



Eerst werkprocessen helder, daarna  
praktisch verbeteren.

SWIPE-FILE VOOR ONDERNEMERS · KLANTCONTACT

# Snelteksten voor *klantcontact*

Vijfentwintig nette antwoorden op de berichten die je elke week krijgt: bevestigen, een vertraging melden, een klacht opvangen, beleefd nee zeggen. Kopiëren, aanpassen, versturen.

**25**

**Vijfentwintig antwoorden** die je klantcontact de helft sneller maken, verdeeld over vijf situaties. Je houdt de regie, de toon en de snelheid.

## VOORDAT JE BEGINT

## Dezelfde vragen, sneller beantwoord

De meeste klantvragen lijken op elkaar. Toch typ je elke keer opnieuw een antwoord. Met deze snelteksten niet meer. Vijfentwintig basisantwoorden voor de berichten die het vaakst binnenkomen, klaar om aan te passen en te versturen.

**Zo werkt het.** Elk antwoord staat klaar om te kopiëren. Vervang de [invulvelden] door je eigen gegevens en pas de toon licht aan op de klant. Je vaste aanhef en afsluiting zet je er zelf onder.

## ZO GEBRUIK JE ZE

- 1 Pas de aanhef aan**  
Vervang [naam] en je vaste aanhef. Een sjabloon dat als sjabloon leest, werkt averechts.
- 2 Beloof alleen wat je maakt**  
Noem je een datum of termijn, dan schep je een verwachting. Houd die dan ook.
- 3 Eén onderwerp per mail**  
Twee vragen in één antwoord raken allebei ondergesneeuwd. Splits ze.
- 4 Lees het hardop**  
Klinkt het als jou? Dan kan het de deur uit. Zo niet, schrap tot het klopt.

## DE SNELTEKSTEN · 25 ANTWOORDEN

**1****Bevestigen & informeren**

5 antwoorden, klaar om te versturen

**ANTWOORD 01****Afspraak bevestigen**

Beste **[naam klant]**,

Uw afspraak op **[datum]** om **[tijd]** staat genoteerd. We hebben hiervoor **[duur]** gereserveerd, zodat we alles rustig kunnen doornemen.

Komt het niet uit? Laat het ons weten, dan plannen we een nieuw moment.

We zien u graag op **[datum]**.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Vul tijd en duur exact in en houd de zin over verzetten erin: dat scheelt no-shows.

**ANTWOORD 02****Gevraagde informatie sturen**

Beste **[naam klant]**,

Naar aanleiding van uw vraag over **[onderwerp]** sturen we u de informatie. De details staan in de bijlage **[naam bijlage]**.

Heeft u na het lezen nog vragen? Die hoor ik graag voor **[datum]**.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Controleer of de bijlage echt meegestuurd is voordat je verzendt.

**ANTWOORD 03****Ontvangst van bericht bevestigen**

Beste **[naam klant]**,

Bedankt voor uw bericht over **[onderwerp]**. We hebben het ontvangen en gaan ermee aan de slag.

U krijgt uiterlijk **[datum/termijn]** een inhoudelijke reactie van **[naam medewerker]**. Tot die tijd hoeft u niets te doen.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Noem een concrete termijn: dat geeft rust en voorkomt herhaalvragen.

**ANTWOORD 04****Levering of verzending aankondigen**

Beste **[naam klant]**,

Uw bestelling **[ordernummer]** is onderweg. De bezorging staat gepland voor **[datum]**.

Op de dag zelf krijgt u een bericht met een verwachte tijd.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Werk je met een track-and-tracelink? Voeg die toe en pas het bezorgmoment aan.

**ANTWOORD 05****Doorverwijzen naar juiste persoon**

Beste **[naam klant]**,

Bedankt voor uw vraag over **[onderwerp]**. Mijn collega **[naam collega]** helpt u hier het beste mee verder.

Ik heb uw bericht met de context aan **[naam collega]** doorgegeven. U krijgt binnen **[termijn]** een reactie.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Stuur je collega de context mee, zodat de klant zijn vraag niet hoeft te herhalen.

**2** **Vertraging & fouten rechtzetten**

5 antwoorden, klaar om te versturen

**ANTWOORD 06****Vertraging melden voor de klacht**

Beste **[naam klant]**,

Uw bestelling met **[onderwerp]** komt iets later dan gepland. De nieuwe leverdatum is **[datum]**. De vertraging komt door **[reden, bijv. drukte bij de leverancier]**. Uw pakket staat klaar voor verzending.

Komt deze datum niet uit? Laat het me weten, dan zoeken we samen een oplossing.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Een vertraging die je zelf meldt, kost minder vertrouwen dan een vertraging die de klant ontdekt.

**ANTWOORD 07****Excuus plus oplossing na fout**

Beste **[naam klant]**,

Er is iets misgegaan met **[onderwerp]**. Mijn excuses daarvoor.

Ik heb het direct opgepakt. Wij **[concrete oplossing, bijv. sturen vandaag een correcte versie]** en u ontvangt deze uiterlijk **[datum]**. U hoeft hier niets voor te doen.

Bedankt voor uw bericht.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Een kort excuus en een concrete actie zeggen meer dan drie zinnen spijt.

**ANTWOORD 08****Verkeerde levering rechtzetten**

Beste **[naam klant]**,

Vervelend dat u **[verkeerd artikel]** ontving in plaats van **[besteld artikel]**. Dat zetten we recht.

Het juiste artikel gaat vandaag naar u toe en is naar verwachting op **[datum]** bij u. Voor het verkeerde pakket stuur ik u een gratis retourlabel. U maakt geen kosten.

Laat het weten als er iets onduidelijk is.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Wie de fout maakt, betaalt de retour. Benoem dat de klant niets kwijt is.

**ANTWOORD 09****Afspraak verzetten**

Beste **[naam klant]**,

De afspraak op **[datum]** gaat helaas niet door. Mijn excuses voor het ongemak.

Ik stel **[nieuwe datum]** om **[tijd]** voor. Komt dat uit? Zo niet, geef een paar momenten door die beter passen, dan plan ik het direct in.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Bied meteen een datum aan. Een open vraag zonder voorstel kost een extra mailwisseling.

**ANTWOORD 10****Uitleg waarom iets langer duurt**

Beste **[naam klant]**,

Dank voor uw geduld rond **[onderwerp]**. Het duurt langer dan u verwachtte.

De reden: **[korte uitleg, bijv. wij controleren elk exemplaar met de hand]**. Dat kost tijd, maar zo komt het goed bij u aan. Wij ronden alles rond **[datum]** af.

Ik houd u op de hoogte zodra er nieuws is.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Koppel de reden aan wat de klant eraan heeft, anders klinkt het als een excuus.

3

## Klachten opvangen

5 antwoorden, klaar om te versturen

### ANTWOORD 11

#### Eerste reactie op klacht

Beste [naam klant],

Dank voor uw bericht. Ik begrijp dat [onderwerp] niet ging zoals u verwachtte, en dat is vervelend. Ik zoek dit voor u uit. Daarvoor heb ik nog [ontbrekende informatie, bijv. uw ordernummer] nodig. U hoort uiterlijk [datum] van mij.

Met vriendelijke groet,  
[uw naam]

Pas [ontbrekende informatie] aan op wat je echt nodig hebt om de klacht te beoordelen.

### ANTWOORD 12

#### Boze e-mail rustig beantwoorden

Beste [naam klant],

Dank dat u dit doorgeeft. Ik merk dat [onderwerp] u heeft geraakt, en dat neem ik serieus. Laten we het rechtzetten. Ik kijk uw zaak nu na en kom er vandaag nog op terug, uiterlijk om [tijdstip]. Wilt u in de tussentijd iets toevoegen, dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,  
[uw naam]

Houd je eigen toon rustig en zakelijk, ook als de e-mail van de klant fel is.

**ANTWOORD 13****Erkennen zonder schuld bekennen**

Beste **[naam klant]**,

Dank voor uw toelichting. Ik begrijp dat het vervelend is dat **[onderwerp]** anders uitpakte dan u voor ogen had.

Voordat ik conclusies trek, wil ik weten wat er precies is gebeurd. Daarom bekijk ik **[betrokken dossier of bestelling]** in detail.

Zodra ik een helder beeld heb, neem ik contact met u op, naar verwachting binnen **[aantal]** werkdagen.

Met vriendelijke groet,  
**[uw naam]**

Erken het ongemak van de klant, maar beloof pas een oplossing als je de feiten kent.

**ANTWOORD 14****Vragen om meer informatie**

Beste **[naam klant]**,

Dank voor uw bericht over **[onderwerp]**. Ik help u hier graag mee verder.

Om uw klacht zorgvuldig te behandelen, heb ik nog twee gegevens nodig: **[gegeven 1]** en **[gegeven 2]**.

Zodra ik die heb, pak ik het op en laat ik u de vervolgstappen weten.

Met vriendelijke groet,  
**[uw naam]**

Vraag alleen wat je echt nodig hebt, zodat de klant niet het gevoel krijgt te worden afgehouden.

**ANTWOORD 15****Laten weten dat je het oppakt**

Beste **[naam klant]**,

Dank voor uw geduld. Uw klacht over **[onderwerp]** is bij mij in goede handen.

Ik heb de zaak in behandeling en werk aan een oplossing. U hoeft hier zelf niets voor te doen.

Uiterlijk **[datum]** stuur ik u een concreet voorstel. Heeft u vragen, dan bereikt u mij via **[contactgegevens]**.

Met vriendelijke groet,

**[uw naam]**

Geef een duidelijk moment waarop de klant iets terughooft, zodat de onzekerheid wegvalt.

**4****Nee zeggen & grenzen**

5 antwoorden, klaar om te versturen

**ANTWOORD 16****Kortingsvraag afwijzen**

Beste **[naam klant]**,

Dank voor uw interesse in **[product of dienst]**. Voor deze bestelling kan ik geen extra korting geven; onze prijzen zijn al krap berekend. Wat ik u wel kan bieden is **[alternatief, bijvoorbeeld gratis verzending]**. Laat me weten of dat u uitkomt.

Met vriendelijke groet,

**[uw naam]**

Bied alleen een alternatief dat je kunt waarmaken, anders verlies je het tegenvoorstel zijn waarde.

**ANTWOORD 17****Buiten de garantie**

Beste **[naam klant]**,

Dank dat u dit meldt. Ik heb uw situatie rond **[product]** bekeken. De garantieperiode is op **[datum]** verlopen, dus een kosteloze reparatie of vervanging kan hier niet. We kunnen het wel tegen een verlaagd tarief van **[bedrag]** herstellen. Zal ik dat voor u regelen?

Met vriendelijke groet,  
**[uw naam]**

Noem de exacte einddatum van de garantie, dan is de afwijzing navolgbaar.

**ANTWOORD 18****Onmogelijke deadline afhouden**

Beste **[naam klant]**,

Dank voor uw aanvraag voor **[opdracht]**. Levering op **[gewenste datum]** redden we niet zonder in te leveren op kwaliteit. Wat wel haalbaar is, is oplevering op **[realistische datum]**. Komt dat u uit, dan reserveer ik die datum meteen voor u.

Met vriendelijke groet,  
**[uw naam]**

Geef bij een nee altijd meteen een concrete, haalbare datum als tegenvoorstel.

**ANTWOORD 19****Verzoek buiten de afspraak**

Beste **[naam klant]**,

Dank voor uw bericht over **[verzoek]**. Dit valt buiten wat we in **[overeenkomst of afspraak]** hebben vastgelegd, dus ik kan het niet toezeggen. Ik kijk wel graag mee naar een oplossing. Zou een **[alternatief]** u verder helpen? Dan bespreek ik de mogelijkheden met u.

Met vriendelijke groet,  
**[uw naam]**

Verwijs concreet naar de afspraak of overeenkomst, zodat duidelijk is waarom iets er niet onder valt.

**ANTWOORD 20****Spoedlevering weigeren**

Beste **[naam klant]**,

Fijn dat u aan ons denkt voor **[bestelling]**. Een spoedlevering op **[gewenste dag]** kunnen wij nu niet garanderen. De eerstvolgende zekere leverdatum is **[datum]**. Zal ik uw bestelling daarvoor inplannen, of zoekt u liever eerst verder?

Met vriendelijke groet,  
**[uw naam]**

Geef de klant een duidelijke keuze, zo houdt hij de regie en blijft de relatie goed.

**5****Betaling & administratie**

5 antwoorden, klaar om te versturen

**ANTWOORD 21****Vriendelijke betaalherinnering**

Beste **[naam klant]**,

Een korte herinnering: factuur **[factuurnummer]** van **[bedrag]** staat nog open. De betaaltermijn liep af op **[datum]**.

Wilt u het bedrag binnen **[aantal dagen]** dagen overmaken? Heeft u de factuur niet ontvangen, dan stuur ik hem opnieuw.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Stem de toon af op hoe lang de factuur openstaat: bij een eerste herinnering blijf je licht, bij een tweede word je iets directer.

**ANTWOORD 22****Bevestigen dat de betaling binnen is**

Beste **[naam klant]**,

Uw betaling van **[bedrag]** voor factuur **[factuurnummer]** kwam binnen op **[datum]**. Hartelijk dank.

De factuur is hiermee voldaan; u hoeft verder niets te doen. Wilt u een betalingsbewijs, dan stuur ik dat toe.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Noem altijd het factuurnummer en de datum, zodat de klant precies weet welke betaling je bedoelt.

**ANTWOORD 23****Vraag over een factuur beantwoorden**

Beste **[naam klant]**,

Dank voor uw vraag over factuur **[factuurnummer]**. Het bedrag van **[bedrag]** bestaat uit **[omschrijving post of dienst]**.

Klopt er iets niet of mist u een specificatie? Laat het me weten, dan kijk ik er meteen naar en pas ik de factuur zo nodig aan.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Vul bij de omschrijving de concrete posten in, zodat de klant de opbouw direct herkent en je niet opnieuw hoeft te mailen.

**ANTWOORD 24****Terugbetaling toelichten**

Beste **[naam klant]**,

Uw terugbetaling van **[bedrag]** is geregeld. Dit gaat om **[reden, bijvoorbeeld retour of te veel betaald]**.

Het bedrag staat binnen **[aantal werkdagen]** werkdagen op rekeningnummer **[rekeningnummer]**. Ziet u het daarna niet terug, neem dan contact met me op.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Geef een realistische termijn voor de bijschrijving, dat voorkomt ongeruste vervolgvragen.

**ANTWOORD 25****Betalingsregeling voorstellen**

Beste **[naam klant]**,

Dank voor uw bericht. Ik begrijp dat factuur **[factuurnummer]** van **[bedrag]** nu lastig in een keer te betalen is.

We kunnen samen een regeling afspreken, bijvoorbeeld **[aantal termijnen]** termijnen van **[bedrag per termijn]**. Laat me weten wat voor u haalbaar is, dan leg ik het voor u vast.

Met vriendelijke groet,  
**[naam medewerker]**

Houd het voorstel open: noem een voorbeeldregeling, maar vraag wat de klant zelf kan opbrengen zodat de afspraak realistisch blijft.

## WAT NU?

## Een goed antwoord begint bij een helder proces

Snelteksten schelen tijd. Nog meer tijd win je als dezelfde vraag minder vaak binnenkomt. Krijg je tien keer per week dezelfde klacht, dan zit het echte werk niet in het antwoord, maar in de stap ervoor. Daar kijken we graag met je naar.



### Komt dezelfde vraag te vaak terug?

Dan zit er een lek in het proces ervoor. We helpen je het te vinden en te dichten.

[besluitpartners.nl](https://besluitpartners.nl)

DELFT · HEEL NEDERLAND

*“Een snel antwoord is goed. Een vraag die niet meer hoeft, is beter.”*

**BESLUITPARTNERS.NL**