

Schrijfwijzer

Gemeente Deventer
Team Communicatie

Tekst: Van 't Loo van Eck

Versie 2013

Even vooraf

Wij zijn een eigentijdse gemeente en excellente dienstverlener. Burgers merken dat aan onze balies, aan de telefoon en tijdens een persoonlijk gesprek. Maar ... helaas komt dat nog niet tot uiting in onze brieven aan onze inwoners.

We kiezen daarom nu voor een heldere schrijfstijl die de lezer centraal zet! Een schrijfstijl die toegankelijk en eigentijds is. Die ervoor zorgt dat je lezer de boodschap direct begrijpt.

Deze schrijfwijzer helpt je daarbij. Onze afspraken voor het schrijven van brieven vind je terug in dit document. Afspraken over de benadering van de lezer. Afspraken over de schrijfstijl en de opbouw van je brief.

Gebruik dit document niet alleen als naslagwerk, maar ook als steuntje in de rug. Het staat vol voorbeelden uit de praktijk, direct toepasbare tips en adviezen, richtlijnen en aandachtspunten.

Vergeet niet: elke brief van gemeente Deventer is een visitekaartje.

Veel schrijfsucces!

**"Als je het niet zo zegt, moet je het ook niet zo schrijven."
Cees Buddingh**

Wat staat waar?

1	Hoe benaderen we onze klanten?	5
1.1	Persoonlijk	5
	– Gebruik ‘ik’ en ‘wij’ evenwichtig	
	– Denk en schrijf lezersgericht: ‘u’	
1.2	Servicegericht	7
	– Leef mee	
	– Denk mee	
1.3	Positief	7
	– Adviseer	
	– Geef de keuze	
2	Hoe schrijven we in duidelijke taal?	9
2.1	Begrijpelijke zinnen	9
	– Schrijf één boodschap per zin	
	– Zet de kern van de zin vooraan	
	– Kijk uit met onnodige hulpwerkwoorden	
2.2	Geen afkortingen en jargon	10
2.3	Ouderwetse taal is taboe	11
2.4	Schrijf correct Nederlands	11
3	Hoe bouwen we een brief op?	13
3.1	Laat de aanhef aansluiten bij de situatie en relatie	13
3.2	De inleiding	15
	– Een tijdstip	
	– De situatie van de klant	
	– Met gevoel	
	– Geen clichés	
3.3	De kern	16
	– De balans tussen feiten en gevoel	
	– Meer boodschappen, meer alinea's	
	– Structuur binnen de alinea	
3.4	Het slot	18
	– De essentie van de brief	
	– De meer-informatie-zin	
	– Wat verwacht je van de lezer?	
	– Wat mag de lezer van jou verwachten?	
	– Als het kan: met gevoel	
3.5	De eindgroet en de ondertekening	19

4	Hoe zorgen we voor uniformiteit?	20
4.1	De algemene opmaak	21
	– Lettertype	
	– Regelafstand	
	– Uittlijnen	
	– Alinea-indeling	
	– Kenmerk	
	– Bijlagen	
	– Tekstkopjes	
4.2	Algemene details	22
	– Opsommingen	
	– Getallen	
	– Bedragen	
	– Telefoonnummers	
	– Data	
Bijlagen		
	Eigentijdse woorden	28
	Een brief van 'oud' naar 'nieuw'	31



1 Hoe benaderen we onze klanten?

Het is een hardnekkig misverstand dat zakelijk en vriendelijk elkaar bijten. Alsof je niet vriendelijk zaken kunt doen. Alsof een brief die over zaken gaat niet vriendelijk kan zijn. We staan met het gezicht naar de burger maken de afstand tussen ons en de burgers zo klein mogelijk. Dat blijkt ook uit onze brieven.

Als je de tips hieronder opvolgt, zijn je brieven een stuk persoonlijker, servicegericht en positiever..

1.1 Persoonlijk

Hoe breng je 'de mensen' terug in je brieven? Een brief is een communicatiemiddel tussen mensen. In de brief moet je daarom iets terugvinden van de schrijver. Je wilt dat de schrijver je persoonlijk aanspreekt. Wij profileren ons immers ook als een klantgerichte gemeente.

Voorkom afstand

De gemeente heeft besloten ... Wie is dat: 'de gemeente'? Durf 'wij' te schrijven.

Dus niet zo: *De gemeente Deventer levert een bijdrage van € 1.775,- aan de organisatie van het buurtfeest Oostrik. De voorwaarden die de gemeente stelt zijn als volgt:*

Maar zo: *Wij schenken u een bedrag van € 1.775,- voor de organisatie van het buurtfeest Oostrik. Onze voorwaarden zijn:*

Gebruik 'ik' en 'wij' evenwichtig.

Veel brieven zijn in de wij-vorm geschreven. Vaak al vanaf het begin. Kijk maar eens naar deze veel voorkomende beginzin:

'Hierbij delen wij u mede dat ...'

Maar: met hoeveel mensen schrijf je een brief? Trommel je al je collega's op om gezellig samen achter de pc een brief te typen? Of schrijf je een brief in je eentje, namens de gemeente? ... Juist!

Een logisch argument om in een brief voor de ik-vorm te kiezen: er is één persoon die de brief op papier zet. Maar er is een veel belangrijker argument. De gemeente Deventer is niet zomaar een lege organisatie. Die organisatie bestaat uit *mensen*. Bezoekers, bellers en lezers worden op een persoonlijke manier te woord gestaan. Door de mensen die er werken. We laten het menselijke gezicht van onze gemeente zien. En daar past geen 'wij' bij, maar een een-op-eenrelatie met de bezoeker, de beller, de lezer. U en ik!

Gebruik dus geen:

Wij vragen u ...	maar	<i>Ik vraag u ...</i>
Op 16 juni jl. ontvingen wij ...	maar	<i>Gisteren ontving ik ...</i>
Wij delen mede ...	maar	<i>Graag vertel ik u ...</i>

Kies dus bij voorkeur voor de 'ik'-vorm in brieven.

Maar de wij-vorm kan nodig zijn. Gebruik gewoon 'wij' als je 'de gemeente' of 'het college' bedoelt en 'ik' als je echt jezelf bedoelt. Voorbeeld:

'Graag vertel *ik* u hoe *wij* deze aanvraag hebben behandeld.'

Dat betekent natuurlijk ook dat je geen 'ik' gebruikt, waar je geen 'ik' *mag* gebruiken. Je schrijft niet 'Ik heb besloten dat ...' als je die beslissing niet alleen kunt nemen. *Wél* kun je dan schrijven: *Ik deel u mede dat wij hebben besloten dat ... of Het college heeft besloten dat* Brieven door het college schrijven we altijd in de wij-vorm. Tenzij je namens het college ondertekent, dan gebruik je 'ik'.

Het is misschien even wennen om ik en wij door elkaar te gebruiken, maar het is absoluut niet raar.

Denk en schrijf lezersgericht: 'u'.

Dat ene kleine woordje 'u' is van grote betekenis voor ons hele denken en functioneren. Ben je in staat een u-gerichte brief te schrijven dan betekent dat, dat je je echt klantgericht opstelt.

Er zijn twee perspectieven van waaruit je een zin kunt schrijven. Het ik- of wij-perspectief en het u-perspectief. Vaak lees je alleen het eerste. In dat geval is er geen balans tussen de lezer en de schrijver. Zorg dus voor een functionele afwisseling tussen 'u' en 'wij/ik'. Moet iemand iets doen? Schrijf dan de 'u'-vorm. Beloof je iets? Schrijf dan de 'wij/ik'-vorm.

Hoe meer 'u' hoe beter! Kijk eens naar het verschil in de volgende zinnen:

Wij sturen ...	-	<i>U ontvangt ...</i>
Wij verzoeken ...	-	<i>Wilt u ...</i>
Wij adviseren ...	-	<i>U kunt ...</i>
Gelieve ...	-	<i>Wilt u ...</i>

In hoofdstuk 2 over duidelijke taal lees je dat je niet te veel de lijdende vorm moet gebruiken. Je kunt de lijdende vorm vaak vervangen door te schrijven vanuit het u-perspectief:

Dus niet: *De administratieve kosten zijn nog niet betaald.*

Maar: *U heeft de administratieve kosten helaas nog niet betaald.*

1.2 Servicegericht

De uitdaging in het schrijven van brieven ligt vooral in het vinden van een balans tussen 'ik', 'wij' en 'u', maar ook die tussen de zakelijke informatie en het gevoel. Waarschijnlijk kost het je weinig moeite om zakelijke informatie te schrijven waar durf je gevoel te tonen?

Denk mee

Verplaats je in de lezer. Elke keer moet je jezelf afvragen: wat zou ik zelf willen lezen? Welke informatie zou ik zelf willen krijgen?

Geef dus extra informatie en handige tips. Schrijf vooral niet vanuit de regeltjes, maar vanuit de situatie van de burger.

Extra informatie:

- Voor meer informatie over de bouw van de nieuwe sportschool *kunt u kijken op onze website www.deventer.nl.*
- Bij dit gesprek is ook de heer Janssen aanwezig: *waarom?*
Hij kan u precies vertellen welke subsidiemogelijkheden er voor u zijn.
- U kunt het best bellen met de heer Van Daalen: *waar vind ik die?*
U kunt hem bereiken via telefoonnummer (0570) 69 32 23.
- Wij verrekenen wat u teveel heeft afgelost met uw aflossing van juni: *hoeveel betaal ik dan?*
Dit betekent dat u volgende maand € 40,- betaalt in plaats van € 50,-.

Handige tips:

- *U kunt hiervoor een persoonlijk adviesgesprek aanvragen.*
- *Als u het bedrag niet in één keer kunt betalen, kunnen wij ook een betalingsregeling met u afspreken.*
- *Als u even doorgaat hoe laat u komt, haal ik u op bij de receptie.*

1.3 Positief

Is het glas half vol of half leeg? Een lezer is, bewust of onbewust, gevoelig voor de toon in een brief.

Adviseer

Onze brieven staan vol met 'dienen', 'moeten' en 'sommeren'. Dat klinkt niet echt vriendelijk. Vermijd deze woorden dan ook. 'Adviseer' liever. Beschrijf niet wat er gebeurt als de lezer iets niet doet, beschrijf wat er gebeurt als hij iets wel doet. Gebruik positieve woorden en zinnen. Ook bij negatieve boodschappen. Je zult merken dat je dan veel meer voor elkaar krijgt bij de lezer.

Zo schreven we: *Wij zijn voornemens gebruik te maken van onze wettelijke bevoegdheden om u aan uw verplichting te houden. Vooreerst willen wij u nog 6 weken de tijd geven, na dagtekening van deze brief, de aansluiting alsnog te realiseren.*

Zo willen we schrijven: *Zorg ervoor dat u binnen zes weken de aansluiting realiseert. Daarmee voorkomt u dat wij juridische stappen nemen. De zes weken gaan in vanaf de dagtekening van deze brief.*

En niet: *Als er wijzigingen optreden in de gegevens die u ons heeft verstrekt, dient u dit binnen twee weken schriftelijk door te geven aan de afdeling Maatschappelijk Beleid van de gemeente. Als de wijzigingen niet voor die datum wordt doorgegeven, wordt de regeling stopgezet.*

Maar: *Ik verzoek u wijzigingen in de gegevens binnen twee weken schriftelijk doorgeven. Geeft u de wijzigingen te laat door, wordt de regeling stopgezet. Ons adres is*

Nog een voorbeeld:

Van ...: *Uw betaling dient vóór 30 juni bij ons binnen te zijn. Als uw betaling niet voor die datum plaatsvindt, wordt een incassobureau ingeschakeld.*

... naar: *Ik verzoek u vóór 30 juni te betalen. Zo voorkomt u dat wij een incassobureau moeten inschakelen.*

En dit is toch goed nieuws? Zo klinkt het namelijk niet:

Zo klinkt het niet: *Gezien het grote tekort bij de theaterdag (€ 7.648,00) zullen wij het bedrag van € 166,00 niet terugvorderen. U dient dit in mindering te brengen op het tekort van de theaterdag.*

Zo wel: *Het voordeel van € 166,- kunt u houden. Dit zien wij als een tegemoetkoming in het grote tekort dat u bij de theaterdag had. Wij gaan ervan uit dat u het bedrag daar in mindering brengt.*

Geef de keuze

Laat de klant de keus. Je kunt immers niemand dwingen iets te doen. Je kunt alleen duidelijk maken welke opties iemand heeft. Probeer bij een negatief bericht (een afwijzing bijvoorbeeld) ook altijd een alternatief te bieden. Zeg nooit zomaar 'nee', maar zeg: *nee, maar u kunt wel*. Dat kenmerkt een adviseur. Altijd blijven meedenken. Ook als het tegenzit.

2 Hoe schrijven we in duidelijke taal?

In onze moderne samenleving, waar de ene verandering de andere in snel tempo opvolgt, is de tijd op papier vaak stil blijven staan. Er heeft zich een flinke kloof ontwikkeld tussen de schrijftaal en de dagelijkse spreektaal. De taal zegt iets over het karakter en de stijl van de gemeente. Maar hoe kun je ervoor zorgen dat je leesbaar en eigentijds formuleert?

Als je rekening houdt met de vuistregels hieronder is dit niet zo moeilijk. Maar je moet er wel wat voor doen, of liever gezegd: voor laten.

2.1 Begrijpelijke zinnen

De neiging om lange en vooral ingewikkelde zinnen te construeren is diepgeworteld in onze cultuur. De lezer van nu stelt lange zinnen niet meer op prijs. Ze zijn moeilijk te volgen en roepen daarom weerstand of zelfs agressie op. Hoe je die zinnen leesbaar maakt, lees je hieronder.

Schrijf één boodschap per zin

Probeer te vermijden dat binnen een zin een nieuwe zin ontstaat. Vaak gebeurt dit doordat je gedachten elkaar snel opvolgen. Je schrijft die nieuwe gedachte snel op binnen de zin waarin je al bezig was, zodat je hem niet vergeet. Prima, maar haal hem er wel weer even uit. Je lezer heeft jouw gedachten liever netjes op een rijtje.

Dus niet: *Het bord ter aanduiding van de kenteken gebonden invalidenparkeerplaats zal op korte termijn worden geplaatst, de daarvoor verschuldigde kosten bedragen € 187,18 en voor de betaling hiervan zal u binnenkort een acceptgiro worden toegezonden.*

Maar: *Binnen <aantal> weken plaatsen wij een bord bij uw invalidenparkeerplaats. Hierop staat aangegeven dat het om een kentekengebonden invalidenparkeerplaats gaat. De kosten hiervan zijn € 187,18. Voor de betaling hiervan ontvangt u binnenkort een acceptgiro.*

Zet de kern van de zin vooraan

Gebruik dus niet de geijkte lange aanloop. Je kent ze wel: 'Naar aanleiding van uw schrijven van 16 maart jongstleden, ... kunnen wij u mededelen dat ...'. De kern van de mededeling staat dan helemaal achteraan. De lezer moet in zo'n geval veel te lang wachten op de ontknoping. Zo ook met: 'Onder verwijzing naar ...', 'Onder dankzegging voor ...' en 'Met betrekking tot ...'

Dus niet: *Uw verzoek of de gemeente toestemming wil geven in het geval u voor eigen rekening een tweede kunstgrasveld aan wilt leggen kan door ons gehonoreerd worden mits voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:*

Maar: *U krijgt onze toestemming voor de aanleg van een tweede kunstgrasveld. De kosten hiervan betaalt u dan zelf. Wel verbinden wij hieraan een aantal voorwaarden:*

Kijk uit met onnodige hulpwerkwoorden

Veel hulpwerkwoorden in een zin maken de zin langdradig en onpersoonlijk. Ze zorgen voor een omhaal aan woorden en draaien om de hete brij heen. Schrappen dus! We geven alleen de kern weer. Er zijn twee virussen waar een groot deel van onze brieven aan lijdt: de lijdende vorm en de 'zulziekte'. Hieronder staat het perfecte medicijn.

– De lijdende vorm

'Worden' is het hulpwerkwoord van de lijdende vorm. Ook 'zijn' heeft vaak deze functie.

Op zich is er natuurlijk niets mis met deze woorden. Houd echter de volgende nadelen goed in de gaten:

Als je die lijdende vorm vaak gebruikt, worden je brieven onnodig saai en afstandelijk. Het gevaar is vooral groot dat je over de gehele lijn ouderwets gaat formuleren. Met de lijdende vorm geef je vaak alleen aan dat iets gedaan wordt. Terwijl het wel zo handig is om aan te geven wie het doet.

Dus niet: *Uw medewerking aan dit onderzoek wordt op prijs gesteld.*

Maar: *Wij stellen uw medewerking aan dit onderzoek bijzonder op prijs.*

– De 'zulziekte'

Neem eens een willekeurige brief uit de la en turf het aantal keren dat 'zullen' in die brief voorkomt. Je merkt dat dit hulpwerkwoord als onkruid door je correspondentie woekert. Omdat uit de context van de zin meestal blijkt dat iets in de toekomst gaat gebeuren, is 'zullen' bijna altijd overbodig.

Dus niet: *Deze voorziening zal ingaan op 18 oktober 2006.*

Maar: *Deze voorziening gaat in op 18 oktober 2006.*

Of nog erger: *Het bedrag van € 4.931,- zal binnenkort worden overgemaakt.*

Dit is goed: *Binnenkort maken wij het bedrag van € 4.931,- over.*

En dit nog beter: *Binnenkort ontvangt u het bedrag van € 4.931,-.*

2.2 Geen afkortingen en jargon

Brieven mogen geen afkortingen en vaktaal bevatten omdat de lezer die vaak niet begrijpt. Gebruik alleen afkortingen die eigenlijk woorden zijn geworden: *TROS*, *VROM* en *AOW*.

Van afkortingen als 'jl.' en 'a.s.' kent iedereen de betekenis, maar die zijn weer volledig overbodig. Het spreekt immers voor zich dat je die datum in dit jaar bedoelt. Zo niet, of als het noemen van de datum juridisch van belang is, dan noem je het jaartal erbij. Dat geldt ook voor 't.a.v.' in de adressering. Dit kun je weglaten, want het voegt niets toe.

Deze afkortingen schrijf je gewoon voluit:

wrsch.	<i>waarschijnlijk</i>
m.vr.gr.	<i>met vriendelijke groet</i>
z.s.m.	<i>zo spoedig mogelijk</i>
m.a.w.	<i>met andere woorden</i>
incl.	<i>inclusief</i>
t/m	<i>tot en met</i>

Voor deze afkortingen kun je beter een alternatief zoeken:

m.b.t.	<i>over</i>
t.a.v.	<i>over</i>
n.a.v.	<i>(weglaten)</i>
t.g.v.	<i>vanwege/door/...</i>
t.b.v.	<i>voor</i>
m.b.v.	<i>met</i>
a.d.h.v.	<i>met/volgens/...</i>
o.g.v.	<i>volgens/omdat/...</i>

2.3 Ouderwetse taal is taboe

Schrijf verzorgde spreektaal. Gebruik dus geen woorden die je ook niet gebruikt als je de boodschap telefonisch overbrengt. De boodschap is dan voor de lezer het gemakkelijkst te begrijpen. En daar doe je het toch voor?

Voor alle duidelijkheid: het is niet de bedoeling dat je kinderlijk gaat formuleren, maar juist professioneel. En professioneel houdt in: verzorgde spreektaal, zorgen dat de burger je begrijpt.

Dus niet meer: *Middels onze brief van 19 augustus hebben wij haar en haar gemachtigde de heer <...> ons voornemen om de vergunning in te trekken kenbaar gemaakt.*

Maar: *Op 19 augustus hebben wij een brief gestuurd naar mevrouw <...> en haar gemachtigde, de heer <...>. Daarin lieten wij hen weten dat wij van plan zijn de vergunning in te trekken.*

En deze zin... *Tevens is in artikel 3 bepaald dat indien gedeelten van een in artikel 2 bedoeld eigendom blijkens hun indeling bestemd zijn om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt, de rechten worden geheven terzake van elk als zodanig bestemd gedeelte.*

... begrijpt de lezer zo misschien wel:

Als delen van dit eigendom volgens de indeling als afzonderlijk geheel gebruikt worden, gelden de rioolrechten per deel. Dit is bepaald in artikel 3.

Er zijn aardig wat ouderwetse woorden die niet passen bij gemeente Deventer. In de bijlage vind je een lijst met veel voorkomende woorden en uitdrukkingen waarvoor hele goede, moderne synoniemen bestaan. Die lijst is niet uitputtend. Gebruik hem dus als leidraad, niet als norm.

2.4 Schrijf correct Nederlands

Gebruik je spellingscontrole.

3 Hoe bouwen we een brief op?

Een brief bestaat altijd uit drie delen: de inleiding, de kern en het slot. De boodschap komt in de kern. In de inleiding bereid je de lezer daarop voor. Het slot is voor de nazorg, de afronding.

In elk van deze drie onderdelen zorg je steeds voor een balans tussen zakelijkheid en vriendelijkheid. Tussen ratio en relatie. Speel steeds in op de informatiebehoefte van de lezer. Waar je vroeger de ene administratieve mededeling op de andere stapelde, probeer je nu steeds antwoord te geven op de vragen die bij de lezer opkomen.

3.1 Laat de aanhef aansluiten bij de situatie en relatie

In deze briefafspraken kiezen we er bewust voor om je enige vrijheid te geven. Vrijheid die je kunt benutten om de aanhef precies te laten aansluiten bij de situatie en degene aan wie je schrijft. Aan de ene kant neemt dat wat vertrouwde zekerheden weg. Aan de andere kant krijg je de ruimte je ondernemender op te stellen. Natuurlijk gelden er wel wat spelregels en geven we advies.

Geachte of Beste ...

Kies voor de universele en altijd toepasbare aanhef: 'Geachte heer/mevrouw'. 'Geachte' is de meest neutrale, meest gebruikelijke opening van een brief.

Is 'Geachte' te afstandelijk? Een goede variant is 'Beste'. Tegenwoordig duikt dit woord steeds vaker op in minder formele brieven!

Je hebt dan de keuze tussen:

- *Geachte mevrouw Rijpstra*
- *Geachte heer Van Dorp*
- *Geachte heer/mevrouw Bakker*

Kies bij een informele benadering van de lezer of relatie voor 'Beste'. Gebruik dan ook de voornaam:

Beste Dennis,

Gebruik *Beste* alleen wanneer je iemand kent en er eerder persoonlijk contact is geweest. In andere gevallen gebruiken we *Geachte*.

Meer dan één lezer

Pas de aanhef 'Mijne heren' nooit meer toe. Ten eerste is het gevaar te groot dat naast 'heren' ook 'dames' de brief lezen. Dat leidt tot irritaties.

Daarnaast zijn er uitstekende varianten, ook als je wel naar twee of meer 'heren' een brief verstuurt. Bij twee heren kun je de namen gewoon herhalen:

Geachte heren De Vries en Jansen, of Beste meneer De Vries en meneer Jansen

L.S. is natuurlijk verleden tijd. Deze aanhef werd nog wel eens gebruikt in brieven die bestemd waren voor grotere groepen ontvangers.

Heb je te maken met een onbekend aantal brieflezers, dan kies je in alle gevallen voor de eenvoudige variant:

Geachte heer, mevrouw,

Op naam natuurlijk

Natuurlijk streef je ernaar om je brieven zoveel mogelijk op naam te versturen. De lezer moet immers het gevoel krijgen dat je hem als mens benadert en niet als nummer.

Er zijn veel misverstanden over de schrijfwijze van de voorvoegsels van achternamen. Schrijf je die nou wel met een beginhoofdletter of niet? De regels zijn als volgt:

- Staat er een voorletter of een voornaam voor het voorvoegsel?
Dan begint het voorvoegsel met een kleine letter: *mevrouw J. de Graaf*.
- Staat er geen voornaam of voorletter voor het voorvoegsel?
Dan krijgt het eerste voorvoegsel een hoofdletter: *Geachte mevrouw De Graaf, Geachte heer Van der Kar*.

Kort nooit voorvoegsels af (v.d.). Dit staat slordig en toont geringe belangstelling voor de lezer.

Herhaal bij de aanhef niet meer de meisjesnaam van de vrouw in kwestie. Doe dat echter wel in de adressering. Stel dat in het adres staat 'Mevrouw J. Kooistra-van den Berg,', dan begin je de brief met: *Geachte mevrouw Kooistra,*

Er zijn steeds meer vrouwen die zich voorstellen met hun meisjesnaam, ook al zijn ze getrouwd. In dat geval kun je natuurlijk gewoon de meisjesnaam blijven gebruiken. Zowel in het adres als in de aanhef vervalt de achternaam van de partner.

Schrijf je naar twee heren, dan ligt het voor de hand te kiezen voor de aanhef:

Geachte heren Groen en De Jong,

Dat geldt ook bij twee vrouwen:

Geachte mevrouw De Vries en mevrouw Van Wijngaarden,

Hetzelfde geldt als je 'Beste' gebruikt. Kies dan voor:

Beste meneer Verdonck en meneer De Zwart,

Heb je te maken met een heer én mevrouw? Dan kun je het beste met de heer beginnen:

Beste meneer Jonker en mevrouw Dijkema,

Schrijf je naar een echtpaar, volsta dan met het noemen van de achternaam van de man.

Beste meneer en mevrouw Brinker,

Misschien ten overvloede: er staan nooit voorletters in de aanhef. In de adressering natuurlijk wel!

Even samenvatten ...

- Open altijd met *Geachte* of met *Beste* als je iemand al persoonlijk kent.
- Vervolgens schrijf je het geslacht (*heer* of *mevrouw*). Gebruik geen termen als 'mevrouw' of 'jongeheer'. Deze geslachtstyperingen zijn erg ouderwets.
- Dan volgt de achternaam inclusief de voorvoegsels (bijvoorbeeld *Van den Berg*) voluit.

3.2 De inleiding

De inleiding is de perfecte plaats om te tonen dat wij als gemeente Deventer dicht bij onze burgers staan. In de inleiding laat je de lezer namelijk merken dat je naar hem of haar hebt geluisterd. Hij of zij leest meteen of je zijn vraag of situatie wel goed begrepen hebt. Bovendien getuigt het van respect als je eerst even bij de lezer aanklopt en niet meteen met de deur in huis valt.

Er zijn veel goede, klantgerichte en zelfs leuke alternatieven voor de stoffige 'Naar aanleiding van ...' - opening. Die hoort immers niet meer thuis in deze moderne tijd.

Dus niet: *Naar aanleiding van uw aanvraag om een parkeervergunning voor bewoners informeren wij u over het volgende.*

Maar: *Op <datum> diende u een aanvraag in voor een parkeervergunning voor bewoners. In deze brief informeer ik u over de voortgang van de procedure.*

Er zijn meerdere openingsvarianten mogelijk. Je kunt beginnen met een tijdstip (zoals in het voorbeeld) of de situatie van de klant. Als de brief zich ervoor leent kun je ook met een gevoel openen. Hieronder leggen we die varianten uit. Ook lees je naast deze mogelijkheden ten slotte nog welke openingen je beter niet kunt gebruiken, omdat ze ervoor zorgen dat je niet helder en duidelijk communiceert.

Een tijdstip

De aanleiding voor het schrijven van een brief is een gebeurtenis of het ontvangen van een andere brief. Hieraan is altijd een tijdstip gekoppeld. Beginnen met dat tijdstip kan altijd:

Op 13 april stuurde u ons een brief.

Zoals al eerder aangeven is 'jl.' of 'a.s.' hier werkelijk overbodig. Als het jaartal ertoe doet, schrijf het er dan achter.

Behalve de datum zijn er ook nog deze varianten:

- *Vanochtend belde u mij.*
- *Gisteren heb ik u bezocht.*

- *Vorige week heeft u een aanvraagformulier ingevuld.*

De situatie van de klant

Een leuk en functioneel alternatief voor deze opening is de brief te beginnen met de situatie van de klant. Je stelt de klant direct centraal en je kunt de beginszin kort houden.

Bijvoorbeeld:

- *U heeft een bezwaarschrift ingediend.*
- *U gaat binnenkort uw huis verbouwen.*
- *U organiseert een feest.*

Geen clichés

De lange aanlopen waar we het in hoofdstuk 2 al over hadden, kun je beter achterwege laten. Begin dus liever niet meer met 'Naar aanleiding van ...' of 'In antwoord op ...'.

Ook de volgende varianten kunnen niet meer, omdat ze ouderwets zijn én omdat ze niet concreet genoeg ingaan op het onderwerp of de voorgeschiedenis van de brief:

- 'Overeenkomstig uw verzoek ...'
- 'In verband met ...'
- 'In aansluiting op ...'
- 'Met referte aan ...'
- 'Bij deze ...'.

'Overeenkomstig uw verzoek' wordt dan: 'Op uw verzoek'

3.3 De kern

Vaak vallen wij met de deur in huis. In de inleiding staat al de kernboodschap die wij willen overbrengen. Of er is helemaal geen inleiding en beginnen we meteen met de kernalinea. Dat is niet de bedoeling. Want in de kernalinea hoort de eigenlijke boodschap aan je lezer. De eerste regel van de tweede alinea geeft die boodschap kernachtig weer. Daarna is er ruimte voor toelichting en uitleg.

Zorg dat die tweede alinea naadloos op de eerste inleidende alinea aansluit.

In het volgende voorbeeld staat de kernboodschap cursief weergegeven.

Bijvoorbeeld: Op 19 juli schreef u mij een brief. Daarin vraagt u ... Graag geef ik u mijn reactie.

Helaas kan ik voor u geen ... regelen. De reden hiervoor is dat ...

Wel kunt u gebruik maken van ... Daarom stuur ik u hierbij een aanvraagformulier.

Een goede opbouw van de kern krijg je door een goede balans te zoeken tussen feiten en gevoel. En zorg voor maar één boodschap per alinea. En gebruik veel woorden die de structuur aangeven. Hieronder lees je hoe je die drie zaken voor elkaar krijgt.

De balans tussen feiten en gevoel

Let steeds op de balans tussen de feitelijke informatie en de emotie die je daarmee bij de lezer oproept. Wanneer je dus als kernboodschap schrijft dat het bezwaarschrift ongegrond is verklaard, bedenk dan dat een lezer waarschijnlijk niet zo veel achtergrondinformatie heeft als jij. Wat extra toelichting of uitleg kan nooit kwaad.

Meer boodschappen, meer alinea's

Je boodschap staat dus in de eerste zin van de tweede alinea. De rest van die alinea besteed je aan uitleg en toelichting.

Wanneer je meer mededelingen of vragen hebt voor de lezer, heb je dus meer alinea's nodig. Die alinea's scheid je van elkaar door witregels. Om de relatie tussen de alinea's aan te geven, kun je signaalwoorden gebruiken als *Verder*, *Bovendien* en *Echter*.

Als het even kan, gebruik je kopjes. Daar maken wij in onze brieven eigenlijk te weinig gebruik van. Maar als we dat wel doen kan de lezer in één oogopslag zien wat er in de brief allemaal aan bod komt.

Structuur binnen de alinea

Als je binnen een alinea voor een goede opbouw zorgt, vergroot je de kans dat de boodschap duidelijk overkomt. Het is dus zaak het verband tussen de zinnen aan te geven. Hiervoor gebruik je weer de signaalwoorden die we hierboven ook al noemden. Maar ook dit zijn goede signaalwoorden:

- *ten eerste, ten tweede, ...*
- *vervolgens*
- *dus*
- *terwijl*
- *omdat*
- *want*
- *namelijk*
- *daarom*

... en zo kunnen we nog wel even doorgaan.

Opsommingen binnen een alinea kun je natuurlijk ook met die signaalwoorden aangeven. Zodra je opsomming uit drie delen of meer bestaat, zijn liggende streepjes duidelijker.

3.4 Het slot

Iedere brief heeft een slotlinea. Ook een korte brief. Vaak willen wij dat nog wel eens vergeten, terwijl het heel belangrijk is. Zorg dat het slot past bij de rest van je brief. Laat het aansluiten bij het doel dat je in de inleiding noemde.

De essentie van de brief

Voorals je een langere brief schrijft, is het goed om aan het einde nog even kort terug te blikken. Dit gebeurt immers ook vaak aan het einde van lange telefoongesprekken. Je komt even terug op het doel van je brief.

Bijvoorbeeld: *Ik hoop dat ik u een duidelijk beeld heb gegeven van de mogelijkheden.
Ik ga ervan uit dat ik ons standpunt helder heb toegelicht.*

Bijvoorbeeld: *Wilt u het aanvraagformulier vóór 12 oktober naar ons terugsturen? Zodra ik het binnen heb, neem ik uw aanvraag in behandeling.*

Bijvoorbeeld: *U krijgt binnen twee weken bericht van mij.*

Bij een langere brief is het goed kort de besproken punten nog even langs te laten komen.

Bijvoorbeeld: *In deze brief heb ik de procedure rondom uw bezwaarschrift uitgelegd.*

De meer-informatiezin

Deze slotzin kun je zien als een universele slotzin. Maak je geen zorgen dat deze zin leidt tot meer telefoontjes. Als je een heldere en complete brief hebt geschreven, leidt dat eerder tot minder telefoontjes dan tot meer.

Brieven: Dit is de standaard afsluiting van brieven in de gemeente Deventer. Pas hem uiteraard aan aan jouw situatie:

Vragen?

Heeft u vragen over deze brief, belt u dan gerust naar Publiekszaken zorg, telefoonnummer 14 0570. Dat kan op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur. Of kom langs bij Publiekszaken. Onze openingstijden zijn: maandag, woensdag en vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur; dinsdag van 8.30 tot 14.00 uur en op donderdag van 8.30 tot 20.00 uur. Of kijkt u op www.deventer.nl. Wij helpen u graag.

Beschikkingen: Dit is de standaard afsluiting van brieven in de gemeente Deventer.

U bent het niet eens

Bent u het niet eens of denkt u dat wij een verkeerd besluit hebben genomen? Belt u ons dan eerst. Wij kunnen het besluit dan uitleggen en zo nodig een fout herstellen. Bent u het dan nog niet eens met dit besluit, schrijf dan een bezwaarschrift. Dit is een brief waarin u schrijft waarom u het niet eens bent met het besluit. Zet in uw brief:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u de brief schrijft;
- het kenmerk van ons besluit;
- waarom u het niet eens bent met ons besluit;
- uw handtekening.

Op tijd

Stuur uw brief binnen zes weken na de datum op deze brief. Dan is uw bezwaarschrift in ieder geval op tijd binnen. Het adres is: Burgemeester en wethouders van Deventer, Postbus 5000, 7400 GC Deventer.

Digitaal

Wilt u een digitaal bezwaarschrift versturen? Kijkt u dan op www.deventer.nl/bezwaarschrift.

Vragen?

Heeft u vragen over deze brief, belt u dan gerust naar Publiekszaken zorg, telefoonnummer 14 0570. Dat kan op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur. Of kom langs bij Publiekszaken. Onze openingstijden zijn: maandag, woensdag en vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur; dinsdag van 8.30 tot 14.00 uur en op donderdag van 8.30 tot 20.00 uur. Of kijkt u op www.deventer.nl. Wij helpen u graag.

3.5 De eindgroet en de ondertekening

Eindgroet

Na één witregel volgt de eindgroet. Na de groet staat een komma. In principe schrijf je iedere brief zó, dat je hem kunt afsluiten met *Met vriendelijke groet*. 'Hoogachtend' gebruiken we alleen als de situatie daar om vraagt. Denk bijvoorbeeld als de geadresseerde een behoorlijke betalingsachterstand heeft of gemaakte afspraken niet nakomt.

Ondertekening

In de ruimte van drie witregels zet je je handtekening en dan volgt je naam. Je ondertekent met je voornaam en achternaam. Op die manier presenteert je je op een persoonlijke, open manier. Past het gebruik van je voornaam niet bij de situatie of vind je het niet prettig om te ondertekenen met je voornaam? Dan kun je ervoor kiezen om te ondertekenen met je voorletters.

De ondertekening ziet er dus zo uit:

Met vriendelijke groet,

Frans Boonstra
adviseur afdeling Verkeer en vervoer

Je functie of de afdeling waar je werkt, kun je bij de eerste paar brieven voor de duidelijkheid vermelden. Je introduceert jezelf dan bij de lezer. Als je daarna nog vaker met iemand correspondeert, kun je het weglaten.

Je functie schrijf je met een kleine letter, de naam van de afdeling krijgt een hoofdletter.

Voor de ondertekening maken we onderscheid tussen een brief van en namens burgemeester en wethouders.

Schrijf je een brief die burgemeester en secretaris ondertekenen? Dan schrijf je:

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Deventer,

drs. A.L.C.S. Lantain
secretaris

ir. A.P. Heidema
burgemeester

Schrijf je een brief namens burgemeester en wethouders? Dan schrijf je:

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders van Deventer,

Frans Boonstra
adviseur afdeling Verkeer en vervoer

In de ruimte van drie witregels komt de handtekening. Vervolgens schrijf je je eigen naam, met voorletters en achternaam. En je vermeldt daaronder je functienaam.

4 Hoe zorgen we voor uniformiteit?

Je hebt onze afspraken gelezen over de benadering van je lezer, de schrijfstijl en de opbouw van de brief. Maar ook de vorm van een brief van de gemeente Deventer moet natuurlijk herkenbaar zijn voor onze lezers. Een huisstijl die in elke brief weer anders is, wekt een slordige indruk. Daarom streven we naar uniformiteit in onze huisstijl.

4.1 De algemene opmaak

Lettertype

De meeste 'opmaakzaken' gaan natuurlijk automatisch. Toch laten we je voor de volledigheid nog even weten dat ons lettertype Arial 10 is. Onze regelafstand is enkel. Verder is qua opmaak nog het volgende van belang:

Uitlijnen

We lijnen de tekst alleen links uit. Dat geeft rechts geen nette kantlijn, maar het zorgt er wel voor dat de afstanden tussen de woorden overal gelijk zijn. Dat is prettig voor de lezer.

Alinea-indeling

We scheiden alinea's met een witregel. Dus niet inspringen.

Kenmerk

We vermelden alleen een kenmerk als dat aanwezig is. Is dat niet het geval, dan gebruiken we een liggend streepje: -.

Bijlagen

Heeft een brief bijlagen? Dan vermeld je dat onder de ondertekening.

Bijlage: antwoordenvelop

En bij meer dan een bijlage:

*Bijlagen: - aanvraagformulier
 - acceptgiro*

Tussenkopjes

Het is goed om in zowel lange als korte brieven tussenkopjes te gebruiken boven de alinea's. Dat geeft de lezer een goed overzicht. Gebruik daarvoor alleen vet. Dus niet onderstrepen. Als je ook subkopjes gebruikt, druk je die cursief.

4.2 Algemene details

Opsommingen

Bestaan de onderdelen van de opsomming uit hele zinnen? Dan begint ieder onderdeel met een hoofdletter en eindigt met een punt.

Zijn de onderdelen 'halve zinnen' of enkele woorden? Begin elk onderdeel dan met een kleine letter en eindig met een puntkomma. Het laatste onderdeel eindigt met een punt.

Is elk onderdeel één woord? Laat dan de puntkomma's weg.

Gebruik als opsommingsteken het streepje (-).

Getallen

Tot en met twintig schrijven we de getallen voluit. Daarboven in cijfers. Noem je getallen onder én boven de twintig? Schrijf ze dan óf allemaal voluit, óf allemaal in cijfers. Beoordeel zelf wat het prettigst is voor de lezer.

Bedragen

Na het euroteken volgt een spatie. En hele bedragen eindigen met een liggend streepje:
€ 12.000,-

Telefoonnummers

Telefoonnummers schrijf je als volgt: het netnummer tussen haakjes en het abonneenummer gegroepeerd: drie groepjes van twee cijfers: (0570) 69 36 76. Bestaat het netnummer uit drie cijfers? Dan maak je een groepje van drie en daarna twee groepjes van twee cijfers: (030) 212 34 56. Een mobiel telefoonnummer spatieer je als volgt: 06 12 34 56 78.

Data

Als je een datum noemt, schrijf de maand dan voluit: 15 januari 2006. Het jaartal voeg je toe als de brief een belangrijk document is.

Bijlage Eigentijdse woorden

Ouderwetse woorden met hun moderne variant.

ouderwets

aangezien
aanwenden
alsdan
alsmede
alvorens
een bedrag van € 100,-
behoudens
berichten
bescheiden
betreffende
bewerkstelligen
bij deze sturen wij
conform
c.q.
dankzeggen
dan wel
derhalve
dienaangaande
dienen
doch
doen toekomen
een en ander
eerder bedoelde
eerder genoemde
eveneens
gaarne
geschieden
heden
hiernavolgende
in deze
in dier voege
ingevolge
ingeval
in het ongerede raken
in toenemende mate
inzake

modern

omdat
gebruiken / toepassen
dan
en
voor, voordat
€ 100,-
behalve / uitgezonderd
laten weten
stukken
over, voor
ervoor zorgen
graag sturen wij u/u ontvangt
volgens / overeenkomstig
en, of
bedanken
of
daarom, dus
hierover
wilt u/ik adviseer u/zo voorkomt u
maar
sturen
deze, dit, die
die, deze
die, deze
ook
graag
gebeuren, plaatsvinden
op <datum>, vandaag
volgende
hierover, hierin
zodanig
door / als gevolg van / op grond van
bij
zoekraken, stuk, kwijt
steeds meer, steeds vaker
over

<i>jegens</i>	<i>wat betreft, tegenover</i>
<i>krachtens</i>	<i>door</i>
<i>mededeling doen van</i>	<i>laten weten</i>
<i>mededelen</i>	<i>meedelen</i>
<i>medio oktober</i>	<i>half oktober</i>
<i>met referentie aan</i>	<i>noemen waaraan je refereert: Op 25 mei stuurde u ons een brief.</i>
<i>met betrekking tot</i>	<i>over, voor</i>
<i>met het oog op</i>	<i>om</i>
<i>meerdere</i>	<i>meer, diverse</i>
<i>middels</i>	<i>door middel van / via</i>
<i>naar behoren</i>	<i>correct</i>
<i>navolgende</i>	<i>volgende</i>
<i>omtrent</i>	<i>over</i>
<i>onderhavige</i>	<i>dit, deze, die</i>
<i>ondergetekende</i>	<i>ik, mij</i>
<i>op deze wijze</i>	<i>zo</i>
<i>op welke wijze</i>	<i>hoe</i>
<i>openbare ruimte</i>	<i>buurt, omgeving</i>
<i>retourneren</i>	<i>terugsturen</i>
<i>respectievelijk</i>	<i>vaak: of</i>
<i>het schrijven</i>	<i>de brief</i>
<i>separaat</i>	<i>apart, afzonderlijk</i>
<i>te uwen name</i>	<i>op uw naam</i>
<i>te allen tijde</i>	<i>altijd</i>
<i>ten aanzien van</i>	<i>voor, op, over</i>
<i>ten behoeve van</i>	<i>voor</i>
<i>teneinde</i>	<i>om</i>
<i>ten gevolge van</i>	<i>door</i>
<i>ten tijde van</i>	<i>op dat moment</i>
<i>ter hand stellen</i>	<i>doorsturen, aanbieden</i>
<i>ter zake van</i>	<i>voor, over</i>
<i>tevens</i>	<i>ook</i>
<i>tezamen</i>	<i>samen</i>
<i>thans</i>	<i>nu</i>
<i>ultimo</i>	<i>uiterlijk</i>
<i>vernemen</i>	<i>horen</i>
<i>verzoeken</i>	<i>vragen</i>
<i>vigerende</i>	<i>huidige/geldende</i>
<i>vooral nog</i>	<i>voorlopig</i>
<i>voorgaande</i>	<i>deze, die, dit</i>
<i>voornemens zijn</i>	<i>van plan zijn of willen</i>
<i>voornoemd bedrag</i>	<i>dit bedrag of het bedrag herhalen</i>
<i>voorshands</i>	<i>voorlopig</i>

voorts

voldoen

vorenstaande

welke

wijze

zoals gesteld in

zorgdragen

zulks

verder

betalen

deze, die, dit

wat, die

manier

zoals in(...) staat, zoals u in (...) kunt lezen

zorgen

deze, die, dit