

Schrijfafspraken in Altena

De gemeente Altena wil

- een inclusieve samenleving waarin iedereen kan meedoen.
- een open, directe en gelijkwaardige relatie met inwoners.

Daar hoort bij dat we helder en begrijpelijk schrijven.

Maar hoe doe je dat? In deze schrijfwijzer vind je een aantal uitgangspunten voor het schrijven van brieven en e-mails. De uitgangspunten gaan over structuur, schrijfstijl, en toon. Ook gaan we in op een aantal details.

Eerst aandacht voor de inhoud

Wat zijn de uitgangspunten voor de inhoud?

Tip 1: Ga niet meteen schrijven

Beantwoord eerst voor jezelf de volgende vragen:

- **Is een brief of e-mail het beste middel om je boodschap over te brengen?**
Verwacht je veel vragen? Heb je zelf nog wel wat vragen over je onderwerp?
Dan kun je misschien beter (eerst) even bellen, langsgaan, een bijeenkomst beleggen ...
- **Wie is de lezer van mijn brief?**
Wat weet je lezer van het onderwerp?
Hoe staat je lezer tegenover het onderwerp, verwacht je weerstand, begrip, instemming?
Is je boodschap neutraal, verdrietig of vrolijk?
Begrijpt je lezer jouw vakjargon?
Wat is jullie relatie?
Je antwoorden bepalen de inhoud, schrijfstijl en de toon van je brief.
- **Wat wil ik bereiken met mijn brief?**
Zonder antwoord op deze vraag kan je geen brief of e-mail schrijven.

VOORBEELDEN:

- ik wil bereiken dat er tijdens het evenement geen auto's in de straat staan.
- ik wil bereiken dat de lezer mijn formulier invult en terugstuurt
- ik wil bereiken dat de lezer weet dat er een informatieavond is

Wat moet de lezer doen of weten?

- ergens anders parkeren
- een document invullen en terugsturen
- weten dat er een informatieavond is voor hem of haar is

Je antwoord op deze vraag is meteen de belangrijkste boodschap van je brief

Welke vragen zou de lezer nog meer over je onderwerp hebben?

Die vragen helpen je bij de opzet van je brief. Zie tip 4.



Nou vooruit, nog 1 tip dan

Het gaat niet om wat jij kwijt wilt. Het gaat om wat de lezer wil weten.

Wat zijn de uitgangspunten voor de structuur?

- Tip 2: schrijf eerst een korte inleiding
- Tip 3: begin met je belangrijkste boodschap
- Tip 4: geef je lezer in je laatste alinea contactgegevens
- Tip 5: gebruik kopjes boven de alinea's

Wat zijn de uitgangspunten voor de schrijfstijl?

- Tip 6: schrijf zoals je spreekt
- Tip 7: gebruik bekende, makkelijke en concrete woorden
- Tip 8: maak zinnen van maximaal 15 woorden gemiddeld
- Tip 9: gebruik verbindingswoorden
- Tip 10: schrap overbodige hulpwerkwoorden
- Tip 11: schrijf actief
- Tip 12: schrijf zonder afkortingen
- Tip 13: wees zo concreet mogelijk

Wat zijn de uitgangspunten voor onze toon?

- Tip 14: schrijf positief en adviserend
- Tip 15: wissel u, ik en wij af
- Tip 16: verplaats je in de lezer en pas je toon aan
- Tip 17: kies voor een persoonlijke aanhef en ondertekening

Hoe schrijf je de details?

[Adressen](#)

[Bedragen](#)

[Data](#)

[Getallen](#)

[Onderwerp](#)

[Telefoonnummers](#)

[Tijden](#)

Wat kun je doen bij vragen of opmerkingen?

Neem even contact op met één van je communicatiecollega's.

Ze zijn bereikbaar via communicatie@gemeentealtena.nl

Wij kijken graag met je mee als je er niet uitkomt bij een brief of mail.

Veel succes bij het schrijven van je brieven en mails.

Tip 2: Schrijf eerst een korte inleiding

Trek de lezer even je verhaal in.

Waarom krijgt je lezer je brief of e-mail? Wat is er aan de hand?

In de inleiding schets je kort en bondig het kader voor je lezer.

SCHRIJF EEN INLEIDING IN 3 STAPPEN

In de inleiding vindt de lezer terug:

1. Aanleiding: benoem de link met de lezer. Was er eerder contact, heeft de lezer je iets gevraagd? Het kan je helpen door je eerste zin te beginnen met u (of je).
2. Onderwerp: benoem waar het vorig contact over ging of wat er aan de hand is
3. Leeswijzer: benoem wat de lezer kan verwachten van je brief of e-mail.

Van: Naar aanleiding van uw aanvraag gehandicaptenparkeerkaart d.d. 13 november deel ik u het volgende mee.

Naar: U heeft op 13 november een aanvraag gedaan (stap 1) voor een gehandicaptenparkeerkaart (passagier).
(stap 2) In deze brief leest u ons besluit. (stap 3)

[Terug naar de inhoudsopgave](#)

[Naar de volgende tip](#)

Tip 3: Begin met je belangrijkste boodschap

Na je inleidende zinnen, komt meteen je belangrijkste boodschap. Daarna pas uitleg of onderbouwing. Deze volgorde sluit aan bij hoe wij informatie verwerken: het belangrijkste eerst, dan de uitleg, de achtergrond of de onderbouwing. Bij elk nieuw (deel)onderwerp begin je een nieuwe alinea. En ook voor de alinea's geldt: eerst je belangrijkste boodschap, dan je uitleg, achtergrond of onderbouwing.

EEN VOORBEELD:

Van: In verband met uw aanvraag heeft de Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst van het Stadsgewest Breda (GGD) op 23 november jl. advies uitgebracht. Hierin staat vermeld, dat er geen medische indicatie is voor een gehandicaptenparkeerkaart als passagier. Hoewel uw inspanningstolerantie gering is, is er geen sprake van voortdurende afhankelijkheid van een bestuurder waardoor u aangewezen zou zijn op een gehandicaptenparkeerkaart (passagier). Volgens de bestaande criteria is er geen sprake van voortdurende afhankelijkheid van een bestuurder. Ik heb besloten dit advies op te volgen en uw aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart af te wijzen.

Naar: U krijgt helaas geen gehandicaptenparkeerkaart. De reden is dat u als passagier niet de hele tijd afhankelijk bent van een bestuurder. De bestuurder kan u bijvoorbeeld ergens afzetten en daarna de auto parkeren. Hierdoor is er geen medische indicatie voor een gehandicaptenparkeerkaart als passagier. Dat blijkt uit het advies van de GGD van 23 november 2017.



Gebruik je wetten en regels? Dan sluit je daar de alinea mee af. Geef eerst aan wat de wet of regel in de situatie van de lezer betekent.

Van: Geconstateerd is dat de aanvraag niet volledig is ingediend. ... Conform het bepaalde in artikel 4:5 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) is het college bevoegd om uw aanvraag om een omgevingsvergunning niet-ontvankelijk te verklaren. Gezien het bovenstaande is besloten om van deze bevoegdheid gebruik te maken en uw aanvraag niet in behandeling te nemen.

Naar: Wij behandelen uw aanvraag voor een omgevingsvergunning niet verder. Uw aanvraag is namelijk niet volledig: de informatie die we hebben is te weinig om een besluit te kunnen nemen. U heeft tijd gehad om extra informatie aan te leveren. Maar u heeft dat niet gedaan. In dat geval mogen wij besluiten om uw aanvraag niet meer te behandelen. U kunt dit lezen in artikel 4:5 lid 1 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb).

[Terug naar de inhoudsopgave](#)

[Naar de volgende tip](#)

Tip 4: Geef je lezer in de laatste alinea contactgegevens

In je slotalinea bied je de lezer de mogelijkheid contact met je op te nemen voor vragen of opmerkingen. Vermeld je je telefoonnummer en e-mailadres. Zet er eventueel bij wanneer je bereikbaar bent. Dat is handig in vakantieperiodes of als je zeker weet dat je vragen krijgt. Twijfel je over welk e-mailadres of telefoonnummer je moet vermelden? Overleg even met je teamgenoten en kies de oplossing die voor je lezer de minste omwegen oplevert.

We voegen geen samenvatting in het slot toe.

Ook sluiten we niet af met zinnen als 'Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.' Die voegen geen enkele informatie toe.

VOORBEELDEN:

- Heeft u nog vragen? Neem dan contact met ons op.
Wij zijn bereikbaar via...

... EN EVENTUEEL EEN PERSOONLIJKE NOOT

Als dat bij de situatie past, kun je op een persoonlijke manier afsluiten. Bijvoorbeeld met:
Veel succes met uw verbouwing.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)
[Naar de volgende tip](#)

Tip 5: Gebruik kopjes boven de alinea's

Kopjes zorgen ervoor dat de lezer je brief of e-mail even snel kan scannen.

Het geeft ook structuur en houvast.

Je hebt de keuze uit 2 soorten kopjes:

1. VRAGENDE KOPJES

Bedenk welke vragen je lezer kan hebben bij je onderwerp. Die vragen gebruik je om je brief te structureren. Zet je vragen in de volgorde van tip 2: eerst het belangrijkste en dan de achtergrondinformatie of de uitleg. Eerst: wat gaat er gebeuren? Dan: waarom doen we dat? Voorbeeld:

Wat hebben wij besloten?

U krijgt helaas geen gehandicaptenparkeerkaart. U bent namelijk als passagier niet de hele tijd afhankelijk bent van een bestuurder. De bestuurder kan u bijvoorbeeld ergens afzetten en daarna de auto parkeren. Hierdoor is er geen medische indicatie voor een gehandicaptenparkeerkaart als passagier. Dat blijkt uit het advies van de GGD van 23 november 2017.

2. SAMENVATTENDE ZINKOPJES

De belangrijkste boodschap uit je alinea vat je samen in 1 zin. Die zin wordt het vetgedrukte kopje van je alinea. Voorbeeld:

U krijgt helaas geen gehandicaptenparkeerkaart

U bent namelijk als passagier niet de hele tijd afhankelijk bent van een bestuurder. De bestuurder kan u bijvoorbeeld ergens afzetten en daarna de auto parkeren. Hierdoor is er geen medische indicatie voor een gehandicaptenparkeerkaart als passagier. Dat blijkt uit het advies van de GGD van 23 november 2017.

NOG EEN PAAR AFSPRAKEN VOOR HET GEBRUIK VAN KOPJES

- Gebruik in elk geval kopjes in brieven of mails die 4 of meer alinea's hebben. In kortere brieven en e-mails mag je een uitzondering maken.
- Geef elke alinea een kopje, behalve de inleiding.
- Gebruik de kopjes consequent. Kies je dus voor vragende kopjes? Gebruik dan boven elke alinea een vragend kopje. Kies je voor de samenvattende zinkopjes? Pas die dan consequent toe.
- Een enkel woord als kopje is niet goed. Het geeft te weinig informatie om de brief snel te kunnen scannen.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)

[Naar de volgende tip](#)

Tip 6: Schrijf zoals je spreekt

Als we schrijven, zijn we geneigd om ineens veel formeler te worden. We worden nodeloos ingewikkeld. Niet doen. Blijf met je schrijftaal dicht bij natuurlijke, verzorgde spreektaal.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)
[Naar de volgende tip](#)

Tip 7: Gebruik bekende, makkelijke en concrete woorden

We willen bereiken dat de lezer de tekst begrijpt. Daarom gebruiken we eenvoudige woorden, die voor de hand liggen.

- Is er een makkelijker synoniem? Gebruik dat dan. Je vindt ze op www.ishetb1.nl of www.synoniemen.net.
- Schrap ouderwetse woorden. derhalve, welke (de tip, welke we geven), mits, alsmede, gelieve, tevens, betreffende...
- Gebruik geen vaktermen. Behalve als je te maken hebt met een expert die dezelfde vaktermen kent. En behalve als je geen goed synoniem hebt voor de vakterm. Leg de vakterm dan uit. Schrijf zoals je het aan iemand uitlegt.
- Gebruik woorden in hun letterlijke betekenis. Beeldende en figuurlijke woorden wekken verwarring. Dus geen: *slag maken* of *uit de kast halen*.
- Gebruik consequent hetzelfde woord voor hetzelfde concept. Kies je bijvoorbeeld het woord 'auto', gebruik dan niet in dezelfde tekst ook 'wagen' of 'voertuig'.
- Gebruik Nederlandse woorden. Dus bijvoorbeeld geen long term visions, maar een langetermijnvisie.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)
[Naar de volgende tip](#)

Tip 8: Maak zinnen niet langer dan 15 woorden

Lange of complexe zinnen maken een tekst minder goed leesbaar. Maak daarom zinnen van maximaal 15 woorden. Natuurlijk mag er wel eens een lange zin in je tekst staan. Het gaat om een gemiddelde. Een paar tips om tot een kortere zinslengte te komen:

- Geef 1 boodschap per zin.
- Schrap informatie die niet ter zake doet
- Let op bijzinnen en vermijd tangconstructies. Bij een tangconstructie plaats je een bijzin tussen 2 delen van een hoofdzin. Dat maakt je tekst moeilijker. Focus op de hoofdzin.
- Zet eens punt in plaats van een komma.
- Wissel korte en wat langere zinnen af.
- Gebruik eens een opsomming.

Voorbeeld tangconstructie met te veel informatie:

Het inmiddels uit 7 personen bestaande college, dat elke dinsdag in besloten vergadering bijeenkomt, heeft besloten niet in te stemmen met de onvolledige en te laat ingediende aanvraag.

Het college stemt niet in met de aanvraag. De aanvraag is namelijk niet compleet en te laat ingediend.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)

[Naar de volgende tip](#)

Tip 9: Gebruik verbindingswoorden

Verbindingswoorden zorgen voor logica en samenhang tussen je eenvoudige, korte zinnen. Je bouwt er een betoog mee op. Denk aan: daarom, dus, namelijk, dan, wel, toch, en, maar, eigenlijk, en, zo, zoals, bijvoorbeeld, ook, echter.

VOORBEELD:

Van 3 tot en met 5 juni kunt u niet parkeren bij het verzorgingshuis in de Julianastraat. De gemeente gaat de parkeerplaats **namelijk** opnieuw bestraten.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)

[Naar de volgende tip](#)

Tip 10: Schrap overbodige hulpwerkwoorden

Te veel hulpwerkwoorden maken een tekst omslachtig en wollig. Daarom schrappen we overbodige hulpwerkwoorden. Bijvoorbeeld: zullen, kunnen, willen, worden, zijn.

Van: Volgende week zal er een volgend overleg komen.

Naar: Volgende week komt er een volgend overleg.

Van: Aan u wordt een bedrag van totaal € 3.190 uitbetaald volgens offerte.

Naar: U ontvangt in totaal € 3.190, zoals in de offerte staat.

Van: Ik wil u vragen om ook uw oude rijbewijs mee te nemen naar de afspraak.

Naar: Neemt u ook uw oude rijbewijs mee naar de afspraak?

[Terug naar de inhoudsopgave](#)
[Naar de volgende tip](#)

Tip 11: Schrijf actief

Onder de niet heel behulpzame hulpwerkwoorden: worden. Een constructie met 'worden' is vaak een passieve zin. Meestal maakt een passieve zin je boodschap wolliger en omslachtiger. En de passieve zin verhult vaak wie de actie onderneemt. Dat maakt de zin vager. Maak er daarom een actieve zin van.

VOORBEELD:

De beslissing wordt volgende week door het college genomen.
Het college neemt de beslissing volgende week.

VOORBEELD:

Door de kinderen is mooi gezongen.
De kinderen zongen mooi.

VOORBEELD:

Het geld wordt morgen op uw rekening gestort.
Wij storten het geld morgen op uw rekening.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)
[Naar de volgende tip](#)

Tip 12: Schrijf zonder afkortingen

Geen m.b.t of jl. meer. Wij willen het de lezer zo makkelijk mogelijk maken. Dus schrijven we afkortingen voluit. Gebruik je een afkorting van een naam of regeling meerdere keren in je tekst? Dan schrijf je die 1 keer voluit en gebruik je daarna de afkorting.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)

[Naar de volgende tip](#)

Tip 13: Wees zo concreet mogelijk

Concrete woorden en concrete afspraken blijven beter hangen bij de lezer. Daarom voorkomen we abstracte constructies en verwijzingen zoveel mogelijk.

BIJVOORBEELD:

- *Bovenstaand kenmerk* wordt <kenmerk herhalen>
- *Genoemd bedrag* wordt € <bedrag>
- *Binnen 14 dagen* wordt vóór <datum>

[Terug naar de inhoudsopgave](#)
[Naar de volgende tip](#)

Tip 14: Schrijf positief en adviserend

We gaan van het goede uit. Van de goede intenties van inwoners bijvoorbeeld. Daarom benoemen we wat we willen dat de lezer doet. Benadruk het positieve gevolg, of welk negatief gevolg de lezer ermee voorkomt. 'Moeten' en 'dienen' zijn dan overbodig.

Van: U moet de factuur binnen 14 dagen betalen. Doet u dat niet, dan schakelen wij een incassobureau in.

Naar: Betaal de factuur uiterlijk <datum>. Zo voorkomt u extra kosten van een incassobureau.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)

[Naar de volgende tip](#)

Tip 15: Wissel u, ik en wij af

We wisselen ik en wij af

Gebruik 'ik' voor acties van de ondertekenaar, 'wij' voor acties van de gemeente of afdeling.

Van: **Wij** hebben u gesproken over uw aanvraag voor een oplaadpunt in onze gemeente.

Naar: **Ik heb/Mijn collega** heeft u gesproken over uw aanvraag voor een oplaadpunt in onze gemeente.

Verplaats je in de lezer. We schrijven 'u-gericht'.

Dat is vriendelijker en toegankelijker.

VOORBEELD:

Van: Wij sturen het formulier volgende week naar u op.

Naar: Volgende week krijgt u het formulier via de post.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)
[Naar de volgende tip](#)

Tip 16: Verplaats je in de lezer en pas je toon aan

Is je boodschap vrolijk, verdrietig of neutraal? Verwacht je weerstand of onbegrip? Bedenk hoe de lezer zou kunnen reageren op je brief en pas je toon daarop aan. Je kunt ook een gevoelswoord toevoegen als jou dat nodig lijkt. Richt je je tot een bepaalde doelgroep? Bijvoorbeeld een doelgroep van experts, jongeren, of oudere? Pas dan ook je toon aan.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)

[Naar de volgende tip](#)

Tip 17: Kies een persoonlijke aanhef en ondertekening

We spreken de lezer persoonlijk aan

We gebruiken deze aanhef: Beste heer Van den Berg,
Beste heer, mevrouw,

Je zorgt dat de aanhef past bij de relatie. Intern gebruik je bijvoorbeeld gewoon **Beste Joop**. Ook bij mail mag het wat informeler: **Goedemorgen heer Van den Berg**. We maken de aanhef zo persoonlijk mogelijk door het geslacht en de achternaam aan te passen.

We ondertekenen persoonlijk

We kiezen voor deze ondertekening: **Met vriendelijke groet,**
Namens burgemeester en wethouders,

<3 witregels>

Piet Puk
beheerder Openbare Ruimte

Dezelfde schrijfwijze gebruiken we ook voor visitekaartjes en e-mailadressen. Een titel staat alleen in de ondertekening als de titel van toepassing is bij de inhoud van de brief of e-mail of bij de situatie.

We verwijzen persoonlijk naar een collega

In een brief of e-mail verwijzen we naar collega's met voor- en achternaam (zonder 'de heer' of 'mevrouw'). Je kunt er wel collega, de functie of afdeling bijzetten.

BIJVOORBEELD:

Als u vragen heeft, kunt u bellen met mijn collega Piet Puk.

[Terug naar de inhoudsopgave](#)
[Naar de volgende tip](#)

Hoe schrijf je de details?

Adressen:	Naam Bedrijf Mevrouw A. de Kort-Berg Straatnaam 123 1234 AA PLAATSNAAM
Bedragen:	€ 1.234,50 of € 12.000
Data:	1 januari 2019
Getallen:	allemaal in cijfers
Onderwerp:	In een paar woorden (maximaal 5) vat je het onderwerp van de brief of mail samen. Maak het concreet. En let op dat je niet al de belangrijkste boodschap geeft.
	Van: afwijzing gehandicaptenparkeerkaart Naar: uw aanvraag gehandicaptenparkeerkaart
Telefoonnummers:	0183 – 51 61 00 012 – 345 67 89 06 – 12 34 56 78
Tijden:	9.00 uur 17.00 uur

[Terug naar de inhoudsopgave](#)