

Inleiding

Onze communicatie met de burgers en met de collega's verloopt vaak schriftelijk. Als ambtenaren schrijven we dan ook een groot aantal brieven. Toch blijken vele van die brieven niet het **effect te sorteren** dat ze zouden moeten sorteren. Mensen begrijpen niet wat er geschreven staat, doen niet wat de briefschrijver vraagt of sturen een boze brief terug.

Dergelijke reacties hebben meestal te maken met de manier waarop de brief is gesteld. Een on(psycho)logische opbouw van de brief, een ambtelijk stijl en een starre en afstandelijk taal spel endaarbij een groter rol.

Om u te helpen bij het **schrijven van duidelijke en klantvriendelijke brieven** heeft de werkgroep Taal deze handleiding samengesteld. De werkgroep werd opgericht in november 1993. De leden ervan zijn vrijwilligers, die een **service willen verlenen** aan collega's die dagelijks worstelen met teksten. Enkelen van hen hebben een opleiding zakelijke communicatie achter de rug.

Deze brochure is opgebouwd rond een aantal praktijkvoorbeelden. Daartoe heeft de werkgroep Taal de voorbije jaren samen met de docenten *Brieven schrijven* een aantal brieven verzameld. Bij de herwerking van die brieven konden we gelukkig vaak een beroep doen op de auteurs of op de betrokkenden. We willen dan ook iedereen dankend die rechtstreeks of onrechtstreeks heeft bijgedragen tot deze herwerkingen.

De leden van de werkgroep ontvangen graag **uw reacties en suggesties**. U stuurt die het best door naar Brenda Casteleyn, PM/Provos.

Inhoudsopgave

Zoek de verschillen...aande hand van volgende vragen

- 1.1 Lijken de onderwerpen op elkaar?
- 1.2 Lijken de briefschrijvers op elkaar?
- 1.3 Lijken de lezers op elkaar?
- 1.4 Lijken de verzoeken op elkaar?
- 1.5 Zijn de twee brieven even doeltreffend?

Wat is een goede brief?

- 2.1 De inhoud is relevant en overtuigend
- 2.2 De feitelijke gegevens zijn correct
- 2.3 De brief is lezergericht
- 2.4 De toon is juist
- 2.5 De opbouw is doeltreffend
- 2.6 Het taalgebruik is aantrekkelijk
- 2.7 Het taalgebruik is correct
- 2.8 De vormgeving is verzorgd
- 2.9 De conventies (van de huisstijl) zijn in acht genomen

Hoe schrijft u een goede brief?

- 3.1 Zorg voor een goede voorbereiding
- 3.2 Zorg voor een gefaseerde uitvoering
- 3.3 Zorg voor een degelijke eindcontrole

Hoe pakt u de verschillende briefsoorten aan?

- 4.1 Informerende brieven
- 4.2 Goodwill brieven
- 4.3 Goednieuwsbrieven
- 4.4 Slechtnieuwsbrieven
- 4.5 Overtuigende brieven

Hoe ziet de huisstijl eruit?

- 5.1 Briefpapier
- 5.2 Briefschikking
- 5.3 Lettertype
- 5.4 Briefomslagen

Hoe verloopt de briefwisseling efficiënter?

- 6.1 Antwoord binnen twee weken
- 6.2 Zorg voor een vlotte ondertekening

Zoek de verschillen...

Alle briefwisseling te richten aan het
college van burgemeester en schepenen.
Grote Markt 1, 2000 Antwerpen

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

PM/001

(03)010 00 00(03)360 46 46

22 juli 1998

Geachte

Bij deze hebben wij de eer de tweede publicatie van de werkgroep Taal voor te stellen.

Omdat door onze stedelijke administratie zeer veel slechte brieven worden geschreven, zowel naar de burgers als naar elkaar, hebben wij gepoogd een handleiding samen te stellen die in de toekomst dient te worden gebruikt bij het maken van brieven. Onze stedelijke administratie heeft immers nood aan een verzorgde en goed geschreven correspondentie. Daarom dringen we erop aan dat deze handleiding wordt ingekeken en dat onze onderrichtingen strikt worden opgevolgd.

In de overtuiging dat er een goed gevolg zal worden gegeven aan deze oproep, tekenen wij.

Met de meeste hoogachting

de werkgroep Taal

Alle briefwisseling te richten aan het college van
burgemeester en schepenen. Grote Markt 1, 2000
Antwerpen

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

PM/001

(03)010 00 00(03)360 46 46

De nieuwe handleiding *Brieven schrijven* bevat 101 bruikbare tips!

22 juli 1998

Beste collega

Zit u ook geregeld in de knoei met aanspreektitels, openingszinnen en slotformules? Moet u ook af en toe uitleg geven bij uw brieven? Of erger nog, reageren de mensen soms boos en geïrriteerd op wat u hun schrijft?

Dan is onze handleiding *Brieven schrijven* echt iets voor u. Ze gaat immers dieper in op een aantal moeilijke briefsoorten. Per briefgenre laten we zien hoe u uw brieven duidelijker en begrijpelijker kunt maken. Hierbij maken we telkens gebruik van uitgewerkte praktijkvoorbeelden.

Uiteraard kunnen we u niet voor alle problemen een pasklare oplossing geven. Maar als u uw eigen vindingrijkheid combineert met de vele tips uit deze handleiding, bent u zeker al een heel eind op de goede weg.

We wensen u veel leesplezier.

Met vriendelijke groeten

de werkgroep Taal

... aan de hand van de volgende vragen

1.1 Lijken de onderwerpen op elkaar?

Als u de twee brieven op de vorige pagina's leest, kunt u zich terecht afvragen of deze brieven wel over hetzelfde gaan. Centraal in de eerste brief staat de verplichting om een bepaalde publicatie te lezen. De titel van die publicatie krijgt de lezer niet te zien. De tweede brief daarentegen stelt de brochure *Brieven schrijven* echt voor. Hij vertelt waarover de handleiding gaat, hoe ze is opgebouwd en wat de lezer eraan heeft.

U kunt dus stellen dat wat de inhoud betreft, de twee brieven naar verschillende aspecten van een zelfde gegeven verwijzen. In wetenschappelijke termen betekent dit dat ze erg van elkaar verschillen op **referentie** niveau.

1.2 Lijken de briefschrijvers op elkaar?

Ook het beeld dat de briefschrijver van zichzelf oproept, is in beide brieven anders. De eerste briefschrijver komt erg autoritair en afstandelijk over. Hij lijkt iemand die geen inspraak duldt, laat staan tegenspraak. De tweede briefschrijver plaatst zichzelf op gelijke voet met de lezer. Hij probeert zich ook in te leven in diens schrijfproblemen en treedt daarbij eerder op als een supporter dan als een strenge coach.

Samengevat komt het erop neer dat de beide teksten ook op het **expressie** vlak anders in elkaar zitten. De twee brieven schetsen elk een andere persoonlijkheid met andere gevoelens, opvattingen, normen en waarden. Daardoor verschilt ook de **toon** van de teksten.

1.3 Lijken de lezers op elkaar?

Beide brieven gaan op een verschillende manier met de lezer om. In de eerste brief lijkt de lezer een anonieme abstracte entiteit te zijn, die enkel dingen moet uitvoeren. Hij wordt dan ook niet direct aangesproken. Uit de tweede brief treedt wel een lezer van vlees en bloed tevoorschijn. Hier is de lezer iemand met schrijfproblemen die wellicht gebaait is met de brochure *Brieven schrijven*. Tegelijk gaat de tweede brief er ook van uit dat de lezer zelfstandig en creatief genoeg is om zelf problemen op te lossen.

De manier waarop de schrijver zijn lezer benadert, verschilt dus grondig in beide brieven. Met andere woorden ook op het **relatie** vlak lopen de twee teksten sterk uiteen. In de eerste brief kunt u enkel spreken van een relatie waarbij de schrijver hiërarchisch boven de lezer staat. In de tweede brief stelt de schrijver zichzelf ten dienste van de lezer. Daardoor komt hij veel meer **lezergericht** over dan de eerste briefschrijver.

1.4 Lijken de verzoeken op elkaar?

Ten slotte willen beide brieven ook duidelijk dat de lezer iets doet. Ze bevatten allebei een **oproep**. De eerste brief eist dat de lezer de handleiding leest en volgt. De tweede brief nodigt uit om de handleiding te lezen en te gebruiken als hulpinstrument. Dus ook op het **appellerende** niveau verschillen de twee brieven.

1.5 Zijn de twee brieven even doeltreffend?

Of de lezer ook op de oproep van de eerste brief zal ingaan, is nog de vraag. De kans is immers heel groot dat de lezer zich zal ergeren aan de autoritaire toon van de schrijver. Bovendien voelt de lezer zich in de eerste

brief helemaal niet aangesproken. Naar zijn of haar gevoel is de oproep wellicht voor iemand anders bestemd, iemand die zich wel laat bevelen en wegcijferen.

Kortom, de eerste brief slaat zowel op het expressieve als op het relationele vlak de bal volledig mis: de toon is fout en de tekst is niet lezergericht. Daardoor verdwijnen zowel de inhoud als de oproep naar de achtergrond. De schrijver gaat zo zeer uit van zijn eigen belang, dat hij het communicatieproces verstoort.

De tweede brief daarentegen probeert in die mate met de gevoeligheden van de lezer rekening te houden dat de inhoud en de oproep op de voorgrond treden. Hij is in de eerste plaats lezergericht geschreven en in de juiste toon gezet.

Watis een goede brief?

Hoe kunt u nu nagaan of uw brief goed zijn of niet?

Om u een oordeel te vormen over de kwaliteit van uw brieven, kunt u gebruik maken van de volgende controlelijst. De vragen uit deze lijst zijn deels geïnspireerd op het evaluatiemodel dat Jan Renkema uitwerkte in zijn boek *Taal mag geen belasting zijn*, deels op de checklist uit het *Handboek Bedrijfs correspondentie* van Jaap de Jong.

2.1 De inhoud is relevant en overtuigend

\$ Staat er niet te veel informatie in uw brief?

- informatie die al bekend is bij de lezeren niet herhaald hoeft te worden
- informatie die beter in een bijlage verstrekt kan worden
- standaard informatie die er in dit geval niet toe doet.

\$ Is er geen belangrijke informatie weggelaten?

- is het voor de lezer voldoende duidelijk wat u van hem wilt?
- roept uw brief niet allerlei ongewenste vragen op?

\$ Zit er geen tegenspraak in uw brief?

\$ Motiveert uw brief een voorstel of afwijzing van een verzoek?

2.2 De feitelijke gegevens zijn correct

\$ Zijn de adresseringsgegevens correct (vooral naam, geslachten adres)?

\$ Kloppende genoemde aantallen, bedragen, jaartallen?

2.3 De brief is lezergericht (zie hoofdstukken 3 en 4 en *Doeltreffend schrijven*)

\$ Hebt u bedankt voor bewezen diensten, sympathie betuigd en vertrouwen uitgesproken waar dat mogelijk was?

\$ Hebt u zich verontschuldigd voor ongemakken die u hebt veroorzaakt?

\$ Hebt u service verleend waar dat mogelijk was

- door extra informatie te geven
- door extra hulp te bieden?

2.4 De toon is juist (zie hoofdstukken 3 en 4)

\$ Hebt u zich niet bovende lezer geplaatst (gewichtige, denigrerende of belerende toon)?

\$ Hebt u zich niet gepresenteerd als al te dienstwillig dienaar (kruiperige, onderdanige toon)?

2.5 De opbouw is doeltreffend (zie hoofdstukken 3 en 4 en *Doeltreffend schrijven*)

\$ Is uw brief niet te lang? (Bevat de brief informatie die beter in de bijlage kan?)

\$ Als uw brief neutraal of goed nieuws brengt, staat dat nieuws dan aan het begin van uw brief?

\$ Als uw brief slecht nieuws brengt of als u iets van uw lezer gedaan wilt krijgen, staat het slechte nieuws of het verzoek dan meer achteraan, na (een deel van) de motivering?

\$ Is de verdeling in alinea's logisch?

\$ Zijn de alinea's in het zinnenverband ingedeeld dat de hoofdzaak uit de alinea (de kernzin) zo veel mogelijk voorop staat?

\$ Staat wat bij elkaar hoort, ook samenhangend bij elkaar?

2.6 Het taalgebruik is aantrekkelijk (zie *Doeltreffend schrijven*)

\$ Is het taalgebruik duidelijk?

- Hebt u voor gewone woorden gekozen?
- Is er terughoudend gebruik gemaakt van vaktermen tegenover niet-vakgenoten?
- Zijn afkortingen zoveel mogelijk vermeden?
- Is de zinsbouw duidelijk (weinig lange en ingewikkelde zinnen met tangconstructies en voorzetselstapels)?
- Zijn de gebruikte formuleringen nauwkeurig?

\$ Is het taalgebruik dynamisch?

- Is het taalgebruik bondig (zuinig met omslachtige woordgroepen, kopzinnen, overbodige en lege woorden en dubbel-op-formuleringen)?
- Zijn zinsbouwen zinslengte gevarieerd?
- Gebruikt u vooral actieve zinnen?

\$ Is het taalgebruik persoonlijk?

- Hebt u de wij-stijl vervangend door de u-stijl? Legt u contact met de lezer?
- Hebt u ouderwetse taalgebruiken en ambtelijke clichés vermeden?

\$ Is het taalgebruik positief?

- Hebt u neutraal en goed nieuws positief geformuleerd?
- Hebt u overbodige negatieve woorden vermeden?
- Hebt u ook bij slecht nieuws niet vergeten een positief punt te noemen?

2.7 Het taalgebruik is correct (zie *Doeltreffend schrijven*)

\$ Is de spelling correct?

\$ Is de interpunctie juist?

\$ Is de tekst vrij van fouten in zinsbouwen en woordkeuze?

\$ Hebt u bij twijfel over de juistheid van een woord of een grammaticale constructie een naslagwerk of een collegeraadpleegd?

2.8 De vormgeving is verzorgd (zie *Doeltreffend schrijven*)

\$ Zijn de vaste briefonderdelen evenwichtig over de paginaverdeeld?

\$ Bevat de brief voldoende tekstwit (ruime marges, witregeltussende alinea's)?

\$ Zijn de markeringsdoeltreffend?

\$ Is de papier- en printkwaliteit in orde?

\$ Zijn lelijke vouwen en vlekken, doorhalingen en zichtbare correcties vermeden?

2.9 De conventies (van de huisstijl) zijn in acht genomen (zie hoofdstuk 5)

\$ Zijn alle briefonderdelen aanwezig?

\$ Heeft ieder onderdeel de vorm gekregen die in de huisstijl is afgesproken (adres, betreft-regel, aanhef, ondertekening, enzovoort)?

Soms kan een oordeel over een tekst betrekking hebben op verschillende elementen. Zo kan een tekst bijvoorbeeld moeilijk zijn omdat de formulering niet geslaagd is, omdat de materie te ingewikkeld is voor de lezer of omdat de opbouw zo verwarrend is dat de lezer er niet aan uit kan.

U kunt dit evaluatiemodel nog verfijnen. Maar ook zo is het al voldoende om de verschillende elementen van uw tekst te onderzoeken en er de belangrijkste knelpunten mee op te lossen.

Hoe schrijft u een goede brief?

Goede briefschrijvers proberen natuurlijk niet alleen doeltreffende brieven te schrijven, ze proberen ook zo doelmatig of efficiënt mogelijk te werk te gaan.

Efficiënt brieven schrijven houdt in dat u uw schrijfpdracht systematisch aanpakt. Met andere woorden, u begint met een degelijke voorbereiding, u zorgt voor een gefaseerde uitwerking en besluit met een grondige evaluatie.

Bij een eenvoudige brief kunnen de verschillende stappen uit het schrijfproces vrij kort zijn. Maar bij lange en/of ingewikkelde brieven is het wel van belang dat u alle stappen helemaal doorloopt.

3.1 Zorg voor een goede voorbereiding

\$ Vraag u af wat u wilt bereiken

De eerste vraag die u moet stellen, is: welk doel of welke doelstellingen wil ik bereiken?

Wilt u informeren? Zo ja, welke informatie wilt u overbrengen? Of welke gevoelens wilt u overdragen?

Wilt u overtuigen? Zo ja, welke opvattingen wilt u verspreiden? En/of welke gevoelens wilt u opwekken?

Wilt u mensen aanzetten tot handelen? Zo ja, welke vaardigheden wilt u aanleren? Of welke handelingen wilt u laten uitvoeren?

Als u (zeker bij ingewikkelde brieven) deze vragen niet vooraf beantwoordt, kunt u achteraf ook niet toetsen of uw brief zijn doel treft. De kans is dan erg groot dat het voor de lezer niet duidelijk wordt wat u precies wilt bereiken.

\$ Vraag u af voor wie u schrijft

Ten tweede moet u ook een antwoord zoeken op de volgende vragen.

Wat weet mijn lezer? Wat weet hij nog niet?

Wat voelt mijn lezer?

Waarvoor interesseert hij zich?

Wat vindt mijn lezer? Welke opvattingen heeft hij?

Wat kan mijn lezer? Over welke vaardigheden beschikt hij?

Wat doet mijn lezer? Hoe ziet zijn gedrag eruit?

Hoe oud is mijn lezer?

U kunt immers pas lezer gericht schrijven als u zelf een duidelijk beeld hebt van de lezer.

\$ Vraag u af hoe de lezer tegen u aankijkt

Om te weten te komen welke positie u als schrijver inneemt, moet u de volgende vragen stellen.

Wat weet de lezer over mij, over onze organisatie?

Welk imago heb ik, heeft onze organisatie?

Welke indruk maakt mijn functie op de lezer?

Welke houding heeft de lezer tegenover mij, tegenover de organisatie?

De antwoorden op deze vragen zullen u helpen om de juiste toon te vinden in uw brief.

\$ Vraag u af tegen welke achtergrond u schrijft

Elke brief wordt voorafgegaan door een aantal gebeurtenissen, uitspraken, afspraken enzovoort. Deze elementen kunnen een belangrijke invloed hebben op de manier waarop de lezer de boodschap ontvangt. Daarom gaat u het best eerst na wat de voorgeschiedenis is van uw brief. Vaak levert dat onderzoekje meteen ook de openingslijn van uw brief op. Bijvoorbeeld: op 16 november telefoneerde u me met de vraag om u meer informatie toe te sturen over..."

3.2 Zorg voor een gefaseerde uitvoering

\$ Bepaalde inhoud

De inhoud kunt u bepalen aan de hand van de 8 w's:

- (van) wie?
- wat?
- wanneer?
- waar?
- (met) wie?
- waarmee?
- (op) welke wijze?

Op basis van uw voorbereiding maakt u nu uit wat u in uw brief zult opnemen en wat niet.

Daarnaast moet u zich ook afvragen of u op tegenargumenten, opwerpingen van de doelgroep, zult anticiperen.

\$ Zorg voor een goede opbouw

Wat u zeker niet mag doen, is teruggrijpen naar een oude brief en die zonder meer overnemen of die uitbreiden. Het resultaat is vaak een onduidelijke en onaantrekkelijke brief die niet inspeelt op de behoeften van de lezer. Het feit dat een brief al jaren wordt gebruikt, is geen garantie voor zijn kwaliteit.

Wat u wel kunt doen, is een bouwplan maken. Hierbij probeert u de hoofdzaken uit uw brief onder te brengen in een directe, semi-directe, indirecte structuur of semi-indirecte structuur.

De directe structuur

In een directe structuur vindt u de stelling of de kern van de brief steeds vooraan. Vervolgens krijgt u een lijn toelichtingen het briefslot.

Stelling

Toelichting

Hoffelijk slot

De directe structuur is het meest geschikt voor eenvoudige briefjes. U kunt hem gebruiken voor goednieuwsbrieven, bijvoorbeeld gelukwensen en andere goodwillbrieven. Daarnaast kunt u de directe structuur ook toepassen bij slechtnieuwsbrieven, maar enkel als u er zeker van bent dat de lezer geen aanstoot zal nemen aan het slechte nieuws, of het slechte nieuws eigenlijk wel verwacht.

Desemidirectestructuur

De meeste brieven maken echter gebruik van een semi-directe structuur. Daarbij verschijnt de stelling of de kern van de brief onmiddellijk na de inleiding.

Inleiding
Stelling
Toelichting
Hoffelijk slot

Deze structuur is natuurlijk bruikbaar voor iets ingewikkelder brieven. Daarnaast kunt u dankzij de inleiding de brief beter situeren voor de lezer. Ten slotte kunt u aan de inleiding ook een paar positieve, relatieversterkende elementen toevoegen. Dat kan vooral bij slechtnieuwsbrieven van belang zijn.

De indirectestructuur

Bij brieven met een indirecte structuur vindt u de stelling steeds aan het slot van de brief.

Inleiding
Toelichting
Stelling

Deze zeer indirecte structuur is het meest geschikt voor brieven die de lezer moeten laten zien hoe een besluit tot stand is gekomen, zoals ambtelijke en juridische beschikkingen. Omdat bij een beschikking de overweging na de conclusie voorafgaat, staat de conclusie in de brief ook aan het einde.

Een puur indirecte structuur wordt in zakelijke communicatie wel afgeraden, behalve als het gaat om gevraagde (juridische) adviezen. Hij laat immers weinig ruimte om de brief positief en hoffelijk te sluiten.

Desemiindirectestructuur

De semi-indirecte structuur bestaat uit de volgende elementen:

Inleiding
Vorbereiding
Stelling
Toelichting
Positief slot

Deze structuur is vooral geschikt als u slecht nieuws hebt en de relatie met de lezer niet wilt schaden. Het grote voordeel van deze structuur is dat de lezer niet meteen wordt overvallen door het slechte nieuws, maar er ook niet eindeloos hoeft op te wachten.

\$ Schrijf een eerste versie

U bouwt nu zinnen rond de kernwoorden uit uw bouwplan. Daarbij probeert u in elke alinea de hoofdgedachte steeds in de eerste of de tweede zin te zetten. Zorg er ook voor dat de verbanden tussen de alinea's en tussen de zinnen in een alinea voldoende duidelijk zijn.

\$ Redigieren en corrigeer de tekst

In de handleiding *Doeltreffend schrijven* vindt u een heleboel tips om teksten te redigeren en te corrigeren. Op het concreet taalgebruik gaan we in dit hoofdstuk dan ook niet verder in.

3.3 Zorg voor een degelijke eindcontrole

Voordat een brief wordt geprint, leest u hem waarschijnlijk nog even na op spelfouten en ontsporde zinnen. Maar daar blijft het meestal bij. Ten onrechte, want bij de controle moeten ook andere aspecten nog eens kritisch bekeken en eventueel aangepast worden, zoals lezergerichtheid, toon, goodwill enzovoort. Hierbij kunt u gebruik maken van de controlelijst uit het vorige hoofdstuk.

Voor een degelijke kritische controle is enige afstand gewenst. De ideale methode is de brief even weg te leggen, zodat u er bij het herlezen met nieuwe ogen naar kijkt. Maar meestal heeft u daarvoor geen tijd. Laat in dat geval een collega of uw chef de brief nakijken. Zij hebben voldoende afstand om zwakheden in de tekst aan te wijzen en leveren vaak bruikbare alternatieven die u zelf over het hoofd hebt gezien.

Als u te maken hebt met een uitgebreid publiek, werkt u het best met gestructureerde controles: u toetst de brief dan vooraf door middel van een pretest.

Hoe pakt u de verschillende briefsoorten aan?

Ruwweggesproken, kunnen we zakelijke brieven opdelen in ongeveer vijf grote categorieën:

\$ informerende brieven
bevestigingen
begeleidende brieven
antwoorden op verzoeken tot informatie
berichten over praktische wijzigingen

\$ goodwill brieven
welkomstbrieven
felicitaties
complimenten
rouwbetuigingen
excuus brieven

\$ goednieuwsbrieven
aanstellings- of bevorderingsbrieven
positieve reacties op klachten
positieve reacties op verzoeken

\$ slechtnieuwsbrieven
annuleringen
ontslagbrieven
weigerbrieven
afwijzingen
berichten over ongunstige ontwikkelingen
klachten

\$ overtuigende brieven
aanbiedingsbrieven
reclamebrieven
sensibiliseringsbrieven
voorlichtingsbrieven
sollicitatiebrieven
verzoekbrieven
verzoeken om bevordering of verhoging van salaris
verzoeken om overplaatsing
verzoeken om medewerking
uitnodigingen
aanmaningsbrieven

Sommige brieven horen in meer dan één categorie thuis. Denk maar aan de aanmaningsbrief die tegelijk een slechtnieuws- en een overtuigende brief is. Of neem de aanstellingsbrief die natuurlijk ook felicitaties en een verwelkoming bevat.

\$ standaardbrieven

U kunt voor een aantal van deze briefsoorten standaardbrieven uitwerken, waarin u alleen maar de namen het adres van de lezer en de datum verandert. Sommige organisaties versturen nog altijd formulierachtige brieven die voorgedrukt zijn en waarop wordt aangekruist wat voor de lezer van toepassing is. Veel lezers ervaren dit soort brieven als weinig persoonlijk. De modemetekstverwerker maakt het gebruik ervan onnodig.

4.1 Informerende brieven

\$ Wat zijn informerende brieven?

Een informerende brief gebruikt u als u neutraal nieuws mee te delen hebt of een neutrale gebeurtenis wilt bevestigen, zoals een afspraak of de ontvangst van stukken. Met een informerende brief wilt u dus niets speciaals van de lezer gedaankrijgen. De inhoud van een informerende brief zal de lezer ook niet bijzonder verblijden of teleurstellen.

\$ Waarvoor gebruikt u ze?

Informerende brieven hebben een dubbel doel. Enerzijds bevorderen ze de vlotte werking van de organisatie. Anderzijds brengen informerende brieven de volgende boodschap over: wij denken aan u, wij zijn voor u bezig. Met deze brieven kunt u dus werken aan de relatie met uw lezer.

\$ Hoe zijn ze opgebouwd?

Voor de meeste informerende brieven kunt u gebruik maken van de semi-directestructuur:

- . inleiding: geef de aanleiding
- . stelling: zeg precies wat de lezer moet weten of doen
- . toelichting: geef de nodig toelichtingen of argumenten
- . hoffelijk slot: eindig positief met extra informatie.

\$ Tips

- Voor een aantal van deze elementen kunt u een beroep doen op enkele standaardwendingen.

. inleiding

Zoal telefonisch afgesproken, stuur ik u ...

Zoals u me in uw brief van 12 oktober vraagt, bezorg ik u ...

In uw brief van 12 oktober vraagt u me ...

In uw brief van 12 oktober meldt u me ...

Geef in de inleiding concrete gegevens ter ondersteuning van het geheugen van de lezer.

. stelling

Als bijlage vindt u alle relevante informatie waarover ik beschik.

U kunt een installatiepremie aanvragen bij de dienst sociale zaken, Moorkensplein 19 in Borgerhout-Antwerpen.

Vermijd clichés als: ik heb de eer u te melden dat of, hierbij deel ik u mede dat ...

. midden

Wij stellen alles in het werk om ...

Tot nu toe hebben wij de ... nog niet ontvangen.

U kunt daarbij als volgt te werk gaan.

. slot

Voor meer informatie kunt u terecht bij mijn medewerkster Christel Efficiënt op het telefoonnummer...

Als u meervragen hebt, kunt u mij tijdens de kantooruren altijd bellen op het nummer...

Voor nadere inlichtingen verwijs ik u graag naar...

\$ Voorbeeld van een informerende brief

Situatie

Een firma heeft bij het stadsbestuur een aanvraag ingediend om een handelscomplex op te richten. De behandelende ambtenaar stuurt 9 exemplaren van het dossier door naar het Ministerie van Economische Zaken en stuopt de volgende begeleidende brief bij.

Alle briefwisseling te richten aan het
college van burgemeester en schepenen.
Grote Markt 1, 2000 Antwerpen

DROV, Desguinlei 33, 2018 Antwerpen.

Familie O. Verijverig
Werkstraat 93
2000 ANTWERPEN

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

DROV/KMO/01

(03)010 00 00(03)360 46 46

wet op de handelsvestigingen - oprichting van een handelscomplex

22 juli 1998

Mevrouw
Mijnheer

In uitvoering van de wet van 29 juni 1975 maken wij u hierbij 9 exemplaren over van het dossier, ingediend door de firma NV Werklust III, p/a de heer O. Verijverig, Werkstraat 93 te 2000 Antwerpen 1, voor de oprichting van een handelscomplex op de hoek van de Koeienmarkt en de Neemstraat te 2000 Antwerpen 1.

Het dossier werd bij het stadsbestuur ingeschreven op 4 augustus 1997. Aan de aanvrager werd een ontvangstmelding overgemaakt.

Hoogachtend

Namens het college van burgemeester en schepenen
voor de stadssecretaris
bij machtiging van 1 april 1998
de directeur

voor de burgemeester
de afgevaardigde schepenen

Cor Nuijt

P. Janssens

Bespreking

De inhoud is deels niet relevant

Het betreft stelt dat de brief gaat over de wet op de handelsvestigingen. Maar dat blijkt helemaal niet het geval te zijn.

De openingsalinea bevat standaardinformatie waar de lezer niets aan heeft. De lezer weet immers wel dat de Antwerpse ambtenaar hem dat dossier bezorgt in overeenstemming met de wet van 29 juni 1975.

De brief is niet lezer gericht

De briefschrijver maakt niet duidelijk wie het dossier in Antwerpen opvolgt. De lezer weet dus niet bij wie hij terecht kan voor meer informatie.

De toon is erg afstandelijk

De briefschrijver komt nogal gereserveerd en onderkoeld over.

De opbouw laat wensen over

Deze brief bestaat enkel uit een stelling en een toelichting die beter chronologisch waren geordend.

Het taalgebruik is alles behalve aantrekkelijk

De brief bevat veel passieve zinnen, naamwoordconstructies en ambtelijke clichés. Bovendien is de eerste zin veel te lang.

Het taalgebruik is niet helemaal correct

Geld maken we over, maar dossiers bezorgen we en ontvangstmeldingen sturen we toe.

De huisstijl is niet correct toegepast

Het voorgeschreven aantal witregels is niet gerespecteerd en de aanspreking is verouderd en niet bepaald beleefd.

Alle briefwisseling te richten aan het college van
burgemeester en schepenen. Grote Markt 1, 2000
Antwerpen

DROV, Desguinlei 33, 2018 Antwerpen.

Familie Verijverig
Werkstraat 93
2000 ANTWERPEN

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

DROV/KMO/01

(03)010 00 00(03)360 46 46

vergunningsaanvraag nieuw handelscomplex NV Werklust III. (*)

22 juli 1998

Geachte mevrouw
Geachte heer

In deze envelop vindt u 9 exemplaren van de vergunningsaanvraag van de NV Werklust III. (*)

Deze firma wil in Antwerpen een nieuw handelscomplex bouwen op de hoek van de Koeienmarkt en de
Neemstraat. De NV zelf is gevestigd op het volgende adres:

De heer O. Verijverig
NV Werklust III
Werkstraat 93
2000 ANTWERPEN

Het stadsbestuur heeft de vergunningsaanvraag ontvangen op 4 augustus en dat met een ontvangstbrief gemeld
aan de aanvrager.

Mijn medewerker, Raf Perfect, volgt het dossier op. Voor meer informatie kunt u bij hem terecht op het
nummer (03)238 78 60.

Met vriendelijke groeten

Namens het college van burgemeester en schepenen
voor de stadssecretaris
bij machtiging van 1 april 1998
de directeur

voor de burgemeester
de afgevaardigde schepenen

Cor Nuij

P. Janssens

(*) U toegestuurd volgens de wet van 29 juni 1975

4.2 Goodwillbrieven

\$ Wat zijn goodwillbrieven?

Typische goodwillbrieven zijn gelukwensen, rouwbetuigingen, verontschuldigungen, dankwoordjes en verwelkomingen. Met deze brieven wil de schrijver een goed gevoel opwekken bij de lezer en ervoor zorgen dat de lezer een positieve houding tegenover hema aanneemt.

Binnen de stedelijke administratie bestaat er geen traditie in het schrijven van zuivere goodwillbrieven, behalve bij de kabinetten. Als het goed is bevatten alle brieven ook een aantal goodwill-elementen.

\$ Waarvoor gebruikt u ze?

Een goodwillbrief is een brief die uitsluitend bedoeld is om de lezer gunstig te stemmen en de goederrelatie te bevorderen. Goodwillbrieven zorgen ervoor dat de lezer een positieve houding aanneemt tegenover de stedelijke administratie en kunnen bijdragen tot een beter imago van het stadsbestuur.

\$ Hoe zijn ze opgebouwd?

Het is moeilijk om een standaardstructuur te geven voor goodwillbrieven omdat er zulke uiteenlopende onderwerpen aan bod kunnen komen. Ze moeten wel altijd minstens de volgende onderdelen bevatten:

- een verwijzing naar de aanleiding
- een gedeelte waarin de schrijver zijn 'gevoelens' van meelevens of sympathie uitdrukt.

Goodwillbrieven die over een blijde gebeurtenis gaan, krijgen meestal een directe structuur of een semi-directe structuur.

\$ Tips

- Stel uw brief zo persoonlijk mogelijk op.

Niet

Van harte gefeliciteerd

met uw huwelijk!

Het stadsbestuur

Naar aanleiding van uw huwelijk, zult u wellicht niet zo enthousiast reageren als u een voorgedrukte kaart ontvangt:

U weet dan immers dat deze kaart met een paar duizend tegelijk gedrukt is. Deze felicitaties zijn slechts een routinekwestie, meerniet.

Wel

Van hartegefeliciteerd
metuw huwelijk!

Het stadsbestuur

Ik wens u beiden alle geluk toe!
Jan Goegemutst

Dezelfde kaart komt al helemaal anders over als uw chef er een persoonlijke boodschap bij geschreven heeft.

- Tracht een oprechte indruk te wekken en gebruik een toonzetting, die bij de relatie met de lezer past.

Niet (In antwoord op een klacht)

U mag vooral niet geloven dat wij ook maariets belangrijk vinden dan uw tevredenheid.

Ook de lezer weet dat dit niet waar is. Hij zal zo'n uitspraak ondermeernaïef of 'onnozel' vinden. Maar op de volgerde, eerlijke opmerking reageer hij waarschijnlijk wel positief:

Wel

Wij vinden het uiteraard heel belangrijk dat u tevreden bent.

- Neem het standpunt van de lezer in. Vraag u af wat hij of zij graag wil ontvangen of lezen.

- Gebruik geen clichés. Die maken een onpersoonlijke indruk. Ze wijzen erop dat de schrijver het niet de moeite waard vindt iets persoonlijks te bedenken.

- Gebruik zoveel mogelijk positieve woorden (geluk, succes, inzet, vreugde, steun, kracht, ...).

- Vermijd alles wat eigen belang doet vermoeden.

Niet

Word maar gauw weer beter, want we geraken hier niet door ons werk.

Wel

Veel sterkte toegewenst! We komen zekereens langs als je je wat beter voelt.

- Vermijd overdrijving, vleierij en dramatiek.

- Overweeg of u de brief typt of met de handschrijft.

In sommige heel belangrijke gevallen zullen we een brief schrijven met de hand. Bijvoorbeeld, na aanleiding van het overlijden van iemand die wij goed hebben gekend.

- Ondertekende brief altijd persoonlijk.
- Vermeld geen onderwerp.
- Vermeld geen naam van de behandelende ambtenaar.

\$ Voorbeeld van een goodwillbrief

Situatie

In naam van het college van burgemeester en schepenen schrijft de personeelsdienst van de stad een goodwillbrief ter gelegenheid van de pensionering van een personeelslid.

Alle briefwisseling te richten aan het
college van burgemeester en schepenen.
Grote Markt 1, 2000 Antwerpen

PM Districtshuis, Maurice Dequeeckerplein 1, 2100 Deurne.

De heer Vermoeid
Eindecarrièrelaan 93
2000 Antwerpen

uw bericht vanuw kenmerkons kenmerktelefoonfax

PM/001

(03)010 00 00(03)360 46 46

22 juli 1998

Mijnheer

Naar aanleiding van uw vraag om oppensioenstelling met ingang van 1 september, stellen wij er prijs op u te danken voor de diensten die u tijdens uw lange loopbaan hebt gepresteerd ten behoeve van de plaatselijke gemeenschap.

Wij hopen dat u nog vele jaren in de beste gezondheid zult mogen genieten van uw welverdiend rustverlof.

Hoogachtend

Namens het college van burgemeester en schepenen:
de stadssecretaris

voor de burgemeester
de afgevaardigde schepen

F.Jansen

G.Pieters

Bespreking

De brief is niet doeltreffend

Dit is duidelijk een standaardbrief. De lezer merkt onmiddellijk dat ieder personeelslid dezelfde brief krijgt toegestuurd bij zijn of haar pensionering. Het doel van de brief - het creëren van goodwill - wordt dus gemist. Er staat immers niets persoonlijks in. Dat kan ook niet. Een personeelsdienst die de dossiers van 10 000 personeelsleden behartigt, kan onmogelijk iedereen persoonlijk kennen.

De toon is weinig hartelijk

Er spreekt weinig hartelijkheid uit de tekst. De formulering is standaard: 'naar aanleiding van uw vraag om openstelling met ingang van 1 september 1997'. Na deze inleiding verwacht u eerder een puur administratieve brief. De laatste zin is clichématig.

De inhoud is te algemeen

De inhoud is te beknopt. Er wordt niet verwezen naar specifieke kwaliteiten of verdiensten van het personeelslid. Er staat niets in dat hem persoonlijk aanspreekt.

Het taalgebruik is verouderd

De formulering is ambtelijk. De eerste alinea is één lange zin. "Ten behoeve van" kan beter vervangen worden door "voor". "Zult mogengeheten" is nogal formeel en ouderwetstalgebruik. De aanspreking "mijnheer" is fout en moet zijn "Geachteheer".

Herschrijving

De leden van de personeelsdienst kunnen moeilijk zelf een persoonlijke brief schrijven. Daarom is het raadzaam deze brief mee te laten schrijven door iemand die de lezer goed kent. Zo kan de brief worden gestofveerd met een aantal persoonlijke opmerkingen.

De herschrijving vermeldt ook uitdrukkelijk dat de afzender (het college) de ontvanger niet kent. Het komt de oprecht toon van de brief ten goede.

Alle briefwisseling te richten aan het college van
burgemeester en schepenen. Grote Markt 1, 2000
Antwerpen

PM Districtshuis, Maurice Dequeeckerplein 1, 2100 Deurne.

De heer Vermoeid
Eindecarrièrelaan 93
2000 Antwerpen

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

PM/001

(03)010 00 00(03)360 46 46

22 juli 1998

Geachte heer

Volgende maand gaat u met pensioen, na een mooie loopbaan van 30 jaar.

Wij kennen u niet persoonlijk, maar van uw chef, de heer Artelyck, vernamen we dat u een zeer gemotiveerd ambtenaar bent. Naar verluidt, hebt u mee de basis gelegd voor de nieuwe procedure in het aankoopbeleid en was u zeer nauw betrokken bij allerlei projecten in het kader van stad in beweging.

Wij willen u dan ook zeer hartelijk danken voor alles wat u hebt helpen realiseren.

U zult het nu een heel stuk rustiger krijgen. Of misschien is nu het moment gekomen om intensief bezig te zijn met uw hobby's of om projecten waar u al lang van droomde, eindelijk te realiseren.

Van harte wensen wij u nog vele goede, gelukkige jaren. U hebt die ten volle verdiend.

Met vriendelijke groeten

Namens het college van burgemeester en schepenen
de stadssecretaris

voor de burgemeester
de afgevaardigde schepenen

F. Jansen

G. Pieters

4.3 Goednieuwsbrieven

\$ Wat zijn goednieuwsbrieven?

Een goednieuwsbrief bevat altijd een boodschap die de lezer een genoegen zal doen. U kunt de lezer bijvoorbeeld geven wat hij heeft gevraagd: een vergunning, een bevordering, een aanstelling enzovoort. Of u kunt positief reageren op een klacht.

\$ Waarvoor gebruikt u ze?

Met goednieuwsbrieven kunt u ongeveer hetzelfde bereiken als met goodwillbrieven. U geeft de lezer een goed gevoel en bevordert zo de relatie. Goednieuwsbrieven zijn dus een prima middel om een positief beeld van uw organisatie op te roepen.

\$ Hoe zijn ze opgebouwd?

In de meerderheid van de gevallen is het wenselijk onmiddellijk met de deur in huis te vallen. U gebruikt dan de directemethode. De indirectemethode verdient de voorkeur, als de argumentatie en eventueel de technische informatie die de lezer nodig heeft, veel nadruk moeten krijgen.

Hoewel goednieuwsbrieven heel wat makkelijker te schrijven zijn dan slechtnieuwsbrieven, loopt er toch af en toe nog iets mis. Soms wordt het goedenieuws zo slecht gebracht dat de lezer niet weet of hij tevreden moet zijn of niet. In dat geval heeft de schrijver het goedenieuws te zeer weggemoffeld. Conclusie: de aangename boodschap plaatst u het best op een prominente plaats in de brief.

\$ Tips

- Formuleer de aanleiding kort en bondig.

Vermijd het woord klacht of eis, verwijs naar een klacht met de termen *verzoek* of *mededeling*. Dikwijls is een zakelijke situering als onderwerp al voldoende.

Niet

Uw klacht over de werkzaamheden op de Meir

Wel

Werkzaamheden op de Meir

- Formuleer het aangename bericht expliciet.

Niet

In zitting van 19 december heeft het college uw klacht betreffende de terugbetaling van uw takelkosten ontvankelijk verklaard.

Wel

Het college van burgemeester en schepenen beslist uw takelkosten terug te betalen.

- Probeer enthousiast en hartelijk te klinken, maar niet overdreven.

Niet

Wij zijn bijzonder verheugd u te kunnen mededelen dat...

Wel

Met genoegen laat ik u weten dat...

- Geef een gemaakte fout duidelijk toe, bij voorkeur door een onpersoonlijke formulering.

Niet

Wij hebben uw aanvraag juist en laattijdig behandeld.

Wel

Uw aanvraag is inderdaad juist en laattijdig behandeld.

- Zorg dat duidelijk wordt wie wanneer welke actie zal ondernemen. Geef de procedure voor de afhandeling van een klacht puntsgewijs en/of chronologisch weer.

- Vermeld bij wie de lezer terecht kan voor nadere informatie, afspraken enzovoort.

- Sluit positief af.

- Gebruik nooit clichés in het slot.

\$ Voorbeelden van goede nieuwsbrieven

Situatie 1

De stad Antwerpen liet een wagen wegtakelen. Ze heeft echter geen enkele gegronde reden om dit te rechtvaardigen. Ze gaat in op het verzoek van de burger om de takekosten terug te betalen.

Alle briefwisseling te richten aan het
college van burgemeester en schepenen.
Grote Markt 1, 2000 Antwerpen

DROV, Desguinlei 33, 2018 Antwerpen 1

De heer R. Eductie
Takelstraat 7
2000 Antwerpen

uw bericht vanuw kenmerkons kenmerktelefoonfax

DROV/37/R/20

(03)010 00 00(03)360 46 46

terugvordering takelkosten

22 juli 1998

Mijnheer

In antwoord op uw schrijven in rand vermeld, kan ik u meedelen dat betaalde takelkosten kunnen worden terugbetaald door de politie op twee voorwaarden:

1. u dient het bewijs te leveren dat de takelkosten betaald werden, door de factuur bij te voegen
2. het bewijs van de vrijspraak, een uittreksel van het vonnis, dient eveneens te worden voorgelegd.

Deze beide bescheiden dienen, samen met een begeleidend schrijven, waarin alle details betreffende de takeling vermeld staan, overgemaakt te worden aan de politie financieel-technische dienst, Noordersingel 3, 2140 Borgerhout-Antwerpen.

Deze dienst zorgt dan verder voor de administratieve afwikkeling.

Hoogachtend

M. Corthout
burgemeester

Bespreking

De brief is niet erg lezergericht

De lezer wordt met deze standaardbrief niet persoonlijk aangesproken. De schrijver doet ook geen poging om het vertrouwen van de burger te herwinnen. Het slot bijvoorbeeld bevat geen verontschuldiging, noch een -goodwillelement.

Er ontbreken een paar inhoudelijke elementen

De brief vermeldt de naam niet van de persoon die het dossier behartigt, noch het telefoonnummer waar de lezer bijkomende informatie kan opvragen. De lezer moet ook een brief opstellen met "alle details betreffende de takeling". De briefschrijver maakt helemaal niet duidelijk wat hij daaronder verstaat.

De opbouw is niet effectief

De schrijver gebruikt wel de directemethode. Hij deelt het goedenieuws mee in het begin van zijn brief. De voorwaarden volgen. Maar de document die de lezer moet bezorgen, staat niet logisch gerangschikt. Op het eerste gezicht moet de lezer twee documenten opsturen, terwijl het er in feite drie zijn.

Het taalgebruik is te ambtelijk

De brief bevat hier en daar ambtelijke taal, bijvoorbeeld: 'uw schrijven in rand vermeld', 'beide bescheiden', 'begleidend schrijven', 'betreffende'. Passieve zinsconstructies benadrukken het ambtelijke nog meer. Bovendien wordt het goedenieuws zo onderkoeld geformuleerd dat het niet geheel duidelijk is of het wel om goedenieuws gaat.

Het taalgebruik is niet helemaal correct

Geld kan worden 'overgemaakt', maar brieven, dossiers enz. bezorgen we.

Herschrijving

Bij de herwerking van deze brief hebben we geprobeerd om een aantal goodwillelementen op te nemen. Dat wil zeggen dat de herschreven brief verontschuldigingen bevat en dat de lezer wordt bedankt voor zijn medewerking.

Alle briefwisseling te richten aan het college van
burgemeester en schepenen. Grote Markt 1, 2000
Antwerpen

DROV, Desguinlei 33, 2018 Antwerpen 1

De heer R. Eductie
Takelstraat 7
2000 Antwerpen

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

DROV/37/R/20

(03)010 00 00(03)360 46 46

terugbetaling takelkosten

22 juli 1998

Geachte heer

Het college van burgemeester en schepenen besliste uw takelkosten terug te betalen. Uw auto was inderdaad ten onrechte weggetakeld.

We willen uw dossier graag zo snel mogelijk in orde brengen. Daarom hebben we de volgende documenten nodig:

- (1) de factuur van de betaalde takelkosten
- (2) een uittreksel van het vonnis waaruit blijkt dat u bent vrijgesproken
- (3) een begeleidende brief waarin u vermeldt waar en wanneer uw auto werd weggetakeld.

Kunt u die opsturen naar de heer J. Wegwijs? Hij behartigt uw dossier en is te bereiken op het volgende adres:

politie
financieel-technische dienst
De heer J. Wegwijs
Noordersingel 3
2140 BORGERHOUT-ANTWERPEN

Als u nog vragen hebt, kunt u bij hem terecht op het nummer (03)221 10 07.

Wij verontschuldigen ons voor de veroorzaakte hinder en danken u voor uw medewerking bij de verdere afhandeling van deze procedure.

Hoogachtend

M. Corthout
burgemeester

Situatie2

Een vereniging vraagt het stadsbestuur om een manifestatie te mogen organiseren op het stadsgrondgebied. De stad staat dit toe, maar stelt enkele voorwaarden.

Alle briefwisseling te richten aan het
college van burgemeester en schepenen.
Grote Markt 1, 2000 Antwerpen

DROV, Desguinlei 33, 2018 Antwerpen 1

De heer F. Emina
10-Mijlstraat 4
2000 Antwerpen

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

DROV/17/98

(03)010 00 00(03)360 46 46

Openbare weg. Datum manifestatie: zondag 21 september 1998

22 juli 1998

Mijnheer

Ingevolge uw in rubriek vermeld schrijven wordt u toelating verleend om op zondag 21 september 1998 te 14 uur de 4de "Ladies SK" en te 15 uur de 10de "Antwerp Ten Miles" in te richten op het stadsgrondgebied, met vertrek en aankomst op het gedeelte van de Frankrijklei tussen Teniersplaats en Maria-Theresialei, waarbij de wegwijzers, onderling met de politie overeengekomen, mogen gevolgd worden.

De politie zal instaan voor de plaatsing van de nodige verkeerssignalisatie, voor de verkeersregeling op en rond het parcours, voor toezicht en begeleiding en voor het vrijmaken van de nodige ruimten en straten.

Er bestaat geen bezwaar tegen het aanbrengen van een beperkte bewegwijzering ten behoeve van de deelnemers op het parcours en van andere aanduidingen naar de parkings, kleedkamers e.d., op voorwaarde dat ze onmiddellijk na afloop van de manifestatie verwijderd worden.

De onderrichtingen van de politie, die de nodige maatregelen zal treffen, dienen stipt nageleefd.

Hoogachtend

K. Borstlap
Burgemeester

Bespreking

De brief komt helemaal niet over als goednieuwsbrief

De schrijver deelt de goedkeuring van het college droog, neutraal en ambtelijk mee. De derde alinea bevat de pejoratieve woorden 'bezwaar' en 'voorwaarde'. Het slot bevat ook geen goodwill elementen.

Een aantal inhoudelijke elementen ontbreken

Het betreft verwijst niet concreet genoeg naar de geplande manifestatie. De brief vermeldt geen naam van de persoon die het dossier behartigt, noch het telefoonnummer waar de burger meer informatie kan opvragen.

De opbouw is vrij chaotisch

De schrijver gebruikt de directe methode. Hij deelt het goede nieuws mee in het begin van zijn brief. Verder vermeldt hij enkele bijkomende gegevens voorwaarde, maar niet geordend. De hulp en de rol van de politie behandelt hij zowel in de eerste twee alinea's als in het slot.

Het taalgebruik is verouderd en vaak niet correct

De eerste en de derde alinea zijn te lang en bevatten te veel naamwoordconstructies. Samen met ambtenares zoals *ingevolge uw in rubriek vermeld schrijven, ten behoeve van* vermindert dit de verstaanbaarheid van de brief voor de lezer.

De woordtoelatingen *inrichting* zijn in deze brief niet correct gebruikt. *Toestemmingen organiseren* zijn hier op hun plaats.

De werkwoordelijke eindgroep *mogen gevolgd worden* in de eerste alinea is grammaticaal niet correct. Het hoofdwerkwoord mag niet tussen zijn hulpwerkwoorden staan.

Wie 'voor iets instaat', draagt verantwoordelijkheid voor, is ervoor aansprakelijk, staat ervoor garant. Dat is wat anders dan 'voor iets zorgen', 'ergens zorg voor dragen'.

Het werkwoord 'aanduiden' betekent: kenbaar maken door het opgeven van kenmerken of bijzonderheden of door een gebaar. In een rij verdachten kan men bijvoorbeeld een persoon aanduiden als dader. Of een wissel mag alleen worden betaald aan de bij name aangeduide persoon. 'Aanduiding naar parkings' is dus foutief en kan beter worden vervangen door 'bewegwijzering naar parkings'

Herschrijving

Alle briefwisseling te richten aan het college van
burgemeester en schepenen. Grote Markt 1, 2000
Antwerpen

DROV, Desguinlei 33, 2018 Antwerpen 1

De heer F. Emina
10-mijlstraat 4
2000 Antwerpen

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

DROV/17/98

(03)010 00 00(03)360 46 46

ladies 5K en Antwerp Ten Miles

22 juli 1998

Geachte heer

Het college van burgemeester en schepenen verleent u de toestemming om op zondag 21 september 1998 om 14 uur de vierde "Ladies 5K" en om 15 uur de tiende "Antwerp Ten Miles" te organiseren.

De lopers vertrekken en arriveren op de Frankrijklei tussen de Teniersplaats en de Maria-Theresialei. De politie zal daartoe verkeerssignalisatie plaatsen en de nodige pleinen en straten vrijmaken. Ze zal bovendien het verkeer op en rond het parcours regelen. De politie zorgt ook voor toezicht en begeleiding. Ik verzoek u haar richtlijnen strikt na te leven.

U kunt zelf ook wegwijzers op het parcours aanbrengen, evenals bewegwijzering naar parkings, kleedkamers, enzovoort. Wilt u deze na afloop van de manifestatie wel onmiddellijk verwijderen?

Ik wens u veel succes met dit evenement. Ik hoop dat het weer en de belangstelling optimaal zullen zijn.

Met vriendelijke groeten

K. Borstlap
burgemeester

4.4 Slechtnieuwsbrieven

\$ Wat zijn slechtnieuwsbrieven?

Een slechtnieuwsbrief brengt informatie die voor de lezer onaangenaam is. De lezer krijgt bijvoorbeeld geen vergunning of, minder erg, hij kan niet bij u terecht met zijn probleem. De brieven schrijver moet die onaangename informatie zo eerlijk en duidelijk mogelijk presenteren en tegelijk vriendelijk en beleefd blijven. Geen gemakkelijke opgave.

\$ Waarvoor gebruikt u ze?

In de eerste plaats moet een slechtnieuwsbrief de negatieve boodschap zo duidelijk mogelijk overbrengen. De meeste lezers hebben immers de neiging om het minder aangename nieuws rooskleuriger op te vatten dan bedoeld. Bovendien moet vaak ook om juridische redenen het slechte nieuws zo helder mogelijk worden gebracht.

Daarnaast moet de slechtnieuwsbrief ervoor zorgen dat de lezer de negatieve boodschap aanvaardt zonder dat dit de relatie (al te veel) schaadt. De schrijver moet ook na de slechtnieuwsbrief een goed contact kunnen onderhouden met de lezer. Dat kan enkel als hij in zijn brief aan een positief imago werkt.

\$ Hoe zijn ze opgebouwd?

Voor de opbouw van slechtnieuwsbrieven kunt u kiezen uit twee structuren: de semi-directe of de semi-indirecte methode.

In elk geval bevat uw openingsalinea steeds een aantal aanknopingspunten waardoor de lezer de brief beter kan situeren. U formuleert deze punten het best zo positief mogelijk of ten minste neutraal. Op die manier wordt uw openingsalinea een buffer. Dat is een neutraal bericht of een positieve boodschap, iets wat de lezer een genoeg doet, iets waarmee hij het eens is, iets waaruit begrip spreekt. Maar let wel op dat u niet de indruk wekt dat er goed nieuws volgt.

Bij de semi-directe structuur komen daarna het slechte nieuws en vervolgens de motivering aan bod. Deze structuur kunt u toepassen als het slechte nieuws niet al te belangrijk of onverwacht is.

Bij de semi-indirecte structuur presenteert u na de openingsalinea eerst de motivering en daarna het slechte nieuws. De bedoeling van deze volgorde is dat er bij de lezer stilaan het vermoeden groeit dat er slecht nieuws volgt. De negatieve boodschap komt dan minder hardaan.

In de slotalinea is een relatie versterkende passage ten zeerste gewenst. Veel schrijvers houden met opzet een gunstig berichtje achter de hand om dat aan het slot te vermelden. Als u er geen hebt, kunt u proberen de lezer een paar suggesties of positieve opmerkingen mee te geven.

\$ Tips

- Formuleer het onderwerp neutraal.

Niet

overtreding verbouwing werken

Wel

verbouwing werken Meir 501

Niet

tariefverhoging

Wel

tariefwijziging

- Geef argumenten voor het slechte nieuws.

Benadruk de ernst van het onderzoek.

Wees in de argumentatie niet te summier noch te uitgebreid. Als de argumentatie te kort is, kan de lezer de indruk krijgen dat u aan zijn zaak onvoldoende aandacht schenkt. Is de argumentatie daarentegen te uitgebreid, dan kan de lezer hierdoor geïrriteerd raken.

- Vermeld eventueel bijkomende argumenten om het slechte nieuws te verzachten. U kunt bijvoorbeeld wijzen op de noodzaak van de maatregel of een toespeling maken op uw eigen gevoelens van spijt. Zorg dan dat er echt een reden tot spijt is en dat u oprecht overkomt.

- Formuleer het slechte nieuws zo kort en duidelijk mogelijk. Hierbij kunnen clichés als 'U begrijpt dat wij dan ook...' goed van pas komen.

- Sluit neutraal of positief af.

Aan het einde van de brief zet u het best iets neutraals of positiefs, bijvoorbeeld een aanbod van extra informatie. Vermijd in elk geval een negatief slot of een herhaling van de negatieve boodschap. Ook verontschuldigen horen niet in het slot thuis.

Eventueel kunt u de lezer laten inzien dat er voordelen zijn aan het negatieve nieuws. Daarnaast kunt u alternatieve oplossingen bieden en/of de lezer doorverwijzen.

\$ Voorbeelden van slechte nieuwsbrieven

Situatie 1

Een organisator van Formule 1-wedstrijden wil in het stadscentrum een race organiseren. Het stadsbestuur vindt dat dit niet kan en stuurt een weigerbrief.

Alle briefwisseling te richten aan het
college van burgemeester en schepenen.
Grote Markt 1, 2000 Antwerpen

DROV, Desguinlei 33, 2018 Antwerpen1

De heer P. Rost
Snelheidslaan 7
2000 Antwerpen

uw bericht vanuw kenmerkons kenmerktelefoonfax

DROV/10/98

(03)010 00 00(03)360 46 46

Openbare weg

22 juli 1998

Mijnheer

Ingevolge uw in rubriek vermeld schrijven delen wij u mede dat geen toelating kan worden verleend voor de organisatie in 1999 van een Formule-1-stratenrace te Antwerpen, gelet op de ruimtelijke ordening en bestaande weginfrastructuur van onze stad.

De vele smalle straten, winkelwandelgebieden, historische plaatsen, rustgevende plekjes en autovrije gebieden en pleintjes kunnen geen terrein vormen voor een dergelijke race.

Waar overal enorme inspanningen gedaan worden om de verkeersveiligheid te verhogen en de geluidshinder tot een minimum te beperken, zou het onverantwoord zijn om tegen alle principes in een snelheidsrace te organiseren op een stratenparcours in een intens bewoond gebied. Zoals onder meer ook aangehaald wordt in het schrijven, uitgaande van de wethouder van sport en recreatie van de stad Rotterdam, zou de openbare dienstverlening sterk in het gedrang gebracht worden indien de binnenstad zou moeten worden afgesloten. Dergelijk initiatief dient georganiseerd te worden op een gesloten omloop buiten de woonkern.

Een dergelijk evenement zou enkel wrevel en ongeloof bij de inwoners wekken en protesten uitlokken van de vele sociale organisaties en milieuorganisaties.

Hoogachtend

Maria Veestraeten
burgemeester

Bespreking

Dit is geen slechtnieuws- maar een afbraakbrief

Deze slechtnieuwsbrief bevat geen enkel goodwilllement. Het enige wat de briefschrijver doet, is zo veel mogelijk argumenten zodat er van het racevoorstel geen spaan heel blijft. De indiener van het voorstel komt daardoor over als een volslagen redeloze automaniak.

De toon is erg belerend

De briefschrijver vindt duidelijk dat hij de lezer de les moet lezen. Hij houdt dan ook een lezing over verkeersveiligheid en openbare dienstverlening.

De brief heeft een semi-indirecte opbouw nodig

In deze brief staat de negatieve boodschap echter al meteen in de openingsalinea. De kans is dan ook vrij groot dat de lezer de rest van de brief niet meer leest. De schrijver hecht nochtans veel belang aan zijn motivering. Hij had dus beter voor een semi-indirecte structuur gekozen.

Het taalgebruik is weinig persoonlijk

Hoewel het onderwerp zich toeleent, is de brief niet persoonlijk opgesteld. De enige persoon die in beeld komt, is een Rotterdamse wethouder. Bovendien komt die wethouder in deze brief toch wel een beetje uit de lucht vallen.

Daarnaast bevat de brief een aantal verouderde uitdrukkingen zoals 'ingevolgeuw in rubriek vermeld schrijven', 'wij delenu mede', 'geletop'.

'Waar' overal enorme inspanningen gedaan worden...' kan beter worden vervangen door: 'Terwijl' overal enorme inspanningen gedaan worden...' 'een gebied waar veel mensen wonen' is beter dan 'een intens bewoond gebied'

Alle briefwisseling te richten aan het college van
burgemeester en schepenen. Grote Markt 1, 2000
Antwerpen

DROV, Desguinlei 33, 2018 Antwerpen 1

De heer P. Rost
Snelheidslaan 7
2000 Antwerpen

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

DROV/10/98

(03)010 00 00(03)360 46 46

Formule 1-stratenrace in Antwerpen

22 juli 1998

Geachte heer

In september 1997 vroeg u toestemming om in 1999 een Formule 1-stratenrace te organiseren in Antwerpen. Het college van burgemeester en schepenen heeft uw aanvraag voorgelegd aan een aantal experts.

Volgens de deskundige ruimtelijke ordening biedt de stad Antwerpen weinig mogelijkheden om een Formule 1-parcours aan te leggen. Alleen de Ring en de Singel kunnen in aanmerking komen voor een dergelijke wedstrijd.

De veiligheidsexpert meent dat er voor een stratenrace in het Antwerpse stadscentrum zoveel hulpdiensten en materieel moeten worden ingezet dat de normale hulpverlening in het gedrang komt. Bovendien zit er aan de hele operatie een aanzienlijk prijskaartje vast.

De juridische adviseur, ten slotte, stelt dat VLAREM (de Vlaamse milieuwetgeving) geen autoraces in de bebouwde kom toestaat. Dergelijke wedstrijden kunnen enkel daarbuiten plaatsvinden, bij voorkeur op een afgesloten circuit.

Op basis van deze adviezen kon het college van burgemeester en schepenen niets anders besluiten dan dat een Formule 1-race in Antwerpen niet haalbaar is.

Hopelijk vindt u snel een geschikte locatie voor uw Formule 1-wedstrijd. In België kunt u in principe terecht in Zolder of Francorchamps.

Met vriendelijke groeten

Maria Veestraeten
burgemeester

Situatie 2

Het departement voor sociale zaken, volksgezondheid en milieu moet een stedelijke saneringspremie terugvorderen. Het hoofd van de bedrijfseenheid schrijft in naam van het college van burgemeester en schepenen een brief.

Alle briefwisseling te richten aan het college van
burgemeester en schepenen. Grote Markt 1, 2000
Antwerpen

DSVM, Van Immerseelstraat 11-23, 2018 Antwerpen 1

Familie V. Erhuis
Woonstraat 10
2000 Antwerpen

uw bericht vanuw kenmerkons kenmerktelefoonfax

DSVM/H/98(03)010 00 00(03)360 46 46

terugvordering saneringspremie:.....

eigendom : Leefstraat 26, 2600 Berchem-Antwerpen

22 juli 1998

Mevrouw
Mijnheer

Bij collegezitting van 05-11-97 werd u een stedelijke saneringspremie ten bedrage van 60 000 BEF toegekend voor het bovenvermeld eigendom.

Gezien niet voldaan werd aan de verbintenissen (u hebt het eigendom binnen de termijn van 5 jaar verkocht), zien wij ons genoodzaakt het premiebedrag zijnde 60 000 BEF terug te vorderen.

U wordt dan ook verzocht dit bedrag terug te storten op rekening 091-0101650-23 van de stadsontvanger, Hofstraat 17, Antwerpen met vermelding DSVM-Huisvesting voor

Gelieve tevens een kopie van het stortingsbewijs over te maken aan het departement voor sociale zaken, volksgezondheid en milieu, afdeling huisvesting - Van Immerseelstraat 11-23, 2018 Antwerpen.

Zonder bericht van uwentwege wordt uw dossier overgemaakt aan de dienst voor rechtszaken.

Hoogachtend

Namens het college van burgemeester en schepenen:

Voor de stadssecretaris,

Voor de burgemeester

Bij machtiging van 1.4.1998

De afgevaardigde schepen

De directeur

F. Smith

G. Jones

Bespreking

De inhoud van de brief roept nog vrij veel vragen op

De situering in de eerstetwee alinea's loopt vrij goed. Maar de derde alinea doet al de nodige vragen rijzen. Tegen wanneer moet de lezer de premie terugstorten? In de vierde alinea wordt ook niet gezegd waarom de lezer een kopie van het stortingsbewijs moet opsturen. Wat het bericht is dat de lezer moet geven, is evenmin duidelijk. Nog onduidelijker is wat er verder met het dossier gebeurt als de dienst voor rechtszaken het in handen krijgt.

De brief kiest voor een bedreigend toon

Deze standaardbrief opent met het niet-neutrale onderwerp "terugvordering". In de tweede alinea gaat de schrijver al meteen in de aanval met "Gezien niet voldaan werd aan de verbintenissen...". Vervolgens gaat hij op gebiedend toon verder in drie en vier. De brief eindigt tenslotte met een vage bedreiging.

De brief is weinig lezergericht

De briefschrijver maakt het zijn lezer niet echt makkelijk. De lezer moet een ingewikkelde procedure doorlopen om een bepaald bedrag terug te betalen: zelf een overschrijvingsformulier invullen (met de correcte gegevens!), een kopie maken van het stortingsbewijs en dat opsturen. Om deze procedure tot een goed einde te brengen, moet de lezer bovendien beschikken over een bankrekening.

Daarnaast gaat de briefschrijver ervan uit dat de lezer het gevraagde bedrag zomaar kan ophoesten. Hij staat er niet bij stil dat de eigenaar zijn huis misschien moest verkopen door omstandigheden of door financiële moeilijkheden.

De brief mist een hoffelijk slot

De brief heeft een semi-directe structuur die vrij goed loopt. Alleen het slot is alles behalve positief en hoffelijk.

Het taalgebruik is stroef en ambtelijk

De brief komt zeer stroef over door enkele formele, ambtelijke formuleringen zoals "bij collegezitting van", "het bedrag zijnde" en "van u wentwege".

Het taalgebruik is soms niet correct

Geld wordt 'overgemaakt', een kopie van een stortingsbewijs 'bezorgen' we.

'Gezien' is een voorzetsel en betekent: als gevolg van, door, vanwege. Bijvoorbeeld: gezien de weersomstandigheden... (hier kan je 'gezien' vervangen door 'als gevolg van'). Maar om een bijzin in te leiden gebruiken we 'aangezien', 'omdat', 'doordat'. Zo is de zin 'Gezien niet voldaan werd aan...' fout (gezien kan niet worden vervangen door 'als gevolg van') Correct is dus: 'Aangezien (of: omdat, doordat) niet voldaan werd aan...'

Herschrijving

Alle briefwisseling te richten aan het college van
burgemeester en schepenen. Grote Markt 1, 2000
Antwerpen

DSVM, Van Immerseelstraat 11-23, 2018 Antwerpen

Familie V. Erhuis
Woonstraat 10
2000 Antwerpen

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

DSVM/H/98

(03)010 00 00(03)360 46 46

stedelijke saneringspremie

22 juli 1998

Geachte heer

In december 1996 ontving u van het stadsbestuur een premie van 60 000 BEF om uw woning aan de Leefstraat in Berchem-Antwerpen te saneren.

Het schepencollege heeft u die saneringspremie toegekend op voorwaarde dat u uw opgeknapte woning de eerste vijf jaar niet zou verkopen. Als u dit wel deed, zou u de premie moeten terugbetalen.

Op 4 november 1997 hebt u uw huis aan de Leefstraat verkocht. U begrijpt dus dat wij nu de saneringspremie moeten terugvorderen.

We verzoeken u dan ook het bedrag van 60 000 BEF vóór 15 februari 1998 terug te betalen aan de stadsontvanger. U kunt daarvoor gebruik maken van het bijgaande overschrijvingsformulier. Als u cash wenst te betalen, kunt u terecht bij de bedrijfseenheid financiën (Hofstraat 17, 2000 Antwerpen).

Peter Woongoed volgt uw dossier op. Hij kan uw dossier maar afsluiten als u hem een kopie bezorgt van uw stortingsbewijs. U stuurt die kopie naar het volgende adres:

departement voor sociale zaken, volksgezondheid en milieu
huisvesting
De heer Peter Woongoed
Van Immerseelstraat 11-23
2018 ANTWERPEN

Als u graag meer informatie wilt of als u problemen hebt om dit bedrag in één keer te betalen, dan kunt u eveneens terecht bij Peter Woongoed op het telefoonnummer 231 87 30.

Met vriendelijke groeten
Names het college van burgemeester en schepenen:
Voor de stadssecretaris
Bij machtiging van 1.4.1998
De directeur

Voor de burgemeester
De afgevaardigde schepen

F. Smith

G. Jones

Bijlage: 1 overschrijvingsformulier

[Kan hier ook een kopie van een volledig ingevuld overschrijvingsformulier bij?]

4.5 Overtuigende brieven

\$ Wat zijn overtuigende brieven?

Er zijn heel wat briefsoorten die de lezer willen overtuigen. Aan de ene kant hebt u uitnodigingen, verzoeken om medewerking en aanmaningsbrieven, die alle bij de *verzoekbrieven* thuis horen. Aan de andere kant hebt u reclamebrieven, sensibiliseringsbrieven, voorlichtingsbrieven, die misschien nog het beste vatten zijn onder de noemer *aanbiedingsbrieven*.

\$ Waarvoor gebruikt u ze?

Bij verzoekbrieven is het de bedoeling dat de lezer de schrijver uiteindelijk een dienst bewijst, dat hij doet wat de schrijver van hem verlangt. Als we hem of haar willen overtuigen om achterstallige rekeningen te betalen, dan spreken we van aanmaningsbrieven.

Aanbiedingsbrieven proberen de lezer warm te maken voor een bepaald idee, een persoon, een partij, een actie of een campagne. Ze willen de lezer aanzetten ergens positief tegenover te staan of gebruik te maken van een dienst. Of ze willen de drempel vrees van de lezer wegnemen.

\$ Hoe zijn ze opgebouwd?

Voor verzoekbrieven hanteren we het best een semi-indirecte structuur. De openingsalinea schetst de aanleiding en de tweede alinea bevat het verzoek. De derde alinea geeft meer details omtrent het verzoek of bevat verdere vragen. De afsluiting ten slotte wordt meestal gebruikt om de lezer te bedanken voor wat hij zal doen.

Directe en indirecte structuren volstaan niet voor aanbiedingsbrieven. Voor de opbouw van dergelijke brieven kunt u het best gebruik maken van het AIDA-schema.

Attention In de eerste alinea trekt u de aandacht van de lezer door zo beeldend mogelijk te schrijven. Belangrijk is dat de lezer zich in de tekst herkent.

Interest In de tweede alinea wekt u de belangstelling van de lezer door hem iets te beloven. Als u zijn aandacht hebt getrokken met iets dat voor hem een probleem is, dan belooft u nu dat probleem op te lossen.

Desire In de derde alinea voert u argumenten aan waarom de lezer bijvoorbeeld gebruik zou maken van uw dienst of uw campagne zou steunen. Zo zorgt u ervoor dat de lezer dat inderdaad wil doen.

Action In de slotalinea eventueel het P.S. roept u de lezer op tot actie.

\$ Tips

- Om de lezer warm te maken voor een bepaald idee, een bepaalde service enzovoort, kunt u verschillende argumenten gebruiken. U kunt verwijzen naar:

- * verifieerbare feiten
- * autoriteiten
- * ervaringen van anderen
- * emoties (verhalen, anekdotes)
- * deskundigen

U kunt ook de voordelen voor de lezer opsommen.

- Als er bezwaren bestaan tegen wat u voorstelt, weerleg die dan of geef ze toe en plaats er iets positiefs tegenover.

- Roep op tot de gewenste actie in een positief geformuleerde bewering.

- Zorg ervoor dat u geloofwaardig overkomt.

\$ Voorbeelden van overtuigende brieven

Situatie 1

Een burger heeft een nieuwe identiteitskaart aangevraagd. De identiteitskaart ligt al geruime tijd klaar. De aanvrager is ze niet binnen de afgesproken tijdsspanne komen ophalen. De bevolkingsdienst schrijft een herinneringsbrief.

Alle briefwisseling te richten aan het
college van burgemeester en schepenen.
Grote Markt 1, 2000 Antwerpen

DBB, Lange Nieuwstraat 24, 2000 Antwerpen 1.

De heer Geert De Burgher
Persoonstraat 13
2000 Antwerpen

uw bericht van uw kenmerkens kenmerktelefoonfax

DBB/BEV/98

(03)010 00 00(03)360 46 46

afhalen identiteitskaart Geert De Burgher

22 juli 1998

Geachte mevrouw
Geachte juffrouw
Geachte heer

U wordt dringend verzocht om uw nieuwe identiteitskaart af te halen op de bevolkingsdienst, Lange Nieuwstraat 24 te Antwerpen, gelijkvloers, loket 8.

Indien u geen gevolg geeft aan deze oproepingsbrief, is mijn dienst van ambtswege verplicht om uw identiteitskaart te vernietigen. Dit houdt in dat uzelf de volledige procedure voor de aanvraag van een nieuwe kaart dient te herbeginnen, de kosten hiervoor moet betalen en mijn dienst een nieuwe recente pasfoto dient te bezorgen.

Gelieve mee te brengen:

- * deze oproepingsbrief
- * uw huidige identiteitskaart of het attest van verlies
- * uw betalingsbewijs

Dit bericht geldt als enige verwittiging.

Hoogachtend

G. Volks
directeur

Nota voor de kwartieragenten:

Indien betrokkene niet meer woonachtig is op het adres van inschrijving, verzoek ik u deze oproepingsbrief onverwijld met een kort verslag aan DBB over te maken.

Bespreking

De toon van de brief is te dreigend

De burger moet er gewoon aan worden herinnerd dat hij zijn identiteitskaart nog moet afhalen. Deze kleine vergetelheid wordt in de brief echter als een zware misstap voorgesteld. De lezer voelt zich dan ook aangevallen. De brief komt bij de lezer over als een dreigbrief. Vooral het slot van de brief versterkt dit gevoel.

De brief toont een negatief beeld van de lezer

De schrijver van de brief gaat ervan uit dat de nalatige burger te kwader trouw is. Als de lezer al overtuigd wordt om zijn identiteitskaart te komen afhalen, zal hij dit niet doen met een positieve instelling tegenover het bestuur.

De brief bevat zowel te veel als te weinig informatie

De lezer weet niet waar hij terecht kan voor informatie. Hij weet ook niet wanneer hij zijn identiteitskaart kan ophalen of hij persoonlijk moet komen.

De mededeling voor de kwartieragent is overbodig. De lezer heeft aan die opmerking geen boodschap.

De brief heeft een te directe en te warrige structuur

Deze herinneringsbrief bevat geen inleiding. De schrijver valt met de deur in huis zonder de brief te situeren. Hoewel alinea's één en drie bij elkaar horen - drie geeft meer details over één -, zijn ze van elkaar gescheiden.

Het taalgebruik is streng en verouderd

De aanspreking "Geachte juffrouw" voor ongehuwde vrouwen is verouderd en kan enkel als aanspreking voor een jong meisje.

De formuleringen "indien u geen gevolg geeft aan...", "van ambtswege verplicht", "dit bericht geldt als enige verwittiging" zijn te streng.

"Dit houdt in dat u zelf... dient te herbeginnen" is verouderd taalgebruik. Deze zin is ook veel te lang.

De passieve zin "U wordt verzocht" moet actief worden: "Wij verzoeken u".

Herschrijving

Alle briefwisseling te richten aan het college van
burgemeester en schepenen. Grote Markt 1, 2000
Antwerpen

DBB, LangeNieuwstraat24, 2000Antwerpen1.

De heer G. De Burgher
Persoonstraat 13
2000 Antwerpen

+

+

uw bericht van uw kenmerk kenmerk telefoonfax

DBB/BEV/98

(03)010 00 00(03)360 46 46

Uw nieuwe identiteitskaart ligt klaar

22 juli 1998

Geachte heer

Een tijd geleden ondertekende u het model van uw nieuwe identiteitskaart. Op het betalingsbewijs dat u toen meekreeg, stond de datum vanaf wanneer u uw nieuwe identiteitskaart kon afhalen. Wellicht hebt u die datum uit het oog verloren. Uw identiteitskaart ligt immers al eentijd klaar bij de bevolkingsdienst.

Ik verzoek u dan ook uw identiteitskaart binnendrie weken af te halen op het volgende adres:

gelijkvloers- loket 8
Lange Nieuwstraat 24
2000 ANTWERPEN

De loketten zijn opentijdens de werkdagen van 8.30 tot 15.30 uur. Als die opening uren u niets schikken, kunt iemand in uw plaats sturen.

U (of uw vervanger) brengt zeker de volgende documenten mee:

- deze oproepingsbrief
- uw huidige identiteitskaart of het attest van verlies
- uw betalingsbewijs

Als u niet kunt langskomen binnen drie weken, neemt u het best contact op met Mieke Paraat of Geert Altijdbereid op het nummer (03)232 18 30, door kiesnummer 252 of 253. Na die drie weken zijn we immers verplicht uw nieuwe kaart te vernietigen. In dat geval moet u de hele procedure herbeginnen. U moet dan opnieuw betalen en ons opnieuw een recent pasfoto bezorgen.

Ik dank u alvast voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten

G. Volks
directeur

Situatie2

De openbare bibliotheken willen hun aanbod kenbaar maken aan mensen die met pensioen gaan. Daartoe doen ze regelmatig een mailing naar die doelgroep. De mailing bestaat uit een folder en een reclamebrief.

Alle briefwisseling te richten aan het
college van burgemeester en schepenen.
Grote Markt 1, 2000 Antwerpen

COB, Lange Nieuwstraat 105, 2000 Antwerpen

Mevrouw Lut Belezen
Vrijetijdstraat 7
2000 Antwerpen

uw bericht vanuw kenmerkons kenmerktelefoonfax

COB/G/98(03)010 00 00(03)360 46 46

22 juli 1998

Geachte mevrouw

Binnenkort gaat u met pensioen.
Ongetwijfeld zal u dan over meer vrije tijd beschikken om eindelijk die
dingen te doen die u altijd al had willen doen.

Of heeft u het gevoel dat de tijd van opruststelling allicht iets te vroeg
komt? U weet misschien nog helemaal niet waarmee u dan actief wil blijven.
De medewerkers van de Openbare Bibliotheek willen u daarbij graag helpen.
De bibliotheek beschikt immers over een schat aan boeken, platen, CD's en
diareeksen.

U zal daar zeker de nodige ideeën of informatie opdoen om u op weg te
helpen bij het door u gekozen tijdverdrijf.
Misschien wordt het lezen van boeken, het beluisteren van platen en CD's of
het bekijken van dia's wel uw uitverkoren vrijetijdsbesteding.

Is de bibliotheek voor u nog een onbekend terrein? Dan is de
hierbijgevoegde folder, waarin wij onze diensten beknopt voorstellen, zeker
een goede leidraad.

Breng ons gerust eens een bezoek. Wij hopen u persoonlijk te kunnen
verwelkomen in onze bibliotheek.

Met vriendelijke groeten en tot weldra

Miet Boekenwurm
bibliothecaris

Bespreking

De brief geeft geen flatterend beeld van de lezer

De brief bevat een aantal elementen die zwaar afbreuk kunnen doen aan het zelfbeeld van de lezer. De briefschrijver gaat ervan uit dat de lezer misschien niet weet hoe hij zijn tijd moet opvullen als hij met pensioen is.

De toon is te betuttelend

De briefschrijver gaat er te zeer van uit dat hij weet wat het beste is voor de lezer. Daardoor komt de brief al snel betuttelend over.

De brief volgt het AIDA-schema niet

De opbouw is een beetje warrig. Alinea één en twee vormen samen een geheel. Er is geen duidelijk verband tussen twee en drie. 'Daarbij' uit de eerste zin van alinea drie verwijst naar 'U weet misschien nog niet...'

De vierde alinea introduceert de folder. De laatste alinea bevat een weinig geloofwaardige uitnodiging om eens langste komen.

Het taalgebruik is weinig aantrekkelijk

Het taalgebruik in de brief is vrij vaag en abstract. De vele naamwoordconstructies versterken dat abstracte nog. Daarnaast bevat de tekst ook een aantal verouderde woorden zoals 'opruststelling', 'tijdverdrijf', 'hierbijgevoegd'.

Ideeën, ten slotte, kunnen we wel opdoen, maar informatie niet. Informatie vinden of verkrijgen we.

Herschrijving

Alle briefwisseling te richten aan het college van
burgemeester en schepenen. Grote Markt 1, 2000
Antwerpen

COB, LangeNieuwstraat105,2000Antwerpen.

Mevrouw Lut Belezen
Vrijetijdstraat 7
2000 Antwerpen

+

+

uw bericht van uw kenmerk ons kenmerk telefoonfax

COB/G/98

(03)010 00 00(03)360 46 46

De bibliotheek, meer dan een verzameling boeken!

22 juli 1998

Geachte mevrouw

Neemtu even rustig de tijd om de volgende vragen te beantwoorden.

Bent u op zoek naar een goede reisgids over Londen, Parijs of Amsterdam? Of zoekt u duidelijke informatie over beleggingen, grootouderschap, gezondheid...?

U wilt graag eventjes van krant veranderen of een ander tijdschrift bekijken?

Organiseert u af en toe een seendia-avond? Of houdt u meer van een avondjefilm?

Wilt u graag eens experimenteren met een cd-rom? Of test u liever de nieuwste cd van Will Tura uit?

Als u op minstens een van deze vragen ja hebt geantwoord, dan is het hoog tijd dat u een bezoek brengt aan uw buurtbibliotheek.

U zult al gauw ontdekken dat de bibliotheek heel wat meer te bieden heeft dan een grote verzameling boeken.

Loop bijvoorbeeld even binnen in de discotheek. Hier vindt u een ruime keuze aan platen, cd's en cassettes, die u rustig thuis kunt beluisteren. Of kijk eens rond in de mediatheek en laat u verrassen door onze uitgebreide collectie video's, dia's en cd-roms.

Wilt u graag weten wat uw buurtbibliotheek zoal te bieden heeft? Lees dan zeker de bijgaande folder of kom eens langs. Wij maken u graag wegwijs in ons gevarieerd aanbod.

Veel leesplezier tot binnenkort.

Miet Boekenwurm
bibliothecaris

PS: Lees zeker de bijgaande folder. U vindt er alle informatie over onze collecties en de adressen van de bibliotheken in uw buurt.

Hoe ziet de huisstijl eruit?

Het uiterlijk van een brief is van veel groter belang dan vaak wordt gedacht. Nog voor er een woord is gelezen, heeft de ontvanger zich al een beeld gevormd van de schrijver. Dat vooroordeel kan de ontvangst van de brief positief of negatief beïnvloeden. Ziet de brief er bijvoorbeeld excentriek uit, dan verwacht de lezer een ietwat 'speciale' boodschap. Maakt de vorm een slordige indruk, dan zal de lezer geneigd zijn om minder gunstig te reageren op de inhoud.

In het algemeen moet de materiële presentatie een beeld van rust en evenwicht geven. Doorgaans dient de schrijver ook te laten zien dat hij de conventies voor de zakelijke brieven kent en bereid is die te volgen.

Voor Antwerpse ambtenaren zijn die conventies vastgelegd in een huisstijl. Het is immers de bedoeling dat de lay-out van alle ambtelijke brieven dezelfde is. De huisstijl draagt er toe bij dat de stedelijke administratie orde en efficiëntie uitstraalt.

5.1 Briefpapier

Gebruik voor al uw brieven steeds het in de huisstijl voorgedrukte briefpapier. Daarbij vertrekt u van de volgende bladinstellingen:

- de linkermarge op 33 mm van de linkerbladrand
- de rechtermarge op 10 mm van de rechterbladrand
 - de bovenmarge op minimaal 38 mm van de bovenste bladrand tot de basislijn van de eerste regel
 - de ondermarge op minimaal 30 mm van de onderste bladrand

5.2 Briefschikking

\$ Adressering

- Schrijf de aanspreektitel voluit, dus niet: dhr., mevr., ...
- Begin de aanspreektitel met een hoofdletter.
- Eerst komt het bedrijf of de organisatie, dan komt de naam.
- "Aan" wordt niet gebruikt.
- Gebruik per adres indien de persoon niet zijn vast woonplaats heeft op het adres.
- Het woord bus bij vermelding van busnummer mag niet worden afgekort (dus niet b.14 maar bus 14).
- Plaats geen witregels in de adressering.

- Plaatsenspatietussenpostcodeen plaatsnaam.
- Typ de plaatsnaam in hoofdletters.
- Bij de intembriefwisseling vermeldt u de sigel, gevolgd door de geadresseerde.

Voorbeelden van adressering Belgisch Instituut voor Normalisatie

De heer P. Hernalsteen

voorzitter commissie 130

Brabançonnelaan 29

1040 BRUSSEL - De aanspreking begint met een hoofdletter.

- Een functie is geen eigennaam en heeft dus geen hoofdletter. Dringend

Herrn Rudolf Seifert

Matteusgasse 14

A-1030 WIEN

OOSTENRIJK - De aanduiding van het adres is voor de Oostenrijkse postbeamte. Het adres wordt dus in zijn taal getypt.

- De internationale afkorting van het land wordt voor het postnummer getypt.
- Het land wordt in het Nederlands getypt omdat dit een aanduiding is voor de Belgische postbeamte. Het college van burgemeester en schepenen

Grote Markt 1

2000 ANTWERPEN - "**Aan het**" wordt niet meer gebruikt. Schellekens BVBA

Bosuil 22

2100 DEURNE - ANTWERPEN - De oprichtingsakte bepaalt of de ondernemingsvorm voor of na de naam komt.

- Na het district wordt steeds Antwerpen getypt. DW

De heer P. Peeters

directeur - Bij de intembriefwisseling vermeldt u de sigel, gevolgd door de geadresseerde. Persoonlijk

Katholieke Universiteit Brussel

Instituut voor Levende Talen

¹ Sigelis eigenlijk een Duits woorden betekentaftkorting.

Mevrouw dr. Dominique Markey

Vrijheidslaan 17

1080 BRUSSEL - Het eerste woord van een aanspraak is met een hoofdletter.

- Postaanmeldingen beginnen met een kleine letter en beginnen op de eerste regel (bijvoorbeeld aangekondigd).

- Ook andere specifieke mededelingen (bijvoorbeeld persoonlijk) komen op de eerste regel van het adres en beginnen met een kleine letter. \$Referenties

- De referenties vult u telkens onder de overeenstemmende rubriek in.

- typ ze in een kleiner lettertype.

- Onder de rubriek "ons kenmerk" kunt u ook nog de volledige naam vermelden van de persoon die het dossier behandelt.

- Laat 1 witregel tussen de referentie en het onderwerp.

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	telefoon	fax
17 april 1997	ABC/de/123	F/gh/97/45	(03)22083 29	(03)22086 57
	Peter Peeters		email	

\$ Onderwerp

- typ het onderwerp in een kleiner lettertype.

- Het onderwerp geeft bondig weer waarover de brief handelt.

- Laat het woord onderwerp of betreft weg.

- Plaats enkele leesstekens als het onderwerp een volledig gezin is. Als dat niet het geval is, mag het eerste woord met een kleine letter beginnen en wordt er geen leessteken na het onderwerp geplaatst.

- Laat 2 witregels tussen het onderwerp en de aanspreking.

\$ Datum

- Typ de datum in een kleiner lettertype.

- Dateer de brief bij de verzending.

- Typ de datum op dezelfde lijn als het onderwerp en tegen de rechtermarge. U kunt een datumstempel gebruiken, als het niet anders kan.

- Schrijf de datum voluit: "17 april 1998".

- Zet geen punt achter het jaartal.

\$ Aanspreking

- De aanspreking volgt onder het onderwerp en begint steeds met een hoofdletter.

- Laat tussen het onderwerp en de aanspreking 2 witregels.

- De gewone aanspreking is:

Geachte mevrouw
Geachte heer
Geachte dames

Geachteheren
Geachteleden
Geachtelezer
Geachtecollega

...

- Als de brief gericht wordt aan personen waarvan het geslacht onbekend is (bijvoorbeeld college), kiest u voor een dubbele aanspreking:

Geachte mevrouw
Geachte heer

- Spreek niemand aan met zijn of haar (academische) titel of functie tenzij het om een politieke functie gaat:

Mevrouw de burgemeester
Mijnheer de minister

- Plaats **geenleesteken** na de aanspreking
- Laat 1 witregel tussen de aansprekingen het briefgesprek.

Opmerking niets is zo vervelend voor een dame of een heer om met het andere geslacht te worden aangesproken. Extra aandacht is gewenst.

\$ Inhoud van de brief

- Begin steeds aan de linkermarge.
- Werk in alinea's. Geef indelingen in blok vorm weer.
- Laat tussen de alinea's 1 witregel.
- Zowel lange als korte brieven worden met een enkele interlinie getypt.
- Na de laatste alinea volgt 1 witregel.

\$ Slotformule

- Laat 1 witregel tussen de laatste alinea van de brief en de slotformule
- Zorg dat de afsluiting van de brief steeds in overeenstemming is met de aanhef.
- Begin de slotformule met een hoofdletter:

Hoogachtend
Met vriendelijke groet
Met vriendelijke groeten

- Na de slotformule volgt **geenleesteken**
- Er wordt een onderscheid gemaakt tussen collegiale brieven en andere. (zie voorbeelden)
- Gebruik de woorden bij verordening niet meer.

\$ Handtekening

- Laat voldoende witregels (meestal 6) tussende slotformule en de naam om de handtekening te plaatsen.
- Typ onder de handtekening de eerste letter van de voornaam of de voornaamvoluit en de naam.
- Typ bij verschillende handtekening de belangrijkste ondertekenaar rechts.

- Vermeld bij vervangingen:

Voorbeeld:

voor de stadssecretaris
de gemachtigde adjunct-stadssecretaris

voor de stadssecretaris, verhinderd
de adjunct-stadssecretaris

voor de stadssecretaris
bij machtiging van 9 december 1985

voor de burgemeester
de afgevaardigde schep en

Uitzondering: als de burgemeester met vakantie of ziek is.

de schep en, waarnemend burgemeester

\$ Bijlagen

- Vermeld bijlagen na 2 witregels, links onder de naam.
- Typ het woord "Bijlage(n):" met daarachter het aantal en het soort document.
- Het woord "Bijlage(n)" wordt niet onderstreept.

Voorbeeld:

Bijlagen: 1 overschrijvingsformulier
1 folder
1 antwoordkaart

- Op de bijlage zelf kunt u in de rechterbovenhoek het woord "Bijlage" vermelden, eventueel gevolgd door een nummer in Arabische cijfers

\$ Kopie aan

- Op de minuut van de brief, die voor het dossier is bestemd, vermeldt u wie een kopie van de brief zal ontvangen.
- De uitdrukking "Kopie aan" wordt getypt.
- ; Achter de uitdrukking "Kopie aan" worden de namen van de betrokkenen opgesomd, al dan niet gevolgd door een opdracht.
- Het gebruik van sigels kan hier wel.

² 'minuut' betekent eigenlijk het origineel of de eerste versie van een ambtelijk stuk.

- De uitdrukking "Kopie aan" wordt niet onderstreept.

Voorbeeld:

Kopie aan KB
KS
NV Peeterster kennisgeving
S voor gevolg

\$ Vervolgbladen

- Het paginanummer komt rechtsboven tegende rechtermarge.
- Het woord vervolgblad wordt niet meer getypt.
- Typ na het cijfer een punt.
- Het eerste vervolgblad krijgt het cijfer "2."

5.3 Lettertype

- Gebruik het lettertype "**TimesNewRoman**", 12 punt. Voor de rubriekendatum, ons en uw kenmerk, telefoon- en faxnummer, e-mail en onderwerp gebruikt u TimesNew Roman, 9 punt.

5.4 Briefomslagen

\$ Herbruikomslagen:

- gemskeur- 120x 230 mm
- gemskeur- 250x 350 mm

Gebruik herbruikomslagen voor "interne" briefwisseling.

\$ Omslagen bedrukt met tweekleurig logo:

- wit - 114x 229 mm
(omslag met blauw/grijze binnendruk)
- wit - 114x 229 mm
(vensteromslag met blauw/grijze binnendruk).
- gemskeur- 114x 229 mm
- gemskeur- 162x 229 mm
- gemskeur- 229x 324 mm

\$ Zakomslagen bedrukt met tweekleurig logo:

- gemskeur- 120x 230 mm
- gemskeur- 280x 400 mm
- gemskeur- 320x 420 mm

\$ Zakomslagen met opdruk postformule:

- gemskeur- 250x 350 mm

Opmerking:

- Voor "externe" briefwisseling gebruiken we enkel omslagen bedrukt volgens de huisstijl. Namenvan
bedrijfsseenheden wordendaaropNIET vermeld. Voor de formaten en de kostprijs raadpleegtu de catalogus
van centrale aankopen logistiek.
- Adressen worden bij voorkeur getipt. Slordig geschreven omslagen zijn immers geen "visitekaartjes".

Hoe verloopt de briefwisseling efficiënter?

6.1 Antwoord binnen twee weken

\$ Beantwoord elke brief binnen twee weken.

\$ Licht de brieven schrijver in met een kort briefje als binnen deze termijn geen gefundeerd antwoord kan worden verstrekt.

Vermeld hierin bijvoorbeeld:

- * de ontvangst van de brief
- * de reden van niet-onmiddellijke afhandeling
- * de verwachte termijn van afhandeling
- * naam, adres en telefoon van de persoon die het dossier opvolgt

6.2 Zorg voor een vlotte ondertekening

\$ Zowel het origineel als de minuut worden ter ondertekening voorgelegd.

Het **origineel** is bestemd voor verzending.

De **minuut** is bestemd voor het dossier en wordt eerst geparafereerd door de verantwoordelijke voor hij ter ondertekening wordt aangeboden. Op deze kopie brengt u het woord "Minuut" zo dicht mogelijk bij de handtekening aan. Hecht de minuut aan de brief waarop antwoordt.

\$ U legt brieven bij voorkeur in een roze of een rode map zonder flappen ter ondertekening voor. Op de buitenzijde vermeldt u de titel(s) van de gene(n) die moet(en) ondertekenen. De sigel van de verzendende dienst wordt bovenaan links op de kaft aangebracht.

Geraadpleegde werken

BURGER, P. EN DE JONG, J.

HandboekStijl, Adviezenvoor aantrekkelijk schrijven,
Groningen: MartinusNijhoff, 1997.

JONG, J. (RED.) ET AL.

Handboekbedrijfs correspondentie
GroningenDE: MartinusNijhoff, 1993.

GEERTS, G. ET AL. (RED.)

AlgemeneNederlandseSpraakunst,
Leuven: Wolters-Noordhoff., 1984.

GEERTS, G. ET AL. (RED.)

GrootwoordenboekderNederlandsetaal,
Utrecht, Antwerpen: Van Dale Lexicografie, 1992.

HEIDBUCHEL, H. EN G.J. LUYTEN

Hoe zegenschrijf ik het?
Antwerpen: HeideLandOrbis, 1986.

KLEIN M. EN VISSCHER M.

HandboekVerzorgdNederlands, SpellingregelsSchrijfadvies,
Groningen: MartinusNijhoff, 1996.

KOLKHUIS TANKE, J.A., C. KORSWAGEN EN S. VERREPT (RED.)

Handboektaalhantering. Praktische communicatiegidsvoor bedrijf, instellingen en verheid,
Deventer: Van LoghumSlaterus, 1985.

KUYPER, J. ET AL.

s.d. *Brieven-* Den Haag: Ministerie van Financiën.

MOERDIJK, J.M. EN P. SLUIMER

Taalgidsvoor de ambtenaar,
Culemborg: Uitgeverij Lemma 1989.

NOOTENS, J. EN W. PENNINGCKX, F. SIMONIS

Duidelijk Nederlands in brieven,
Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 1994.

PENNINGCKX, W. EN P. BUYSE

Correct Taalgebruik,
Kortrijk: UGA, 1991.

RENKEMA, J.

Schrijfwijzer,
Den Haag: Sdu., 1995.

Taal mag geen belasting zijn, Een onderzoek in-burgernaar brieven van ambtenaren- 's Gravenhage: Sdu,
1994.

SCHULZ VON THUN, F.
Hoe bedoelt u? Een psychologische analyse van menselijke communicatie,
Groningen: Wolters-Noordhoff, 1982.

STEEHOUDER M. ET AL.
Leren communiceren: handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie,
Groningen: Wolters-Noordhoff, 1992.

VAN DER SPEK, E.
Schrijven met perspectief, Structuuradviezen voor schrijvers,
Groningen: Martinus Nijhoff, 1996.

VERREPT, S. EN T. JANSSEN
Tweeluik schriftelijke communicatie. I. Strategisch corresponderen,
Antwerpen: Van Loghum, 1991.

Colofon

Ideesamenstelling

Annemie Breëns, Brenda Casteleyn, Marijke De Roeck, Joris Dierckx, Hugo Kaekebeke, Paul Loveniers, Geert Stoffelen, Wilfried Vandenbussche, Dirk Van Overbeke, Gerda Van Staeyen, Janne Verstrepen, Goedele Vingerhoets, Daniëlle Wouters, Eveline Wouters

Ondersteuning:

Ivo Van Horebeek (EPS)
Stijn Verrept (UFSIA)

Eindredactie

Marijke De Roeck (ICTL)
Brenda Casteleyn

Vormgeving:

Ingrid De Sutter

Drukwerk:

stad Antwerpen, OB

Bindwerk:

beschermde werkplaats Antwerpen vzw

Verantwoordelijk uitgever:

Freddy Vandekerckhove, stadhuis, 2000 Antwerpen

Wettelijk depot