LearnLLM

GRATIS WERKWIJZE

Een lastige klantbrief in gewone taal herschrijven met AI

Een toelichting op een aanslag, een brief over de gevolgen van een testament, een uitleg bij de jaarrekening. Inhoudelijk klopt het, maar je klant belt toch om te vragen wat er nu eigenlijk staat. Met deze werkwijze herschrijf je zo'n brief in gewone taal. Eerst haal je alles eruit wat naar de klant leidt, en de vakinhoudelijke check doe je zelf.

Je hebt nodig: Je eigen conceptbrief. Een zakelijk AI-account dat jullie kantoor heeft goedgekeurd. Vijf minuten om de brief eerst te anonimiseren.

De werkwijze

1 stap

Anonimiseer de brief

Vervang namen, bedragen, datums en dossiernummers door vaste labels, zoals [KLANT], [BEDRAG 1] en [DATUM 1]. Houd zelf bij wat elk label betekent. Gebruik de tabel hieronder.

2 stap

Laat de brief herschrijven

Plak de prompt in ChatGPT, Claude of Copilot en zet de geanonimiseerde brief eronder.

3 stap

Doe de vakinhoudelijke check

Leg de nieuwe brief naast de oude. Klopt elke conclusie, elke termijn en elk voorbehoud nog? Staat er niets stelliger of vager dan je het bedoelt?

4 stap

Zet de gegevens terug

Vervang de labels weer door de echte gegevens, buiten de AI-tool, en verstuur de brief zoals je altijd doet.

Anonimiseren en controleren

Houd deze lijst naast je als je een brief laat herschrijven.

In de brief	Vervang door
Naam van de klant of een andere partij	[KLANT], [PARTIJ 2]
Adres, e-mail, telefoonnummer	Weglaten
Bedragen	[BEDRAG 1], [BEDRAG 2]
Datums	[DATUM 1], [DATUM 2]
Dossier- en klantnummers	Weglaten
Burgerservicenummer, rekeningnummer	Altijd weglaten
Gevoelige details, zoals een ziekte of een conflict	Algemeen omschrijven of weglaten

Vakinhoudelijke check

- [ ] Elke conclusie is hetzelfde gebleven
- [ ] Termijnen en datums kloppen
- [ ] Voorbehouden en uitzonderingen staan er nog in
- [ ] Niets is stelliger of vager geformuleerd dan bedoeld
- [ ] De labels zijn buiten de tool teruggezet

Hoe zorgen we dat iedereen weet hoe dit moet?

- [ ] Iemand legt het uit in het team
- [ ] Iedereen volgt een training of cursus
- [ ] Nog besluiten, uiterlijk op: _____

De prompt

Kopieer deze prompt in ChatGPT, Claude of Copilot, vul de stukken tussen haken in en zet de geanonimiseerde brief eronder. Kopiëren gaat het makkelijkst vanaf **learnllm.nl/klantbrief-gewone-taal-ai**.

```
Je herschrijft een brief van een [accountantskantoor/advocatenkantoor/notariskantoor] aan een
klant in gewone taal.
De klant is een [particulier/ondernemer] zonder vakkennis. We spreken de klant aan met
[je/u].

Regels:
- Verander niets aan de inhoud: conclusies, termijnen, voorbehouden en uitzonderingen blijven
precies gelijk.
- Laat de labels tussen haken, zoals [KLANT] en [BEDRAG 1], precies staan zoals ze staan.
- Begin met wat dit voor de klant betekent, in twee of drie zinnen.
- Leg vaktermen uit in dezelfde zin, of vervang ze.
- Zet wat de klant moet doen, en voor wanneer, in een genummerde lijst.
- Hooguit één A4.

Na de brief:
1. Een lijst met alle conclusies, termijnen en voorbehouden uit de oude brief, en waar ze in
de nieuwe brief staan.
2. Een lijst met zinnen die nu stelliger of juist vager zijn dan in de oude brief.

Brief:
[plak hier de geanonimiseerde brief]
```

Zo controleer je de uitkomst

> Gebruik de twee lijsten onder de brief en loop alles na. De vakinhoudelijke check doe jij, of een collega met dezelfde kennis. De tool kent het dossier niet en kan een nuance missen.

En daarna: zorgen dat iedereen het ook kan

Werken met AI op kantoor kan veilig, als iedereen weet wat er eerst weg moet en waarom de vakinhoudelijke check bij een mens blijft. Daarvoor heb ik de cursus AI-geletterdheid voor teams gemaakt.

- Eigen account en certificaat op eigen naam per medewerker
- Iedereen volgt de cursus in eigen tempo, jij ziet per medewerker de voortgang
- Direct te bestellen vanaf 5 medewerkers, met iDEAL of op factuur op naam van je organisatie

Bekijk de cursus op **learnllm.nl/ai-geletterdheid-team-bestellen**

Eerst even sparren? Stuur me via LinkedIn wat je ermee hebt gemaakt (**linkedin.com/in/dennisvandevelde**). Ik kijk mee en laat weten wat ik mis.