

Inhoudsopgave **Syllabus Brieven schrijven**

1.	Schrijven in stappen.....	5
1.1.	Een standaardaanpak van het schrijfproces.....	5
1.2	Structureren en formuleren	8
2.	Briefopbouw.....	11
2.1.	Inleiding en slot.....	12
2.2.	Bouwschema's	15
2.3.	Alineaopbouw.....	16
2.4.	Structuuraanduiders	18
3.	Standaardbouwschema's voor brieven	21
3.1.	Vragenbrief	23
3.2.	Antwoord op verzoek om informatie	24
3.3.	Mededeling over een nieuwe regeling	26
3.4.	Antwoord op de klachtenbrief.....	28
3.5.	Begeleidende brief.....	29
3.6.	Slechtnieuwsbrief	30
4.	Argumentatie	34
4.1.	Standpunt en argument.....	35
4.2.	Structuuraanduiders voor argumentatie.....	36
5.	Lezegericht formuleren.....	38
5.1.	Formeel/informeel.....	38
5.2.	Lijdende vorm	40
5.3.	Ambtelijk taalgebruik.....	40
5.4.	Moeilijkheidsgraad.....	41
5.5.	Lange aanloop.....	42
5.6.	Tangconstructie	43
5.7.	Zinslengte.....	44
5.8.	Vaktaal	45
5.9.	Omhaal van woorden	45
6.	Regels voor de presentatie	47
6.1.	Briefhoofd	47
6.2.	Aanhef en ondertekening	48
6.3.	Data, namen, persoonsaanduidingen.....	48
6.4.	Opsommingen.....	48
7.	Checklist.....	51

Inleiding

De externe correspondentie wordt vaak het visitekaartje van een organisatie genoemd. En dat is niet voor niets. De brieven die u schrijft, bepalen voor een belangrijk deel het imago of het beeld dat het publiek van u en daarmee van uw organisatie heeft. Het is daarbij niet voldoende ervoor te zorgen dat uw brief de juiste en relevante informatie bevat. Natuurlijk is dat van groot belang, en staat het waarschijnlijk bovenin het wensenlijstje van de lezer. Maar als de lezer struikelt over spelfouten, een arrogante of veel te formele toon, een rommelige lay-out of een onduidelijke alinea-indeling, dan zal dat zijn beeld van de briefschrijver en daarmee van de organisatie die deze vertegenwoordigt, niet positief beïnvloeden.

De correspondentie van een organisatie is niet alleen het visitekaartje, het is helaas vaak ook het stiefkindje. Er is niet altijd tijd om rustig aandacht te besteden aan allerlei vormkenmerken van onze brieven. We zijn vaak al blij als de boodschap op papier staat, en de tekst een beetje loopt. Zo moet het dan maar... Wat de lezer denkt, kunnen we gelukkig niet horen. Maar we merken het uiteindelijk natuurlijk wel, in de relatie die we met de lezer hebben, in zijn reacties en de manier waarop hij ons tegemoet treedt. Ook corresponderen is communiceren, en de (communicatieve) kwaliteit van de brieven vraagt dan ook voortdurend onze aandacht.

In deze syllabus vindt u achtergrondinformatie en aanwijzingen over alle aspecten van corresponderen. Het is geschreven voor alle zakelijke schrijvers. De aanwijzingen zijn bruikbaar bij alle schrijftaken en zowel voor interne als externe correspondentie.

Schrijven in stappen

In hoofdstuk 1 wordt een standaardschrijfaanpak beschreven, die u kunt gebruiken om op gestructureerde wijze een brief op te stellen.

Briefopbouw

De hoofdstukken 2 en 3 geven aanwijzingen voor de opbouw van de brief. Hoofdstuk 2 behandelt de kenmerken van de inleiding en het slot volgens de huisstijl en een heldere alineaopbouw van de kern van de brief. In hoofdstuk 3 worden verschillende briefsoorten behandeld. Van elke briefsoort wordt een standaardbouwschema gegeven, op grond waarvan snel een heldere brief opgezet kan worden.

Argumenteren en lezgergericht formuleren

In hoofdstuk 4 wordt aandacht besteed aan de presentatie van argumentatie in een brief. Hoofdstuk 5 geeft aanwijzingen voor helder formuleren en een passende toon.

Hoofdstuk 6 ten slotte geeft een checklist die u kunt gebruiken om uw brief tot in de puntjes na te kijken.

1. Schrijven in stappen

"Zet jij dat even op papier?"

"Stuur jij die mensen dan voor die datum een brief hierover?"

"Kunt u dat schriftelijk voor mij vastleggen?"

"Ja, natuurlijk", zegt u, en als er zich een rustig half uurtje aandient, pakt u een pen of maakt u een nieuw document aan en begint met schrijven..... Soms lukt het meteen, het staat er precies zoals u het bedoelt, in mooie heldere alinea's, goede toon, u bent tevreden. Soms gaat het niet zo soepel en heeft u meer tijd nodig om uw boodschap helder geformuleerd op papier te krijgen. Als u vast blijft zitten, legt u het concept even weg en gaat er de volgende dag aan verder. Of u dwingt uzelf in ieder geval een kladtekst te schrijven en die morgen opnieuw te bekijken. Waarschijnlijk heeft u zelf een of meer verschillende 'schrijfaanpakken' ontwikkeld.

Niet iedereen volgt bij het schrijven dezelfde aanpak. De een begint te schrijven en schrapt er daarna lustig op los, de ander denkt eerst na, zet een schema op papier en begint weloverwogen te formuleren. Het resultaat kan ongeveer hetzelfde zijn, maar de weg ernaartoe is heel anders. Dit hoofdstuk gaat over de weg ernaartoe, het proces van schrijven.

We beschrijven daarvoor een standaardaanpak. Het schrijfproces kan opgedeeld worden in verschillende stappen die u in ieder geval moet uitvoeren als u een tekst op papier wilt krijgen. Hoe en in welke volgorde u die stappen zet, is afhankelijk van uw persoonlijke voorkeuren en gewoonten, maar ook van de lengte en moeilijkheidsgraad van de tekst. Uw eigen schrijfaanpak kan dus best afwijken van de standaardaanpak. Dat geeft niet, als uw aanpak meestal succesvol is en u niet het gevoel hebt dat u vaak tijd verspilt. Als u denkt dat u uw eigen schrijfaanpak wel zou kunnen verbeteren of versnellen, kan inzicht in het schrijfproces daar zeker bij helpen.

1.1. Een standaardaanpak van het schrijfproces

De stappen die iedere schrijver moet zetten om een tekst op papier te krijgen, worden hierna in een bepaalde volgorde beschreven. Deze standaardaanpak vindt u ook in de meeste schoolboeken. U zult de verschillende stappen zeker herkennen, maar waarschijnlijk zet u ze niet altijd precies zo in deze volgorde.

Het gaat om de volgende stappen:

1. Oriënteren op de schrijfpdracht: onderwerp, doel, lezer;
2. Informatie verzamelen;
3. Selecteren van de informatie;
4. Ordenen van de informatie;
5. Formuleren van de tekst;
6. Nakijken en verbeteringen aanbrengen.

Stap 1: Oriënteren op de schrijfpdracht: onderwerp, doel, lezer

De eerste stap is een oriëntatie op drie belangrijke gegevens, die vorm en inhoud van de brief zullen bepalen: het onderwerp van uw brief, uw doel en uw lezer. We bekijken ze hieronder alle drie.

Onderwerp

Om u te oriënteren op uw onderwerp, doet u het volgende:

- Stel vast welke (deel)onderwerpen u gaat behandelen in de brief.
- Formuleer eventueel de vragen die u over deze (deel)onderwerpen gaat beantwoorden.

Bij een eenvoudige brief zult u hiervoor niet veel tijd nodig hebben, uw onderwerp is vaak duidelijk genoeg. Toch is het verstandig altijd even stil te staan bij de vraag *wat* u precies over uw onderwerp op papier gaat zetten.

Doel

Vervolgens bepaalt u het doel van uw brief. Waarom schrijft u de brief? Wat wilt u bereiken bij de lezer? Zo op het oog lijkt informeren de belangrijkste doelstelling van een brief. U schrijft iets op voor uw lezer: uw doel is dat hij het gelezene in zich opneemt. Bij deze primaire doelstelling komen echter meestal nog andere doelen kijken.

Soms wilt u de lezer meekrijgen, hem overtuigen van de juistheid van uw standpunt. Of u wilt dat hij iets voor u doet, zijn medewerking belooft, op tijd zijn reactie instuurt. Soms wilt u provoceren, uw lezer prikkelen. Of u wilt hem aan het denken zetten, discussie oproepen. Al deze verschillende doelstellingen hebben consequenties voor vorm en inhoud van uw brief.

Lezer

Ten slotte buigt u zich in deze oriëntatiefase over achtergrond en kenmerken van uw lezer. Wie is uw lezer? Is het er één of zijn het er meer? Heeft u één lezer, dan kan uw brief wellicht heel persoonlijk zijn, dat wil zeggen afgestemd op de relatie die u met deze persoon heeft. Is die relatie formeel en afstandelijk, dan moet u uw stijl daaraan aanpassen. Is de relatie informeel, maar de situatie niet, dan moet u ook kiezen voor een formele stijl. Welke achtergrondinformatie heeft de lezer, welke informatie heeft hij nodig, in welke taal moet u hem aanspreken?

Als u een standaardbrief schrijft of een memo dat door meer lezers gelezen wordt, moet u vaststellen wat de kenmerken van die lezersgroep zijn. Zijn uw lezers jong, oud, of van alle leeftijden? Welk kennis- en opleidingsniveau hebben ze? Wat is hun houding ten opzichte van het onderwerp dat u behandelt?

Stap 2: Informatie verzamelen

In de oriënterende fase heeft u vastgesteld waarover u iets moet schrijven. U heeft met behulp van vragen uw onderwerp ingeperkt. U moet nu de informatie die u in de tekst zou kunnen opnemen, bijeenzoeken: u gaat informatie verzamelen.

Vaak (bij korte brieven) kunt u de informatie gewoon uit uw geheugen opdiepen, maar even zo vaak zult u bronnen moeten raadplegen: mensen opbellen, stukken lezen, onderzoek doen.

In deze fase houdt u zich alleen nog maar bezig met de *inhoud*. Noteer dus alle verzamelde informatie in steekwoorden. Het is niet de bedoeling dat u al volledige zinnen gaat maken. Misschien is niet alle informatie bruikbaar.

Stap 3: Selecteren van de informatie

U heeft informatie verzameld. Nu moet u bepalen wat wel en niet bruikbaar is, wat u dus op gaat nemen in de tekst. Het doel dat u met uw tekst wilt bereiken en de lezer voor wie u schrijft, spelen daarbij een grote rol: u kunt er de criteria aan ontleen op grond waarvan u selecteert.

De selectie is de stap waarin u de uiteindelijke inhoud van de tekst vaststelt. Na deze stap weet u precies *wat* u de lezer gaat vertellen.

Stap 4: Ordenen van de informatie

De informatie die u na de selectie overhoudt, zult u moeten ordenen. U moet vaststellen op welke wijze u de informatie wilt presenteren. Dit komt neer op het bepalen van een juiste volgorde van de deelonderwerpen. Als u de informatie heeft geordend, heeft u in feite een bouwschema van de tekst klaar.

Een bouwschema is een handig hulpmiddel dat u vaker kunt gebruiken als u vergelijkbare brieven moet schrijven. In hoofdstuk 3 vindt u voor een aantal specifieke briefsoorten bijbehorende standaardbouwschema's.

In feite is zo'n schema niet meer dan een soort blauwdruk of inhoudsopgave van de brief. Hoe u het vormgeeft, kunt u zelf bepalen. Het is een hulpmiddel en geen doel op zich. In paragraaf 2.2 vindt u meer informatie over het opstellen van een bouwschema.

Stap 5: Formuleren van de tekst

Het is na de vorige fase duidelijk *wat* u gaat behandelen en in *welke volgorde* u dat gaat doen. Voor deze inhoud moet u nu woorden zien te vinden. Uw bouwschema moet u zien onder te brengen in goedlopende zinnen.

Ook in deze fase bieden onderwerp, doel en lezer u houvast. Dezelfde mededeling is op verschillende manieren te verwoorden, afhankelijk van wat u wilt bereiken bij

welke lezer. Woordkeus en zinsbouw hebben invloed op de toon en de uitstraling van de tekst.

Stap 6: Nakijken en verbeteringen aanbrengen

In de laatste fase leest u de brief nogmaals door en gaat na wat er nog aan mankeert. U bedenkt oplossingen en verbetert. Deze taak kan ook heel goed (vaak beter) door anderen dan uzelf uitgevoerd worden. Neem in ieder geval ook even in tijd afstand van wat u geschreven heeft. Een zin die niet loopt, een onduidelijke gedachtesprong, een spelfout, het valt eerder op als u de tekst even niet onder ogen heeft gehad.

Bij het nakijken van de tekst is een checklist heel nuttig. Die vindt u in hoofdstuk 7. Als een ander de tekst voor u nakijkt, geef dan altijd aan op welke aspecten hij vooral moet letten.

Het is goed mogelijk dat u tot de ontdekking komt dat u meer moet verbeteren dan details. Dat kan betekenen dat u weer terug moet naar een eerdere fase.

Voor verschillende fiscale schrijftaken bestaan standaardbrieven en bouwsteenprogramma's. Dit zijn handige hulpmiddelen voor het opbouwen van een goede brief. Er is al een hoop werk verricht: de brief is in grote lijnen al klaar. Sommige delen bestaan uit vrije tekst, die u zelf moet schrijven. U hoeft niet meer alle stappen van het schrijfproces uit te voeren. De laatste stap voert u echter grondiger uit dan anders: kijk de brief goed na op inhoudelijke aansluiting van de vaste en vrije onderdelen en wees alert op stijlbreuken.

1.2 Structureren en formuleren

In de vorige paragraaf is duidelijk geworden, dat schrijven uit verschillende handelingen bestaat. Niet iedere schrijver voert die handelingen in dezelfde volgorde uit. Er zijn dan ook meer manieren om een schrijfpdracht aan te pakken: verschillende *schrijfaanpakken* zou je kunnen zeggen. Een belangrijk verschil hierbij zit in het na elkaar of tegelijkertijd uitvoeren van de stappen structureren en formuleren.

Grofweg zijn er twee soorten schrijfaanpakken te onderscheiden en daarmee twee soorten schrijvers: de denkers en de doeners. Hieronder vindt u een typering van de twee uitersten.

Eerst denken, dan formuleren

De denkers gaan pas formuleren (= tekst opschrijven) als ze hun ideeën duidelijk voor ogen hebben en een structuur bedacht hebben voor hun tekst. Ze hebben misschien al wel wat op papier gekrabbeld: kreten, steekwoorden, een schema, maar nog geen zinnen of definitieve tekst. Als ze de pen pakken om aan de tekst te beginnen, om te gaan schrijven, hoeven ze niet meer echt over hun inhoud na te denken. Hooguit moeten ze nog beslissen over details.

Al formulerend denken

De doeners beginnen onmiddellijk te schrijven. Ze beginnen bij het begin, krassen de eerste zin weer door, denken even na, proberen het opnieuw - ja, dat is wat ze willen zeggen! - ze schrijven nu een stukje, lopen vast, lezen het geschrevene na - toch maar omdraaien, die alinea's - enzovoorts. De doeners bouwen al formulerend aan hun tekst. Hun gedachten komen op gang door het vrij laten lopen van de woordenstroom.

Tussen deze twee uitersten bestaan evenzoveel varianten als er schrijvers zijn. Sommige mensen springen van de ene aanpak op de andere, zo gauw het even niet wil lukken. Anderen denken kort na over hun onderwerp, maken een globaal bouwplan, schrijven dan een paar fragmenten en bekijken de structuur van hun tekst dan opnieuw. Is iemand eigenlijk een doener, maar wil die beginzin maar niet op papier komen, dan zit er niets anders op dan nadenken over wat er eigenlijk in die eerste zin moet komen.

Beide aanpakken hebben voor- en nadelen. Een voordeel van de eerst-denken-dan-schrijven-methode is, dat je jezelf dwingt eerst na te denken over inhoud en structuur waardoor je tekst gemakkelijker een geordend en overzichtelijk geheel wordt. Bovendien is het bij deze aanpak gemakkelijker de schrijfoopdracht in overzichtelijke stappen op te delen.

Er zijn ook wel nadelen verbonden aan deze methode - reden dat veel schrijvers ervan afwijken. Wie eerst denkt en dan schrijft, verzint eerst een bouwplan voordat hij zinnen gaat formuleren die daarin passen. Dat kost veel tijd, en de meeste mensen hebben daar geen geduld voor. Ze willen meteen resultaat zien, wat voor hen betekent: tekst! Bovendien krijgen associaties of plotselinge invallen bij deze aanpak minder kans. De schrijver weet zich immers gebonden aan een schema dat hem geen ruimte laat voor zijsprongen.

Ruimte voor zijsprongen en associaties heeft hij wel bij de al-formulerend-denken-methode. Hier kan de schrijver zijn pen de vrije loop laten, en ontwikkelen zijn gedachten zich al schrijvend. Een nadeel daarbij is weer wel, dat de schrijver vaak achteraf nog de nodige aandacht moet besteden aan de tekststructuur. Die structuur is bij deze aanpak vaak ook veel minder strak.

Je zou kunnen zeggen, dat er niet zoiets bestaat als de beste methode. Beide aanpakken, en ook benaderingen die een soort combinatie ervan zijn, kunnen succesvol zijn.

Wat de standaardaanpak uit de vorige paragraaf ons in ieder geval leert, is het structureren en formuleren te scheiden. Onder structureren valt alles wat met de opbouw van de tekst te maken heeft, de volgorde van de onderwerpen, de uitwerking ervan. Onder formuleren verstaan we niet meer dan woorden vinden en in zinnen omzetten van gedachten. Het is altijd nuttig deze twee heel verschillende fasen in het schrijfproces van elkaar te onderscheiden en ze ook na elkaar, dus niet tegelijkertijd, uit te voeren.

2. Briefopbouw

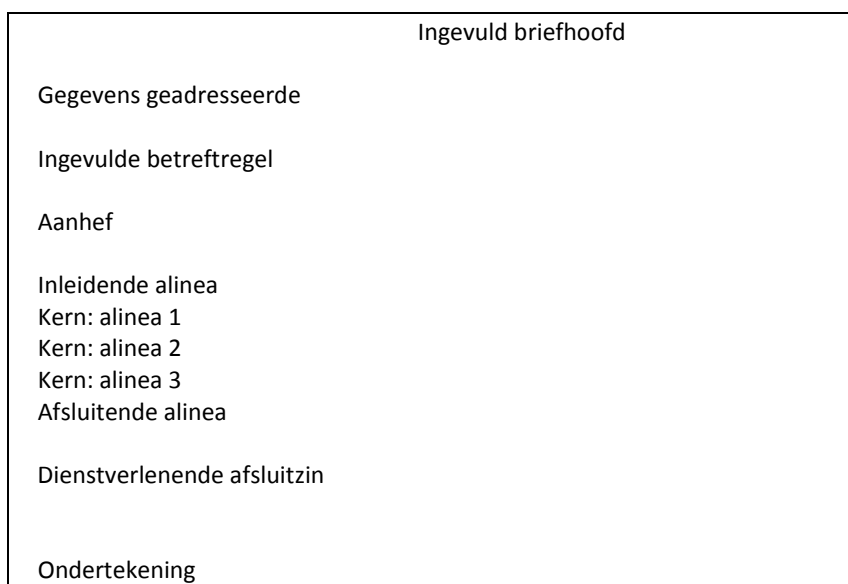
Een goede brief bestaat, zoals iedere tekst, in ieder geval uit drie onderdelen: een inleiding, een kern en een slot. Minimaal bevat een brief dus drie alinea's, maar vaker zal de kern langer zijn dan een alinea en de brief dus langer dan deze drie.

De inleidende en afsluitende alinea's zijn belangrijke onderdelen van een brief en de inhoud en opbouw ervan luisteren dan ook nauw (paragraaf 2.1). De daaropvolgende paragrafen behandelen verschillende aspecten van de tekstopbouw van de kern, geven aanwijzingen voor een heldere en overzichtelijke structuur en het gebruik van bouwplannen.

Behalve inleiding, slot en kern zijn er nog meer vaste onderdelen te herkennen in de opbouw van een brief. Dat zijn:

1. het ingevulde briefhoofd;
2. de gegevens van de geadresseerde;
3. de aanhef;
4. de ondertekening.

Schematisch ziet een brief er als volgt uit:



2.1. Inleiding en slot

De inleiding en het slot van een brief zijn uw bijzondere aandacht waard, en niet alleen omdat u op die plaatsen nadrukkelijk aandacht kunt besteden aan uw relatie met de lezer. In de inleiding zet u de toon, u bereidt de lezer voor op de inhoud van de brief, u wekt zijn belangstelling. In het slot spreekt u de bereidheid uit eventuele vragen te beantwoorden en u denkt samen met de lezer vooruit door de verdere procedure te beschrijven. Hoewel deze handelingen meer op de relatie gericht zijn dan op de inhoud van uw boodschap, versterken ze in hoge mate het effect en de lezergerichtheid van uw brief.

Inleiding

Een goede inleiding geeft de lezer onmiddellijk inzicht in:

- de aanleiding van de brief;
- het onderwerp van de brief;
- het doel van de brief;
- de opbouw van de brief (afhankelijk van de lengte en de complexiteit van de brief).

De aanleiding van de brief is vaak een eerdere brief van de lezer of andere voorafgaande correspondentie. De aanleiding kan ook een gesprek zijn, een gebeurtenis of een actie van uzelf.

Het onderwerp van de brief komt vaak al naar voren in de zin waarin u de aanleiding formuleert: "In uw brief van 12 juni 2004 verzoekt u om een toelichting op de nieuwe lunchregeling." Als dat niet zo is, noem het onderwerp dan expliciet of neem het duidelijk op in de zin waarin u het doel van de brief beschrijft: "In deze brief zal ik de gevolgen van de nieuwe lunchregeling voor uw afdeling op een rijtje zetten."

Een vooruitblik op de opbouw van de brief is alleen nodig als de brief zodanig lang of ingewikkeld is, dat de lezer er een steuntje bij nodig heeft.

Voorbeelden van inleidingen

1. In uw brief van 15 januari 2004 verzoekt u om toestemming voor het volgen van een tweedaagse cursus over de Arbeids-omstandighedenwet.
(aanleiding en onderwerp) In deze brief zet ik uiteen waarom dit niet op korte termijn mogelijk is. *(onderwerp en doel)*
2. Vanmorgen hebben wij een telefoongesprek gevoerd over de nieuwe kamerindeling van onze afdeling. *(aanleiding en onderwerp)* In deze brief zet ik onze afspraken op een rijtje. *(onderwerp en doel)*
3. In uw brief van 15 februari 2004 maakt u bezwaar tegen mijn beslissing van 6 februari om u niet verder in de sollicitatieprocedure te betrekken.
(aanleiding en onderwerp) In deze brief ga ik op uw bezwaar in en zet ik mijn standpunt uiteen. *(onderwerp en doel)*

4. In uw brief van 17 juli 2004 vraagt u of het bedrag van € 5.000 immateriële schadevergoeding fiscaal belast is. (*aanleiding en onderwerp*) Dit is inderdaad het geval. In deze brief zal ik u uitleggen waarom dit zo is. (*onderwerp en doel*)

In deze voorbeelden is de ingesleten formule "Naar aanleiding van uw brief van 12 juni delen wij u mede, dat..." vermeden. Deze formulering geeft uw inleiding onmiddellijk een oubollig toontje mee en bovendien wordt u erdoor gedwongen uw belangrijkste mededeling al in de inleiding op te nemen in de bijzin die volgt op "delen wij u mede, dat ..."

De inleiding is een aparte alinea, die herkenbaar moet zijn doordat hij met een witregel van de andere alinea's in de brief is gescheiden. Laat de inleiding dus niet overlopen in de kern van uw brief.

Slot

Het slot van de brief is de aangewezen plaats om een eventuele verdere procedure te beschrijven en de lezer gerichte aanwijzingen te geven over wat er na lezing van hem verwacht wordt. Geef aan waarop de lezer moet reageren, binnen welke termijn hij dat moet doen en hoe hij dat moet doen.

Neem in het slot dus op:

- informatie over de verdere procedure (mits van toepassing);
- aanwijzingen over verlangde acties van de lezer (mits van toepassing);
- een telefoonnummer voor eventuele vragen.

De slotzin van een brief was vroeger vaak niet meer dan een beleefdheidsfrase. Traditioneel luidde die ongeveer als volgt: "Hopende u hiermede naar genoegen te hebben geïnformeerd, verblijven wij..." Deze zin is tegenwoordig vervangen door een servicegerichte afsluiting: "Als u nog vragen heeft, kunt u mij bereiken via telefoonnummer..." Deze zin kunt u in alle gevallen als afsluiting gebruiken.

Voorbeelden van slotzinnen

1. Als u nog vragen heeft, beantwoord ik die natuurlijk graag. U kunt mij bereiken via telefoonnummer (030) 275 56 56.
2. Als u nog vragen heeft, kunt u mij bellen via telefoonnummer (030) 275 56 56.
3. Ik verzoek u mij voor 15 juni a.s. uw antwoorden op mijn vragen toe te sturen. Op 18 juni is er namelijk een directievergadering waarin een beslissing wordt genomen over deze kwestie.
4. Ik verzoek u mij uiterlijk 11 januari a.s. schriftelijk te laten weten of u akkoord gaat met mijn voorstel.
5. Graag ontvang ik het formulier ingevuld en ondertekend voor 25 september a.s. van u terug. Met vriendelijke dank voor uw medewerking.
6. Ik stel het op prijs als u voor 8 augustus contact met mij opneemt. We kunnen de reacties op de nieuwe maatregel dan uitwisselen.

Het slot is een aparte alinea en moet altijd met een witregel van de kern van de brief gescheiden worden, ook als het slot slechts uit één zin bestaat.

2.2. Bouwschema's

In hoofdstuk 1 heeft u kunnen lezen hoe u volgens een standaardaanpak een heldere brief kunt schrijven. Bij deze standaardaanpak hoort het opstellen van een bouwschema, summier of uitgebreid, dat hangt van de lengte en de complexiteit van de brief af. In hoofdstuk 3 worden verschillende briefsoorten behandeld, met de bijbehorende standaardbouwschema's. Niet alle brieven die u schrijft vallen precies onder een van deze vormen, en vaak zult u dan ook een specifiek bouwschema voor uw brief moeten maken. In deze paragraaf leest u hier meer over.

U kunt in uw bouwschema alleen de grote lijn weergeven. In het bouwschema noemt u dan alleen de belangrijkste deelonderwerpen. Maar u kunt ook een uitgebreid bouwschema maken, dat tot op alinea-niveau een overzicht van de tekst geeft. Zet in trefwoorden, korte zinnestukjes of vragen op een rij welke deelonderwerpen u in de brief wilt behandelen. Per deelonderwerp kunt u ook weer een bouwplannetje maken. Voor een langere brief kan dit uitmonden in een complex schema.

Om de lijn van uw brief duidelijk voor ogen te krijgen, is het opstellen van een bouwschema (in uw hoofd of op papier) onontbeerlijk. Een voorlopig bouwschema kan u ook helpen bij de selectie van informatie: door het overzicht over de verschillende deelonderwerpen dat een bouwschema u biedt, kunt u gemakkelijker bepalen wat wel en wat niet in de brief thuishoort. Zo komt u na de selectiefase tot een definitief, doordacht bouwschema.

In het volgende voorbeeld heeft het volgen van de standaardaanpak geleid tot het vaststellen van onderwerp en deelonderwerpen, geordend in een bouwschema.

Voorbeeld van een bouwschema

onderwerp: uitnodiging voor personeelsfeest

deelonderwerpen:

- aanleiding van het feest
- de uitnodiging
- datum en aanvang
- plaats van het feest
- kosten
- aanmelding

Op grond van dit bouwschema schrijft u de volgende uitnodiging:

Beste collega,

Na wekenlang timmeren, schilderen en afwerken is de kantine in een geheel nieuw jasje gestoken. Een mooie aanleiding voor een gezellig personeelsfeest, dachten wij! Hierbij nodigen wij je van harte uit.

datum: 11 juni 2004

aanvang: 20.00 uur

Het feest vindt plaats in de kantine. De kosten zijn € 6,50 p.p. Geef je een week van tevoren op bij Piet Hanssum. Aanmelding is nodig in verband met het inkopen van drank en hapjes.

We hopen dat iedereen komt!

Namens de personeelsvereniging,

JBrink

Jos Brink

De invulling van het bouwschema (= het uitschrijven van de tekst) komt neer op het formuleren van verklaringen, toelichtingen en andere uitweidingen bij de deelonderwerpen. Uw bouwschema is een beknopte weergave van uw tekst, omgekeerd is uw tekst is een uitwerking van uw bouwschema.

2.3. Alineaopbouw

De kern van de brief bestaat uit een of meer alinea's. Een alinea is een tekstdeel dat één deelonderwerp behandelt. Die deelonderwerpen komen terug in het bouwschema dat aan uw tekst ten grondslag ligt.

Als alineagrens kunt u een witregel invoegen. Dit is tegenwoordig gebruikelijk in zakelijke correspondentie. Vroeger sprongen we enkele spaties in bij een nieuwe alinea. Deze methode is nog steeds gangbaar in gedrukte teksten zoals tijdschriften, boeken en kranten.

Voorbeeld

Het volgende brieffragment bevat drie alinea's, die elk een ander deelthema behandelen.

Bij het werken met de PZ2000-module hebben wij sinds de installatie verschillende problemen gehad. De module sluit niet goed aan bij ons

tekstverwerkingsprogramma. Als we ingevoerde gegevens willen overbrengen naar het tekstschermbij de standaardprocedure, krijgen we een leeg scherm. Verder kan PZ2000 niet opgestart worden als de printer aanstaat. Als het programma in zo'n geval wel opgestart wordt, blijken de bestanden ontoegankelijk te zijn en te blijven.

We hebben deze klacht al eerder gemeld. De toezegging dat er op korte termijn iemand langs zou komen om een en ander op te lossen, is echter niet nagekomen. Wij kampen daardoor inmiddels met een flinke achterstand in de verwerking van de personeelsgegevens.

Wij verzoeken u op korte termijn, dat wil zeggen in ieder geval voor 12 juni 2001, een deskundig installateur langs te sturen. Wij willen u er verder op wijzen dat wij de PZ2000-module pas als geleverd beschouwen als alle onderdelen werken volgens de bijgeleverde specificatie.

Deze brief is volgens het onderstaande schema opgebouwd:

1. Beschrijving van de klacht.
2. Melding van niet nagekomen toezegging.
3. Verzoek om (snel) verhelpen van de klacht (het impliciete dreigement zet het verzoek kracht bij).

Een tekst leest gemakkelijker als het snel duidelijk is hoe het onderliggende bouwschema van de tekst eruitziet. Dat betekent dat de schrijver ervoor moet zorgen dat de lezer de behandelde deelonderwerpen gemakkelijk herkent. U heeft hiervoor een belangrijk hulpmiddel: het formuleren van heldere kernzinnen.

Een goede alinea begint met een *kernzin*, een zin die de lezer duidelijk maakt waar de betreffende alinea over gaat. Dat betekent dat u het deelonderwerp in de eerste zin van de alinea moet noemen of beschrijven. Eenvoudig gezegd: zet in uw alinea's steeds de kern voorop. In het voorbeeldfragment hierboven is dat netjes gebeurd. Als u alleen de eerste zinnen van de alinea's zou lezen, heeft u al een goed beeld van de globale inhoud van de brief.

Voorbeeld

Bij het werken met de PZ2000-module hebben wij sinds de installatie verschillende problemen gehad.

We hebben deze klacht al eerder gemeld.

Wij verzoeken u op korte termijn, dat wil zeggen in ieder geval voor 12 juni, een deskundig installateur langs te sturen.

Wat weet de lezer na lezing van de eerste zinnen nog niet? Hij weet niet wat de problemen precies inhouden en wat er wel of niet is gebeurd na de eerdere melding van de klacht. Maar hij weet welk bouwschema er aan de brief ten grondslag ligt en hij weet ook welke informatie er in de verschillende alinea's te vinden is. Dit leest een stuk gemakkelijker. Het biedt hem bovendien de mogelijkheid selectief te lezen, dat wil zeggen zelf te bepalen welke tekstdelen hij helemaal wilt lezen.

Een goede kernzin geeft de lezer een aanwijzing over de inhoud van de alinea. Voor u als schrijver is het bovendien een handig hulpmiddel bij het opbouwen van uw alinea. Het dwingt u tot een goede afbakening van uw deelonderwerp.

Een alinea is te beschouwen als de uitwerking van een kernzin. Behalve de kernzin bevat de alinea immers verder verklaringen, toelichtingen, uitweidingen en voorbeelden rond die kernzin.

2.4. Structuuraanduiders

Structuuraanduiders zijn woorden of zinsdelen die het verband duidelijk maken tussen zinnen of tekstdelen (alinea's of paragrafen). Deze verbanden ontstaan eigenlijk vanzelf door de opeenvolging van de zinnen of tekstdelen. Een voorbeeld. U spreekt de volgende zinnen uit: "Jan is ziek. Hij komt niet op de vergadering." U doet in feite niet meer dan twee constateringën uitspreken, maar iedere toehoorder legt onmiddellijk een verband, en interpreteert uw zinnen als volgt: Jan is ziek, *dus* hij komt niet op de vergadering. U heeft dit verband niet expliciet uitgedrukt door het woordje *dus* te gebruiken, maar u had dit wel kunnen doen. *Dus* is hier een structuuraanduider: het geeft de lezer een aanwijzing over het verband tussen de twee zinnen.

Structuuraanduiders kunnen gebruikt worden op allerlei niveaus in een tekst. Binnen een alinea bijvoorbeeld, als u een opsomming geeft en dit duidelijk maakt met behulp van *ook*, *bovendien*, *ten slotte*. Maar ook op een hoger tekstniveau zijn structuuraanduiders nodig, om de ene alinea met de andere te verbinden bijvoorbeeld: *Deze methode heeft voor- en nadelen. We beschrijven ze hierna. Of: Mijn standpunt is, dat de afdeling hier geen stem in heeft. Mijn argumenten hiervoor zijn....*

Er zijn verschillende soorten verbanden tussen zinnen mogelijk. U kunt bovendien kiezen voor meer of minder nadrukkelijke structuuraanduiders. Hieronder ziet u een overzicht van veelgebruikte structuuraanduiders.

Structuuraanduiders	Verband
- ten eerste, ten tweede, 1., 2., 3., a. b. c., ook, bovendien, daarbij komt, tevens, daarnaast, vervolgens, we sommen de voordelen hierna voor u op, hieronder staan de uitgangspunten op een rijtje	Opsommend verband
- enerzijds, anderzijds, toch, echter, maar	Tegenstellend verband
- voordat, nadat, vroeger, nu	Tijdsverband
- want, omdat, dus, daarom, daaruit volgt, derhalve, namelijk, mijn argumenten daarvoor zijn, mijn standpunt is dat, de conclusie luidt dan ook	Argumentatief verband
- bijvoorbeeld, ter toelichting, als illustratie hiervan, dit blijkt uit het volgende voorbeeld	Toelichtend verband
- zodat, waardoor, doordat, oorzaak hiervan is	Oorzakelijk verband

In de volgende brief is nauwelijks gebruik gemaakt van structuuraanduiders. Het wordt aan de lezer overgelaten de verschillende verbanden tussen de zinnen expliciet te maken.

In uw brief van 10 april 2004 maakt u bezwaar tegen de standaardvoorwaarden bij de beschikking van 1 februari 2004 onder nummer 16 en 17. U verwijst hierbij naar de lopende procedure bij de Hoge Raad bij het Hof Amsterdam van 25 mei 2003. Volgens de uitspraak van het Hof Amsterdam is toepassing van zowel standaardvoorwaarde 16 en 17 geheel bindend. De uitspraak van het Hof Den Bosch van 24 december 2003 houdt in dat standaardvoorwaarde 17 niet strijdig is met wet of verdrag. Ik ben van mening dat ik niet aan uw bezwaar tegemoet kan komen. Mocht het arrest van de Hoge Raad anders luiden, dan ben ik alsnog bereid mijn standpunt te herzien.

In de herschrijving zijn structuuraanduiders toegevoegd. De tekst is hierdoor gemakkelijker te begrijpen.

In uw brief van 10 april 2004 maakt u bezwaar tegen de standaardvoorwaarden bij de beschikking van 1 februari 2004 onder nummer 16 en 17. U verwijst hierbij naar de lopende procedure bij de Hoge Raad bij het Hof Amsterdam van 25 mei 2003. Volgens de uitspraak van het Hof Amsterdam is toepassing van zowel standaardvoorwaarde 16 en 17 **echter** geheel bindend. De uitspraak van het Hof Den Bosch van 24 december 2003 houdt **bovendien** in dat standaardvoorwaarde 17 niet strijdig is met wet of verdrag. Ik ben **dan ook** van mening dat ik niet aan uw bezwaar tegemoet kan komen. Mocht het arrest van de Hoge Raad **daarentegen** anders luiden, dan ben ik alsnog bereid mijn standpunt te herzien.

Ook tussen alinea's bestaan verbanden, die uitgedrukt kunnen worden door structuuraanduiders. Het opsommende verband bijvoorbeeld, uitgedrukt in reeksen als *ten eerste, ten tweede, of ook, bovendien, vervolgens*, komt vaak voor op alinea-niveau. Dit geldt ook voor argumentatieve verbanden, uitgedrukt in zinsneden als *Mijn conclusie is dan ook, dat...* of *Mijn argumenten bij dit standpunt zijn de volgende*.

3. Standaardbouwschema's voor brieven

In dit hoofdstuk bekijken we standaardbouwschema's voor specifieke briefsoorten. Specifieke briefsoorten zijn bijvoorbeeld de vragenbrief, de slechtnieuwsbrief, de uitspraak op bezwaar en de begeleidende brief.

Een handig hulpmiddel bij het schrijven van specifieke brieven is een standaardbouwschema, dat u vaker kunt gebruiken. U hoeft zich dan niet iedere keer opnieuw af te vragen welke deelthema's u moet behandelen, de deelthema's van dergelijke brieven liggen immers vast. Een voorbeeld van een standaardbouwschema is de bij de Belastingdienst voorgeschreven vorm van de uitspraak op bezwaar.

Voorbeeld

Geachte mevrouw Zwaanstra,

Op 1 september 2004 ontving ik uw brief waarin u bezwaar maakt tegen de aanslag vermogensbelasting 2003, aanslagnummer 86.37.015.V.99.0112. Deze brief bevat de uitspraak op uw bezwaar.

Samenvatting van uw bezwaar

Na uw antwoord op mijn brief van 12 juli 2004 resteert als uw bezwaar mijn voorgenomen wijziging wegens een vermogensverschil van € 2.583. U voert aan, dat dit verschil ontstaan is door niet-afgeboekte zakelijke uitgaven. U heeft hiervoor een specificatie overgelegd. U gaat wel akkoord met mijn aangekondigde wijziging van de vermogensaftrek.

Beoordeling van uw bezwaar

De specificatie die u heeft overgelegd, is niet onderbouwd. U kunt geen bonnen of anderszins bescheiden tonen waaruit de uitgaven blijken. U heeft met andere woorden het verschil tussen het eindvermogen 2003 en het beginvermogen 2004 niet kunnen verklaren. Daarom zal de belastbare winst over 2003 met bedrag van het vermogensverschil verhoogd worden.

Beslissing op uw bezwaar

Ik wijs uw bezwaar af en stel de belastbare winst over 2003 als volgt vast:

Aangegeven belastbare winst (negatief)	€ 343.284
Bijtelling vermogensverschil	€ 2.583
Bijtelling vermogensaftrek	€ 1.592
	€ 339.109

U kunt tegen deze uitspraak in beroep gaan. Ik verwijs u hiervoor naar de toelichting die bij deze brief gevoegd is. Als u verder nog vragen heeft, kunt u mij bereiken via telefoonnummer (030) 123 45 67.

Hoogachtend,

Belastingdienst/Ondernemingen Zuidstad,
de inspecteur

mr. J. Jansen

Het bouwschema dat aan deze brief ten grondslag ligt, ziet er als volgt uit:

Uitspraak op bezwaar	
.....	
Inleiding	Aanleiding, onderwerp en doel van de brief
Kern	Samenvatting van het bezwaar Beoordeling van het bezwaar Beslissing op het bezwaar
Slot	Verdere procedure

Het bouwschema zou ook in de vorm van vragen opgesteld kunnen worden:

Inleiding	Wat is de aanleiding van de brief? Wat is het onderwerp van de brief? Wat is het doel van de brief?
Kern	Wat houdt het bezwaar in? Wat is de beoordeling van het bezwaar? Hoe luidt de beslissing op het bezwaar?
Slot	Hoe ziet de verdere procedure eruit?

In de uitspraak op het bezwaar is het bouwschema van de kern onmiddellijk te herkennen uit de kopjes die boven de verschillende onderdelen van de brief zijn geplaatst. Deze kopjes komen steeds in de uitspraken terug. Het is overigens niet altijd nodig de brief van kopjes te voorzien. Als de informatie complex of veelsoortig is, is het wel aan te raden.

Heel in het algemeen kunnen we twee soorten brieven onderscheiden: meedelende brieven en vragenbrieven. Meedelende brieven zijn brieven waarin u informatie verstrekt of een standpunt formuleert. Deze informatie kan een reactie zijn op vragen van anderen, maar het kan natuurlijk ook zijn dat het initiatief voor het schrijven van een brief van u uitgaat. De uitspraak op bezwaar is een voorbeeld van de laatste vorm. Vragenbrieven zijn brieven die u schrijft als u gericht op zoek bent naar informatie.

In de volgende paragraaf behandelen we eerst de vragenbrief (paragraaf 3.1), en daarna enkele specifieke meedelende briefsoorten: het antwoord op een verzoek om informatie (paragraaf 3.2), de mededeling over een nieuwe regeling (paragraaf 3.3), het antwoord op de klachtenbrief (paragraaf 3.4), de begeleidende brief (paragraaf 3.5) en de slechtnieuwsbrief (paragraaf 3.6). Van al deze specifieke briefsoorten laten we een standaardbouwplan zien, dat u kunt gebruiken als u een dergelijke brief moet schrijven.

3.1. Vragenbrief

Een vragenbrief heeft een speciaal karakter. Met een meedelende brief bent u de lezer meestal voornamelijk van dienst, u verleent een bepaalde service. U geeft antwoord op een vraag, u informeert de lezer over een belangrijke wijziging, u zet afspraken voor hem op papier. In een vragenbrief is uw doel heel anders: u bent degene die informatie van de lezer nodig heeft. De lezer moet u deze informatie verschaffen, en uw vragenbrief is in feite een verzoek daartoe. Een vragenbrief wordt dan ook

gekenmerkt door de volgende twee belangrijke eigenschappen:

1. Een vragenbrief verwacht een bepaalde actie. De lezer moet iets versturen, goedvinden, regelen, ergens naar toegaan, iets betalen: in alle gevallen moet de lezer iets doen.
2. De schrijver heeft in eerste instantie het meeste belang bij de brief. De schrijver is uit op informatie en medewerking van de lezer.

De vorm en de inhoud van de vragenbrief moeten afgestemd zijn op deze bijzondere situatie. De vragen die u in uw brief stelt, moeten bijvoorbeeld specifiek genoeg zijn. De lezer moet precies weten wat u van hem verlangt. Als u verzoekt om een gesprek of bijeenkomst, geef dan duidelijk aan wanneer, waar en met wie dat zou moeten plaatsvinden. Wilt u dat de lezer u iets toestuurt, geef dan ook aan waarom en wanneer u het gevraagde wilt hebben. Verzoekt u om informatie over producten of diensten, omschrijf dan nauwkeurig welke informatie u verlangt: prijs, eigenschappen, leveringstermijn? Wilt u een offerte ontvangen, omschrijf de dienst of het product dan zo precies mogelijk.

Ook de toon is belangrijk: de lezer moet immers iets doen waar hij zelf vaak minder belang bij heeft. Zoek naar het belang van de lezer bij de beantwoording van de vraag en als dat belang niet direct voor de hand ligt, vergeet dan niet hem te bedanken voor zijn medewerking.

Het standaardbouwschema van de vragenbrief ziet er als volgt uit:

Vragenbrief	
.....	
Inleiding	Aanleiding van de vraag of het verzoek Onderwerp en doel van de brief
Kern	De vraag of omschrijving van het verzoek Nadere specificatie of motivering Belang van de lezer bij reactie
Slot	Termijn van reageren op het verzoek Dank voor medewerking

Voorbeeld

Geachte heer/mevrouw,

Wij, de redactieleden van Gout, doen onze uiterste best u een zo goed mogelijk bedrijfsblad aan te bieden. Of we daarin slagen, bepaalt u als lezer uiteindelijk. In hoeverre beantwoordt het blad aan uw verwachtingen? Wat waardeert u vooral? Wat zou u graag anders zien? Er is maar een manier om dat te weten te komen: het u gewoon te vragen. Vandaar deze enquête.

Op de bijgevoegde vragenlijst kunt u volstaan met het aankruisen van de antwoordmogelijkheid die u het meest van toepassing vindt. Veel tijd zal het invullen niet kosten en u bewijst ons er een grote dienst mee.

U kunt de vragenlijst deponeren in mijn postvak, liefst voor 12 juli.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,
namens de redactie van Gout,

Jos Verschuren

Bijlage: vragenlijst

In dit voorbeeld zijn inleiding en kern in elkaar geschoven. Dit heeft een informeel effect, het maakt de brief losjes. Tegelijkertijd wordt de aandacht van de lezer gevangen door de opeenvolging van directe vragen. De lezer wordt zo in de brief getrokken.

3.2. Antwoord op verzoek om informatie

Het schrijven van een brief in reactie op een verzoek om informatie komt in de praktijk niet zo heel veel voor. Het gebeurt namelijk niet zo vaak dat een verzoek om informatie alleen met een antwoordbrief afgehandeld kan worden. Dat kan alleen bij hele simpele vragen ('Kunt u mij vertellen wanneer de nieuwe regeling ingaat?') maar die worden meestal telefonisch gesteld en beantwoord. Meestal is het nodig op een verzoek om informatie te reageren met het toezenden van een brochure of ander schriftelijk stuk plus een begeleidende brief waarin staat dat het toegezonden stuk het antwoord op de vraag van de lezer bevat.

Toch kan het voorkomen dat een lezer u vraagt iets uit te leggen en dat u besluit dit voor hem op papier te zetten. In dat geval moet u op de volgende zaken letten.

Geef in uw inleiding direct de vraag van de lezer weer. Probeer daarbij in uw woordkeus zo veel mogelijk aan te sluiten op de woordkeus die de lezer heeft gebruikt. Heeft de lezer meer vragen gesteld, geef ze dan puntsgewijs weer, ook al heeft de lezer dat zelf niet gedaan. Volg deze puntsgewijze weergave in de opbouw van uw brief.

In de kern van de brief kunt u overgaan tot beantwoording van de vraag. Sluit aan bij de achtergrondkennis van de lezer, en wees terughoudend met het gebruik van vaktaal. Vermijd terechtwijzingen in de trant van "U heeft dit in het instructiemateriaal kunnen lezen." of "Het ligt voor de hand dat ..." Natuurlijk hadden veel vragen niet gesteld hoeven worden, als men eerst zelf had nagedacht of iets had opgezocht. Toch mag uw irritatie hierover niet in uw brief doorklinken.

Geef in het afsluitende deel altijd aan dat de lezer meer informatie bij u kan inwinnen, of verwijs hem naar andere instanties of personen.

Vergelijk het grote verschil in toon en lezergerichtheid van de volgende twee afsluitingen:

1. Ik hoop u met deze informatie van dienst te zijn geweest.
2. Mocht u prijs stellen op meer informatie, dan kunt u die ook telefonisch inwinnen. Onze afdeling Publieksvoorlichting is tijdens kantooruren te bereiken op nummer (070) 34 56 85.

Een standaardbouwschema voor het antwoord op een verzoek om informatie ziet er als volgt uit:

Antwoord op verzoek om informatie

.....
Inleiding	Herhaling van de vraag (bevat daarmee aanleiding en onderwerp van de brief) Doel van de brief
Kern	Antwoord op de vraag
Slot	Telefoonnummer voor meer vragen

Voorbeeld

Geachte heer Petersen,

In uw brief van 12 januari 2000 verzoekt u om informatie en advies over de kleineondernemersregeling, ook wel KOR genoemd. In deze brief zal ik uw vraag beantwoorden.

Gezien de omvang van uw BTW-omzet lijkt u te kunnen profiteren van het maximale voordeel van de kleineondernemersregeling. U kunt dit zelf nalezen en –rekenen in de brochure over de KOR die ik als bijlage bij deze brief heb gevoegd. Berekeningsvoorbeelden staan op pagina 12 en 13. In deze brochure vindt u verder alle informatie die u nodig heeft.

Ik hoop u hiermee van dienst te zijn geweest. Als u nog meer vragen heeft, kunt u mij bereiken via telefoonnummer (030) 456 78 90.

Hoogachtend,

Belastingdienst/Ondernemingen Zuidstad,
de inspecteur
namens deze

P. van der Molen

Bijlage: Brochure KOR

3.3. Mededeling over een nieuwe regeling

Bij ingrijpende reorganisaties - als medewerkers nieuwe taken krijgen, werktijden veranderen, afdelingen moeten uitbreiden of juist inkrimpen - is een informerend briefje natuurlijk niet het juiste middel om de betrokkenen op de hoogte te brengen van de veranderingen. Maar bij minder ingrijpende aanpassingen van regels is een informerende brief of memo een prima middel. U kunt hierbij denken aan:

- een wijziging van de manier waarop vrije dagen moeten worden aangevraagd;
- een aanpassing in de procedure voor het declareren van onkosten;
- een nieuwe kopieerregeling;
- een nieuwe procedure voor het aanvragen van materiaal;
- nieuwe regels voor het verzenden van correspondentie, e-mail- of faxberichten.

Als een wijziging negatieve gevolgen heeft, is de mededeling niet neutraal. Er is dan in feite sprake van slecht nieuws.

Als u nieuwe regelingen schriftelijk onder de aandacht van de betrokkenen wilt brengen, moet u drie vragen beantwoorden:

1. Wat houdt de nieuwe regeling in?
2. Voor wie en in welke gevallen geldt de nieuwe regeling?

3. Waarom wordt de nieuwe regeling ingevoerd?

Het standaardbouwschema voor een mededeling over een nieuwe regeling ziet er als volgt uit:

Mededeling over een nieuwe regeling

.....
....	
Inleiding	Presentatie van de nieuwe regeling Doel van brief/memo
Kern	Reden van invoering Omschrijving van de nieuwe regeling
Slot	Nadere informatie

Voorbeeld

Memo	Reservering vergaderzalen bijgebouw
Aan	Alle medewerkers
Van	Bewonersservice
Datum	1 juni 2000

Met ingang van 1 augustus a.s. zal de regeling voor de reservering van vergaderzalen in het bijgebouw gewijzigd worden.

Vanaf genoemde datum kunt u uw reservering telefonisch doorgeven aan Marga Sluiters, toestel 4800. De aanvraagformulieren die u eventueel nog in uw bezit heeft, kunt u weggooien.

De nieuwe reserveringsregeling geldt voor alle vaste medewerkers die een bijeenkomst willen beleggen met meer dan vijf personen. Voor bijeenkomsten met kleinere groepen kunt u de vergaderzalen in het hoofdgebouw blijven gebruiken.

De nieuwe regeling bespaart veel tijd in de afhandeling van de reserveringen. Ook verwachten we dat de regeling zal leiden tot een efficiënter gebruik van de beschikbare vergaderruimte.

Mededelingen over nieuwe regelingen kunt u het beste in de vorm van een memo gieten, zoals hierboven. Een memo is niet meer dan een standaard-brief zonder briefhoofd. Het briefhoofd is in een memo vervangen door de kop met de reeks Aan, Van, Betreft, Datum.

Een memo wordt veel persoonlijker als u een aanhef en een ondertekening opneemt. Als aanhef kiest u een algemene formulering als 'Geachte collega's', 'Beste collega', 'Beste mensen', en voor de ondertekening 'Hoogachtend' of 'Met vriendelijke groeten', afhankelijk van de toon en de aard van uw mededeling.

3.4. Antwoord op de klachtenbrief

Als u een klacht ontvangt, is de relatie met de lezer niet optimaal. Er is ontevredenheid of irritatie. Los van de vraag of de klacht terecht is, zult u in uw brief moeite moeten doen om de relatie met de lezer te herstellen.

U kunt dit allereerst doen door in uw antwoord de klacht nogmaals duidelijk te omschrijven. U geeft er daarmee duidelijk blijk van dat u een en ander goed tot u heeft laten doordringen. Doe dit in de inleidende alinea.

In de kern van de brief behandelt u de klacht inhoudelijk. Geef, waar mogelijk, de lezer gelijk. Kom de lezer in woorden, maar ook in daden tegemoet. Ook als de klacht gedeeltelijk onterecht of niet uw schuld is, kan tegemoetkomen aan de wensen van de lezer een goede keuze zijn. De relatie met de lezer behouden kan een belangrijke doelstelling op de lange termijn zijn.

In uw afsluiting verwijst u naar deze lange termijn. Spreek de hoop uit dat de samenwerking niet verstoord is of dat de gemaakte fouten niet nogmaals zullen optreden. Bied excuses aan, maar kruip niet onnodig door het stof.

Het standaardbouwschema voor het antwoord op de klachtenbrief:

Antwoord op de klachtenbrief	
.....	
Inleiding	Omschrijving van de klacht en/of het verzoek Doel van de brief
Kern	Reacties en acties van uw kant
Slot	Blik op de toekomst Excuses

Voorbeeld

Geachte mevrouw Versteeg,

In ons telefoongesprek van 23 februari 2000 verzocht u mij een eind te maken aan de onjuiste adressering van de post van de heer Foppe, de vorige bewoner van uw huis. Ook wilde u graag een schriftelijke bevestiging hiervan ontvangen. In deze brief behandel ik uw verzoek.

Ik heb de adreswijziging van de heer Foppe in ons geautomatiseerde systeem doorgevoerd. Het is mij niet duidelijk waarom dit niet eerder is gebeurd. Adreswijzigingen in het bestand van de gemeente gaan namelijk automatisch ook naar ons systeem.

U zult geen post meer van de heer Foppe meer ontvangen. Namens de heer Kruiswijk, uw klantmanager, bied ik u hierbij mijn excuses aan voor de gang van zaken.

Hoogachtend,

vdVen

P. van der Ven

3.5. Begeleidende brief

Na veel geploeter is eindelijk dat ingewikkelde rapport af. U print het ding uit, doet er een ringbandje omheen en pakt een envelop. Moet daar nu wel of geen begeleidende brief bij? Uw aanstaande lezer zit er al een week op te wachten, dus...

Het praktische voordeel van het weglaten van een begeleidende brief is groot: u hoeft er geen tijd aan te besteden. Toch kunt u nooit iets versturen zonder minstens een aankruisformulier bij te voegen. En in veel gevallen is een meer of minder uitgebreide begeleidende brief echt noodzakelijk, zoals in het geval van uw ingewikkelde rapport.

De begeleidende brief heeft een eenvoudige opbouw: kondig in de inleiding aan wat u meestuur. In de kern van de brief kunt u aanvullende informatie kwijt. In de afsluiting kunt u verwijzen naar het gebruik van het meegestuurde ("Ik wens u veel leesplezier.") of de gevolgen ervan ("Tot ziens op ...").

Begeleidende brief

.....
Inleiding	Aanbieding van het meegestuurde
Kern	Toelichting en aanvullende informatie
Slot	Dienstverlenende afsluitzin

Voorbeeld

Beste Jan,

Hierbij ontvang je zoals beloofd de agenda en bijbehorende stukken voor de vergadering van onze projectgroep *Kwaliteit van de correspondentie* op 12 juli 2000. Het verslag van de eerste voormeting is ook bijgevoegd.

De vergadering wordt gehouden in de Prins Willem Alexanderzaal en zal duren van 10.00 tot 12.00 uur. Ik heb een parkeerplaats voor je geregeld.

Tot ziens op de 12^e.

Met vriendelijke groeten,

Piet Vermeulen

Piet Vermeulen

Bijlagen

1. Agenda 12 juli 2000
2. Verslag van de eerste voormeting

3.6. Slechtnieuwsbrief

Een slechtnieuwsbrief heeft een bijzondere opbouw. Natuurlijk begint de brief met een inleiding die de lezer de bekende aanknopingspunten verschaft (aanleiding, onderwerp, doel) en eindigt met een beleefde afsluiting. Daartussenin staat het slechte nieuws en de redenen voor het slechte nieuws (de motivering). Wat de plaats van het slechte nieuws betreft, zijn er twee mogelijkheden:

1. Het slechte nieuws staat vooraan (direct na de inleiding), in ieder geval vóór de motivering ervan. Deze opbouw wordt wel de directe structuur genoemd.

2. Het slechte nieuws staat meer achteraan, na de motivering. Deze opbouw noemen we de indirecte structuur.

De directe structuur is in bijna alle gevallen aan te bevelen. Het is de meest duidelijke vorm en de lezer weet direct waar hij aan toe is. Als u echte verontwaardiging verwacht, of slecht nieuws moet brengen dat niet voor de hand lag en/of schokkend is, zoals bij ontslagen of reorganisaties, is een indirecte vorm aan te bevelen.

Slechtnieuwsbrief, directe structuur

Inleiding	Achtergrond en aanleiding van het slechte nieuws Doel van de brief
Kern	Het slechte nieuws Motivering
Slot	Positieve blik op de toekomst

Voorbeeld

Geachte mevrouw Balk,

In uw brief van 23 mei 2004 verzoekt u de gemeente Zuidgeest de 300 deelnemers van het internationale congres over Vrouw en Financiën een receptie aan te bieden. In deze brief reageer ik op dit verzoek.

Helaas moet ik u meedelen dat ik niet aan uw verzoek tegemoet kan komen. De gemeente stelt zich op het standpunt dat zij terughoudend moet zijn met het honoreren van verzoeken tot het meefinancieren van internationale congressen.

Wij hopen dat u een andere geschikte sponsor vindt en wensen u een inspirerend congres toe.

Hoogachtend,

Sstam

S. Stam

Verwijderd: 0

Hieronder ziet u het standaardbouwschema van de indirecte slechtnieuwsbrief en een voorbeeld.

**Slechtnieuwsbrief,
indirecte structuur**

Inleiding	Achtergrond en aanleiding van het slechte nieuws Doel van de brief
Kern	Motivering Het slechte nieuws
Slot	Positieve blik op de toekomst

Voorbeeld

Beste collega's,

Nu onze verhuizing naar Hoofddorp nadert, krijg ik van veel medewerkers suggesties en verzoeken ten aanzien van het meubilair en de verdere aankleding van hun kamers. In deze brief ga ik hierop in.

Onze huisvesting in Hoofddorp zal naar alle waarschijnlijkheid tijdelijk zijn. Daar komt bij dat het budget dat beschikbaar is voor de inrichting van het gebouw in de afgelopen jaren regelmatig is overschreden. De inrichting van ons nieuwe pand zal dan ook met soberheid moeten geschieden. Van inwilliging van bijzondere verzoeken kan dan ook helaas geen sprake zijn.

Binnenkort zal er een overzicht rondgaan met de bestaande keuzemogelijkheden wat betreft meubilair en stoffering.

Met vriendelijke groeten,

Heijligers

Piet Heijligers

In veel slechtnieuwsbrieven wordt het slechte nieuws al genoemd in de inleiding. De kern van de brief lijkt dan verder op die van de indirecte slechtnieuwsbrief: u geeft eerst de motivering en herhaalt dan vervolgens (in andere woorden) het slechte nieuws.

Voorbeeld

In uw brief van 15 januari 2003 verzoekt u om toestemming voor het volgen van een tweedaagse cursus over de Arbeidsomstandighedenwet. In deze brief zet ik uiteen waarom dit niet op korte termijn mogelijk is.

Uw verzoek past niet goed in het kader van het zorgvuldig uitgestippelde opleidingsbeleid van de eenheid. Voor OR-leden is een ander opleidingsprogramma opgesteld, dat u momenteel al volgt. Het opleidingsbudget voor 2000 laat het volgen van meer cursussen niet toe. Ik moet uw verzoek voor dit jaar dan ook helaas afwijzen.

Voor het jaar 2001 ziet een en ander er misschien anders uit. Het opleidingstraject voor OR-leden wordt binnenkort herzien. U wordt daar nog over geïnformeerd.

4. Argumentatie

U moet een verzoek afwijzen, een beslissing meedelen, een verzoek doen, informatie inwinnen. In bijna alle gevallen zult u gebruik maken van uitleg en argumentatie. Waarom wijst u het verzoek af? Wat was de reden van de beslissing? Wat is de achtergrond van uw verzoek? Waarom heeft u deze informatie nodig? Als u geen argumenten aanvoert die de lezer inzicht geven in achtergrond en doel van uw brief, zal uw brief bot, onbegrijpelijk, ongevoelig of onbeleefd overkomen, afhankelijk van de situatie,

Argumentatie komt niet alleen om de hoek kijken in juridische correspondentie. Meestal zult u met uw brieven vooral willen informeren, maar vaak genoeg zal het zo zijn dat u uw lezer van iets wilt overtuigen. In dat laatste geval is inzicht in de opbouw van uw argumentatie belangrijk.

In deze paragraaf besteden we aandacht aan de opbouw van argumentatie en de schriftelijke vastlegging ervan. Het gaat hier niet om het leren opbouwen van uitgebreide betogen. In de meeste correspondentie gaat het om eenvoudige argumentaties.

Waar wordt gecommuniceerd, wordt ook vaak geargumenteed, al valt dat niet altijd direct op. In een slechtnieuwsbrief geeft u aanleiding en achtergrond van het slechte nieuws: de ondersteuning voor uw standpunt. Als u een reactie op een klacht schrijft, zet u uiteen waarom u de klacht gegrond dan wel ongegrond vindt. In een memo aan uw collega's zet u de nieuwe rookregels uiteen. U doet dat dan bijvoorbeeld zo: "In de rookhoek kunt u altijd terecht, er is een koffieautomaat en er zijn gezellige zitjes. Alle openbare ruimten en kamers waar de hele dag gewerkt wordt, blijven vrij van rook." U beargumenteert hier de positieve kanten van een maatregel, zonder al te nadrukkelijk een anti-rookhouding aan te nemen.

Het antwoord op de vraag: Wanneer is er sprake van argumentatie? is eenvoudig te beantwoorden: als u uw lezer van iets wilt *overtuigen*, voert u daarvoor argumenten aan en is er sprake van argumentatie. Met een slechtnieuwsbrief wilt u bijvoorbeeld niet alleen informeren (het slechte nieuws overbrengen), maar u wilt ook de lezer overtuigen van de onvermijdelijkheid en rechtvaardigheid van het slechte nieuws, u wilt dat de lezer het slechte nieuws accepteert. In een klachtbehandeling wilt u de lezer overtuigen van de (on)gegrondheid van de klacht of van het feit dat u (of uw afdeling) geen schuld had aan de oorzaken van de klacht. Als u een nieuwe maatregel introduceert, wilt u de lezer overtuigen van de effectiviteit ervan. Als u een verzoek afwijst, draagt u daarvoor redenen aan die de lezer acceptabel moet vinden.

In de volgende paragrafen leest u meer over de opbouw van argumentatie en hoe u deze helder kunt weergeven.

4.1. Standpunt en argument

Lezers willen graag weten waarom iets wel of niet kan of waarom u iets van hen vraagt. Dit betekent dat u als schrijver zo veel mogelijk moet aangeven op grond waarvan u een bepaald standpunt inneemt. Het onderbouwen van uw standpunt is niet alleen een beleefdheidseis, het is ook een redelijkheidseis. Wie zijn standpunt niet met argumenten onderbouwt, hoeft niet serieus genomen te worden en neemt zijn lezer ook niet serieus.

Argumenten zijn bedoeld om iemand te overtuigen. Als medewerker van een professionele organisatie moet u gebruik maken van een heldere, integere en zakelijke argumentatie. Helder betekent dat u alleen argumenten gebruikt die echt slaan op het standpunt, dat u zichzelf niet tegenspreekt en dat u duidelijk verschil maakt tussen feiten en meningen. Integer betekent dat u geen standpunt mag verdedigen, waarvan u weet dat het niet verdedigbaar is, en dat u geen argumenten mag aanvoeren waarvan u weet dat ze niet kunnen worden gebruikt. Zakelijk betekent dat u geen argumenten gebruikt die verdachtmakingen, persoonlijke aanvallen, intimidaties of dreigementen inhouden.

Als u geen persoonlijk standpunt verkondigt, maar een standpunt ontleent aan bepaalde wetten, besluiten, regels of jurisprudentie, getuigt het van een dienstverlenende instelling als u aangeeft welke wetten e.d. u heeft gebruikt voor uw argumentatie. Als u een wet of regel aanhaalt of beschrijft, vergeet dan niet de koppeling te maken tussen die wet of regel en de concrete situatie van de lezer. U heeft als schrijver natuurlijk haarscherp in uw hoofd wat dat verband is, maar u kunt er niet op rekenen dat uw lezer dit verband ook meteen legt. Bovendien moet u hem de kans bieden tegen uw redenering in te gaan. Geef daarom blijk van een dienstverlenende en respectvolle houding door een expliciet verband te leggen tussen de regel en de concrete situatie. Schrijf dus niet alleen dat de korting niet verleend kan worden op grond van de regels bij de levering, maar geef expliciet aan welke voorwaarden er in deze regels staan en aan welke de lezer niet voldoet.

Het helder weergeven van standpunt en argumenten kan op verschillende manieren. In het volgende brieffragment is de argumentatie in een aparte alinea weergegeven. De schrijver kondigt zijn standpunt al aan in de inleidende alinea, en werkt het verder uit in de derde alinea. (Het standpunt is onderstreept en de argumenten zijn cursief gezet.)

Voorbeeld

In uw brief van 15 januari 2000 verzoekt u om toestemming voor het volgen van een tweedaagse cursus over de Arbeidsomstandighedenwet. In deze brief zet ik uiteen waarom dit niet op korte termijn mogelijk is.

Uw verzoek past niet goed in het kader van het zorgvuldig uitgestippelde opleidingsbeleid van de eenheid. Voor OR-leden is een ander opleidingsprogramma opgesteld, dat u momenteel al

volgt. Het opleidingsbudget voor 2000 laat het volgen van meer cursussen niet toe. Ik moet uw verzoek voor dit jaar dan ook helaas afwijzen.

Voor het jaar 2001 ziet een ander er misschien anders uit. Het opleidingstraject voor OR-leden wordt binnenkort herzien. U wordt daar nog over geïnformeerd.

In de inleidende alinea wordt het standpunt (het afwijzen van het verzoek) al beknopt aangekondigd. In directe slechtnieuwsbrieven is dit vaak het geval. In de alinea erna volgen de argumenten. Vervolgens wordt het standpunt herhaald en toegelicht.

4.2. Structuuraanduiders voor argumentatie

Het scheiden van standpunt en argumenten door ze in aparte alinea's op te nemen, verhoogt de helderheid van de tekst. Om het verband tussen standpunt en argumenten explicieter te maken, kunt u de argumenten ook nog nadrukkelijk aankondigen met behulp van structuuraanduiders. In paragraaf 4.4 zijn structuuraanduiders al ter sprake geweest als middel om de verbanden binnen de tekst te expliciteren.

Vergelijk de volgende fragmenten:

1. Ik moet uw verzoek helaas afwijzen. Het past niet goed in het kader van...
2. Ik moet uw verzoek helaas afwijzen. *De reden van de afwijzing is, dat uw verzoek niet goed past in het kader van....*

In het tweede voorbeeld wordt de argumentatieve relatie tussen de beide zinnen expliciet uitgedrukt, in het eerste niet.

Een verbinding van standpunt en argument met een structuuraanduiders geeft de tekst meer structuur en de lezer meer houvast. Hier is die verbinding gelegd met behulp van de uitdrukking 'de reden hiervan is'. U heeft hier trouwens nog wel andere mogelijkheden:

Ik moet uw verzoek helaas afwijzen, *omdat* het niet past in het kader van...

Ik moet uw verzoek helaas afwijzen. Het past *namelijk* niet in het kader van...

Ik moet uw verzoek helaas afwijzen. *Het is namelijk zo dat* uw verzoek niet past niet in het kader van...

Ik moet uw verzoek helaas afwijzen. *De afwijzing vloeit voort uit het feit dat* uw verzoek niet goed past in het kader van....

Ik moet uw verzoek helaas afwijzen, *want* het past niet goed in het kader van...

De volgende structuuraanduiders kondigen standpunten aan: *de conclusie is...; mijn mening is...; dus; daarom; hieruit volgt....* De structuuraanduiders: *namelijk; ten eerste, ten tweede, enz.; redenen daarvoor zijn...; want; een oorzaak daarvan is...; omdat...* kondigen argumenten aan.

Als uw brief een reactie is op een argumentatie, is het van belang het standpunt en de argumenten van de ander kort te herhalen. U kunt uw eigen argumentatie daar dan op een heldere wijze tegenover stellen.

5. Lezergericht formuleren

De inhoud van uw brief staat vast, u heeft een bouwplan voor ogen of op papier gezet. U heeft de benodigde informatie geselecteerd en geordend. U bent nu toe aan de fase van het formuleren, ofwel woorden vinden voor uw gedachten.

Zowel de toon van uw brief als de toegankelijkheid of begrijpelijkheid ervan worden vooral bepaald door de formulering die u kiest. Het is lang niet altijd mogelijk hier eenduidige adviezen voor te geven. Iedere lezer vraagt een eigen benadering; ook de relatie tot uw lezer varieert. Zoals u dat ook in een gesprek doet, zult u uw taalgebruik in een brief aanpassen aan de achtergrond van uw lezer. Het maakt een groot verschil of u een brief moet schrijven aan een collega of aan een belastingplichtige. In het eerste geval kunt u rustig vaktaal gebruiken. In het tweede geval kunt u dat beter laten, en als u echt vaktermen nodig heeft, zult u ze moeten uitleggen. Ook de toon moet aangepast worden aan de specifieke lezerssituatie. In het algemeen is een zakelijke, neutrale toon een goede keuze, maar soms wilt u wellicht wat meer afstand nemen, of juist wat minder.

Een lezergerichte houding komt in de eerste plaats tot uiting in de inhoud van uw brief. Dat betekent dat u uw best doet uw lezer zo volledig mogelijk te informeren en daarbij aansluit op zijn situatie en referentiekader. Als uw brief een beslissing bevat, noemt u de motivering bij deze beslissing. Als u vragen opneemt, geeft u duidelijk aan waarom, wanneer en hoe u graag de antwoorden ontvangt. Om een inhoudelijk lezergerichte brief te kunnen schrijven, moet u in staat zijn een beetje in de huid van de lezer te kruipen.

Hoe lezergericht uw brief ook is, als uw lezer er te lang op moet wachten, heeft de brief nog geen effect. Handel uw correspondentie dan ook altijd zo snel mogelijk af. Is het niet mogelijk om binnen een redelijke tijd (dit is ten hoogste een week) te reageren, stuur dan een bericht dat de behandeling van de ontvangen brief nog tijd vergt. Geef bovendien aan hoeveel tijd dit ongeveer zal duren; de ontvanger weet dan wanneer hij uw antwoord kan verwachten.

In de volgende paragrafen van dit hoofdstuk behandelen we allerlei formuleringsskenmerken, die de toon en de begrijpelijkheid van uw teksten beïnvloeden. Soms zult u algemene adviezen vinden, meestal zijn ze genuanceerd. Het is vooral belangrijk dat u beseft welke effecten de beschreven kenmerken op uw teksten hebben. U kunt dan zelf beslissen in welke situatie u voor een bepaalde formulering wilt kiezen.

5.1. Formeel/informeel

Uw brieven hebben altijd een zakelijk karakter. Toch zal de toon ervan variëren: de ene schrijfsituatie is nu eenmaal formeler dan de andere. In een enkel geval zult u een echt persoonlijke toon willen aanheffen, in een brief aan een collega die u goed

kent bijvoorbeeld, of in een brief aan een relatie met wie u langdurig contact heeft onderhouden. Sommige kenmerken van een wat meer formele stijl, zoals de u-vorm en het hanteren van veelgebruikte schrijftaaltermen, kunt u dan verwisselen voor de kenmerken van een meer informele schrijfrant: de jij-vorm en het woordgebruik van de spreektaal.

Deze verschillen zijn terug te vinden in onderstaande voorbeelden:

Formeel/zakelijk

Geachte heer Vermeer,

Gisteren verzocht u mij per omgaande de verslagen van de projectgroep Ergonomie op te sturen. Helaas kan ik u vandaag pas het gevraagde toezenden, omdat de stukken waren zoekgeraakt

Ik hoop dat deze vertraging u geen moeilijkheden bezorgt.

Hoogachtend,

J. Stoelman

Informeel/persoonlijk

Dag Jan,

Gisteren vroeg je me of ik de verslagen van de projectgroep Ergonomie op kon sturen. Ik stuur de stukken vandaag pas op, want ik moest even zoeken. Hopelijk heeft het je geen problemen opgeleverd.

Tot kijk op de toogdag!

Groet,

Jonas Stoelman.

Het is duidelijk dat u een stijl als in het laatste voorbeeld niet altijd vrij kunt hanteren. Wanneer kunt u dat beter niet doen?

Als het om externe correspondentie gaat, moet u altijd een zakelijke toon hanteren. Uw lezer ervaart het wellicht als ongepast als uw brief te veel tegen de spreektaal aanhangt. Ook weet u niet of derden de tekst onder ogen krijgen. Bij interne correspondentie kunt u zich wat meer vrijheid veroorloven. Toch moet u in alle brieven die bewaard blijven en/of een officieel karakter dragen, een al te vriendschappelijke toon vermijden. Houd een neutrale toon aan, om dezelfde redenen als bij de externe correspondentie.

Binnen de formele, zakelijke toon die u in uw correspondentie hanteert, is het wel belangrijk dat u niet onnodig afstandelijk schrijft. De 'wij-vorm' wordt bijvoorbeeld niet meer gehanteerd: schrijf waar mogelijk in de 'ik-vorm' en spreek de lezer aan ('u'). Schrijf actief en vermijd ambtelijke frases. Hoe u dat doet, kunt u lezen in de volgende paragrafen.

5.2. Lijdende vorm

Een zakelijke schrijfstijl hoeft niet per se afstandelijk en onpersoonlijk te klinken. Integendeel: een goede zakelijke stijl heeft een actief en persoonlijk karakter. U bereikt dit onder andere door de lijdende vorm te vermijden die we in ambtelijke brieven zo vaak tegenkomen.

De lijdende vorm (vrijwel altijd herkenbaar door gebruik van het werkwoord 'worden') heeft een sterk onpersoonlijk effect. Vergelijk de volgende zinnen:

Voorbeeld

1. U wordt hierover binnenkort nader geïnformeerd.
2. Ik zal u hierover binnenkort nader informeren.

Zin 1 staat in de lijdende vorm. De handelende persoon (degene die zal gaan informeren) treedt niet in de zin op. Dit is een van de bestaansredenen van de lijdende vorm: het is een handige constructie als we het echte onderwerp (degene die de handeling uitvoert) niet hoeven of willen noemen. Met behulp van de lijdende vorm kunnen we bijvoorbeeld zeggen: "De brug wordt geopend op 12 maart." Wie de opening zal verrichten, is op dit moment niet relevant, omdat de openingsdatum in deze mededeling centraal staat.

Het is vaak wel mogelijk de ontbrekende handelende persoon weer in te voeren in de lijdende vorm, maar dat geeft dan de volgende omslachtige formulering:

Voorbeeld

U wordt hierover binnenkort door mij nader geïnformeerd.
Onzerzijds wordt binnenkort nadere informatie hierover aan u verstrekt.

In beide voorbeelden verstopt de schrijver zichzelf in zijn woordkeuze. De lezer zal zich door deze zinnen niet persoonlijk aangesproken voelen.

5.3. Ambtelijk taalgebruik

Sommige woorden hebben een overduidelijk ambtelijk karakter, ze klinken verouderd en formeel: *derhalve, tevens, mijnerzijds, pogen*. Ze wekken bij de lezer

de indruk van een formele, bureaucratische organisatie. Daarbij komt dat deze ambtelijke stijl grote afstand scheidt.

Voorbeeld

Geachte heer Vermeer,

Gisteren richtte u zich tot mij met het verzoek per omgaande zorg te doen dragen voor de toezending van de verslagen van de projectgroep Ergonomie. Tot mijn spijt zie ik mij genoopt u middels dit schrijven te berichten, dat een en ander vertraagd is afgewikkeld, aangezien de onderwerpelijke stukken in het ongerede bleken te zijn geraakt.

Bijgaand treft u het gevraagde aan, waarbij ik mijn hoop uitspreek dat de verlate aankomst u geen onoverkomelijke problemen zal bezorgen.

Hoogachtend,

J. Stoelman

Voor alle typische ambtelijke woorden en uitdrukkingen (onderhavige, nopen, middels, dewelke, enz.) zijn synoniemen in onze taal aanwezig die bij een neutrale, zakelijke stijl passen. Als u deze, als meer 'gewoon' aangevoelde woorden gebruikt, maakt u de afstand tot uw lezer niet onnodig groot. Doet u dat in deze voorbeeldbrief, dan krijgt u de zakelijke versie die wij aan het begin van paragraaf 5.1 lieten zien.

5.4. Moeilijkheidsgraad

De moeilijkheidsgraad van een tekst hangt van verschillende factoren af. Allereerst is een belangrijke factor natuurlijk het woordgebruik. Veel lange, moeilijke, abstracte of vreemde woorden maken een tekst moeilijker te begrijpen. Daarnaast maken lange of ingewikkelde zinnen een tekst ook lastiger.

Behalve deze taaltechnische moeilijkheidsgraad heeft iedere tekst ook een inhoudelijke moeilijkheidsgraad, die we ook het abstractieniveau van de tekst zouden kunnen noemen. Hoe concreet u uw tekst uitwerkt, hoeveel voorbeelden u geeft, of juist hoe abstract u uw onderwerp behandelt, al deze zaken hebben invloed op de inhoudelijke moeilijkheidsgraad.

Hoe concreet of abstract moet uw tekst zijn? Dat is afhankelijk van de deskundigheid van uw lezer. Hier zijn dus ook geen algemene adviezen voor te geven. U zult zelf moeten inschatten hoe deskundig uw lezer is op het terrein van uw onderwerp en hoeveel voorkennis hij bezit. Daarnaast moet u uw stijl ook aanpassen aan het algemene kennis- en opleidingsniveau van uw lezers.

In het volgende voorbeeld ziet u eerst een tekst die geschreven is voor lezers met veel voorkennis, daarna dezelfde inhoud voor lezers die minder van het onderwerp afweten. De verschillen betreffen niet alleen de abstractiegraad, maar ook woordkeuze en zinsbouw.

Tekst 1

Seizoenswerkloosheid hangt samen met discontinuïteiten in het productieproces van verschillende bedrijfstakken. Als voorbeeld van dergelijke bedrijfstakken gelden de landbouw, sommige industrieën die landbouwproducten verwerken en delen van de bouwnijverheid. In deze bedrijfstakken bestaat in bepaalde perioden een vraagtekort naar arbeid.

Tekst 2

In enkele bedrijfstakken wordt in bepaalde perioden harder gewerkt dan in andere. De landbouw is een voorbeeld van zo'n bedrijfstak. Wanneer de bloembollen gepeld moeten worden, halen de bloembollenbedrijven overal hun werknemers vandaan om dit handwerk te verrichten. De rest van het jaar is er weinig te doen en is er geen werk voor de bloembollenpellers. Dit noemen we seizoenswerkloosheid.

Pas de moeilijkheidsgraad van uw tekst altijd aan aan de achtergrond van uw lezers. Bedenk daarbij, dat ook deskundige, hoogopgeleide lezers liever een toegankelijke tekst voor zich hebben dan een onnodig ingewikkelde.

5.5. Lange aanloop

Bekijk eens de volgende beginzin van een aanmaning. Met het gebruik van 'naar aanleiding van' bezorgt u uw zin altijd een lange aanloop. Maar hier is deze aanloop echt wat uit de hand gelopen:

Voorbeeld

Naar aanleiding van de door u op 17 juni 2000 ingediende aanvraag voor reservering van computerlokalen op verschillende data in de maanden november en december, deel ik u mede dat aan deze aanvraag gedeeltelijk tegemoet kan worden gekomen en wel op de hiernavolgende data.

Hoe is dit fragment te herschrijven? U laat het 'naar aanleiding van' gewoon weg en formuleert de informatie die daarop volgt in een zelfstandige zin. Dan zet u welbewust een punt en vervolgt met de kern van uw brief:

Herschrijving

U heeft op 17 juni 2000 een aanvraag ingediend voor reservering van computerlokalen in november en december. Een overzicht van de voor u vastgelegde data ziet u hieronder.

Voor alle cliché-openingszinnen (met referte aan, in antwoord op, refererend aan, onder dankzegging voor uw brief van, enz.) geldt, dat zij een onduidelijk begin van uw brief veroorzaken.

Zinnen met een lange aanloop zijn meestal gewoon te lang. Knip de zin in stukken en zorg er bij de herschrijving voor, dat de kern voorop komt te staan. In de oorspronkelijke zin staat die kern meestal aan het eind, terwijl het aanloopgedeelte een minder belangrijke mededeling bevat.

Voorbeeld

Dat de uitwerking van de wettelijke regeling voor de horizontale en verticale prijsbinding meer tijd vergt dan was voorzien en dat daardoor nu weer verlenging van de werking van een in feite verouderde wet noodzakelijk is, betreuren wij ook.

Herschrijving

Ook wij betreuren het, dat de uitwerking van de wettelijke regeling voor de horizontale en verticale prijsbinding meer tijd vergt dan was voorzien. Er is daardoor nu weer verlenging van de werking van een in feite verouderde wet noodzakelijk.

5.6. Tangconstructie

Een tangconstructie ontstaat als twee zinsdelen die sterk met elkaar verbonden zijn (onderwerp/gezegde, lidwoord/zelfstandig naamwoord) gescheiden worden door een tussenzin of een andere woordgroep. Hoe langer de tussenliggende woordgroep, hoe moeilijker de zin voor een lezer te verwerken is.

Voorbeelden van tangconstructies

1. Uw verzoek *is* vanmiddag met medeweten van de hoofddirectie gelijktijdig in het afdelingsoverleg onder leiding van het plaatsvervangend afdelingshoofd en in de managementvergadering onder leiding van de adjunct-directeur *besproken*.
2. Hierbij ontvangt u een verslag van *de* door zeven leden van de Raad van Bestuur en de voltallige directie bezochte *vergadering* van 2 mei.

In deze voorbeelden zijn de cursief gedrukte delen uit elkaar geplaatst. Er is informatie tussen geplaatst. De informatie in de zinnen is nu lastiger te verwerken. Hieronder ziet u hoe deze zinnen eenvoudig anders te formuleren zijn.

1. Uw verzoek is vanmiddag met medeweten van de hoofddirectie gelijktijdig besproken in het afdelingsoverleg onder leiding van het plaatsvervangend

afdelingshoofd en in de managementvergadering onder leiding van de adjunct-directeur.

2. Hierbij ontvangt u een verslag van de vergadering van 2 mei, die bezocht is door zeven leden van de Raad van Bestuur en de voltallige directie.

Een tangconstructie is niet fout. Teksten die veel tangconstructies bevatten, gecombineerd met lange zinnen, zijn wel vaak veel moeilijker te begrijpen dan teksten met korte, eenvoudig samengestelde zinnen. Heeft uw lezer waarschijnlijk toch al moeite met de ingewikkelde inhoud van uw brief, dan doet u er dus goed aan eenvoudige zinnen te schrijven, zonder tangconstructies.

Ook als uw lezer een deskundige is, is het aan te raden ingewikkelde zinsconstructies zoals de tangconstructie, te vermijden. Hoe eenvoudiger en helderder uw zinnen, hoe sneller de kern van uw boodschap overkomt. Dat is plezierig voor uw lezer, ook al is hij inhoudelijk net zo deskundig als u. Daarbij verhoogt helderheid de overtuigingskracht van argumentatieve teksten.

5.7. Zinslengte

Lange zinnen kunnen moeilijker leesbaar zijn dan korte zinnen. Een lezer is gewend bij een punt te pauzeren en het gelezene in gedachten samen te vatten voor hij verder leest. Laat die punt lang op zich wachten, dan is het eerste deel van de zin vaak al vergeten en is de samenvatting moeilijker te maken. De lezer moet dan weer terug naar af.

Voorbeeld

Deze conclusie ontlene wij aan een onderzoeksrapport van de Rijksgeneeskundige Dienst, dat is opgesteld naar aanleiding van een onderzoek na een klacht van verschillende collega's die zich na de calamiteit tot de Ondernemingsraad hadden gewend.

Deze zin bevat in feite drie mededelingen. Als u elke mededeling in een aparte zin formuleert, levert dat de volgende tekst op.

Herschrijving

Deze conclusie ontlene wij aan een onderzoeksrapport van de Rijksgeneeskundige Dienst. Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van een onderzoek na een klacht van verschillende collega's. Zij hadden zich na de calamiteit tot de Ondernemingsraad gewend.

Uit deze herschrijving kunt u opmaken dat het advies 'schrijf korte zinnen' te oppervlakkig is. Het fragment is duidelijker geworden, maar niet echt prettiger leesbaar. Alle drie de zinnen zijn ongeveer even lang. Nu is het vooral de afwisseling in zinslengte die ervoor zorgt, dat een tekst prettig leesbaar is. Als u de laatste twee zinnen samenvoegt, ligt de tekst plezieriger in het gehoor.

Herschrijving

Deze conclusie ontlent wij aan een onderzoeksrapport van de Rijksgeneeskundige Dienst. Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van een onderzoek na een klacht van verschillende collega's, die zich na de calamiteit tot de Ondernemingsraad hadden gewend.

5.8. Vaktaal

Als u correspondeert met een collega of een andere inhoudelijk deskundige, dan kunt u gerust vaktaal gebruiken. Sterker nog: het gebruik van vaktaal is in dat geval aan te bevelen. Binnen een groep mensen die dezelfde taken hebben of hetzelfde doel nastreven, ontwikkelt zich op den duur altijd een groepstaal.

Heeft u te maken met een leek, dan kunt u die vaktermen uiteraard niet gebruiken. Uw lezer spreekt uw vaktaal niet. U zult in de taal van de lezer moeten zeggen wat u te zeggen heeft. Dat betekent dat u, waar u vaktermen nodig heeft, uitleg zult moeten geven.

Voorbeeld

niet:

Op grond van de Instructie Informatieverstrekking, beschikking van 16 december 1982, nr. 582-26319 en op grond van artikel 67 van de Algemene wet inzake Rijksbelastingen kan ik inzake het in de brief aangehaalde individuele geval geen verdere informatie verstrekken.

maar:

Helaas kan ik niet ingaan op uw verzoek om informatie. De Belastingdienst kent voorschriften over het verstrekken van informatie over en aan derden. Ook bij uw verzoek ben ik aan deze voorschriften gebonden.

5.9. Omhaal van woorden

Schrijf precies op wat u bedoelt: verhuul de boodschap niet in wollige taal. De taalnormen vragen van ons een heldere en duidelijke formulering. In het volgende voorbeeld is hieraan geen gevolg gegeven. Het gaat hier om een antwoord op een brief waarin de belanghebbende vraagt om een reactie op zijn bezwaarschrift.

Voorbeeld

Ten antwoord op de in margine genoemde brief deel ik u mede dat uw bezwaarschrift op 27 december is binnengekomen. Verder deel ik u mede dat het onderwerpelijke bezwaarschrift de eindfase van de verwerkingsprocedure heeft bereikt. De beschikking kunt u dan ook binnen afzienbare tijd tegemoet zien.

De tweede zin is niet echt informatief en dus overbodig. De derde zin klinkt mooi, maar wat is 'binnen afzienbare tijd'? De omhaal van woorden in deze brief moet verhullen, dat de schrijver zich niet vast wil leggen. Ook als dat niet zo is, wekt hij beslist wel die indruk.

Herschrijving

In uw brief van ... informeert u naar de afhandeling van uw bezwaarschrift. Wij hebben uw bezwaarschrift op 27 december ontvangen. De beschikking kunt u binnen twee weken verwachten.

Ook beleefdheidsfrases maken brieven nodeloos omslachtig en kunnen de tekst minder dwingend maken. Vergelijk de volgende zinnen:

1. Gelieve mij, indien enigszins mogelijk, een specificatie betreffende de door u gemaakte onkosten te doen toekomen.
2. Ik verzoek u mij een specificatie van uw onkosten toe te zenden.
3. Wilt u mij een specificatie van uw onkosten toezenden?

6. Regels voor de presentatie

In deze paragraaf behandelen we de regels voor de presentatie van een brief. Het lijkt vaak te gaan om onbelangrijke details van briefindeling en lay-out, maar in de praktijk betekent een consequente toepassing van deze aanwijzingen dat u een verzorgde brief aflevert.

Hieronder vindt u aanwijzingen voor alle kwesties rond briefindeling en lay-out. Voor de juiste spelling kunt u de Woordenlijst van de Nederlandse Taal raadplegen, ook wel het Groene Boekje genoemd. In de inleiding van de Woordenlijst vindt u een overzicht van alle spellingregels.

6.1. Briefhoofd

Vul de verschillende vakjes van het briefhoofd als volgt in.

1. Geef telefoon- en faxnummers correct weer: het netnummer tussen haakjes, een spatie tussen het netnummer en het abonneenummer, het abonneenummer in groepjes van twee cijfers of in een groepje van drie en vervolgens groepjes van twee cijfers met tussen elk groepje een spatie.

Voorbeeld

(020) 615 34 54 of (0345) 61 42 96

2. Vermeld de naam van de afdeling voluit en begin deze met een hoofdletter.

Voorbeeld

Facilitaire dienst

3. Vul het kenmerk in.
4. Laat de betreffregel met een hoofdletter beginnen en eindigen zonder punt. De betreffregel van een brief is er om het de lezer makkelijk te maken en hem alvast een eerste indruk te geven van waar de brief over gaat. De betreffregel moet een korte, concrete omschrijving zijn van het onderwerp van de brief.

Voorbeelden

Uw sollicitatie naar de functie van telefoniste

Uw brief van 12 juni 2001

Overheveling vakantiedagen

Reservering computerlokalen

6.2. Aanhef en ondertekening

Hieronder ziet u een overzicht van correcte en niet-correcte aanhefvormen.

Correcte aanhefvormen zijn de volgende:

- Geachte heer De Boer,
- Geachte heer/mevrouw,
- Geachte heer en mevrouw De Boer, of
Geachte heer en mevrouw De Boer-Janssen (bij een echtpaar);
- Geachte heer De Jonge en mevrouw Janssen, of
Geachte heren De Boer en Bakker, of
Geachte mevrouw Barends en mevrouw Blazer (bij samenwonenden of andere
relatievormen), - Geacht bestuur; of
Geachte commissie, of
Geacht college, of Geachte heer/mevrouw (bij een groep personen).

De volgende aanhefvormen zijn niet correct:

- Geachte dame, heer,
- Geachte Mevrouw/mijnheer,
- Geachte mw. Klaassen,
- Geachte heer van Scherpstra,
- Geachte heer / mevrouw,
- Geachte mevr. M.A. Giele,
- Geachte Heer de Boer.

6.3. Data, namen, persoonsaanduidingen

- Schrijf data in de tekst als volgt: 15 april 2004.
- Schrijf het eerste voorvoegsel voor achternamen met een hoofdletter als er geen naam of voorletters voor staan en met een kleine letter als er wel een naam of voorletters voor staan.
- Schrijf de woorden 'u' 'uw', 'heer' en 'mevrouw' met een kleine letter.

6.4. Opsommingen

Begin de delen van een opsomming die bestaat uit zelfstandige zinnen met een hoofdletter en eindig ze met een punt. Begin de delen van een opsomming die bestaat uit onvolledige zinnen met een kleine letter en eindig ze met een puntkomma; eindig het laatste onderdeel altijd met een punt.

Voorbeeld

Ik zou van u willen ontvangen:

- een afschrift van uw loonopgave;
- een specificatie van uw buitengewone lasten;
- een specificatie van uw giften.

Uw verzoek kan ik niet in behandeling nemen, omdat:

- u uw leeftijd niet heeft ingevuld;
- u geen specificaties heeft bijgevoegd;
- u het fiscaal nummer niet heeft vermeld.

Ik vestig de aandacht op het volgende:

- Het bestand is met 68 posten gedaald.
- De geplande controledichtheid is gehaald.
- De baten van de controles waren hoger dan de kosten.

Wees consequent in de formulering van de opsomming: de opgesomde delen bestaan uit hele zinnen of uit delen van zinnen. Gebruik die twee vormen niet door elkaar in één opsomming.

7. Checklist

Als uw brief klaar is, kijkt u hem natuurlijk even grondig na. U voert deze controle alleen pas echt goed uit, als u niet alleen de taal- en spelfouten corrigeert, maar ook alle aspecten de revue laat passeren die in dit leerboek aan de orde kwamen.

Voor een ideale kritische controle zijn twee dingen gewenst: afstand en inzicht in de eisen die aan een goede, effectieve brief gesteld kunnen worden. Hoe krijgt u voldoende afstand? De ideale methode is de brief even weg te leggen, zodat u er bij het herlezen met nieuwe ogen naar kijkt. Onregelmatigheden in de grote lijn of onduidelijkheden vallen u dan eerder op.

Meestal is het echter voor de lezer van belang dat de brief snel beantwoord wordt. U heeft dan geen tijd om de brief een dag weg te leggen. Probeer in dat geval meelezers te krijgen: een collega of een chef die de brief kan controleren. Zij hebben voldoende afstand om zwakheden in de tekst aan te wijzen en leveren vaak bruikbare alternatieven die u zelf over het hoofd gezien zou hebben.

Als u én te weinig tijd heeft om afstand te nemen én geen meelezers kunt vinden, dan zult u zelf uw concept zorgvuldig moeten controleren. U kunt hiervoor de checklist in deze paragraaf gebruiken. Zo bent u er zeker van dat u geen aspect onbeoordeeld laat.

Controlepunten

1. De inhoud is overtuigend en relevant.
 - a. Staat er niet te veel informatie in de brief?
 - informatie die al bekend is bij de lezer en niet herhaald hoeft te worden;
 - standaardinformatie die er in dit geval niet toe doet.
 - b. Is er geen belangrijke informatie weggelaten?
 - is voldoende duidelijk voor de lezer wat u van hem wilt?
 - roept de brief niet allerlei ongewenste vragen op?
 - c. Is de argumentatie helder en volledig?
 - Geeft u een motivering bij een voorstel of afwijzing van een verzoek?
 - Geeft u een heldere onderbouwing van standpunten?
2. De feitelijke gegevens zijn juist.
 - Zijn de adresseringsgegevens correct (naam, geslacht, adres)?
 - Kloppen de genoemde aantallen, bedragen, jaartallen?
3. De brief bevat goodwill-elementen.
 - a. Heeft u bedankt voor bewezen diensten, sympathie betuigd, vertrouwen uitgesproken waar dat nodig en mogelijk was?
 - b. Heeft u service verleend waar dat mogelijk was:
 - door extra informatie te geven;
 - door extra hulp te bieden;
 - door van bestaande regelingen en procedures af te wijken in het voordeel van de lezer?
4. De opbouw is effectief.
 - Is uw brief niet te lang? (Bevat de brief informatie die beter in een bijlage kan?)
 - Als uw brief neutraal of goed nieuws brengt, gebruikt u dan de directe structuur, goede nieuws aan het begin?
 - Is de verdeling in alinea's functioneel en aantrekkelijk?
 - Heeft u de alinea's zodanig ingedeeld dat de hoofdzaak uit de alinea (de kernzin) zoveel mogelijk voorop staat?
 - Is de brief lang, heeft u dan kopjes toegevoegd?

5. De stijl is effectief

a. De formulering is passend

- Gebruikt u een persoonlijke stijl ('ik')?
- Richt u zich rechtstreeks tot de lezer ('u')?
- Is de toon passend bij de situatie en de relatie met de lezer?
- Is de toon zakelijk maar toch voldoende persoonlijk?
- Heeft u ouderwets taalgebruik en ambtelijke clichés vermeden?
- Gebruikt u vooral actieve zinnen?

b. De formulering is helder en prettig leesbaar

- Heeft u vooral alledaagse en eenvoudige woorden gekozen?
- Is er terughoudend gebruik gemaakt van vaktermen tegenover niet-vakgenoten?
- Zijn afkortingen zoveel mogelijk vermeden?
- Is de zinsbouw duidelijk, zijn tangconstructies vermeden?
- Zijn zinsbouw en zinslengte gevarieerd?
- Zijn de formuleringen nauwkeurig?
- Is het taalgebruik bondig?

6. De taal en de spelling zijn correct

- Zijn de werkwoordsvormen (persoonsvormen en voltooid deelwoorden) goed gespeld?
- Zijn de leenwoorden goed gespeld (c/k-kwesties)
- Zijn grammaticale fouten vermeden?
- Heeft u bij twijfel over de juistheid van een woord of grammaticale constructie een naslagboek of collega geraadpleegd?

7. De regels voor de presentatie zijn in acht genomen.