

## Inhoudsopgave Syllabus Lezergericht formuleren

Leeswijzer.....	2
<b>1 Het schrijfproces .....</b>	<b>3</b>
1.1 Een standaardaanpak van het schrijfproces .....	3
1.2 Structureren en formuleren.....	6
1.3 Tekstopbouw: de alinea .....	8
1.3.1 De alinea als bouwsteen van uw tekst .....	8
1.3.2 De kernzin .....	9
<b>2 Formulering .....</b>	<b>11</b>
2.1 Eenvoud .....	11
2.1.1 Lange zinnen .....	11
2.1.2 Tangconstructies.....	13
2.1.3 Lange woorden .....	15
2.1.4 Afkortingen .....	15
2.1.5 Moeilijke woorden.....	15
2.1.6 Verwijswoorden.....	17
2.2 Nauwkeurigheid .....	18
2.2.1 Antwoorden op vragen.....	18
2.2.2 Eufemismen .....	18
2.3 Bondigheid .....	19
2.3.1 Schrijven is schrappen .....	19
2.3.2 Voorzetseluitdrukkingen .....	20
2.4 Levendigheid.....	20
2.4.1 Vermijd de lijdende vorm .....	20
2.4.2 Vermijd de naamwoordstijl .....	21
2.4.3 Kies voor een positieve benadering .....	22
<b>3 Corresponderen .....</b>	<b>23</b>
3.1 Inleiding.....	23
3.2 Briefopbouw .....	23
3.3 Inleiding en slot.....	24
3.4 Bouwschema's .....	26
3.5 Alineaopbouw .....	28
3.6 Structuuraanduiders .....	29
3.7 Argumentatie .....	32
3.7.1 Standpunt en argument.....	33
3.7.2 Structuuraanduiders voor argumentatie.....	34

## **Leeswijzer**

Dze syllabus bestaat uit drie hoofdstukken. In elk hoofdstuk staat een aspect van schriftelijke communicatie centraal. De hoofdstukken zijn los van elkaar te begrijpen.

Hoofdstuk 1, *Het schrijfproces*, schenkt aandacht aan de weg die u moet afleggen voor u een tekst (brief, rapport, verslag) op papier heeft. Uit welke stappen bestaat het schrijfproces eigenlijk en zet u deze stappen altijd bewust? Hoe kunt u uw schrijfproces effectueren en zo min mogelijk tijd verliezen tijdens het ontwerpen van een tekst?

Hoofdstuk 2, *Formulering*, bevat adviezen voor een transparante en kernachtige formulering. Veel overheidsteksten zijn geschreven in een taal die de lezer op afstand houdt. Dat is niet altijd nodig en vaak zelfs echt onwenselijk. Hoe u uw brief persoonlijk en lezergericht maakt, zonder in Jip-en-Janneke-taal te vervallen, leest u in dit hoofdstuk.

Hoofdstuk 3, *Corresponderen*, zet de basisregels van brief- en tekstopbouw op een rijtje. Alinea-opbouw van de brief en argumentatie komen hier ook aan de orde.

## 1 Het schrijfproces

"Zet jij dat even op papier?"

"Stuur jij die mensen dan voor die datum een rapportage 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 schrijfoopdracht: 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 tekst zullen bepalen: het onderwerp van uw tekst, uw doel en uw lezer. We bekijken ze hieronder alledrie.

#### *Onderwerp*

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

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

Bij een eenvoudige tekst 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 tekst. Waarom schrijft u de tekst? Wat wilt u bereiken bij de lezer? Zo op het oog lijkt informeren de belangrijkste doelstelling van de meeste zakelijke brieven of rapporten. 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 tekst.

#### *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 tekst 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 standaardtekst 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 standaardbouwschema is een handig hulpmiddel dat u vaker kunt gebruiken als u vergelijkbare brieven moet schrijven. In feite is zo'n schema niet meer dan een soort blauwdruk of inhoudsopgave van de tekst. Hoe u het vormgeeft, kunt u zelf bepalen. Het is een hulpmiddel en geen doel op zich.

### **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 tekst 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. 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 schrijftaken bestaan standaardbrieven en bouwsteenprogramma's. Dit zijn handige hulpmiddelen voor het opbouwen van een brief of rapport. Er is al een hoop werk verricht: de tekst 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 tekst 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 schrijfoopdracht 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 schrijfpdracht 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 zisprongen.

Ruimte voor zisprongen 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.

### 1.3 Tekstopbouw: de alinea

#### 1.3.1 De alinea als bouwsteen van uw tekst

Een goede tekst is als een degelijk huis. Het doordachte bouwplan dat eraan ten grondslag ligt, is het fundament. Elke paragraaf behandelt een ander aspect van de hoofdvraag, zoals elke kamer in een huis de bewoner iets anders te bieden heeft. De elementen waar het huis uit is opgetrokken, zouden we ten slotte kunnen vergelijken met de alinea's, de basisbouwstenen van een tekst. Siersteentjes, betonblokken of rode baksteen, dat is een kwestie van stijl. In ieder geval moeten de elementen elk op zich stevig zijn en met elkaar een hechte structuur opleveren.

In deze paragraaf kunt u lezen hoe u heldere alinea's opbouwt, die bovendien op begrijpelijke wijze met elkaar verbonden zijn.

Een tekst zonder een doordachte alinea-indeling is moeilijk te lezen. Hoe komt dat eigenlijk? Voor een antwoord op deze vraag is inzicht in het proces van lezen heel nuttig. Kort door de bocht zouden we kunnen zeggen, dat lezen gelijkstaat met voortschrijdend samenvatten. Tijdens het leesproces maken we gebruik van ons kortetermijngeheugen, dat maar een beperkte hoeveelheid informatie kan bevatten. Pas als we deze informatie kunnen samenvatten tot een zinvolle gedachte, kan deze plaats maken voor nieuwe informatie. Het is dus zaak, de lezer zeer regelmatig de gelegenheid te geven, zo'n samenvatting te produceren. Dat doet u door ervoor te zorgen dat elke alinea een afgeronde informatie-eenheid is.

In het volgende fragment is dat op een goede manier gedaan:

Er zijn twee soorten geluidsbronnen buiten het kantoor die geluidshinder in het kantoorgebouw kunnen veroorzaken: verkeerslawaai en industrielawaai. Het is niet mogelijk een algemeen geldende uitspraak te doen over de vraag welke bron verantwoordelijk is voor de meeste geluidsoverlast, omdat dit helemaal afhankelijk is van de ligging van het kantoorgebouw. Dit wordt duidelijk als we de twee geluidsbronnen nader toelichten.

Verkeerslawaai kan allereerst door autoverkeer veroorzaakt worden. Een kantoor dat aan een snelweg wordt gebouwd, zal hier veel hinder van ondervinden, maar ook kantoren bij winkelcentra kampen met veel geluidsoverlast, met name door vrachtwagens die de winkels bevoorraden. Ten tweede kan een spoorlijn geluidsoverlast veroorzaken, al wordt dit als minder hinderlijk ervaren dan autolawaai. De laatste categorie is vliegtuiglawaai. Voor kantoren die zijn gevestigd in de buurt van aanvliegeroutes van vliegtuigen, is dit vaak de meest hinderlijke vorm van geluidsoverlast.

Industrielawaai is meer dan alleen het lawaai dat door industriële installaties wordt veroorzaakt. Ook geluid dat wordt veroorzaakt door bouwactiviteiten of



wegwerkzaamheden valt hieronder. Dit zorgt slechts voor tijdelijke overlast, terwijl industriële installaties permanent hinder kunnen veroorzaken.

Elke alinea behandelt één, afgerond deelthema. Die deelthema's zijn achtereenvolgens:

Alinea 1: twee bronnen van geluidsoverlast in kantoren

Alinea 2: de impact van verkeerslawaaai

Alinea 3: de impact van industrielawaaai

### 1.3.2 De kernzin

Als een alinea één deelthema of afgeronde gedachte bevat, kan de lezer de alinea gemakkelijker samenvatten en vervolgens verder lezen. Na elke alinea houdt hij zo een kerngedachte vast in zijn geheugen.

De zin waarin deze kerngedachte is geformuleerd, wordt ook wel de themazin of kernzin genoemd. Om de tekst optimaal toegankelijk te maken, is het verstandig die kernzin aan het begin van de alinea te plaatsen. De rest van de alinea is dan een uitwerking van de kernzin.

Hieronder ziet u een voorbeeld van een alinea waarin dit opnieuw uitstekend is gedaan. De kernzin is in cursief gezet.

*De behandeling van de aardbevingssslachtoffers werd bemoeilijkt doordat velen al bij aankomst in het ziekenhuis ernstig waren uitgedroogd.* De hulpverleners haalden mensen zo snel mogelijk onder het puin vandaan en vergaten ze vocht te geven, terwijl tijdige toediening van grote hoeveelheid vocht, bij voorkeur al voor het slachtoffer onder het puin vandaan wordt gehaald, kan verhinderen dat myoglobine in de nieren neerslaat. Het dehydratieprobleem werd nog verergerd doordat de patiënten op het grasveld voor het ziekenhuis in de zon moesten wachten. De kerngedachte van de alinea staat in de eerste zin. De rest van de alinea is een uitwerking ervan: de oorzaken van de uitdroging worden beschreven.

De kernzin aan het begin van de alinea maakt het de lezer gemakkelijk. Hij weet nu al ongeveer waar de alinea over gaat en kan de vervolgzinnen lezen met dit referentiekader in zijn achterhoofd. Bovendien heeft hij door deze techniek de mogelijkheid de tekst *scannend* te lezen. Dit wil zeggen dat de lezer zich een indruk van de inhoud van de tekst kan vormen door van alle alinea's de eerste zinnen te lezen. Waarschijnlijk past u deze leesteknik zelf toe bij het snellezen van een krantenartikel. U gaat er daarbij vanuit, dat de schrijver zijn vak beheerst.

Behalve de thematische kernzin is ook de vragende openingszin een goed begin voor uw alinea.

*Hoe moet deze toetsing vooraf, deze ondersteunende consultatie, eruitzien?*  
Belangrijk en interessant is het voorstel van de Federatie Palliatieve Zorg

Vlaanderen (FPZV), die pleit voor het in een euthanasieprocedure inbouwen van een verplicht voorafgaande palliatieve consultatie. Concreet stel de FPZ voor.....

Vaak zult u een verbinding willen maken met de vorige alinea. De kernzin staat dan niet voorop, maar volgt op een verbindende eerste zin. De volgende alinea is daar een voorbeeld van.

De risicoanalist is dus op zoek naar regelmatigigheden op grond waarvan hij voorspellingen kan doen. Maar nauwkeurige schattingen zijn niet mogelijk. Om de volgende drie redenen kan een risicoanalyse nooit zekerheid geven. Ten eerste moet de risicoanalist zich baseren op ervaringen uit het verleden, die misschien voor de toekomst onbetrouwbaar zijn. Bovendien is er vaak nog zo weinig ervaring met de techniek, dat elke risicoschatting onzeker wordt, bijvoorbeeld bij kerncentrales. Ten slotte moet de risicoanalist, om zijn onderzoek hanteerbaar te maken, vele gebeurtenissen verwaarlozen die tot ongelukken zouden kunnen leiden. Hij heeft echter nooit de garantie, dat zijn persoonlijke schattingen de werkelijkheid niet vertekenen.

## 2 Formulering

Tot nu toe heeft de nadruk in deze syllabus steeds gelegen op de opbouw en de structuur van het rapport. In dit hoofdstuk zal aandacht worden besteed aan een andere belangrijke factor, namelijk de leesbaarheid van een tekst.

Wanneer leest een tekst gemakkelijk? Deze vraag is niet te beantwoorden zonder de lezers erbij te betrekken. Als schrijvers kritiek krijgen van een lezer over de leesbaarheid van hun tekst, dan is deze negatieve reactie vaak te herleiden tot vier oordelen, namelijk: de tekst is:

- 1) te moeilijk
- 2) te vaag
- 3) te omslachtig
- 4) te saai

In dit hoofdstuk zal aandacht worden besteed aan vier dimensies die steeds betrekking hebben op bovengenoemde oordelen, namelijk:

- eenvoud (par. 2.1)
- nauwkeurigheid (par. 2.2)
- bondigheid (par. 2.3)
- levendigheid (par. 2.4)

In elk subhoofdstuk worden taalverschijnselen behandeld die vaak aanleiding geven tot een negatief oordeel over het leesgemak van een tekst.

### 2.1 Eenvoud

#### 2.1.1 Lange zinnen

Een belangrijk criterium voor de eenvoud van zinnen is de zinslengte. Korte zinnen zijn vaak beter te lezen dan lange zinnen. Toch is een lange zin niet altijd moeilijk. Kijk maar eens naar de volgende zin uit de roman *Oud en Eenzaam* van Gerard Reve

*Op een namiddag in het begin van de winter, vermoedelijk eind November of begin December van het jaar van onze Verlosser 1971, begaf ik mij, met mijn vrachtauto, van mijn landgoed in de bergen dat toen nog 'Les Chauvins' heette en dat ik pas later zijn nieuwe naam 'Notre Reine' zou geven, naar het dal om in het naburige dorp La Paillette brood te kopen en aan de publieke fontein zes plastic waterhouders van elk zestig liter te gaan vullen, welke watervoorraad diende voor mijn huishouding en voor*

*het metselen van de stenen woonkazemat die ik, op de funderingen van een lang geleden afgebroken boerderij, begonnen was te bouwen.*

Vergelijk bovenstaande zin eens met de volgende

*De regering heeft het wetsvoorstel over abortus, waartegen de oppositie, die een uitgebreide studie van het probleem, dat het parlement nu al maanden bezighoudt, had gemaakt, al veel bezwaren had aangevoerd, toch ingediend.*

Nog een voorbeeld van een zin van bijna 100 woorden:

*Verder zij opgemerkt dat artikel 22, vierde lid, niet beoogt vast te stellen dat de universiteitsraad niet zou kunnen vergaderen en geen rechtsgeldige besluiten zou kunnen nemen indien om welke reden dan ook geen der leden van het college van bestuur aanwezig is, maar slechts een verplichting oplegt aan het college van bestuur om een of meer leden van dat college de vergaderingen van de raad te laten bijwonen, zulks onder meer als uitvloeisel van de taak van het college van bestuur om de besluiten van de raad voor te bereiden en uit te voeren.*

Bovenstaande zin kan zonder bezwaar in drieën worden gesplitst.

De vraag hoe lang een zin mag zijn, is even vreemd als de vraag hoe groot een schilderij mag zijn. Veel belangrijker dan de lengte is de opbouw van een zin. U doet er goed aan om niet steeds zinnen met veel bijzinnen of toevoegingen te gebruiken. Deze zijn vaak onoverzichtelijk en daardoor moeilijk leesbaar.

### **2.1.2 Tangconstructies**

Een zin is meestal gemakkelijker leesbaar wanneer bij elkaar staat wat bij elkaar hoort. Bij sommige, veel mededelingen in een strak zinsverband persende schrijvers zie je vaak het verschijnsel van bij elkaar horende, maar ver uit elkaar geplaatste woorden. Kijk maar eens naar de volgende zinnen:

*In de afgelopen jaren is een groot deel van de middelen die de lagere overheden kregen voor het sociaal-cultureel werk verdwenen.*

*Het gemeentebestuur van Urk heeft geconstateerd dat, hoewel van ministeriële zijde aanpassingen van het controlebeleid zijn toegezegd, de Inspectie haar taak nog steeds op de oude voet voortzet.*

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.

Nog een paar 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 zinsdelen die bij elkaar horen, 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 tekst, dan doet u er dus goed aan eenvoudige zinnen te schrijven, zonder tangconstructies.

Probeer tangconstructies altijd zo veel mogelijk te vermijden. Dit lukt niet altijd. Soms zijn tangconstructies zelfs heel functioneel. Vergelijk de volgende zinnen maar eens:

1. *Een huisarts in Apeldoorn heeft gisteren na buurtdemonstraties zijn praktijk gesloten. Hij wordt verdacht van ongewenste intimiteiten.*
2. *Een huisarts in Apeldoorn, die verdacht wordt van ongewenste intimiteiten, heeft gisteren na buurtdemonstraties zijn praktijk gesloten.*
3. *Een van ongewenste intimiteiten verdachte huisarts in Apeldoorn heeft gisteren na buurtdemonstraties zijn praktijk gesloten.*

Op welke informatie ligt het accent steeds in de verschillende zinnen?

### 2.1.3 Lange woorden

Het veelvuldig voorkomen van woorden met meer dan vier lettergrepen is nadelig voor de leesbaarheid van een tekst. Lange woorden zijn bijna altijd samenstellingen die gemakkelijk kunnen worden opgesplitst. Hier enkele voorbeelden van te lange woorden:

- *milieuveranderingstechnieken*
- *verkeersregelingsinstallaties*
- *elektriciteitsopwekkingssysteem*
- *terugvorderingsmogelijkheden*
- *inflatiebestrijdingsinstrumentarium*

### 2.1.4 Afkortingen

Niet alleen lange woorden, maar ook afkortingen kunnen een tekst onleesbaar maken. Als u informatie wilt geven aan niet-deskundige lezers, moet u de afkortingen op z'n minst eenmaal uitschrijven. Stel dat u voor een breed publiek een tekst wilt schrijven over het beleid inzake *cfk's* (chloorfluorkoolwaterstoffen), dan moet u eerst het begrip uitleggen (een schadelijke stof), dan de afkorting introduceren en vrij snel daarna de afkorting gebruiken. Als de afkorting pas een pagina later wordt gebruikt, weet de lezer waarschijnlijk al niet meer wat een *cfk* is.

Afkortingen zijn alleen nuttig als ze het leesgemak bevorderen. In sommige gevallen leest *t.g.v.* sneller dan *ter gelegenheid van*. In het volgende voorbeeld bevordert de gebruikte afkorting de leesbaarheid echter niet.

*Deze jachthaven is noodzakelijk t.g.v. het groeiende watertoerisme.*

### 2.1.5 Moeilijke woorden

Wanneer woorden moeilijk zijn en wanneer niet is een vraag die moeilijk te beantwoorden is. Lezers hebben vaak moeite met woorden die ze zelf niet gebruiken, of die niet voorkomen in hun gewone lectuur. Toch kunnen hier wel enige nuttige tips gegeven worden:

- 1 In een tekst voor een breder publiek moeten vaktermen zoveel mogelijk worden vermeden. Indien ze toch worden gebruikt, dan moeten ze worden uitgelegd. Geef in zo'n geval liever niet een vertaling, maar een korte omschrijving (eventueel in een noot).
- 2 We hebben nogal eens de neiging om moeilijk te doen als het makkelijk kan. Deze eigenschap uit zich bijvoorbeeld heel sterk in ambtenarentaal. In veruit de

meeste gevallen kunnen ingewikkelde constructies of woorden worden vervangen door veel eenvoudiger en begrijpelijker taal. Zie hiervoor bijlage 1.



- 3 Vaak wordt in geschreven teksten gebruik gemaakt van loze kreten. Kijk maar eens naar de volgende voorbeelden:
- *'Besloten werd de nodige maatregelen te nemen'*. Alsof iemand op het idee zou kunnen komen om onnodige maatregelen te nemen. U neemt dus maatregelen.
  - *'Wij verstrekken u gaarne de relevante gegevens'*. Alsof de lezer op irrelevante gegevens zit te wachten. U verstrekt dus gegevens.
  - *'Wellicht ten overvloede...'*. Hier moet u een lezer niet mee lastig vallen. U deelt mee wat u mee te delen heeft.
  - *'Het zal u duidelijk zijn...'* En als het de lezer nou niet duidelijk is? Gebruik liever: Dus...
  - *'Binnenkort zullen we met de daadwerkelijke marktwerking beginnen'*. Zou men ook met een niet-daadwerkelijke marktwerking kunnen beginnen?
  - *'Bij een ingesteld onderzoek'*. Zouden er ook niet-ingestelde onderzoeken zijn?

### 2.1.6 Verwijswoorden

In de volgende zinnen zijn de onderstreepte woorden verwijswoorden.

*Maaïke vertelde niets aan Anna. Zij wilde niemand in het plan betrekken. Zij voerden hun plan uit. Dat werd hen echter niet in dank afgenomen.*

Lezers raken bij *hij, zij, het, dit* en *dat* in problemen, wanneer ze niet weten waar deze woorden naar verwijzen. Meestal geeft de tekst voldoende informatie. De meeste problemen bij verwijswoorden zijn te herleiden tot de volgende twee.

#### 1. Dubbelzinnigheid

Kijk eens naar de volgende zin:

*Piet heeft vandaag maar twee mensen gesproken: zijn buurman en zijn vrouw.*

Welke twee betekenissen heeft deze zin? Zou u de zin zo kunnen herschrijven, dat er voor beide betekenissen een zin ontstaat, die maar op één manier kan worden uitgelegd?

#### 2. Te grote afstand

Een verwijswoord verwijst in principe terug naar het laatste woord of zinsdeel dat daar grammaticaal gezien voor in aanmerking komt. Maar als de afstand te groot is, ontstaan er leesproblemen. Hoe groter de afstand, des te groter is de kans dat de lezer in de war wordt gebracht door een tussenliggend woord. Zie de volgende passage.

*De zinsbouw en de woordkeus in de herschreven tekst worden hoger gewaardeerd. De proefpersonen geven aan dat deze weliswaar niet ingrijpend zijn veranderd, maar dat ze door de toegevoegde illustraties toch duidelijker lijken.*

## **2.2 Nauwkeurigheid**

### **2.2.1 Antwoorden op vragen**

Een tekst is onnauwkeurig wanneer hij vragen oproept waarop de lezer geen antwoord krijgt. Natuurlijk kunt u niet altijd weten welke vragen een tekst oproept, maar u kunt wel controleren of uw tekst antwoord geeft op belangrijke vragen zoals: wie, wat, welke, hoe, waarom, wanneer, enzovoorts. Kijk maar eens naar de volgende zinnen:

*Het specifieke terrein van de kindbescherming stelt hoge eisen aan kinderrechters.*

*Door allerlei omstandigheden is de voortgang vertraagd.*

Op welke vraag geven bovenstaande zinnen geen antwoord?

### **2.2.2 Eufemismen**

Een eufemisme is een verzachtende omschrijving voor iets onaangenaams. Wanneer u helder wilt schrijven, moet u precies zeggen wat u bedoelt. Veel schrijvers kiezen in plaats van voor het woord 'bezuiniging' (een woord met een zeer negatieve bijklank) voor het eufemisme 'bestedingsbeperking'. Hoewel dit laatste woord een stuk aangenamer klinkt, komt dit de nauwkeurigheid van de tekst niet ten goede.

Nauwkeurig schrijven betekent echter niet altijd dat de schrijver onomwonden moet zeggen wat er aan de hand is. Nauwkeurigheid en toon zijn aspecten die nog wel eens in strijd zijn met elkaar. Dit geldt met name bij onaangename mededelingen. Juist daar kan het nuttig zijn om voor het gebruik van een eufemisme te kiezen. Als u iemand na een sollicitatiegesprek zou willen afwijzen wegens een gebrek aan kwaliteiten, dan klinkt "Wij zetten enige vraagtekens bij uw opleiding" prettiger dan "U beschikt niet over voldoende kwaliteiten".

Hieronder staat een fragment uit een brief waarin een illustrator op tactvolle wijze wordt verteld dat zijn illustraties voor een bepaalde uitgave worden afgewezen:

*Vorige week ontvingen we van u enige proefillustraties bij onze uitgave De Plankzeiler. Helaas moeten wij u meedelen dat de tekeningen niet helemaal aan hun doel beantwoorden.*

*De opzet was dat ze nauwkeurig bij de uiteenzetting in de tekst zouden*

*aansluiten. Dit kunnen wij er onvoldoende in terugvinden. Bovendien schieten ze, naar ons oordeel, in tekentechnisch opzicht enigszins tekort. Met dank voor uw moeite sturen wij daarom hierbij de tekeningen retour. Wij zullen helaas genoodzaakt zijn de opdracht aan iemand anders te verstrekken.*

Welke zinnen zijn eufemistisch? Hoe zou de brief klinken als deze in explicieter taal was gesteld?

## **2.3 Bondigheid**

### **2.3.1 Schrijven is schrappen**

Een heel economisch schrijfadvis is: gebruik niet meer woorden dan er nodig zijn. Maar dit advies is natuurlijk erg vaag. Veel brieven schrijvers hebben de neiging te veel en ook irrelevante informatie te geven. Dat blijkt bijvoorbeeld uit zinnen als:

*Zoals u wellicht weet...  
Iedere gebruiker van product X heeft ervaren dat...  
Al eerder hebben wij u aangekondigd dat...*

Uit dit soort fragmenten spreekt een weinig klantgerichte houding. De schrijver vermeldt vooral wat hij zelf wil vertellen en lijkt de informatiebehoefte van de lezer uit het oog te verliezen. Hoewel u in een tekst eigenlijk alleen informatie moet geven waaraan de lezer behoefte heeft, moet u zich niet altijd beperken tot de informatie waar uw klanten *expliciet* om vragen.

Ook in onderstaande tekst staat een groot aantal onnodige woorden. Kunt u deze boodschap kernachtig herformuleren?

*Een woonwagencentrum is beperkt in omvang en de ruimtelijke consequenties van een dergelijk centrum zijn betrekkelijk gering. Die omstandigheid heeft tot gevolg dat een woonwagencentrum in het kader van het streekplan in het algemeen, niet te beschouwen is als een structureel element in die zin dat de plaatsbepaling van een dergelijk centrum in het streekplan zodanig bepalend is voor de inhoud van het streekplan dat wijziging repercussies met zich meebrengt voor de samenhang van het streekplan in zijn totaliteit. Dit houdt in dat Gedeputeerde Staten bij hun goedkeuringsbeleid van bestemmingsplannen zich in zekere zin vrijblijvend kunnen opstellen tegenover in het streekplan vermelde plaatsaanduidingen ten behoeve van woonwagenterreinen.*

### 2.3.2 Voorzetseluitdrukkingen

Wanneer lezers uw taalgebruik omslachtig vinden, kunt u eens nagaan of u veel gebruik maakt van voorzetseluitdrukkingen. Deze uitdrukkingen bestaan meestal uit drie woorden die samen de functie van één voorzetsel hebben. Zo heeft 'opmerkingen *met betrekking tot* voorzetsels' precies dezelfde betekenis als 'opmerkingen *over* voorzetsels'.

Voorbeelden:

*Er kwam van de zijde van het ziekenfonds kritiek op de bepalingen ten aanzien van het verlenen van machtigingen.*

*Hierbij zenden wij u het periodieke overzicht ter zake van de initiatieven met betrekking tot het stimuleren van de selectieve groei.*

Zo kan het ook:

*Het ziekenfonds uitte kritiek op de bepalingen voor het verlenen van machtigingen.*

*Hierbij zenden wij u het periodieke overzicht van de initiatieven tot het stimuleren van de selectieve groei.*

## 2.4 Levendigheid

Wilt u uw lezers blijven boeien dan moet u onpersoonlijk taalgebruik vermijden. Een tekst waarin personen naar de achtergrond verdwijnen is meestal saai. Hieronder worden drie manieren genoemd om uw tekst zo levendig mogelijk te houden.

### 2.4.1 Vermijd de 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 teksten 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

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

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

#### **2.4.2 Vermijd de naamwoordstijl**

Ambtenarentaal staat vaak bol van de zogenaamde naamwoordstijl. Dat wil zeggen dat de schrijver een zelfstandig naamwoord gebruikt in plaats van een werkwoord. Wanneer u zelfstandige naamwoorden gebruikt in plaats van werkwoorden, komt er minder actie in de tekst. Vergelijk de volgende zinnen.

*Onze doelstelling is behoud en herstel van de steden*  
*Wij willen de steden behouden en herstellen*

De eerste zin is veel droger en zakelijker dan de tweede zin. Werkwoorden geven meestal aan dat er iets gebeurt, de zin drukt actie uit. Dit is bij zelfstandige naamwoorden minder het geval.

*Deze leraren willen de gelegenheid bieden voor hernieuwde examinering tot verbetering van het profiel van het eerste diploma.*

*Met de betrokken instanties wordt overleg gevoerd om tot een bespoediging van de aanbrengring van bepaalde voorzieningen te komen.*

Probeer deze zinnen eens te herschrijven door de zelfstandige naamwoorden te vervangen door werkwoorden.

### 2.4.3 Kies voor een positieve benadering

Taal is een machtig middel. Hoe we tegen de werkelijkheid aankijken wordt in hoge mate door taal gereflecteerd en bepaald. U kent allemaal het klassieke voorbeeld: het halflege glas tegenover het halfvolle glas. De situatie in de werkelijkheid is volkomen identiek; de verwoording ervan maakt een wereld van verschil.

Dit heeft belangrijke consequenties voor het promotionele aspect van uw teksten. Eén en dezelfde situatie kunt u door middel van stilistische middelen meer en minder problematisch weergeven. Vergelijkt u de volgende fragmenten maar eens.

*Tot onze spijt moeten wij u meedelen dat wij de 8600-chip niet in voorraad hebben. Helaas was u net te laat met uw bestelling; wij hadden de dag ervoor een laatste partij aan een van onze klanten geleverd.*

*De 8600-chips, die u bestelde, worden momenteel aangevoerd via Japan. Over tien dagen zullen ze bij uw bedrijf worden aangeleverd.*

## **3 Corresponderen**

### **3.1 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 brieveschrijver 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.

### **3.2 Briefopbouw**

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

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.

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:



### 3.3 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 2006 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 2006 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 2006 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 genoeg 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.

### **3.4 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. Over het nut van een bouwschema gaat deze paragraaf.

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 2006*

*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.

### 3.5 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 volgens 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 2006, 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.

### **3.6 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 constatering 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 structuuraanduiders: 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 alineaniveau. 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*.

### 3.7 Argumentatie

U moet een verzoek afwijzen, een beslissing mededelen, 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.

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.



### 3.7.1 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 tegensprekt 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 2006 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 2006 laat het volgen van meer cursussen niet toe. Ik moet uw verzoek voor dit jaar dan ook helaas afwijzen.*

Voor het jaar 2007 ziet een en ander er misschien anders uit. Het opleidingstraject voor OR-leden wordt binnenkort herzien. U krijgt daar nog informatie over.

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.

### **3.7.2 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 hoofdstuk 4.6 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.