**Gemeente Rijssen-Holten**

Schrijfwijzer

Schrijf een eenvoudige en toegankelijke boodschap met de richtlijnen uit de Schrijfwijzer

Gemeente Rijssen-Holten

27-6-2024

Inleiding

Als gemeente willen we onze inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden zo duidelijk en volledig mogelijk informeren. Zo kan iedereen meedoen in Rijssen-Holten. Dit doen we voor en met de inwoners van onze gemeente. We kiezen daarom voor een heldere schrijfstijl die de lezer centraal zet! Een schrijfstijl die toegankelijk en duidelijk is. Die ervoor zorgt dat je lezer de boodschap meteen begrijpt.

Deze schrijfwijzer helpt je om begrijpelijke teksten te schrijven

Onze afspraken voor het schrijven van brieven, maar daarmee ook teksten in het algemeen in de nieuwe stijl vind je terug in dit document. Afspraken over hoe we communiceren met de lezer. Afspraken over de schrijfstijl en de opbouw van je tekst. Maar ook op detailniveau: hoe schrijven we allemaal op dezelfde manier een telefoonnummer?

Gebruik dit document als richtlijn

Het staat vol voorbeelden uit de praktijk, direct toepasbare tips en adviezen, richtlijnen en aandachtspunten. Gebruik het als handvat om anders te schrijven. We weten dat je niet alles 1-op-1 kunt overnemen of 100 procent kunt toepassen. Praat erover met collega’s, wissel ideeën uit. Zo kom je makkelijker tot een tekst die duidelijk en begrijpelijk is voor de lezer.

Heb je vragen over de schrijfwijzer of een tekst? Neem dan contact op met een schrijfcoach of met een collega van Communicatie via [communicatie@rijssen-holten.nl](mailto:communicatie@rijssen-holten.nl).

Veel schrijfplezier!

Inhoudsopgave

[Opbouw van de tekst 5](#_Toc181047262)

[Gebruik 'Beste' als aanhef 5](#_Toc181047263)

[Let op dat je de naam goed schrijft 5](#_Toc181047264)

[Houd de inleiding zo kort mogelijk 6](#_Toc181047265)

[Stap 1: het vorig contact of de situatie van de lezer 6](#_Toc181047266)

[Openen met gevoel 6](#_Toc181047267)

[Stap 2: de vraag van de lezer of de reden waarom je een brief stuurt 7](#_Toc181047268)

[Begin de kern met de belangrijkste boodschap 8](#_Toc181047269)

[Schrijf de belangrijkste boodschap voor de lezer op als 1 korte zin 8](#_Toc181047270)

[Maak de belangrijkste boodschap dikgedrukt 8](#_Toc181047271)

[Meer boodschappen, meer alinea’s 8](#_Toc181047272)

[Zet boven elke alinea een kernzinkop 8](#_Toc181047273)

[Een kernzin kan ook een vraag zijn 9](#_Toc181047274)

[Geef elke alinea een duidelijk opbouw 9](#_Toc181047275)

[Bouw je alinea op met lezersvragen 9](#_Toc181047276)

[Geef het verband tussen de zinnen 10](#_Toc181047277)

[Zorg voor evenwicht tussen feiten en gevoel 10](#_Toc181047278)

[Schrijf een lezersgericht slot 11](#_Toc181047279)

[De volgende slotalinea kun je onder bijna elke brief of e-mail zetten 11](#_Toc181047280)

[Als het kan: sluit af met gevoel 11](#_Toc181047281)

[Sluit af met 'Met vriendelijke groet' 12](#_Toc181047282)

[Gebruik een passende ondertekening 12](#_Toc181047283)

[Schrijfstijl 13](#_Toc181047284)

[Schrijf korte zinnen 13](#_Toc181047285)

[Schrijf 1 boodschap per zin 13](#_Toc181047286)

[Zet de kern van de boodschap vooraan 13](#_Toc181047287)

[Kijk uit met de lijdende vorm en onnodige hulpwerkwoorden 14](#_Toc181047288)

[De lijdende vorm: wat is het ook al weer? 14](#_Toc181047289)

[Vermijd onnodige hulpwerkwoorden 14](#_Toc181047290)

[Geen afkortingen en vaktaal 15](#_Toc181047291)

[Vermijd vaktaal 15](#_Toc181047292)

[Schrijf afkortingen uit of kies een ander woord 15](#_Toc181047293)

[Schrijf duidelijke en begrijpelijke taal 16](#_Toc181047294)

[Duidelijke en begrijpelijke taal is professioneel en begrijpelijk 17](#_Toc181047295)

[Toon van de tekst 18](#_Toc181047296)

[Denk en schrijf lezersgericht: 'u' 18](#_Toc181047297)

[Gebruik zoveel mogelijk 'u' als onderwerp van je zin 18](#_Toc181047298)

[Schrijf 'wij' in plaats van 'gemeente' 18](#_Toc181047299)

[Durf 'wij' te schrijven 19](#_Toc181047300)

[Gebruik gerust 'ik' in je brieven 19](#_Toc181047301)

[Zorg voor een goed evenwicht tussen 'u', 'ik' en 'wij' 19](#_Toc181047302)

[Schrijf positief: leef mee en denk mee 20](#_Toc181047303)

[Leef mee 20](#_Toc181047304)

[Denk mee 20](#_Toc181047305)

[Adviseer en geef de keuze 21](#_Toc181047306)

[Adviseer: beschrijf de positieve gevolgen 21](#_Toc181047307)

[Geef de keuze 21](#_Toc181047308)

[Details in de tekst 22](#_Toc181047309)

[Algemene opmaak 22](#_Toc181047310)

[Lettertype en regelafstand 22](#_Toc181047311)

[Uitlijnen 22](#_Toc181047312)

[Alinea-indeling 22](#_Toc181047313)

[Kenmerk 22](#_Toc181047314)

[Bijlagen 22](#_Toc181047315)

[Algemene schrijfwijze 23](#_Toc181047316)

[Opsommingen 23](#_Toc181047317)

[Getallen 23](#_Toc181047318)

[Bedragen 23](#_Toc181047319)

[Telefoonnummers 23](#_Toc181047320)

[Tijden 23](#_Toc181047321)

[Datum 24](#_Toc181047322)

[Adressering 24](#_Toc181047323)

[Woordenlijst 25](#_Toc181047324)

[Voorbeelden ouderwets taalgebruik en moderne alternatieven 25](#_Toc181047325)

Opbouw van de tekst

Een brief bestaat altijd uit 3 delen: de inleiding, de kern en het slot. Elk bericht heeft namelijk een begin en een eind nodig. De boodschap komt in de kern. In de inleiding bereid je de lezer daarop voor. Het slot is voor de nazorg, de afronding. In elk van deze 3 onderdelen zorg je steeds voor een balans tussen zakelijkheid en vriendelijkheid. Probeer steeds antwoord te geven op de vragen die bij de lezer opkomen.

Een duidelijke en heldere opbouw maken we met een aantal richtlijnen.

Gebruik 'Beste' als aanhef

‘Beste’ is een professionele aanhef. Het is bovendien vriendelijker dan ‘Geachte’. Ook in formele brieven kun je prima beginnen met ‘Beste’. Dus:

* Beste mevrouw Rijpstra,
* Beste meneer Van Dorp,
* Beste meneer, mevrouw,

Die laatste gebruik je als je de naam van de geadresseerde niet weet. Maar probeer zoveel mogelijk brieven op naam te versturen. Dan geef je je lezer de aandacht die hij verdient.

Let op dat je de naam goed schrijft

Je maakt een slechte indruk als je een naam niet goed schrijft. Let vooral op het volgende:

* Schrijf tussenvoegsel altijd uit. Dus ‘meneer Van der Lugt’ en niet ‘meneer vd Lugt’.
* Schrijf je geslacht + achternaam? Dan schrijf je het eerste tussenvoegsel met een hoofdletter. Dus: ‘meneer Van der Lugt’ of ‘mevrouw De Graaff’.
* Schrijf bij vrouwen niet de meisjesnaam erbij. Staat in de adressering ‘Mevrouw J. Kooistra-van den Berg’? Dan begin je de brief met: ‘Beste mevrouw Kooistra,’

Dit doe je niet in de aanhef:

* Beginnen met 'L.S.'
* Beginnen met 'Geachte'
* Beginnen met 'mijne heren/dames'

Houd de inleiding zo kort mogelijk

Het is fijn voor de lezer om eerst te vertellen waarom hij of zij de brief krijgt. Om die vraag te beantwoorden, gebruik je de inleiding. Je schrijft een inleiding in 2 stappen. Die stappen zijn:

* Verwijs naar het vorige contact of naar de situatie van de lezer.
* Herhaal de vraag van de lezer of leg uit waarom je deze brief stuurt.

Stap 1: het vorig contact of de situatie van de lezer

Is deze brief een vervolg op een vorig contact? Verwijs daar dan naar. Bijvoorbeeld:

* Op 16 mei ontving ik uw brief...
* Vorige week spraken wij elkaar...
* U belde mij vanochtend over...

Heb je niet eerder contact gehad? Beschrijf dan de situatie van de lezer. Je beantwoordt eigenlijk de vraag: waarom krijgt deze lezer de brief? Bijvoorbeeld:

* U woont sinds kort in onze gemeente.
* U krijgt een uitkering.
* U organiseert een buurtfeest.

Openen met gevoel

Het is in het begin misschien een beetje wennen, maar het werkt wel. Je maakt je brief er een stuk persoonlijker mee. Bijvoorbeeld:

* Graag reageer ik op uw brief van …
* Hartelijk dank voor uw vraag om …
* Met plezier stuur ik u …

Geen clichés: begin niet meer met:

* Naar aanleiding van...
* In antwoord op...
* Overeenkomstig met uw verzoek...
* In verband met...
* In aansluiting op....
* Met referte aan....
* Hierbij....
* Bij deze...
* Bijgaand...

Wist je trouwens dat 'Bijgaand' behalve klantonvriendelijk ook grammaticaal onjuist is? ‘Bijgaand doen wij u toekomen …’ betekent letterlijk: ‘Terwijl wij bijgaan, doen wij u toekomen …’

Vergelijk het maar met de zin: ‘Schreeuwend liep Jan weg.’ Dat betekent: ‘Terwijl hij schreeuwde, liep Jan weg.’

Stap 2: de vraag van de lezer of de reden waarom je een brief stuurt

Ben je begonnen met het vorige contact? Dan reageer je meestal op een vraag van de lezer. Herhaal deze vraag in de tweede zin van de inleiding. Zo laat je zien dat je de lezer begrijpt. Bijvoorbeeld zo:

* U belde mij vanmorgen over uw uitkering. U wilt graag weten of u naast uw uitkering een eigen bedrijf mag beginnen.

Ben je begonnen met de situatie van de klant? Gebruik dan het tweede deel om uit te leggen waarom je lezer deze brief nu ontvangt. Bijvoorbeeld zo:

* U ontvangt een uitkering van de gemeente. Wij willen u deze donkere decembermaand graag blij maken en u iets geven. Dat doen we samen met (naam partij).

Begin de kern met de belangrijkste boodschap

Je hebt een korte, heldere inleiding geschreven. Zorg nu dat je lezer zo snel mogelijk weet wat de belangrijkste boodschap van deze brief is.

Schrijf de belangrijkste boodschap voor de lezer op als 1 korte zin

Daarna heb je ruimte voor toelichting. Kijk maar:

* U krijgt geen uitkering. De reden hiervoor is dat wij niet kunnen beoordelen of u recht heeft op een uitkering. U heeft namelijk niet alle gegevens opgestuurd die wij van u nodig hebben.

Maak de belangrijkste boodschap dikgedrukt

Op die manier maak je van je kernboodschap een tussenkop. Dit noemen we de kernzinkop. Doe dat bij elke alinea. Zo zorg je ervoor dat je lezer in 10 seconden de kern van jouw brief of e-mail snapt: door alleen de tussenkoppen te scannen. Dat ziet er dus zo uit:

* **U krijgt geen uitkering**

De reden hiervoor is dat wij niet kunnen beoordelen of u recht heeft op een uitkering. U heeft namelijk niet alle gegevens opgestuurd die wij van u nodig hebben.

Meer boodschappen, meer alinea’s

Je boodschap staat dus in de eerste zin van de tweede alinea. De rest van die alinea besteed je aan uitleg, toelichting of het opvangen van emoties. Meer informatie over het opvangen van emoties, vind je bij 'Toon van de tekst'. Heb je meer mededelingen of vragen voor de lezer? Dan heb je dus meer alinea’s nodig. Die alinea’s scheid je van elkaar door witregels en kernzinkoppen.

Zet boven elke alinea een kernzinkop

De kernzinkop is dus de belangrijkste boodschap van de alinea. We gebruiken altijd tussenkoppen boven elke alinea, behalve de inleiding.

Een kernzin kan ook een vraag zijn

Soms wil je dat je lezer iets doet. Je schrijft dit dan positief op en formuleert het als een vraag. Je belangrijkste boodschap is dan dus een vraag. Zorg wel dat het altijd een concrete vraag is aan de lezer. Niet een vraag die je vervolgens zelf beantwoordt.

Dus zo:

* **Wilt u meedoen aan ons onderzoek?**

Wij willen graag weten wat u van onze hulp of zorg vond.

En niet zo:

* **Wat vragen wij van u?**

Wij vragen u om een korte vragenlijst in te vullen. Wij willen namelijk graag weten hoe u onze hulp of zorg heeft ervaren...

Geef elke alinea een duidelijk opbouw

Je begint elke alinea steeds met de belangrijkste boodschap. Daarna onderbouw je die boodschap. Als je binnen een alinea voor een goede opbouw zorgt, vergroot je de kans dat de boodschap duidelijk overkomt.

Bouw je alinea op met lezersvragen

Je lezer heeft meestal (in elk geval) 3 vragen waarop hij of zij antwoord wil:

* Waarom?
* Hoezo dan?
* Waar blijkt dat uit?

Beantwoord deze vragen in die volgorde. Dat kan bijvoorbeeld zo:

* **U krijgt geen uitkering**

[Waarom niet?] De reden hiervoor is dat wij niet kunnen beoordelen of u recht heeft op een uitkering. [Hoezo dan?] U heeft namelijk niet alle gegevens opgestuurd die wij van u nodig hebben. U bent verplicht om dit wel te doen. [Waar blijkt dat uit?] Dat staat in artikel 11 en 17 van de Participatiewet.

Geef het verband tussen de zinnen

Hiervoor gebruik je signaalwoorden. Bijvoorbeeld:

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

En zo kunnen we nog wel even doorgaan. Opsommingen binnen een alinea kun je natuurlijk ook met die signaalwoorden aangeven. Maar zodra je opsomming uit 3 delen of meer bestaat, zijn bullets duidelijker.

Zorg voor evenwicht tussen feiten en gevoel

Let steeds op de balans tussen de feitelijke informatie en de emotie die je daarmee bij de lezer oproept. Dit is vooral belangrijk als je een boodschap hebt die voor de lezer niet leuk is. Laat de lezer dan eerst merken dat je meevoelt, voordat je verder gaat met feitelijke uitleg en juridische ondersteuning. Bijvoorbeeld zo:

* **U krijgt geen uitkering**

Ik kan me voorstellen dat dit voor u een teleurstelling is. De reden hiervoor is dat wij niet kunnen beoordelen of u recht heeft op een uitkering. U heeft namelijk niet alle gegevens opgestuurd die wij van u nodig hebben. U bent verplicht om dit wel te doen. Dat staat in artikel 11 en 17 van de Participatiewet. Hieronder leg ik u graag uit waarom de gegevens die u opstuurde niet genoeg zijn.

Bedenk je ook dat een lezer waarschijnlijk niet zo veel achtergrondinformatie heeft als jij. Wat extra toelichting of uitleg kan nooit kwaad.

Schrijf een lezersgericht slot

Iedere brief heeft een slotalinea. Ook een korte brief. In de slotalinea houd je de mogelijkheid open voor een volgend contact. Laat je lezer duidelijk weten waar hij terecht kan met zijn vragen.

De volgende slotalinea kun je onder bijna elke brief of e-mail zetten

* **Heeft u vragen? Neem dan contact op**

Ik help u graag. U bereikt mij elke werkdag tussen 9.00 en 17.00 uur. U kunt daarvoor bellen naar (0548) 12 34 55 of een mail sturen naar t.ester@rijssen-holten.nl.

Als het kan: sluit af met gevoel

Wanneer je slecht nieuws brengt, kun je in het slot altijd nog even terugkomen op het gevoel dat je vermoedt bij de lezer. Vraag om begrip voor je beslissing of standpunt:

* Ik hoop dat u begrijpt waarom wij deze beslissing hebben genomen.

Gevoelszinnen zijn zinnen waarin je laat zien dat je meeleeft met de inwoner. Misschien dat deze voorbeelden je inspireren:

* Ik wens u veel sterkte de komende tijd.
* Prettige feestdagen.
* Tot 19 juli!
* Veel succes met de organisatie van het evenement!
* Bedankt voor de samenwerking.
* Prettige vakantie.

Gebruik deze zinnen alleen als het past bij de brief, het onderwerp of de boodschap. Het is heel leuk om af te sluiten met ‘Prettige feestdagen’, maar doe dat alleen als dat past bij de rest van de brief. Als de brief een negatieve boodschap heeft, dan kan zo'n afsluiting niet oprecht overkomen.

Sluit af met 'Met vriendelijke groet'

Na 1 witregel volgt de eindgroet. Na de groet staat een komma. In principe schrijf je iedere brief zo, dat je hem kunt afsluiten met 'Met vriendelijke groet'. 'Hoogachtend' gebruiken we niet meer.

Gebruik een passende ondertekening

In de ondertekening noem je de naam van je team en je eigen naam. Doe dat zo: <Voornaam> <Achternaam>. Daarmee laten we nog een keer zien dat we geen afstandelijke gemeente zijn, maar mensen die hun best doen toegankelijk en dienstverlenend te zijn. Dus zo:

Met vriendelijke groet,

team Facilitair | Klantcontact

<handtekening>

Theo Ester

Op de pagina Ondertekeningen op SIEM vind je een overzicht van alle verschillende ondertekeningen. Bijvoorbeeld als je namens het college, de burgemeester of een bestuursorgaan schrijft.

Schrijfstijl

Er zit een groot verschil tussen schrijftaal en dagelijkse spreektaal. Wij willen in onze taal aansluiten bij de taal van onze inwoners en daarom schrijven we duidelijke en begrijpelijke taal.

Schrijf korte zinnen

Onze inwoners houden niet van lange zinnen. Ze zijn moeilijk te volgen en roepen daarom weerstand op. Houd je zinnen daarom kort en maak ze zo leesbaar.

Schrijf 1 boodschap per zin

Koppel je je zinnen aan elkaar met komma’s of woordjes zoals ‘en’, ‘maar’, ‘omdat’? Dan weet je zeker dat je zin te lang wordt. Zet dan een punt en begin een nieuwe zin.

Dus zo:

* Op 16 februari stuurde u mij een brief. Daarin vraagt u of wij de voorbereidingskosten voor de bouw van het sportcomplex willen vergoeden. Het gaat om twee declaraties van samen € 21.808,17. (3 zinnen, gemiddeld 11 woorden per zin)

En niet zo:

* Bij brief van 16 februari jl. vraagt u in verband met gemaakte voorbereidingskosten om te komen tot de bouw van het sportcomplex en twee hierop betrekking hebbende declaraties van xx, samen groot € 21.808,17, te vergoeden. (1 zin van 36 woorden)

Zet de kern van de boodschap vooraan

We beginnen onze zinnen niet meer met: ‘Naar aanleiding van uw schrijven van 16 februari jongstleden …’ De kern van de zin staat dan namelijk helemaal achteraan! Begin meteen met het belangrijkste voor de inwoner. Zo ook met: ‘Onder verwijzing naar…’, ‘Onder dankzegging voor…’ en ‘Met betrekking tot …’

Dus zo:

* Wij kregen advies van SCIOPENG. De adviseur van SCIOPENG heeft hiervoor eerst een gesprek gehad met u.

En liever niet zo:

* Naar aanleiding van een gesprek met u heeft een adviseur van SCIOPENG aan ons advies uitgebracht.

Kijk uit met de lijdende vorm en onnodige hulpwerkwoorden

Veel hulpwerkwoorden in een zin maken de zin lang en onpersoonlijk. Schrappen dus! We geven alleen de kern weer.

De lijdende vorm: wat is het ook al weer?

Je herkent deze vorm aan de werkwoorden ‘zijn’ en ‘worden’. Een zin in de lijdende vorm heeft geen onderwerp. Je weet dus niet wie wat doet. Dat maakt het vaag en onpersoonlijk.

Dus zo:

* Wij kunnen niet beoordelen of u recht heeft op een uitkering.

En niet zo:

* Uw recht op uitkering niet kan worden vastgesteld.

Lees hier meer over in het hoofdstuk ‘Toon van de tekst’.

Vermijd onnodige hulpwerkwoorden

Deze hulpwerkwoorden komen vaak voor:

* worden
* zijn
* kunnen
* zullen
* gaan
* hebben

Deze werkwoorden kunnen heel handig zijn, maar je kunt ze ook vaak weglaten. Daarmee houd je je zinnen kort, helder en persoonlijk.

Dus zo:

* Mijn collega neemt hierover binnenkort contact met u op.

En niet zo:

* U zult hierover later verder geïnformeerd worden door een collega van mij.

Geen afkortingen en vaktaal

Vaktaal en afkortingen lijken voor ons heel normaal. Maar voor onze inwoners die niet bij een gemeente werken, is het onbegrijpelijk. Niet gebruiken dus!

Vermijd vaktaal

In deze zin staat veel vaktaal:

* De zienswijze van de houder geeft geen aanleiding om de bevindingen te herzien. Toezichthouder is van mening dat de diverse onderwerpen niet voldoende toetsbaar en concreet zijn.

‘Zienswijze’, ‘houder’, ‘aanleiding’, ‘bevindingen’, ‘herzien’, ‘niet voldoende toetsbaar’, het zijn allemaal typische gemeentewoorden. De gemiddelde inwoner begrijpt door deze woorden niets van deze zin.

Je kunt ook zo schrijven:

* U liet ons weten wat u van ons besluit vindt. Toch heeft de GGD haar advies niet veranderd. De GGD vindt namelijk dat u niet concreet genoeg bent. Daardoor kunnen we niet controleren of het klopt wat u zegt.

Schrijf afkortingen uit of kies een ander woord

We bedoelen hier niet de afkortingen die eigenlijk woorden zijn geworden. Denk aan TROS, VROM en AOW.

Voor deze afkortingen kun je beter een alternatief zoeken:

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

Deze afkortingen schrijf je gewoon voluit:

* wrsch.
* betr.
* m.vr.gr.
* z.s.m.
* m.a.w.
* incl.
* t/m

Deze afkortingen kun je weglaten:

* jl.
* a.s.
* t.a.v.

Schrijf duidelijke en begrijpelijke taal

Schrijven is praten op papier. Gebruik dus geen woorden die je ook niet gebruikt als je de boodschap telefonisch overbrengt. De boodschap is dan voor de inwoner het gemakkelijkst te begrijpen. Tip! Twijfel je of een woord duidelijk genoeg is voor een gemiddelde inwoner uit onze gemeente? Kijk dan eens op [www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl).

Duidelijke en begrijpelijke taal is professioneel en begrijpelijk

Dus zo:

* Wilt u de volgende aanpassingen doen in uw bedrijf: - …. U heeft tot … om dit te doen. Ik adviseer u om er meteen voor te zorgen dat u zich aan alle regels houdt. Zo voorkomt u dat …. U leest de regels in artikel 1.65 van Wet ….

En niet zo:

* Ik geef u een schriftelijke aanwijzing (artikel 1.65 Wko) om de geconstateerde overtredingen binnen de voorgeschreven termijnen te beëindigen en/of verdere overtreding of een herhaling daarvan te voorkomen.

Er zijn aardig wat ouderwetse woorden die niet passen bij de gemeente Rijssen-Holten. In de bijlage vind je een lijst met veelvoorkomende woorden en uitdrukkingen waarvoor hele goede woorden bestaan die hetzelfde betekenen. Die lijst is niet uitputtend. Gebruik hem dus als hulpmiddel, niet als norm.

Toon van de tekst

Het is een misverstand dat zakelijk en vriendelijk niet samengaan. Alsof je niet vriendelijk zaken kunt doen. Een zakelijke brief kan ook vriendelijk zijn. We zeggen altijd dat we de afstand tussen ons en de inwoner zo klein mogelijk willen maken. Dat moeten we dus ook in onze brieven doen. Als je de tips in dit hoofdstuk gebruikt, merk je dat je brieven een stuk persoonlijker, dienstverlenend en positiever worden.

Denk en schrijf lezersgericht: 'u'

Mensen zijn steeds op zoek naar het antwoord op de vraag: ‘Wat betekent dit voor mij?’. Door u-gericht te schrijven geef je in elke zin antwoord op die vraag. En dat is een duidelijk signaal naar je lezer dat wij als gemeente echt luisteren naar onze inwoners.

Gebruik zoveel mogelijk 'u' als onderwerp van je zin

Dat kun je doen in eenvoudige zinnen.

Zo dus:

* U krijgt....
* U leest in deze brief...
* U krijgt geen...

En niet zo:

* Wij sturen...
* In deze brief informeer ik u...
* Wij wijzen uw aanvraag af...

Ook ingewikkelde zinnen maak je een stuk overzichtelijker en helderder als je u-gericht schrijft. Bijvoorbeeld een zin die in de lijdende vorm staat.

Dus zo:

* U heeft toch een andere oplossing nodig.

En niet zo:

* Ons is gebleken dat dit toch niet de meest passende oplossing voor u is.

Onder Schrijfstijl vind je meer informatie over het vermijden van de lijdende vorm.

Schrijf 'wij' in plaats van 'gemeente'

Een brief is een communicatiemiddel tussen mensen. In de brief moet je daarom iets terugvinden van de schrijver. En wil je dat de schrijver je persoonlijk aanspreekt. Wij uiten ons ook als een klantgerichte gemeente.

Durf 'wij' te schrijven

Dus zo:

* Wij kiezen voor een aanslaggrens van € 1.134,54. Onder deze grens kunt u niet kiezen hoe u wilt betalen.

En niet zo:

* Er is bij de invoering gekozen voor een aanslaggrens van € 1.134,54. Tot invoering van een keuzevariant voor de betaling is de gemeente niet verplicht.

Gebruik gerust 'ik' in je brieven

‘Ik’ is de schrijver of de ondertekenaar van de brief. Zo laat je zien dat de gemeente een organisatie is die bestaat uit mensen. En dat iemand dus niet een brief krijgt van de grote, koude, afstandelijke organisatie ‘gemeente Rijssen-Holten’, maar van een ander mens. En bij zo’n 1-op-1 relatie past het gebruik van ‘ik’ heel goed.

Zo dus:

* Ik adviseer u...
* Ik laat u weten...
* Gisteren ontving ik...

En niet zo:

* U dient...
* Wij delen u mede...
* Op 16 juni jl. ontvingen wij...

Zorg voor een goed evenwicht tussen 'u', 'ik' en 'wij'

Een brief vol met ‘u’ kan te direct overkomen. Daarom is het belangrijk om ook ‘ik’ en ‘wij’ te gebruiken. Je kunt prima in 1 brief ‘u’, ‘ik’ en ‘wij’ naast elkaar gebruiken. Vergelijk het maar eens met een telefoongesprek. Dan begin je natuurlijk nooit zo:

* “Goedemorgen mevrouw, dit is de gemeente Rijssen-Holten. Wij bellen u even omdat wij hebben besloten dat …”

Veel logischer is:

* “Goedemorgen mevrouw, u spreekt met Theo Ester van de gemeente Rijssen-Holten. Ik bel u even omdat wij hebben besloten dat …”

Zie je het verschil? Dat kun je in een brief dus ook doen. Voor de lezer is dit logisch.

Schrijf positief: leef mee en denk mee

Leef mee

Stel, je hebt een boze inwoner aan de lijn. Vaak voel je al dat je hem eerst wat moet laten uitpraten. Vervolgens begin je je verhaal door begrip te tonen: ‘Wat vervelend dat u ...’/‘Ik begrijp dat u ...’. Door het begrip dat je toont, kalmeert hij en maak je ruimte voor jouw verhaal. Dit kun je ook bij brieven toepassen, bijvoorbeeld met:

* Jammer...
* Ik kan mij voorstellen...
* Ik verwacht...
* Om u toch te helpen...
* Natuurlijk begrijp ik uw probleem...
* Wat vervelend voor u…

Meeleven kan natuurlijk ook bij goed nieuws:

* Gefeliciteerd
* Leuk
* Prettig
* Bedankt
* Succes
* Veel plezier
* Graag...

Overdreven? Vergeet niet dat je lezer je niet ziet. Je kunt niet begrijpend knikken of de toon van je stem aanpassen. Communiceren via papier is de meest afstandelijke vorm van communicatie. Je moet dus overdrijven!

Denk mee

Verplaats je in de lezer. Elke keer moet je jezelf afvragen: ‘Wat zou ik zelf willen lezen?’, ‘Welke informatie zou ik zelf willen krijgen?’ Met de antwoorden op die vragen geef je de lezer extra informatie en handige tips:

* Bij dit gesprek is ook de heer Janssen aanwezig. Hij kan u precies vertellen welke subsidiemogelijkheden er voor u zijn.
* U kunt het best bellen met meneer Smit. U bereikt hem elke werkdag tussen 9.00 en 17.00 uur via (0548) 85 48 54.
* U kunt hiervoor een persoonlijk adviesgesprek aanvragen.
* Kunt u het bedrag niet in 1 keer betalen? Dan kunt u een betalingsregeling met ons afspreken.
* Geeft u even door hoe laat u komt? Dan haal ik u op bij de receptie.

Adviseer en geef de keuze

Vermijd woorden zoals ‘dienen’, ‘moeten’ en ‘sommeren’. Dat klinkt niet vriendelijk.

Adviseer: beschrijf de positieve gevolgen

Beschrijf niet wat er gebeurt als de lezer iets niet doet. Beschrijf wat er gebeurt als hij iets wel doet. Gebruik positieve woorden en zinnen. Ook bij negatieve boodschappen. Je merkt dat je dan veel meer voor elkaar krijgt bij de lezer.

Dus zo:

* Wilt u uw pedagogische beleidsplan aanvullen op de punten die u hieronder leest? Zo voorkomt u dat …. Het gaat om de volgende punten: …

En niet zo:

* Ik geef u een schriftelijke aanwijzing (artikel 1.65 Wko) om de geconstateerde overtredingen binnen de voorgeschreven termijnen te beëindigen en/of verdere overtreding of een herhaling daarvan te voorkomen.

Geef de keuze

Laat de inwoner de keus. Je kunt niemand dwingen iets te doen. Je kunt wel duidelijk maken welke opties iemand heeft. Probeer bij een negatief bericht ook altijd een alternatief te bieden. Bij een afwijzing bijvoorbeeld. Zeg nooit zomaar nee, maar zeg: nee, maar u kunt wel. Dat is wat ons dienstverlenend maakt. Altijd blijven meedenken. Ook als het tegenzit.

Details in de tekst

Je hebt onze afspraken gelezen over de benadering van onze inwoners, de schrijfstijl en de opbouw van de brief. Maar ook de vorm van een brief van de gemeente Rijssen-Holten moet herkenbaar zijn voor onze inwoners. Een huisstijl die in elke brief weer anders is, wekt een slordige indruk. Daarom proberen we al onze uitingen in dezelfde stijl te schrijven.

Algemene opmaak

De meeste ´opmaakzaken´ gaan natuurlijk automatisch. Toch voor de volledigheid nog even de details:

Lettertype en regelafstand

* Lettertype: Arial
* Lettergrootte: 11
* Regelafstand: 1,5

Uitlijnen

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

Alinea-indeling

We scheiden alinea´s niet met een witregel, maar het een regelafstand die is ingesteld in de koppen.

Kenmerk

We vermelden alleen een kenmerk als dat in de brief waarop je reageert aanwezig is. Als er geen kenmerk is, vullen we niets in.

Bijlagen

Heeft een brief bijlagen? Dan vermeld je dat onder de ondertekening zoals in het briefsjabloon wordt aangegeven.

Algemene schrijfwijze

Opsommingen

Maak je een opsomming van 3 delen of meer? Zet ‘m dan onder elkaar. Gebruik de zwarte bullet (•) als opsommingsteken. Bij zulke opsommingen is er nog wel eens verwarring over de interpunctie. Welke leestekens gebruik je? Je leest hier het antwoord:

* Bestaan de onderdelen van de opsomming uit hele zinnen? Dan begint ieder onderdeel met een hoofdletter en eindigt met een punt.
* Zijn de onderdelen ‘halve zinnen’ of enkele woorden? Begin elk onderdeel dan met een kleine letter en eindig met een puntkomma. Het laatste onderdeel eindigt met een punt.
* Is elk onderdeel 1 woord? Schrijf die woorden dan zonder hoofdletter en eindig zonder punt.

Getallen

Getallen schrijven we overal en altijd in cijfers. Dat is voor de lezers het makkelijkst. Scheid duizendtallen met een punt.

Bedragen

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

Telefoonnummers

Telefoonnummers schrijf je als volgt: het netnummer tussen haakjes en het abonneenummer gegroepeerd: een groepje van 3 cijfers en 2 groepjes van 2 cijfers: (050) 120 20 12. Bestaat het netnummer uit 4 cijfers? Dan maak je daarna 3 groepjes van 2 cijfers: (0548) 85 48 54. Een mobiel telefoonnummer schrijf je als volgt: 06 12 34 56 78.

Tijden

Bij tijden schrijven we een punt tussen de uren en minuten. Uren onder de 12 krijgen geen 0 ervoor. Zo dus: 9.00 tot 17.00 uur.

Datum

Als je een datum noemt, schrijf de maand dan voluit: 15 januari. Het jaartal voeg je ook altijd toe.

Adressering

De adressering ziet er zo uit:

Naam bedrijf

De heer A.B. de Boer

Straatnaam 123

1234 AB PLAATSNAAM

KIX-CODE

Wil je graag meer informatie over een KIX-CODE? kijk dan bij het hoofdstuk mailings op SIEM.

Tussen de postcode en de plaatsnaam staan 2 spaties. De plaatsnaam schrijven met allemaal hoofdletters. Dit zijn allebei adviezen van PostNL.

Woordenlijst

Hieronder vind je een lijst met ouderwetse woorden en hun begrijpelijke variant. Mis je veelgebruikte ouderwetse of moeilijke woorden in deze lijst of zoek je een goed alternatief voor een ander woord? Kijk dan eens op [www.synoniemen.net](http://www.synoniemen.net) of [www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl).

Voorbeelden ouderwets taalgebruik en moderne alternatieven

| **Ouderwets en/of moeilijk** | **Begrijpelijk** |
| --- | --- |
|  |  |
| Aangezien | Omdat |
| Aanwenden | Gebruiken |
| Alsdan | Dan |
| Alsmede | En |
| Alvorens | Voor, voordat |
| Een bedrag van € 100,- | € 100,- |
| Behoudens | Behalve |
| Berichten | Laten weten |
| Bescheiden | Stukken |
| Betreffende | Over, voor |
| Bewerkstellingen | Ervoor zorgen |
| Bij deze sturen wij | U ontvangt, Graag sturen wij u |
| Conform | Volgens |
| c.q. | en, of |
| Dankzeggen | Bedanken |
| Dan wel | Of |
| Derhalve | Daarom, dus |
| Dienaangaande | Hierover |
| Dienen | Wilt u..., Ik adviseer u..., Zo voorkomt u... |
| Doch | Maar |
| Doen toekomen | Sturen |
| Echter | Toch, maar |
| Een en ander | Deze, dit, die |
| Eerder bedoelde | Die, deze |
| Eerder benoemde | Die, deze |
| Eveneens | Ook |
| Gaarne | Graag |
| Geschieden | Gebeuren |
| Heden | Op <datum>, vandaag |
| Hiernavolgende | Volgende |
| In deze | Hierover, hierin |
| In dier voege | Op die manier |
| Ingevolge | Door |
| Ingeval | Bij |
| In het ongerede raken | Kwijtraken, stuk, kwijt |
| In toenemende mate | Steeds meer, steeds vaker |
| Inzake | Over |
| Jegens | Tegenover |
| Krachtens | Door |
| Mededeling doen van | Laten weten |
| Mededelen | Meedelen |
| Medio oktober | Half oktober |
| Met referte aan | (noemen waaraan je refereert:) Op 25 mei stuurde u ons een brief. |
| Met betrekking tot | Over, voor |
| Met het oog op | Om |
| Meerdere | Meer, verschillende |
| Middels | Door middel van, via |
| Naar behoren | Goed |
| Navolgende | Volgende |
| Omtrent | Over |
| Onderhavige | Deze, dit, die |
| Ondergetekende | Ik, mij |
| Op deze wijze | Zo |
| Op welke wijze | Hoe |
| Retourneren | Terugsturen |
| Respectievelijk | (Vaak:) of |
| Het schrijven | De brief |
| Separaat | Apart, los van elkaar |
| Te uwen name | Op uw naam |
| Te allen tijde | Altijd |
| Ten aanzien van | Voor, op, over |
| Ten behoeve van | Voor |
| Teneinde | Om |
| Ten gevolge van | Door |
| Ten tijde van | Op dat moment |
| Ter hand stellen | Doorsturen, aanbieden |
| Ter zake van | Voor, over |
| Tevens | Ook |
| Tezamen | Samen |
| Thans | Nu |
| Ultimo | Uiterlijk |
| Vernemen | Horen |
| Verzoeken | Vragen |
| Vigerende | Bestaande, geldende |
| Vooralsnog | Voorlopig |
| Voorgaand | Deze, dit, die |
| Voornemens zijn | Van plan zijn, willen |
| Voornoemd bedrag | Dit bedrag, (of het bedrag herhalen) |
| Voorshands | voor nu |
| Voorts | Verder |
| Voldoen | Betalen |
| Vorenstaande | Deze, dit, die |
| Welke | Wat, die |
| Wijze | Manier |
| Zoals gesteld in | Zoals in ... staat, Zoals u in ... kunt lezen |
| Zorgdragen | Zorgen |
| Zulks | Deze, dit, die |

Voor meer informatie over tekstopmaak, afbeeldingen, kleur en contrast, tabellen en het opslaan als PDF: zie de werkinstructie in het [brandbook](http://www.rijssen-holten.nl/brandbook).