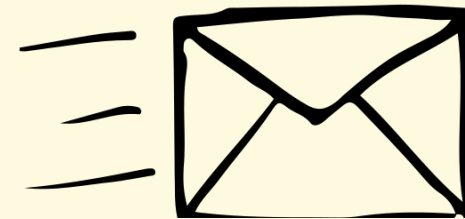


Bij voorkeur **mondeling**

- persoonlijker van karakter
- onmiddellijke feedback
- ruimte voor nuancering
- ruimte voor verwerking

Soms **schriftelijk**

- eenrichtingsverkeer en routinekwesties
- grote groep ontvangers
- juridische bewijskracht
- doordachte formulering



Stijl

Positief en lezergericht

- Perspectief:
 - Positieve boodschap: lezerperspectief (adresseer lezer direct)
 - Boodschap kan ego van lezer schaden: neutraal perspectief (onpersoonlijk, zakelijk perspectief)
- Persoonlijke boodschap (verwijzen naar wat lezer schreef/ context)
 - vermijd clichés (onpersoonlijk en onoprecht)
- Positieve toon (vermijd negatieve woorden)

Structuur

Directe structuur

- betreft
- inleiding
- slecht nieuws
- (1 argument)
- positief / neutraal slot

Indirecte structuur

- betreft
- inleiding
- 2 tot 3 argumenten (buffer)
- slecht nieuws
- alternatief (buffer)
- positief / neutraal slot

Structuur



Indirecte structuur

- betreft
- inleiding
- 2 tot 3 argumenten (buffer)
- slecht nieuws
- alternatief (buffer)
- positief / neutraal slot

Structuur

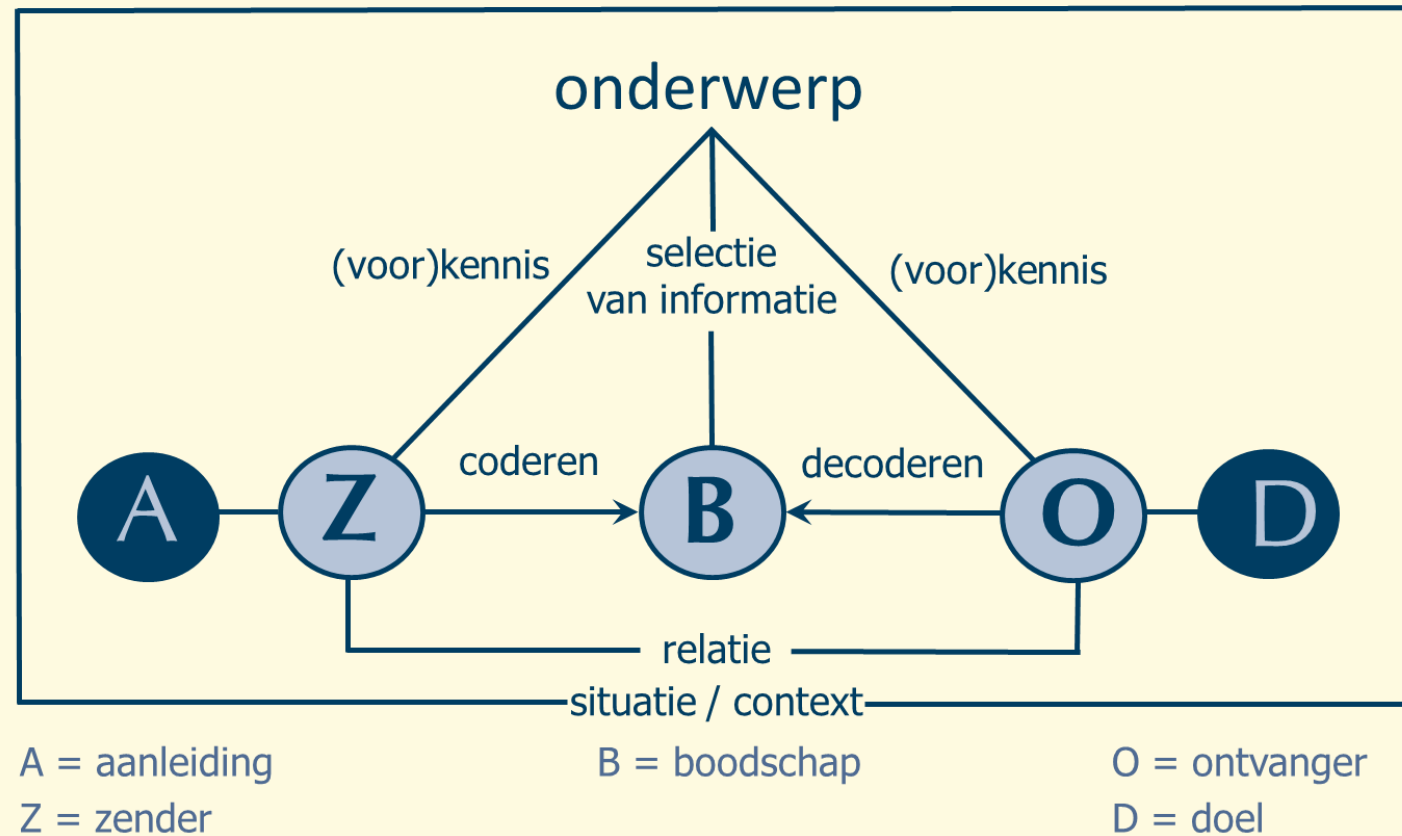
		direct	indirect
verwachte reactie	emotionele impact		✓
	onverwacht nieuws		✓
relatie met lezer	belangrijk		✓
doel	gezag uitdrukken	✓	
	urgentie benadrukken	✓	



Case BioM Supplies

Klacht over een levering van
medische hulpmiddelen

Bespreking Case BioM Supplies



Bespreking Case BioM Supplies

Probeer je in te leven in de situatie van de **ontvanger**.

- Wie? Dr. Lisa Khammas

Bespreking Case BioM Supplies

Probeer je in te leven in de situatie van de **ontvanger**.

- Wie? Dr. Lisa Khammas
- **Wat weten we van haar?**
 - is de ervaren laboratoriummanager van Bio.Tec.Lab
 - maakte gebruik van een introductiekorting (15%)
 - kocht 20 duurzame labokits gekocht, waarvan er 3 beschadigd bleken
 - voelt zich bekocht, reageert met klachtenbrief waarin ze een terugbetaling vraagt (40% van het totaalbedrag) en een compensatie
 - moet wellicht terugkoppelen aan haar team (die nog maar weinig vertrouwen in het product hebben)
 - labo heeft interesse in het verduurzamen van de werking, maar het is geen prioriteit (overweegt om terug vertrouwde, niet-duurzame kits te gebruiken)

Bespreking Case BioM Supplies

Probeer je in te leven in de situatie van de **ontvanger**.

- **Wat verwacht ze (minimaal) als reactie?**
 - een verwijzing naar haar brief
 - een verklaring van de klacht
 - een afdoend antwoord
 - ofwel ingaan op haar verzoek
 - ofwel niet ingaan op haar verzoek, maar met een argumentatie die steek houdt (en een compensatie)

Bespreking Case BioM Supplies

Probeer je in te leven in de situatie van de **ontvanger**.

- Wat is het gevolg als de brief niet aan de verwachtingen van dr. Khammas voldoet? (**impact van een slechte reactie**)
 - Dr. Khammas heeft geen overtuigende verklaring voor het team + geen professionele indruk bij team
 - 'ze laat over zich heen lopen'
 - 'ze is niet in staat om het aankoopbudget goed te beheren'
 - Nefast voor BioM Supplies
 - geen bestellingen meer?
 - slechte mond-tot-mondreclame?

Bespreking Case BioM Supplies

Heeft je mail alle volgende onderdelen?

- Betreft
- Inleiding
- Argumentatie
- Slecht nieuws
- Compensatie
- Slot

Betreft

Enkel voorbeelden uit jullie uitwerkingen:

→ **Poll**: Welke uitwerking vinden jullie het meest geschikt?

1

Betreft: Uw bestelling van disposable kits

2

Betreft: Aanvraag terugbetaling totale kosten

3

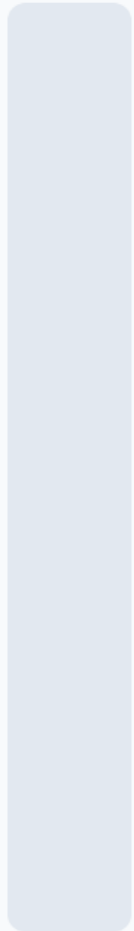
Betreft: Opvolging klacht laboratoriumkits

4

Betreft: Feedback over onze duurzame labokits

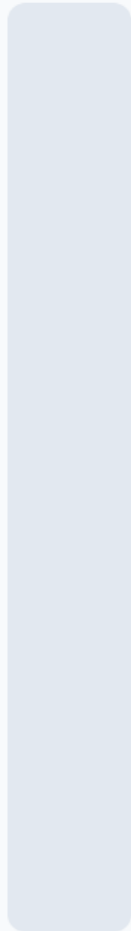
BETREFT: Welke uitwerking vinden jullie het meest geschikt?

0%



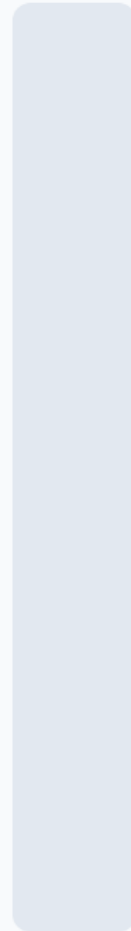
1

0%



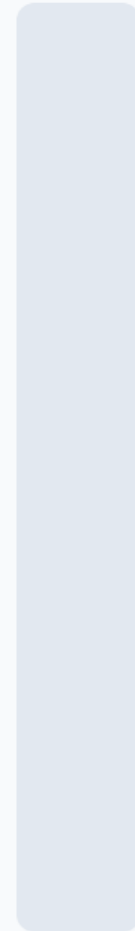
2

0%



3

0%



4

Betreft

Enkel voorbeelden uit jullie uitwerkingen:

→ **Poll**: Welke uitwerking vinden jullie het meest geschikt?

1

Betreft: Uw bestelling van disposable kits

2

Betreft: Aanvraag terugbetaling totale kosten

3

Betreft: Opvolging klacht laboratoriumkits

4

Betreft: Feedback over onze duurzame labokits



Betreft: tips

- Neutraal en specifiek
- Schep niet de verwachting dat er positief nieuws volgt
- Vermijd negatieve woorden

Inleiding

Enkele voorbeelden uit jullie uitwerkingen:

→ **Poll:** Welke uitwerking vinden jullie het meest geschikt?

1

Bedankt dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te brengen van uw ervaringen met onze milieuvriendelijke laboratoriumkits. Het is goed om te horen dat uw team zo enthousiast is om ook bij te dragen aan de duurzaamheid in de biomedische sector. Dit is ook waar we bij BioM Supplies naar streven, een duurzame en kwalitatieve oplossing. Het spijt ons te horen dat enkele van de geleverde kits beschadigd zijn aangekomen en dat dit problemen heeft veroorzaakt voor uw experimenten.

2

Hartelijk dank voor uw feedback met de betrekking tot de recent geleverde milieuvriendelijke laboratoriumkits. Bij BioM supplies hechten we veel waarde aan de feedback van onze klanten en streven we ernaar om zo het leveren van medische hulpmiddelen dagelijks te verbeteren. Uit uw correspondentie kunnen we begrijpen dat de beschadigingen van drie kits voor ongemak en vertraging hebben gezorgd en dit jullie enthousiasme en vertrouwen in ons duurzaam product hebben aangetast.

3

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw zorgen met ons. We nemen uw klacht zeer serieus en betreuren het dat u problemen heeft ondervonden met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. Ik begrijp dat de beschadiging van drie geleverde kits tot vertraging binnen uw laboratorium heeft geleid en dat dit de indruk van ons bedrijf negatief heeft beïnvloed.

4

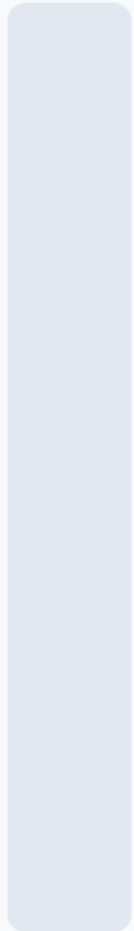
Hartelijk dank voor uw bericht en het delen van uw enthousiasme over onze duurzame laboratoriumkits. Uw openheid wordt op prijs gesteld en wij begrijpen hoe belangrijk betrouwbaarheid is voor uw team.

5

Bedankt voor uw feedback over onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. We stellen het op prijs dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te stellen van de problemen die u en uw team hebben ervaren. Uw input is essentieel om onze producten en diensten te blijven verbeteren.

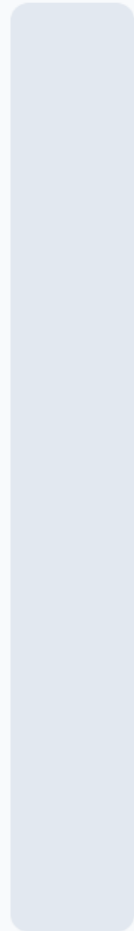
INLEIDING: Welke uitwerking vinden jullie het meest geschikt?

0%



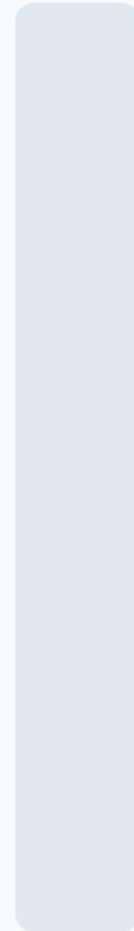
1

0%



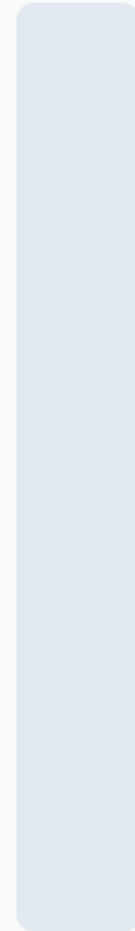
2

0%



3

0%



4

Inleiding

Bedanken voor reactie (+ context)

1

Bedankt dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te brengen van uw ervaringen met onze milieuvriendelijke laboratoriumkits. Het is goed om te horen dat uw team zo enthousiast is om ook bij te dragen aan de duurzaamheid in de biomedische sector. Dit is ook waar we bij BioM Supplies naar streven, een duurzame en kwalitatieve oplossing. Het spijt ons te horen dat enkele van de geleverde kits beschadigd zijn aangekomen en dat dit problemen heeft veroorzaakt voor uw experimenten.

2

Hartelijk dank voor uw feedback met de betrekking tot de recent geleverde milieuvriendelijke laboratoriumkits. Bij BioM supplies hechten we veel waarde aan de feedback van onze klanten en streven we ernaar om zo het leveren van medische hulpmiddelen dagelijks te verbeteren. Uit uw correspondentie kunnen we begrijpen dat de beschadigingen van drie kits voor ongemak en vertraging hebben gezorgd en dit jullie enthousiasme en vertrouwen in ons duurzaam product hebben aangetast.

3

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw zorgen met ons. We nemen uw klacht zeer serieus en betreuren het dat u problemen heeft ondervonden met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. Ik begrijp dat de beschadiging van drie geleverde kits tot vertraging binnen uw laboratorium heeft geleid en dat dit de indruk van ons bedrijf negatief heeft beïnvloed.

4

Hartelijk dank voor uw bericht en het delen van uw enthousiasme over onze duurzame laboratoriumkits. Uw openheid wordt op prijs gesteld en wij begrijpen hoe belangrijk betrouwbaarheid is voor uw team.

5

Bedankt voor uw feedback over onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. We stellen het op prijs dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te stellen van de problemen die u en uw team hebben ervaren. **Uw input is essentieel om onze producten en diensten te blijven verbeteren.**

Inleiding

Gemeenschappelijk standpunt

1

Bedankt dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te brengen van uw ervaringen met onze milieuvriendelijke laboratoriumkits. Het is goed om te horen dat uw team zo enthousiast is om ook bij te dragen aan de duurzaamheid in de biomedische sector. Dit is ook waar we bij BioM Supplies naar streven, een duurzame en kwalitatieve oplossing. Het spijt ons te horen dat enkele van de geleverde kits beschadigd zijn aangekomen en dat dit problemen heeft veroorzaakt voor uw experimenten.

2

Hartelijk dank voor uw feedback met de betrekking tot de recent geleverde milieuvriendelijke laboratoriumkits. Bij BioM supplies hechten we veel waarde aan de feedback van onze klanten en streven we ernaar om zo het leveren van medische hulpmiddelen dagelijks te verbeteren. Uit uw correspondentie kunnen we begrijpen dat de beschadigingen van drie kits voor ongemak en vertraging hebben gezorgd en dit jullie enthousiasme en vertrouwen in ons duurzaam product hebben aangetast.

3

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw zorgen met ons. We nemen uw klacht zeer serieus en betreuren het dat u problemen heeft ondervonden met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. Ik begrijp dat de beschadiging van drie geleverde kits tot vertraging binnen uw laboratorium heeft geleid en dat dit de indruk van ons bedrijf negatief heeft beïnvloed.

4

Hartelijk dank voor uw bericht en het delen van uw enthousiasme over onze duurzame laboratoriumkits. Uw openheid wordt op prijs gesteld en wij begrijpen hoe belangrijk betrouwbaarheid is voor uw team.

5

Bedankt voor uw feedback over onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. We stellen het op prijs dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te stellen van de problemen die u en uw team hebben ervaren. Uw input is essentieel om onze producten en diensten te blijven verbeteren.

Inleiding

Erken het probleem (van de ontvanger van je mail)

1

Bedankt dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te brengen van uw ervaringen met onze milieuvriendelijke laboratoriumkits. Het is goed om te horen dat uw team zo enthousiast is om ook bij te dragen aan de duurzaamheid in de biomedische sector. Dit is ook waar we bij BioM Supplies naar streven, een duurzame en kwalitatieve oplossing. Het spijt ons te horen dat enkele van de geleverde kits beschadigd zijn aangekomen en dat dit problemen heeft veroorzaakt voor uw experimenten.

2

Hartelijk dank voor uw feedback met de betrekking tot de recent geleverde milieuvriendelijke laboratoriumkits. Bij BioM supplies hechten we veel waarde aan de feedback van onze klanten en streven we ernaar om zo het leveren van medische hulpmiddelen dagelijks te verbeteren. Uit uw correspondentie kunnen we begrijpen dat de beschadigingen van drie kits voor ongemak en vertraging hebben gezorgd en dit jullie enthousiasme en vertrouwen in ons duurzaam product hebben aangetast.

3

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw zorgen met ons. We nemen uw klacht zeer serieus en betreuren het dat u problemen heeft ondervonden met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. Ik begrijp dat de beschadiging van drie geleverde kits tot vertraging binnen uw laboratorium heeft geleid en dat dit de indruk van ons bedrijf negatief heeft beïnvloed.

4

Hartelijk dank voor uw bericht en het delen van uw enthousiasme over onze duurzame laboratoriumkits. Uw openheid wordt op prijs gesteld en wij begrijpen hoe belangrijk betrouwbaarheid is voor uw team.

5

Bedankt voor uw feedback over onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. We stellen het op prijs dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te stellen van de problemen die u en uw team hebben ervaren. Uw input is essentieel om onze producten en diensten te blijven verbeteren.

Inleiding

Vermijd negatieve woorden

1

Bedankt dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te brengen van uw ervaringen met onze milieuvriendelijke laboratoriumkits. Het is goed om te horen dat uw team zo enthousiast is om ook bij te dragen aan de duurzaamheid in de biomedische sector. Dit is ook waar we bij BioM Supplies naar streven, een duurzame en kwalitatieve oplossing. Het spijt ons te horen dat enkele van de geleverde kits beschadigd zijn aangekomen en dat dit problemen heeft veroorzaakt voor uw experimenten.

2

Hartelijk dank voor uw feedback met de betrekking tot de recent geleverde milieuvriendelijke laboratoriumkits. Bij BioM supplies hechten we veel waarde aan de feedback van onze klanten en streven we ernaar om zo het leveren van medische hulpmiddelen dagelijks te verbeteren. Uit uw correspondentie kunnen we begrijpen dat de beschadigingen van drie kits voor ongemak en vertraging hebben gezorgd en dit jullie enthousiasme en vertrouwen in ons duurzaam product hebben aangetast.

3

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw zorgen met ons. We nemen uw klacht zeer serieus en betreuren het dat u problemen heeft ondervonden met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. Ik begrijp dat de beschadiging van drie geleverde kits tot vertraging binnen uw laboratorium heeft geleid en dat dit de indruk van ons bedrijf negatief heeft beïnvloed.

4

Hartelijk dank voor uw bericht en het delen van uw enthousiasme over onze duurzame laboratoriumkits. Uw openheid wordt op prijs gesteld en wij begrijpen hoe belangrijk betrouwbaarheid is voor uw team.

5

Bedankt voor uw feedback over onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. We stellen het op prijs dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te stellen van de problemen die u en uw team hebben ervaren. Uw input is essentieel om onze producten en diensten te blijven verbeteren.

Inleiding

Vermijd negatieve woorden

1

Bedankt dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te brengen van uw ervaringen met onze milieuvriendelijke laboratoriumkits. Het is goed om te horen dat uw team zo enthousiast is om ook bij te dragen aan de duurzaamheid in de biomedische sector. Dit is ook waar we bij BioM Supplies naar streven, een duurzame en kwalitatieve oplossing. Het spijt ons te horen dat enkele van de geleverde kits beschadigd zijn aangekomen en dat dit problemen heeft veroorzaakt voor uw experimenten.

2

Hartelijk dank voor uw feedback met de betrekking tot de recent geleverde milieuvriendelijke laboratoriumkits. Bij BioM supplies hechten we veel waarde aan de feedback van onze klanten en streven we ernaar om zo het leveren van medische hulpmiddelen dagelijks te verbeteren. Uit uw correspondentie kunnen we begrijpen dat de beschadigingen van drie kits voor ongemak en vertraging hebben gezorgd en dit jullie enthousiasme en vertrouwen in ons duurzaam product hebben aangetast.

3

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw zorgen met ons. We nemen uw klacht zeer serieus en betreuren het dat u problemen heeft ondervonden met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. Ik begrijp dat de beschadiging van drie geleverde kits tot vertraging binnen uw laboratorium heeft geleid en dat dit de indruk van ons bedrijf negatief heeft beïnvloed.

4

Hartelijk dank voor uw bericht en het delen van uw enthousiasme over onze duurzame laboratoriumkits. Uw openheid wordt op prijs gesteld en wij begrijpen hoe belangrijk betrouwbaarheid is voor uw team.

5

Bedankt voor uw feedback over onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. We stellen het op prijs dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te stellen van de problemen die u en uw team hebben ervaren. Uw input is essentieel om onze producten en diensten te blijven verbeteren.

Inleiding

Wees ook niet té positief Blijf geloofwaardig

1

Bedankt dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te brengen van uw ervaringen met onze milieuvriendelijke laboratoriumkits. Het is goed om te horen dat uw team zo enthousiast is om ook bij te dragen aan de duurzaamheid in de biomedische sector. Dit is ook waar we bij BioM Supplies naar streven, een duurzame en kwalitatieve oplossing. Het spijt ons te horen dat enkele van de geleverde kits beschadigd zijn aangekomen en dat dit problemen heeft veroorzaakt voor uw experimenten.

2

Hartelijk dank voor uw feedback met de betrekking tot de recent geleverde milieuvriendelijke laboratoriumkits. Bij BioM supplies hechten we veel waarde aan de feedback van onze klanten en streven we ernaar om zo het leveren van medische hulpmiddelen dagelijks te verbeteren. Uit uw correspondentie kunnen we begrijpen dat de beschadigingen van drie kits voor ongemak en vertraging hebben gezorgd en dit jullie enthousiasme en vertrouwen in ons duurzaam product hebben aangetast.

3

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw zorgen met ons. We nemen uw klacht zeer serieus en betreuren het dat u problemen heeft ondervonden met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. Ik begrijp dat de beschadiging van drie geleverde kits tot vertraging binnen uw laboratorium heeft geleid en dat dit de indruk van ons bedrijf negatief heeft beïnvloed.

4

Hartelijk dank voor uw bericht en het delen van uw enthousiasme over onze duurzame laboratoriumkits. Uw openheid wordt op prijs gesteld en wij begrijpen hoe belangrijk betrouwbaarheid is voor uw team.

5

Bedankt voor uw feedback over onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. We stellen het op prijs dat u de tijd heeft genomen om ons op de hoogte te stellen van de problemen die u en uw team hebben ervaren. Uw input is essentieel om onze producten en diensten te blijven verbeteren.

Inleiding

- Neutrale/ positieve boodschap
- Context: verwijst naar boodschap van klant/ lezer
- Beleefdheidsstrategieën:
danken voor reactie (oprecht), erken het probleem, schuif een gemeenschappelijk standpunt/ belang naar voren

Inleiding

- Neutrale / positieve boodschap
 - Context: verwijs naar boodschap van klant/ lezer
 - Beleefdheidsstrategieën
-
- ✓ Verwijs naar brief van Dr. Khammas
 - ✓ Vermeld geen irrelevante info
 - ✓ Suggereer niet dat er een positieve mededeling volgt
 - ✓ Schuif een gemeenschappelijk standpunt naar voren (belang duurzaamheid en kwaliteit/ betrouwbaarheid materiaal)
= **opening voor argumentatie**

Inleiding

Formulering

Allereerst zou ik u graag bedanken voor uw feedback...

Ik bedank u graag voor uw feedback...

Bedankt voor uw feedback ...

We hebben je klacht goed ontvangen en willen graag met u naar een oplossing zoeken.

Inleiding

Formulering

Excuseren

- In welke mate treft jou/ jouw organisatie schuld?
- Blijf geloofwaardig

(bv. Ik betreur ten zeerste dat de kits beschadigd bij u toegekomen zijn. BioM Supplies biedt dan ook zijn oprechte excuses aan voor het ongemak dat dit veroorzaakt heeft.)

Argumentatie

Theorie (Calliope):

- Argumentatie => ontvanger begrijpt slecht nieuws
- Volledig en bondig
- Feiten, geen meningen
- Enkel sterke argumenten
- Argumenten ~ belangen lezer
- Bewijskracht (ethisch en juridisch correct)

Argumentatie

Voorbeelden

Onze duurzame kits ondergaan een strenge kwaliteitscontrole in onze fabriek. We doen er echt alles aan om een consistente kwaliteit te garanderen. De producten hebben succesvol onze strenge kwaliteitscontroles doorstaan en verlieten onze fabriek in perfecte staat. Jammer genoeg is gebleken dat de beschadiging van de kits werd veroorzaakt door een fout in het transportproces bij onze externe partner, EcoTrans Logistics. Zij hebben bevestigd dat er verbeteringen worden aangebracht om dit soort incidenten te voorkomen.

Om de kwaliteit van onze producten te garanderen, voeren wij strikte controles uit. Bij het vertrek van uw bestelling waren er geen tekenen van schade en de producten zijn zorgvuldig verpakt volgens onze standaardprocedure. Uit contact met EcoTrans Logistics, onze externe transportpartner, blijkt dat het incident tijdens het transport is veroorzaakt door een technisch probleem met een nieuw elektrisch vrachtvoertuig. Dit probleem is uniek voor deze specifieke levering. De betreffende chauffeur was bovendien nieuw in dienst, wat mogelijk heeft bijgedragen aan de situatie. EcoTrans heeft bevestigd dat zij maatregelen nemen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

Argumentatie

Voorbeelden: kwaliteitscontrole door BioM Supplies (geen problemen)

Onze duurzame kits ondergaan een **strengere kwaliteitscontrole in onze fabriek**. We doen er echt alles aan om een consistente kwaliteit te garanderen. De producten hebben **succesvol onze strenge kwaliteitscontroles doorstaan** en **verlieten onze fabriek in perfecte staat**. Jammer genoeg is gebleken dat de beschadiging van de kits werd veroorzaakt door een fout in het transportproces bij onze externe partner, EcoTrans Logistics. Zij hebben bevestigd dat er verbeteringen worden aangebracht om dit soort incidenten te voorkomen.

Om de kwaliteit van onze producten te garanderen, voeren wij strikte controles uit. Bij het vertrek van uw bestelling waren er geen tekenen van schade en de producten zijn **zorgvuldig verpakt** volgens onze standaardprocedure. Uit contact met EcoTrans Logistics, onze externe transportpartner, blijkt dat het incident tijdens het transport is veroorzaakt door een technisch probleem met een nieuw elektrisch vrachtvoertuig. Dit probleem is uniek voor deze specifieke levering. De betreffende chauffeur was bovendien nieuw in dienst, wat mogelijk heeft bijgedragen aan de situatie. EcoTrans heeft bevestigd dat zij maatregelen nemen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

Argumentatie

Voorbeelden: eenmalig probleem bij externe partner – probleem wordt aangepakt

Onze duurzame kits ondergaan een strenge kwaliteitscontrole in onze fabriek. We doen er echt alles aan om een consistente kwaliteit te garanderen. De producten hebben succesvol onze strenge kwaliteitscontroles doorstaan en verlieten onze fabriek in perfecte staat. Jammer genoeg is gebleken dat de beschadiging van de kits werd veroorzaakt door een fout in het transportproces bij onze externe partner, EcoTrans Logistics. Zij hebben bevestigd dat er verbeteringen worden aangebracht om dit soort incidenten te voorkomen.

Om de kwaliteit van onze producten te garanderen, voeren wij strikte controles uit. Bij het vertrek van uw bestelling waren er geen tekenen van schade en de producten zijn zorgvuldig verpakt volgens onze standaardprocedure. Uit contact met EcoTrans Logistics, onze externe transportpartner, blijkt dat het incident tijdens het transport is veroorzaakt door een technisch probleem met een nieuw elektrisch vrachtvoertuig. Dit probleem is uniek voor deze specifieke levering. De betreffende chauffeur was bovendien nieuw in dienst, wat mogelijk heeft bijgedragen aan de situatie. EcoTrans heeft bevestigd dat zij maatregelen nemen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

Argumentatie

Voorbeelden: eenmalig probleem bij externe partner – probleem wordt aangepakt

Onze duurzame kits ondergaan een strenge kwaliteitscontrole in onze fabriek. We doen er echt alles aan om een consistente kwaliteit te garanderen. De producten hebben succesvol onze strenge kwaliteitscontroles doorstaan en verlieten onze fabriek in perfecte staat. Jammer genoeg is gebleken dat de beschadiging van de kits werd veroorzaakt door een fout in het transportproces bij onze externe partner, EcoTrans Logistics. Zij hebben bevestigd dat er verbeteringen worden aangebracht om dit soort incidenten te voorkomen.

Om de kwaliteit van onze producten te garanderen, voeren wij strikte controles uit. Bij het vertrek van uw bestelling waren er geen tekenen van schade en de producten zijn zorgvuldig verpakt volgens onze standaardprocedure. Uit contact met EcoTrans Logistics, onze externe transportpartner, blijkt dat het incident tijdens het transport is veroorzaakt door een technisch probleem met een nieuw elektrisch vrachtvoertuig. Dit probleem is uniek voor deze specifieke levering. De betreffende chauffeur was bovendien nieuw in dienst, wat mogelijk heeft bijgedragen aan de situatie. EcoTrans heeft bevestigd dat zij maatregelen nemen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

Argumentatie

Voorbeelden: eenmalig probleem bij externe partner – probleem wordt aangepakt

Onze duurzame kits ondergaan een strenge kwaliteitscontrole in onze fabriek. We doen er echt alles aan om een consistente kwaliteit te garanderen. De producten hebben succesvol onze strenge kwaliteitscontroles doorstaan en verlieten onze fabriek in perfecte staat. Jammer genoeg is gebleken dat de beschadiging van de kits werd veroorzaakt door een fout in het transportproces bij onze externe partner, EcoTrans Logistics. Zij hebben bevestigd dat er verbeteringen worden aangebracht om dit soort incidenten te voorkomen.

Om de kwaliteit van onze producten te garanderen, voeren wij strikte controles uit. Bij het vertrek van uw bestelling waren er geen tekenen van schade en de producten zijn zorgvuldig verpakt volgens onze standaardprocedure. Uit contact met EcoTrans Logistics, onze externe transportpartner, blijkt dat het incident tijdens het transport is veroorzaakt door een technisch probleem met een nieuw elektrisch vrachtvoertuig. Dit probleem is uniek voor deze specifieke levering. De betreffende chauffeur was bovendien nieuw in dienst, wat mogelijk heeft bijgedragen aan de situatie. EcoTrans heeft bevestigd dat zij maatregelen nemen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

Argumentatie


Wat hoort er in de argumentatie?

- ✓ BioM Supplies doet interne kwaliteitscontrole: geen gebreken vastgesteld, kits waren intact toen ze fabriek verlieten
- ✓ Beschadiging gebeurde tijdens transport
 - ✓ Transport uitgevoerd door externe parter (EcoTrans Logistics)
 - ✓ Klimaatneutraal transport
 - ✓ Éénmalig probleem
 - ✓ Bevestigd door EcoTrans Logistics → probleem wordt al aangepakt
 - ✓ Behoud goede relatie met EcoTrans: houd het beknopt, geef het niet te veel gewicht, en vermijd een “beschuldigende vinger”

Argumentatie

BioM Supplies treft geen schuld. Je kan dus verzoek weigeren.

Wat hoort er in de argumentatie?

- ✓ BioM Supplies doet interne kwaliteitscontrole: geen gebreken vastgesteld, kits waren intact toen ze fabriek verlieten
 - ✓ Beschadiging gebeurd tijdens transport
 - ✓ Transport uitgevoerd door externe parter (EcoTrans Logistics)
 - ✓ Klimaatneutraal transport
 - ✓ Éénmalig probleem
 - ✓ Bevestigd door EcoTrans Logistics → probleem wordt al aangepakt
 - ✓ Behoud goede relatie met EcoTrans: houd het beknopt, geef het niet te veel gewicht, en vermijd een “beschuldigende vinger”
- 

Argumentatie (2)

Wat hoort er in de argumentatie?

Argumenten pro duurzame kits:

- Reden? Klant twijfelt over duurzame kits
- Focus op argumenten in belang van klant (Dr. Khammas): ecologisch verantwoord (volledige afbreekbaarheid), kwalitatief gelijkwaardig, kostenbesparend (op langere termijn), positief voor bedrijfsstrategie (certificering)
- Houd het bondig

Slecht nieuws



Wie heeft er een sandwich gemaakt?

Argumentatie – Slecht nieuws - Alternatief



Slecht nieuws

Opdrachtomschrijving:

- *Formuleer het slechte nieuws volgens de regels van de kunst. Je wil het slechte nieuws niet al te veel nadruk geven. Kies een aangepaste formulering waardoor het slechte nieuws minder prominent wordt.*
- *Tip: Plaats het in dezelfde alinea of zin als de argumentatie en zorg ervoor dat het slechte nieuws niet te veel nadruk krijgt. De boodschap zelf moet natuurlijk wel duidelijk zijn.*
- *Formuleer het slechte nieuws eventueel op een impliciete (maar wel eenduidige) manier.*
- *Zorg ervoor dat door de formulering van het slechte nieuws de relatie met alle partijen zo positief mogelijk blijft.*

→ **Indirecte structuur**

Slecht nieuws

Voorbeeld

Directe structuur

In deze context = te expliciet

Geachte Dr. Khammas,

Bedankt voor uw feedback over de onlangs geleverde duurzame laboratoriumkits. Aangezien de beschadiging gebeurd is tijdens het transport, kunnen we niet ingaan op uw verzoek tot een terugbetaling van 40%.

Slecht nieuws

Waarom in dit geval kiezen voor de indirecte structuur en niet voor de directe structuur?

→ Calliope:

Directe structuur

In de directe structuur presenteer je het slechte nieuws meteen in het begin van de brief of e-mail. Soms geef je nog een korte verklaring voor het slechte nieuws, waarna je de brief of e-mail vriendelijk afsluit. De structuur van de directe boodschap is er niet op gericht het slechte nieuws voor de lezer te kaderen of de impact ervan te verzachten. Het slechte nieuws zelf staat centraal.

Indirecte structuur

In de indirecte structuur presenteer je het slechte nieuws voorzichtiger, minder direct. De nadruk ligt voornamelijk op de redenen of verklaring voor het slechte nieuws. Tijdens het lezen van deze argumentatie groeit bij de lezer een vermoeden over het slechte nieuws. Het slechte nieuws volgt dan als een logische conclusie op de argumentatie, zodat de klap minder hard aankomt.

De indirecte structuur is dus meer lezersgericht. Dat wordt bevestigd in het onderzoek van Janssen en Jansen (2003). Ze toonden aan dat, als de argumentatie het slechte nieuws voorafgaat, lezers positiever oordelen over de vriendelijkheid van de schrijver, het imago van de organisatie en de relatie tussen schrijver en lezer.

Slecht nieuws

Waarom in dit geval kiezen voor de indirecte structuur en niet voor de directe structuur?

→ Calliope:

Directe structuur

In de directe structuur presenteer je het slechte nieuws meteen in het begin van de brief of e-mail. Soms geef je nog een korte verklaring voor het slechte nieuws, waarna je de brief of e-mail vriendelijk afsluit. De structuur van de directe boodschap is er niet op gericht het slechte nieuws voor de lezer te kaderen of de impact ervan te verzachten. Het slechte nieuws zelf staat centraal.

Indirecte structuur

In de indirecte structuur presenteer je het slechte nieuws voorzichtiger, minder direct. De nadruk ligt voornamelijk op de redenen of verklaring voor het slechte nieuws. Tijdens het lezen van deze argumentatie groeit bij de lezer een vermoeden over het slechte nieuws. Het slechte nieuws volgt dan als een logische conclusie op de argumentatie, zodat de klap minder hard aankomt.

De indirecte structuur is dus meer lezersgericht. Dat wordt bevestigd in het onderzoek van Janssen en Jansen (2003). Ze toonden aan dat, als de argumentatie het slechte nieuws voorafgaat, lezers positiever oordelen over de vriendelijkheid van de schrijver, het imago van de organisatie en de relatie tussen schrijver en lezer.

Slecht nieuws

Slecht nieuws duidelijk presenteren, zonder er nadruk op te leggen

Tips

- ✓ Formuleer het slecht nieuws bondig (kom er niet steeds op terug)
- ✓ Presenteer het slechte nieuws als een logisch gevolg van de argumentatie
- ✓ Zet het op een onopvallende plaats
 - Lezer scant brief => ziet het slechte nieuws voor het lezen van de argumentatie (doet effect indirecte structuur teniet)

Slecht nieuws

Voorbeelden plaatsing slecht nieuws:

Helaas kunnen wij niet ingaan op uw verzoek om een terugbetaling van 40% van de totale kosten. Onze kits hebben de kwaliteitscontroles in de fabriek doorstaan en waren in goede staat bij vertrek. Wel bieden wij u graag een passend alternatief: wij leveren gratis vervangende kits ter compensatie voor de beschadigde exemplaren.

De beschadigingen aan de kits zijn niet te wijten aan productie- of verpakkingsfouten. Navraag bij onze externe transporteur bevestigde dat het gaat om een fout bij het transportproces. Wij hechten veel waarde aan de samenwerking met [Bio.Tec.Lab](#) en willen graag uw vertrouwen in onze nieuwe productlijn herstellen. Hoewel we niet volledig aan uw verzoek om een terugbetaling van 40% kunnen voldoen, willen wij u graag het voorstel doen om kosteloos drie nieuwe laboratoriumkits van dezelfde productlijn toe te sturen. Bovendien bieden we u opnieuw een korting aan van 15% op een volgende bestelling.

Slecht nieuws

Voorbeelden plaatsing slecht nieuws:

→ Slecht nieuws best niet aan begin of einde alinea

Helaas kunnen wij niet ingaan op uw verzoek om een terugbetaling van 40% van de totale kosten. Onze kits hebben de kwaliteitscontroles in de fabriek doorstaan en waren in goede staat bij vertrek. Wel bieden wij u graag een passend alternatief: wij leveren gratis vervangende kits ter compensatie voor de beschadigde exemplaren.

De beschadigingen aan de kits zijn niet te wijten aan productie- of verpakkingsfouten. Navraag bij onze externe transporteur bevestigde dat het gaat om een fout bij het transportproces. Wij hechten veel waarde aan de samenwerking met [Bio.Tec.Lab](#) en willen graag uw vertrouwen in onze nieuwe productlijn herstellen. Hoewel we niet volledig aan uw verzoek om een terugbetaling van 40% kunnen voldoen, willen wij u graag het voorstel doen om kosteloos drie nieuwe laboratoriumkits van dezelfde productlijn toe te sturen. Bovendien bieden we u opnieuw een korting aan van 15% op een volgende bestelling.

Slecht nieuws

Voorbeelden plaatsing slecht nieuws:

→ Cijfers zijn heel “scanbaar”

Helaas kunnen wij niet ingaan op uw verzoek om een terugbetaling van 40% van de totale kosten. Onze kits hebben de kwaliteitscontroles in de fabriek doorstaan en waren in goede staat bij vertrek. Wel bieden wij u graag een passend alternatief: wij leveren gratis vervangende kits ter compensatie voor de beschadigde exemplaren.

De beschadigingen aan de kits zijn niet te wijten aan productie- of verpakkingsfouten. Navraag bij onze externe transporteur bevestigde dat het gaat om een fout bij het transportproces. Wij hechten veel waarde aan de samenwerking met Bio.Tec.Lab en willen graag uw vertrouwen in onze nieuwe productlijn herstellen. Hoewel we niet volledig aan uw verzoek om een terugbetaling van 40% kunnen voldoen, willen wij u graag het voorstel doen om kosteloos drie nieuwe laboratoriumkits van dezelfde productlijn toe te sturen. Bovendien bieden we u opnieuw een korting aan van 15% op een volgende bestelling.

Alternatief

Nadruk leggen op wat je wel kan doen (in plaats van op wat je niet kan doen)

Voorbeeld “sandwich”: argumentatie – slecht nieuws - alternatief

De beschadigingen aan de kits zijn niet te wijten aan productie- of verpakkingsfouten. Navraag bij onze externe transporteur bevestigde dat het gaat om een fout bij het transportproces. Wij hechten veel waarde aan de samenwerking met [Bio.Tec.Lab](#) en willen graag uw vertrouwen in onze nieuwe productlijn herstellen. Hoewel we niet volledig aan uw verzoek om een terugbetaling van 40% kunnen voldoen, willen wij u graag het voorstel doen om kosteloos drie nieuwe laboratoriumkits van dezelfde productlijn toe te sturen. Bovendien bieden we u opnieuw een korting aan van 15% op een volgende bestelling.

Slot

- Probeer de schade aan de relatie te beperken of te herstellen
- Sluit zo positief mogelijk en toekomstgericht af
 - Bijvoorbeeld: Wens de ontvanger succes; bedank de ontvanger voor de medewerking/ begrip; kijk uit naar (een gezamenlijke gebeurtenis in) de toekomst
 - Haal eventueel het alternatief nog eens aan
 - Wees vastberaden
- We doe je beter niet?
 - Kom niet terug op het slechte nieuws
 - Bied niet (nog eens) je verontschuldigingen aan
 - Vermijd clichés en onoprechte beweringen

Slot

Check of jouw slot:

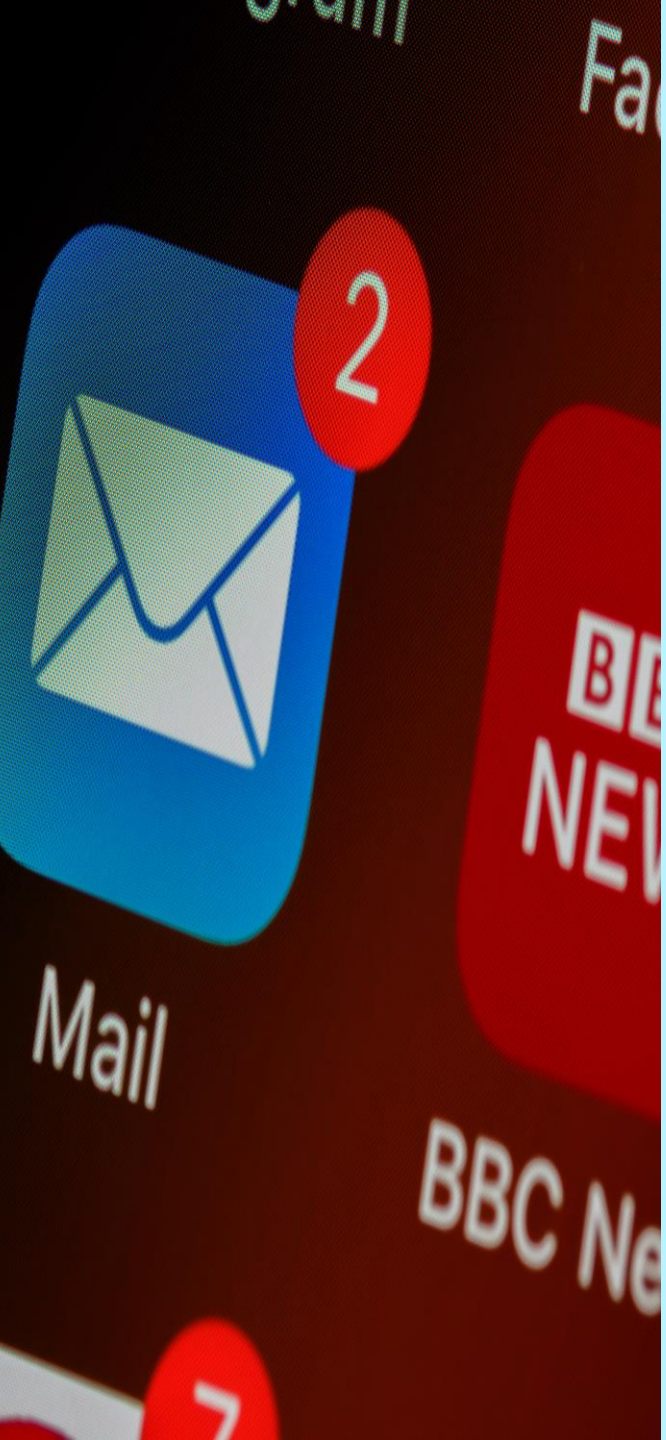
- ✓ Toekomstgericht is (niet terugkomen op klacht of slecht nieuws)
- ✓ Geloofwaardig en relevant is



Formulieren

Formuleren: aandachtspunten

1. **Controleer spelling, grammatica, stijl** (spellingcontrole van tekstverwerker, online [Schrijfassistent](#) (passiefconstructies, naamwoordstijl, toon, ...))
2. Wees concreet en precies
3. Schrijf korte en eenvoudige zinnen
4. Formuleer actief
5. Vermijd ouderwetse woorden (op deze wijze, indien, ...) en omslachtige uitdrukkingen (*met betrekking tot, door middel van ...*)
6. **Schrijf verzorgde spreektaal**



Mail

Aandachtspunten bij schrijven van een mail

1. Formuleer een bondige, duidelijke en concrete onderwerpregel
2. Formuleer een volledige en gepaste aanhef

~~Beste,~~ + heer/meneer/mevrouw + naam

~~Geachte,~~ + voornaam (voorletter) & achternaam

+ genderneutrale functiebenaming of persoonsaanduiding (Beste student/ medewerker/ ...)

3. Formuleer lezersvriendelijk (zet woorden in het vet, gebruik bullet points of tussentitels indien nodig)
4. Formuleer een gepast slot in hetzelfde register als je aanhef
5. Voeg een 'handtekening' toe onder je mail met je (professionele) contactgegevens
6. Verwijs naar eventuele bijlagen ook in de tekst van de mail



Feedback- en herwerkingscyclus

Feedback & herwerking slechtnieuwsmail

1. Geef feedback aan 2 medestudenten op hun 1^{ste} versie

→ Geef feedback volgens de volgende structuur:
Detectie – Diagnose – Revisiesuggestie

Deadline: dinsdag 10/12 (9u) via BB

(voeg ook de uitwerkingen van je medestudenten toe waarop je peerfeedback geeft)

2. Maak een herschrijfplan en schrijf versie 2

(voeg ook de ontvangen peerfeedback toe)

Deadline: dinsdag 17/12 (9u) via BB

Structuur peerfeedback

- **Detectie**

Wat is het probleem? Wat kan beter?

- **Diagnose**

Waarom is het een probleem?

- **Revisiesuggestie**

Hoe zou ik het probleem oplossen?

Je hoeft de 3 onderdelen niet te benoemen, ze moeten wel in je feedback aanwezig zijn.

Structuur peerfeedback

Voorbeeld (cv opdracht):

- *Detectie: Je vermeldt alleen de titel van je opleidingen.*
- *Diagnose: Werkgevers willen vaak meer informatie dan alleen de titel van de opleiding.*
- *Remedie: Licht je opleidingen wat uitgebreider toe. Wees daarbij specifiek en leg accenten op die elementen die voor jou relevant zijn. Of liever, die relevant zijn voor de functie waar je voor solliciteert. Geef bijvoorbeeld een overzicht van de belangrijkste vakken of leg uit waar de focus van de opleiding op lag: professionele communicatie, management en onderzoek. Vermeld voor de volledigheid ook je scriptie.*

Structuur peerfeedback

Wat als je feedback moet geven bij een zeer goed uitgewerkte opdracht?

→ Zeg wat je goed vindt en waarom (detectie en diagnose)

Structuur peerfeedback

Wat als je feedback moet geven bij een zeer goed uitgewerkte opdracht?

→ Zeg wat je goed vindt en waarom (detectie en diagnose)

Voorbeeld:

- *Detectie: Je koos een prima titel voor je rapport: 'Voorstel strategische dag 15 oktober 2017'.*
- *Diagnose: Niet alleen maak je zo duidelijk dat in het rapport de centrale vraag adviserend is, maar tegelijkertijd geef je ook het concrete onderwerp en een datum aan. Op deze manier weet je lezer in een oogopslag wat het doel en het onderwerp van je rapport is. Handig, want we worden overspoeld met informatie: zo kan je lezer snel oordelen of dit rapport relevant is of niet.*

Tips voor het uitwerken van de peerfeedbackopdracht

- ✓ Detecteer alle verbeterpunten.
- ✓ Verwerk de elementen *detectie*, *diagnose* en *remedie*.
- ✓ Gebruik terminologie uit de lessen (voor het beschrijven van problemen en oplossingen)
- ✓ Baseer je op de lesinhoud en docentenfeedback
- ✓ Vermijd vage detectie van problemen (“Er staan enkele taalfouten in je tekst) en vaag advies (“Herschrijf deze zin”).

Voorbeelden uitwerkingen vorige jaren

Zwak uitgewerkte peerfeedback:

	feedback op rapport van
structuur	De hoofding De hoofding is onvolledig
inhoud	Te beperkt Maak de uitwerking visueler
taal	Goed
opmaak	Tabel Programma sectie duidelijker uitwerken, namen van de hotels liefst in het vet, zo krijgen ze direct de aandacht van de lezer.

Voorbeelden uitwerkingen vorige jaren

Goed uitgewerkte peerfeedback: (deel van de feedback)

Structuur

1. Het rapport mist belangrijke informatieblokken

Er ontbreekt een concreet voorstel: In dit informatieblok moet er antwoord gegeven worden op volgende vragen: Wat is mijn voorstel? Wie mag er mee? Wat zullen we dan doen? Je voorstel wordt nu deels bij het informatiesegment 'programma' en 'begroting' vermeld. Volgens de theorie van information mapping is deze informatie niet goed gesegmenteerd.

Verbeteradvies: Je maakt best nog een apart informatieblok met het label voorstel. Plaats je voorstel vooraan in het rapport. Hier moet je de strategische dag meer toelichten en probeer op de bovenstaande vragen een antwoord te bieden. Gebruik de informatie onder de labels 'programma' en 'begroting'. Zorg er wel voor dat er ook steeds een minimale situering in de context is.

Inhoud en strategie

1. De context bevat overbodige elementen

In je rapport duid je op de probleemstelling en beantwoord je ook de centrale vraag. De inhoudelijke boodschap is ook duidelijk, maar de huidige situatie en toekomst kan nog meer gekaderd worden. Nu focus je voornamelijk op het moeilijke verleden van het bedrijf. Dit is geen relevante informatie voor het rapport, aangezien de bedrijfsleden hiervan op de hoogte zijn. Bovendien zet je zo ook een negatieve toon.

Verbeteradvies: Verwijs in je rapport niet naar het verleden, focus meer op de toekomst. Dit kan je bijvoorbeeld doen door te vermelden dat Vertommen nood heeft aan een nieuw beleidsplan en dat een strategische dag een mogelijke oplossing kan zijn.

2. De formulering van het thema in het rapporthoofd is vaag en onvolledig

Uit de titel van het rapport moet duidelijk het thema naar voor komen. De formulering van het onderwerp moet zo duidelijk en zo volledig mogelijk zijn.

Verbeteradvies: Het thema van het rapport mag nog aangehaald worden. In dit geval is het een voorstel voor een strategische dag. Bovendien mag de datum hier ook vermeld worden. Het rapporthoofd zou er dan als volgt kunnen uitzien: Voorstel strategische bespreking beleidsplan 17 december 2020.

Voorbeelden uitwerkingen vorige jaren

Goed uitgewerkte peerfeedback:

1. Het rapport mist belangrijke informatieblokken

Er ontbreekt een concreet voorstel: In dit informatieblok moet er antwoord gegeven worden op volgende vragen: Wat is mijn voorstel? Wie mag er mee? Wat zullen we dan doen? Je voorstel wordt nu deels bij het informatiesegment 'programma' en 'begroting' vermeld. Volgens de theorie van information mapping is deze informatie niet goed gesegmenteerd.

Verbeteradvies: Je maakt best nog een apart informatieblok met het label voorstel. Plaats je voorstel vooraan in het rapport. Hier moet je de strategische dag meer toelichten en probeer op de bovenstaande vragen een antwoord te bieden. Gebruik de informatie onder de labels 'programma' en 'begroting'. Zorg er wel voor dat er ook steeds een minimale situering in de context is.

- Detectie probleem
- Diagnose
- Revisiesuggestie

Herschrijfplan en versie 2

Maak een **herschrijfplan** en schrijf **versie 2**

→ Hoe? Zoals bij rapporteeropdracht

- Geef een overzicht van hoe je de feedback die je kreeg van je 2 medestudenten gaat verwerken
- Je mag zelf een structuur kiezen
- Gebruik bijvoorbeeld een tabel
- Schrijf een 3^{de} versie

Categorie A	
Feedback comment 1	Terecht want ... Ik heb het zo herwerkt in versie 3: ...
Feedback comment 2	Niet terecht want ...
Categorie B	
Feedback comment 3	Terecht want: ... Ik heb het zo herwerkt in versie 3: ...
Extra aanpassing	Ik bedacht zelf nog dat ik deze aanpassing moest maken want ...

Herschrijfplan: enkele voorbeelden en tips

Reflectie

Bewust stilstaan bij wat je wil aanpassen, waarom en hoe.

Herschrijfplan

Eerste indruk bij bekijken van jullie herschrijfplannen:

- Goed gebruik van tabel

Peerfeedback	Akkoord/ niet akkoord	Op deze manier aangepast (apart of samengevoegd met 2de kolom)
...

Herschrijfplan

Eerste indruk bij bekijken van jullie herschrijfplannen:

- Goed gebruik van tabel
- **Verklaringen voor aanpassingen**

Peerfeedback	Akkoord/ niet akkoord want ...	Op deze manier aangepast (apart of samengevoegd met 2de kolom)
...

Herschrijfplan

Eerste indruk bij bekijken van jullie herschrijfplannen:

- Goed gebruik van tabel
- Verklaringen voor aanpassingen
- Soms ook nog logisch/ thematisch geordend

Peerfeedback	Akkoord/ niet akkoord want ...	Op deze manier aangepast (apart of samengevoegd met 2de kolom)
Inhoud		
...
Taal		
...

Herschrijfplan

Wat is onvoldoende?

“Ik was het eens met alle peerfeedback en heb mijn tekst aangepast.”

Herschrijfplan

Wat is onvoldoende?

Peerfeedback	
De titel is onduidelijk.	Terecht, is aangepast.

Herschrijfplan

Wat is onvoldoende?

Peerfeedback	
De titel is onduidelijk.	Terecht, is aangepast.

Beter uitgewerkt:

De titel is onduidelijk.	Terecht. Ik heb in de herwerking 'voorstel' toegevoegd zodat het duidelijk is dat het rapport een voorstel bespreekt.
--------------------------	---

Herschrijfplan

Reflectie

Bewust stilstaan bij wat je wil aanpassen, waarom en hoe.

Extra tip:

- Kijk zelf nog eens kritisch naar je tekst. Zou je zelf nog iets aanpassen? (dat niet in de peerfeedback stond)
- Denk bv. aan **formulering**

Versie 2

Checklist:

- Check of je tekst alle onderdelen bevat (betreft, inleiding, argumentatie, slecht nieuws, compensatie, slot)
- Formuleer een concreet & neutraal betreft
- Formuleer een neutrale inleiding
- Gebruik de indirecte structuur
- Zorg voor een duidelijke argumentatie
- Formuleer het slechte nieuws beknopt en op een onopvallende plaats
- Formuleer het alternatief op een heldere manier
- Sluit toekomstgericht af
- Gebruik tools om spelling, grammatica en stijl te controleren

Feedback & herwerking slechtnieuwsmail

1. Geef feedback aan 2 medestudenten op hun 1^{ste} versie

→ Geef feedback volgens de volgende structuur:
Detectie – Diagnose – Revisiesuggestie

Deadline: dinsdag 10/12 (9u) via BB

(voeg ook de uitwerkingen van je medestudenten toe waarop je peerfeedback geeft)

2. Maak een herschrijfplan en schrijf versie 2

(voeg ook de ontvangen peerfeedback toe)

Deadline: dinsdag 17/12 (9u) via BB