

HAND-OUT

Stappenplan voor beantwoorden burgerbrief



Stappen in het beantwoorden van burgerbrieven:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1. Bepaal de vraag | -> Selecteer de informatie |
| 2. Bepaal de emotie achter de vraag | -> Kies de juiste toon |
| 3. Bepaal de taal | -> Stem woordkeus en stijl af
(uitgangspunt: verzorgde spreektaal) |

Handwritten scribbles at the bottom left corner.

Veel burgerbrieven zijn emotioneel; mensen zijn boos of gefrustreerd. Soms ontbreekt een concrete vraag. Hoe reageer je in zulke gevallen correct? Hoe tref je de juiste toon? In de pilotcursus Burgerbrieven hebben we een aantal emoties geïnventariseerd en samen gekeken hoe je het beste kunt reageren.

Boosheid

Toon:

- Begrip tonen voor de emotie (niet voor het inhoudelijke standpunt)
- Serieus nemen
- Er niet om heen draaien
- Uitleg geven

Mogelijke zinnen:

- *Uit uw brief begrijp ik dat u...*
- *Ik begrijp dat dat niet gemakkelijk voor u is geweest*
- *U vindt dat...*
- *Ik stel het op prijs dat*
- *Het beste kunt u hierover contact opnemen met...*
- *Helaas kan ik u hierbij niet helpen, maar...* [alleen als er ook daadwerkelijk een hulpvraag in de brief staat]
- *Het is zo dat...* [uitleg]
- *Uw brief is aanleiding voor mij om hier nader onderzoek naar te doen* [alleen als er concrete actie volgt]
- *Ik wens u veel succes/sterkte*

!! Oppassen met zinnen als:

- *Misschien helpt het als u weet dat...*
- *Ik waardeer uw betrokkenheid bij...*

Bezorgdheid/maatschappelijke betrokkenheid

Toon:

- Geruststellen
- Serieus nemen
- Waardering uitspreken voor betrokkenheid

Mogelijke zinnen:

- Uit uw brief maak ik op dat...
- Ik begrijp uw bezorgdheid
- Ik kan mij voorstellen dat u zich zorgen maakt
- Ik waardeer uw betrokkenheid
- Ik kan u op dit punt geruststellen
- Uw probleem is bij ons bekend en daar wordt aan gewerkt [alleen bij concrete aanpak]
- Uw probleem is door meer mensen gesignaleerd. Wij/het ministerie/minister doen er alles aan om... [met voorbeelden]
- Ik vind het prettig dat u meedenkt
- Fijn om te weten dat u zich inzet voor...
- Ik kan uw bezorgdheid helaas niet wegnemen

!!Alleen gebruiken als de uitgesproken zorg ook past in het beleid:

- Ik deel uw bezorgdheid om
- U spreekt uw bezorgdheid uit over. Dat kan ik mij voorstellen
- U snijdt dit punt terecht aan

Verontwaardiging over onrechtvaardigheid

Toon:

- Begrip tonen voor de emotie (niet voor het inhoudelijke standpunt)
- Zakelijke uitleg geven
- Verwijzen naar andere instanties of mogelijkheden (indien mogelijk)

Mogelijke zinnen:

- *Ik betreur dat u zich onrechtvaardig behandeld voelt.*
- *Ik vind het vervelend dat u zich onrechtvaardig behandeld voelt*
- *Ik kan u helaas niet verder helpen, omdat...*
- *Mijn departement is echter niet bevoegd om...*
- *U kunt daarvoor terecht bij...*
- *Uw klacht wordt in behandeling genomen door de afdeling...*
- *Ik wens u veel succes toe*

- **Frustratie/machteloosheid**

Toon:

- Benadrukken wat wél kan
- Begrip tonen, troosten
- Serieus nemen

Mogelijke zinnen:

- *Ik kan me voorstellen dat u het niet eens bent met*
- *Ik vind het (erg) vervelend voor u dat...*
- *Ik betreur uw situatie*
- *... maar/echter/helaas kan ik u niet helpen*
- *Wat u wél kunt doen/ wat wél mogelijk is....*
- *Wat ik u kan adviseren/ Ik raad u aan...*
- *Uw brief/mening is een belangrijk signaal voor ons [mits er ook echt iets mee gedaan wordt!]*
- *Ik neem u serieus*
- *Uit uw brief maak ik op/ lees ik*
- *Wat u kunt doen*

CHECKLIST beantwoorden burgerbrieven

vraag, toon, taal en opbouw

Hoe beoordeelt u of een brief de deur uit kan? Dit stroomschema biedt snel uitkomst:

1 Ga op de stoel van de lezer zitten. Leef u zich in de burger in.

- De belangrijkste vraag: heeft u een antwoord gekregen op uw vraag?
- Qua toon en taal: voelt u zich begrepen? Voelt u zich correct behandeld?

nee

ja

 Deze brief kan waarschijnlijk zo de deur uit.
Loop nog wel even snel de onderstaande stappen door.

2 Vraag goed beantwoord?

- Staat het onderwerp duidelijk vermeld?
- Is in de eerste alinea de *vraag* van de burger herhaald en wordt de *kern* van het antwoord aangegeven?
- Als er sprake is van slecht nieuws, wordt dit in de eerste alinea aangekondigd?
En volgt de kern van het antwoord vlak daarna?
- Vormt elke alinea een logische en relevante toelichting op het antwoord?
- Staat in de laatste alinea wat er van de burger verwacht wordt of wordt de kern van het antwoord herhaald?
- Krijgt de burger de kans om vragen te stellen of meer informatie te verkrijgen?

3 Toon in orde?

- Is de brief vriendelijk en zakelijk?
- Is de emotie van de burger (h)erkend?
- Neemt de opsteller van het antwoord die emotie voldoende serieus in zijn antwoord en toon?

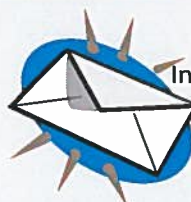
4 Taal en opbouw in orde?

- Is de brief concreet en levendig?
- Zijn de zinnen niet te lang en complex?
- Worden jargon, boekentaal en ouderwetse woorden vermeden?
- Wordt de burger geholpen om de rode draad te volgen: met een heldere alinea-indeling, tussenkopjes (bij lange brieven) en structuurwoorden?
- Zitten er geen spel- en typefouten in de brief?

5 Formuleer de verbeterpunten voor de opsteller van het antwoord.

- Qua beantwoording vraag, toon, taal en opbouw van de antwoordbrief.

 Vraag de opsteller het concept aan te passen.



Interdepartementaal Actieplan
Burgerbrieven

Hoe reageer je op emoties van brieven-schrijvers?

Veel burgerbrieven zijn emotioneel; mensen zijn boos of gefrustreerd. Soms ontbreekt zelfs een concrete vraag. Hoe reageer je in zulke gevallen correct? Hoe tref je de juiste toon? In de pilotcursus Burgerbrieven hebben we een aantal emoties geïnventariseerd en samen gekeken hoe je het best kunt reageren.

Boosheid

Toon:

- Begrip tonen voor de emotie (niet voor het inhoudelijke standpunt)
- Serieus nemen
- Er niet omheen draaien
- Uitleg geven of concreet verwijzen
- Aansluiten bij de bewoordingen in de brief (bijvoorbeeld niet van 'boosheid' spreken, als de afzender het woord 'boos' zelf niet gebruikt)

Mogelijke zinnen:

- *Uit uw brief begrijp ik dat u boos bent over ...*
- *Ik begrijp dat dat niet gemakkelijk voor u is geweest.*
- *Ik kan mij goed voorstellen dat het heel vervelend voor u is.*
- *U vindt dat ...*
- *Ik stel het op prijs dat ...*
- *Ik besef dat ...*
- *Het college betreurt dat ...*
- *Hierover kunt u het best contact opnemen met ...*
- *Helaas kan ik u hierbij niet helpen, maar ...* [alleen als er ook daadwerkelijk een hulpvraag in de brief staat]
- *Het is zo dat ...* [uitleg]
- *Uw brief is aanleiding voor mij om hier nader onderzoek naar te doen* [alleen als er concrete actie volgt]

Mogelijke afsluitende zinnen:

- *Ik wens u veel succes/sterkte.*
- *Ik begrijp/kan mij voorstellen dat ik uw boosheid niet heb kunnen wegnemen, maar ...*
- *Ik realiseer me dat ik u geen passende oplossing kan bieden, maar ga ervan uit dat ik u de juiste weg heb gewezen.*

! Oppassen met zinnen als:

- *Misschien helpt het als u weet dat ...*
- *Ik waardeer uw betrokkenheid bij ...*

Bezorgdheid/maatschappelijke betrokkenheid

Toon:

- Geruststellen
- Serieus nemen
- Waardering uitspreken voor betrokkenheid

Mogelijke zinnen:

- *Uit uw brief maak ik op dat ...*
- *Ik begrijp uw bezorgdheid.*
- *Ik kan mij voorstellen dat u zich zorgen maakt.*
- *Ik waardeer uw betrokkenheid.*
- *Ik kan u op dit punt geruststellen.*
- *Uw probleem is bij ons bekend en daar wordt aan gewerkt. [alleen bij concrete aanpak]*
- *Uw probleem is door meer mensen gesignaleerd. Wij/het ministerie/de minister doen er alles aan om ... [met voorbeelden]*
- *Ik vind het prettig dat u meedenkt.*
- *Fijn om te weten dat u zich inzet voor ...*
- *Ik kan uw bezorgdheid helaas niet wegnemen.*

! Alleen gebruiken als de uitgesproken zorg ook past in het beleid:

- *Ik deel uw bezorgdheid om ...*
- *U spreekt uw bezorgdheid uit over ... Dat kan ik mij voorstellen.*
- *U snijdt dit punt terecht aan.*

Verontwaardiging over onrechtvaardigheid

Toon:

- Begrip tonen voor de emotie (niet voor het inhoudelijke standpunt)
- Zakelijke uitleg geven
- Verwijzen naar andere instanties of mogelijkheden (indien mogelijk)

Mogelijke zinnen:

- *Ik betreur het dat u zich onrechtvaardig behandeld voelt.*
- *Ik vind het vervelend dat u zich onrechtvaardig behandeld voelt.*
- *Ik kan u helaas niet verder helpen, omdat ...*
- *Mijn departement is echter niet bevoegd om ...*
- *U kunt daarvoor terecht bij ...*
- *Uw klacht wordt in behandeling genomen door de afdeling...*
- *Ik wens u veel succes toe.*

Frustratie/machteloosheid/wanhoop

Toon:

- Benadrukken wat wél kan
- Begrip tonen, troosten
- Serieus nemen

Mogelijke zinnen:

- *Ik kan me voorstellen dat u het niet eens bent met ...*
- *Ik neem u serieus.*
- *U schrijft dat u het gevoel hebt dat u geen kant meer op kunt.*
- *Hebt u wel eens gedacht aan ...*
- *Uit uw brief maak ik op/ lees ik*
- *Ik vind het (erg) vervelend voor u dat ...*
- *Ik betreur uw situatie.*
- *... maar/echter/helaas kan ik u niet helpen.*
- *Wat u wél kunt doen/wat wél mogelijk is*
- *Wat ik u kan adviseren is ...*
- *Ik raad u aan ...*
- *Uw brief/mening is een belangrijk signaal voor ons [mits er ook echt iets mee gedaan wordt!]*

Mogelijke afsluitende zinnen:

- *Ik realiseer mij dat ik met dit antwoord niet al uw problemen heb kunnen oplossen. Toch hoop ik dat ik u enigszins op weg heb geholpen.*

Verdriet

Toon:

- Begrip tonen
- Serieus nemen, luisteren

Mogelijke zinnen:

- *Ik begrijp dat u veel verdriet hebt van wat u het afgelopen jaar hebt meegemaakt.*
- *U schrijft ... Uw brief heeft mij diep geraakt.*
- *Ik hoop dat u uw verdriet te zijner tijd een plaats kunt geven.*

Agressie/dreiging

Vragen vóór beantwoording:

- Hoe voel ik me er zelf bij?
- Is de agressie persoonlijk tegen mij gericht of tegen de maatschappij/de regering/de gezondheidszorg in het algemeen?
- Is dit de eerste agressieve brief van deze afzender of hebben we al eerder met hem/haar gecorrespondeerd?
- Tip: laat één collega standaard de *stalkbrieven* behandelen, zodat er een lijn is in de beantwoording. Laat je niet tegen elkaar uitspelen.

Vervolgens kun je besluiten:

1. er niets mee te doen;
2. de brief te beantwoorden door aan te geven dat de afzender eerst zijn toon moet aanpassen, voor hij antwoord krijgt.

Toon:

- Constateren dat de toonzetting agressief is en dat dat je stoort.
- Grenzen stellen
- Geen groet, alleen ondertekening.

Mogelijke zinnen:

- *Ik heb uw brief ontvangen. Gezien de agressieve/racistische/beledigende toonzetting ben ik niet bereid om op uw brief in te gaan.*
- *Mocht u toch antwoord op uw brief willen, adviseer ik u andere bewoordingen te gebruiken.*
- *Uw telefoontjes/brieven worden niet meer beantwoord, tenzij u de toonzetting wijzigt.*

Uitnodiging voor de training *Burgerbrieven Helder Beantwoorden*

Den Haag, november 2006

Geachte heer, mevrouw,

De Academie voor Overheidscommunicatie en het Taalcentrum-VU nodigen u graag uit om deel te nemen aan de training *Burgerbrieven Helder Beantwoorden*, onderdeel van het interdepartementale actieplan *Burgerbrieven*. Met plezier laten we u weten waar de training over gaat en wanneer die plaatsvindt.

Waarover gaat de training?

Deze training is speciaal ontwikkeld voor medewerkers die regelmatig burgerbrieven beantwoorden. U oefent met praktijkvoorbeelden en krijgt checklists en tips aangereikt: hoe gaat u om met lastige vragen van burgers, hoe leeft u zich in en geeft u de vragensteller het gevoel dat hij begrepen wordt?

Tijdens de training leert u ook meer over:

- de mediamix: hoe maakt u de juiste keuze tussen brief, e-mail en telefoneren?
- afstemming op het lezersniveau: de juiste toon, woordkeus en stijl voor uw doelgroep.

Waar en wanneer?

De training bestaat uit twee bijeenkomsten van elk drie uur. De eerste bijeenkomst vindt plaats op maandag 6 december van 13.30 tot 17.00 uur, de tweede op dinsdag 19 december van 9.00 tot 12.30 uur. De trainingen vinden plaats in het gebouw van de Academie voor Financiën en Economie (Zeestraat 86-90 in Den Haag).

Wilt u deze uitnodiging meenemen op de eerste cursusdag? We verwelkomen u graag op 6 december!

Met vriendelijke groet,

Academie voor Overheidscommunicatie
Taalcentrum-VU

R. de Heer
Projectleider Taalcentrum-VU

PS We zijn benieuwd wat u van onze brief vindt.

Bijlagen: Routebeschrijving
Deelnemerslijst

's-Gravenhage, november 2006

Geachte heer/mevrouw,

Door de Academie voor Overheidscommunicatie (AvO) en het Taalcentrum van de Vrije Universiteit wordt u tot deelname aan een cursus gericht op uiteenlopende taalvaardigheidsaspecten op verschillende niveaus uitgenodigd. Dit i.h.k.v. het interdepartementale actieplan *Burgerbrieven*. Geoefend wordt met aspecten die hoog op de communicatieve agenda staan; te denken valt aan praktische aspecten van stelvaardigheid, m.n. het omgaan met vragen gesteld door of uit naam van de burger, empathische feedback en overige redactionele en communicatieve vaardigheden op het snijvlak van het directe contact overheid-burger. Dit alles onder de noemer 'Burgerbrieven Beter Beantwoorden' en specifiek gericht op ambtenaren belast met de afhandeling van burgercorrespondentie.

Hierbij speelt ook een rol de mediamix, afstemming van register op de doelgroep, het hanteren van controlelijsten voor het verbeteren van de tekstuele kwaliteit, enz. Verschillende geanonimiseerde aan de praktijk van diverse departementen ontleende voorbeelden van overheidscommunicatie richting de burger worden hierbij ingezet.

Voorts komen ten aanzien van de moderne media, zoals communicatie via internet en e-mail, diverse 'tips' en aanwijzingen aan de orde. Daarnaast is ook afstemming van het tekstniveau op de doelgroep een centraal aandachtspunt.

Locatie en tijdstip van de eerste bijeenkomst van de cursus is als volgt vastgesteld: maandag 6 december, 13.30 – 17.00 uur in de Academie voor Financiën en Economie, Zeestraat 86-90 te 's-Gravenhage. De training is verdeeld over twee dagdelen (discontinuu gearrangeerd op verschillende data).

Rest ons u te verzoeken (een kopie van) deze uitnodiging mee te nemen op de eerste cursusdag, en u een nuttige en leerzame cursus te wensen.

Wij hopen u hiermee afdoende te hebben geïnformeerd.

Namens de Academie voor Overheidscommunicatie & het Taalcentrum-VU,

R. de Heer
Projectleider

PS Het formuleren van uw mening inzake dit schrijven wordt door ons op prijs gesteld.

Bijlagen: Routebeschrijving
Deelnemerslijst

Programma 'Burgerbrieven Helder Beantwoorden'

Eerste trainingssessie: selecteren en structureren

- Bespreken van de huiswerkopdracht:
 - wat vinden deelnemers van onze uitnodigingsbrief?
- Bespreken van onze leesbevindingen:
 - wat gaat goed en wat kan beter in de brieven van de deelnemers?
- Selectie van informatie:
 - mediamix: wanneer kies je voor een brief, een e-mail of de telefoon?
- Briefopbouw: recepten voor verschillende soorten brieven
 - openingsalinea: kernmededeling
 - middenstuk: toelichting
 - slotalinea: vervolgstappen en relatiebeheer (pro-actief en positief eindigen)
 - begin- en slotzinnen
 - vaste onderdelen van de brief: adresseringsvoorschriften, betrefregel, aanhef, ondertekening
- Huiswerkopdracht
 - deelnemers schrijven een antwoord op een burgerbrief, waarin zij de theorie uit de eerste trainingssessie direct toepassen
 - kiezen uit drie casussen
 - zij ontvangen individueel schriftelijk commentaar, voorafgaande aan de tweede trainingssessie

Tweede trainingssessie: formuleren

- Bespreken van de tweede huiswerkopdracht: waar liggen de knelpunten?
In deze context de volgende vragen bespreken:
 - hoe ga je om met het spanningsveld tussen bondig en volledig zijn?
 - hoe ga je om met politieke gevoeligheid en juridische juistheid?
- De 'relationele' functie van brieven:
 - toon, aanspreekvorm, inlevingsvermogen
 - in hoeverre kun je meeleven met de lezer, zonder beloftes te doen?
 - verkennen van het spanningsveld tussen juridische juistheid en begrijpelijkheid: hoe duidelijk kun je zijn?
- Stijl, zinsbouw, 'taaltechniek': welke invloed hebben de verschillende taalkeuzes die je kunt maken? (het effect van lijdende vormen, naamwoordstijl etc.)
- Woordkeus: uitleg van vaktermen, variatie, verwijzing, structuurwoorden

**Leesbevindingen Academie van Overheidscommunicatie (AVO)
Training Burgerbrieven Helder Beantwoorden – groep 1**

Wat heeft het Taalcentrum-VU aangetroffen in de reacties op burgerbrieven van de AvO?

1. Een informatieve opening met aanleiding en doel

In de openingsalinea staat vaak wel een (impliciete) aanleiding, maar wat de brief nu precies in de brievenbus van de ontvanger komt doen, wordt vrijwel nooit uitgelegd (of pas verderop in de brief). Terwijl een lezer op basis van de eerste alinea toch zou moeten kunnen bepalen: wat moet ik hiermee? Enkele voorbeelden:

Met belangstelling heb ik uw brief van 17-10-2005 gelezen. Hierin vroeg u mijn aandacht voor een aantal zaken waar u zich zorgen over maakt. Deze zijn voor u erg belangrijk, dat blijkt duidelijk uit uw brief. [EZ3]

Uw brief van 12 oktober aan de Minister van Economische Zaken hebben wij in goede orde ontvangen, waarvoor dank. [SH1]

Maar zo kan het ook:

Hartelijk dank voor uw brief van 11 oktober 2006, waarin u verschillende klachten heeft over de gang van zaken op het gebied van woningbouw. Graag wil ik namens minister Winsemius reageren op uw brief. [KS1]

2. Briefopbouw: hanteer de piramide

In de reacties van de ministeries komt de aap soms pas laat in de brief uit de mouw (trechterstructuur). De lezer moet dan erg lang wachten voor hij weet wat de belangrijkste boodschap is. Beantwoord liever snel de belangrijkste vragen die bij de lezer leven (bij een slechtnieuwsbrief in de tweede alinea; bij een neutraal- of goednieuwsbrief in de eerste alinea), en licht uw antwoord vervolgens toe (piramidestructuur).

Kijk maar eens naar het volgende begin van een brief:

Bij brief van 6 september 2004 heeft de vaste commissie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties mij verzocht te reageren op uw brief van 6 juli 2004 aan de vaste commissie. Deze brief van 6 juli betreft een verzoek aan de vaste commissie inzake het mogelijk verzaken van wettelijke taken door de Regionale Brandweer Amsterdam e.o.

De verantwoordelijkheid voor de brandweezorg ligt primair bij de gemeente. Op grond van artikel 1, tweede en vierde lid, van de Brandweerwet 1985 (hierna: de wet), heeft het college van burgemeester en wethouders de zorg voor het voorkomen, beperken en bestrijden van brand, het beperken van brandgevaar, het voorkomen en beperken van ongevallen bij brand en al hetgeen daarmee verband houdt. De gemeenteraad regelt bij verordening de organisatie, het beheer en de taak van de gemeentelijke brandweer.

Op grond van artikel 3, eerste lid, van de wet, treffen de colleges van burgemeester en wethouders die behoren tot een regio een gemeenschappelijke regeling, waarbij een openbaar lichaam met de aanduiding regionale brandweer wordt ingesteld. Op grond van artikel 4 van de wet wordt aan het bestuur van de regionale brandweer een aantal taken opgedragen, waaronder het adviseren van de gemeentebesturen op het gebied van brandpreventie. (...) [SJ1]

3. Lezegericht afsluiten

De schrijvers vergeten vaak in de laatste alinea om hun lezer van de werkelijkheid van de brief weer naar de echte werkelijkheid te leiden. Bijvoorbeeld door de gewenste lezersreactie te formuleren of de kern van de brief te herhalen, en service te bieden. De meeste schrijvers sluiten nauwelijks af:

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. *[vele variaties op thema]*

Een afschrift van deze brief wordt verzonden aan de vast commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Regionale Brandweer Amsterdam e.o. *[SJ1]*

Bovendien wordt de afsluitende groet nog wel eens vergeten:

| *Met vriendelijke groet, (standaard)*

| *Hoogachtend, (als de relatie verstoord is geraakt)*

4. Helder formuleren

Veel brieven lijden enigszins aan 'abstracteritis': de schrijver heeft een voorkeur voor een abstracte stijl (naamwoordstijl en lijdende vorm). Daardoor krijgt de handeling veel aandacht (*uitvoering heeft plaatsgevonden; x wordt geadviseerd*), maar is niet meer duidelijk 'wie wat doet'. Dat is soms niet erg, maar meestal wel. Bovendien gaan zulke zinnen vaak gepaard met oubollige woorden en ingewikkelde zinsbouw, en daar worden ze niet leesbaarder van. Enkele voorbeelden:

De vertegenwoordigers van alle scholen voor voortgezet onderwijs en de ouderverenigingen hebben mij laten weten dat zij het met mij eens zijn dat het zo niet langer kan en zij hebben mij beloofd dat er afspraken zullen worden gemaakt over het beheersen van de uitgaven en het duidelijker maken van de rekening van de school aan de ouders. U moet hierbij denken aan het duidelijker aangeven hoeveel geld voor welke uitgaven nodig is, welke kosten ouders verplicht zijn te betalen en voor welke kosten zij een keuze hebben en wat dan die keuze betekent. *[TB]*

Daarnaast wijs ik u erop dat een student naast de basisbeurs en eventuele aanvullende beurs een bedrag kan lenen bij de IB-Groep. Het bedrag dat geleend kan worden is niet afhankelijk van het inkomen van de ouders. De lening bedraagt maximaal het verschil tussen het zogenaamde maandbudget en het totale beursbedrag. Een weigering van de ouders om financieel bij te dragen aan de opleiding van hun kinderen, is op deze manier geen belemmering meer om een studie te volgen. Lenen bij de IB-Groep kent een aantal gunstige voorwaarden. Zo is het rentepercentage laag en hoeft het geleende bedrag pas vanaf twee jaar na het afronden van de studie te worden terugbetaald. Wie *[SB1]*

Vermijd verder oubollige, ambtelijke woorden waar heldere, hedendaagse alternatieven voor bestaan:

blijkens
met betrekking tot
desalniettemin

ten aanzien van
tevens

in casu
indien

Oefening 'Maak uw eigen Mediamix-checklist'

Wanneer antwoordt u de burger met een brief, wanneer neemt u telefonisch contact op? Beantwoordt u een vraag per e-mail ook altijd met een e-mail? Beantwoordt u een burgerbrief waarin wel erg grove taal wordt gebezigd? Wij vragen u om met elkaar op een rij te zetten hoe u de mediamix toepast. Verschilt deze toepassing per departement?

1. Een brief schrijven

<i>Wanneer wel?</i>	<i>Wanneer juist niet?</i>

2. Telefonisch contact opnemen

<i>Wanneer wel?</i>	<i>Wanneer juist niet?</i>

3. Een e-mail sturen

<i>Wanneer wel?</i>	<i>Wanneer juist niet?</i>

4. Geen antwoord geven

<i>Wanneer wel?</i>	<i>Wanneer juist niet?</i>

De opbouw van de brief: het algemene recept

Briefhoofd

Dagtekening

Onderwerpaanduiding

Geachte heer of mevrouw [achternaam],

Aanleiding + kern noemen

Toelichting geven

Kern herhalen

(Gewenste lezersreactie noemen)

Service bieden (bereikbaarheid bij vragen)

Met vriendelijke groet,

De opbouw van de brief: de slechtnieuwsbrief

Briefhoofd

Dagtekening

Onderwerpaanduiding

Geachte heer of mevrouw [achternaam],

Aanleiding noemen
Kern aankondigen

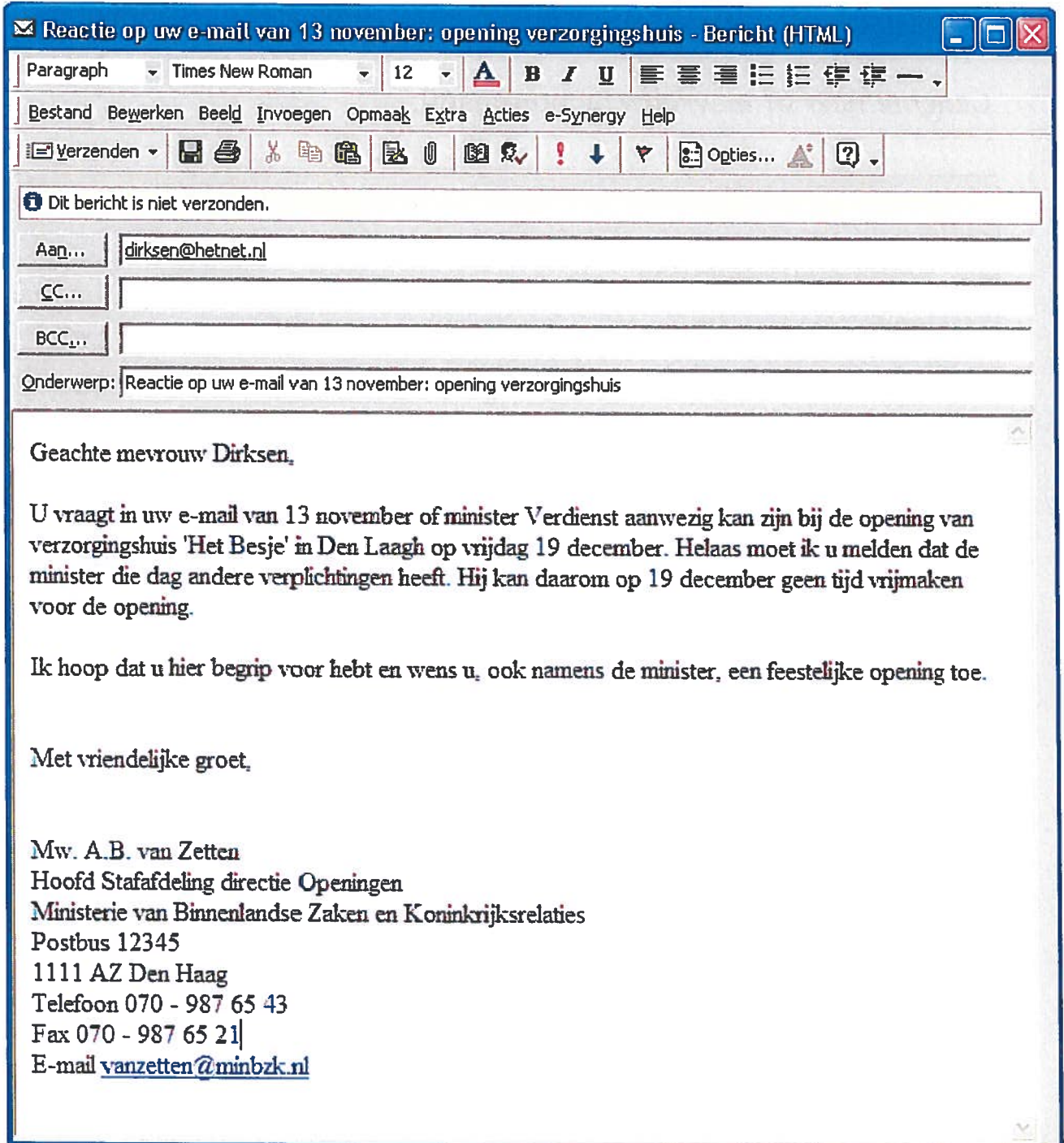
Kern noemen (het slechte nieuws) + toelichting (eventueel inclusief verzachtende omstandigheden, begrip, respect, etc.)

Kern herhalen
(Gewenste lezersreactie noemen)
Service bieden (bereikbaarheid bij vragen)

Met vriendelijke groet, of Hoogachtend, (bij verslechterde relatie)

Een (relatief) nieuw correspondentiemedium: e-mail

E-mail kan als informeel medium gebruikt worden, en daarvoor zijn net zo min regels als voor het schrijven van een wenskaart of katebelletje. Maar bij zakelijk e-mailverkeer doet u er goed aan om de conventies te volgen die ook gelden voor 'papierene' correspondentie. Dat geldt zeker als u de ontvanger nog niet (goed) kent: gebruik een verzorgde stijl, volledige zinnen, en kies de aanhef en afsluiting die u ook bij een brief zou gebruiken.



The screenshot shows an Outlook window titled "Reactie op uw e-mail van 13 november: opening verzorgingshuis - Bericht (HTML)". The window includes a standard menu bar (Bestand, Bewerken, Beeld, Invoegen, Opmaak, Extra, Acties, e-Synergy, Help) and a toolbar with icons for sending, saving, undo, redo, and other functions. The email header fields are filled with the following information:

- Aan...**: dirksen@hetnet.nl
- CC...**: (empty)
- BCC...**: (empty)
- Onderwerp:** Reactie op uw e-mail van 13 november: opening verzorgingshuis

The main body of the email contains the following text:

Geachte mevrouw Dirksen,

U vraagt in uw e-mail van 13 november of minister Verdienst aanwezig kan zijn bij de opening van verzorgingshuis 'Het Besje' in Den Haag op vrijdag 19 december. Helaas moet ik u melden dat de minister die dag andere verplichtingen heeft. Hij kan daarom op 19 december geen tijd vrijmaken voor de opening.

Ik hoop dat u hier begrip voor hebt en wens u, ook namens de minister, een feestelijke opening toe.

Met vriendelijke groet,

Mw. A.B. van Zetten
Hoofd Stafafdeling directie Openingen
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Postbus 12345
1111 AZ Den Haag
Telefoon 070 - 987 65 43
Fax 070 - 987 65 21
E-mail vanzetten@minbzk.nl

E-mail: de tips nog eens op een rijtje

Zakelijk e-mailverkeer

- ✓ Voorzie uw berichten altijd van een aanhef en een afsluiting. Gebruik *Geachte heer Jansen* als u de geadresseerde nog niet zo goed kent; in volgende berichten kunt u altijd nog kiezen voor *Beste Bert*. Sluit af met *Met vriendelijke groet*. Bij informelere berichten en memo's hebt u uiteraard meer vrijheid, maar ook daar is het niet netjes om niet aan te heffen of af te sluiten.
- ✓ Noem het onderwerp zo beknopt en precies mogelijk in de subjectregel. Schrijf bijvoorbeeld liever *Uitnodiging introductiedag* dan alleen maar *Uitnodiging*.
- ✓ Geef in uw eerste regel aan waarom u schrijft of waarop u reageert. Al reageert u op een vraag die u net hebt ontvangen, en al zet u het onderwerp in de 'subject'-regel, de berichttekst zelf moet zelfstandig te begrijpen zijn.
- ✓ Laat de mail waar u op reageert automatisch invoegen onderaan uw bericht. Zet uw reactie er als een zelfstandig bericht boven. Alleen bij informele e-mail kunt u uw antwoorden ook tussen de regels van het oorspronkelijke bericht tikken, meteen na de passage waarop u ingaat.
- ✓ Als u een bestand bijvoegt (een *attachment*), voorzie dat altijd van een begeleidend berichtje, waarin u vertelt wat u stuurt en waarom, en wat de lezer geacht wordt ermee te doen.
- ✓ Wees zo volledig mogelijk bij de ondertekening. Neem uw naam, functienaam en organisatienaam op. Vermeld telefoon-, fax-, e-mailgegevens en postadres; u kunt die gegevens door uw e-mailprogramma automatisch laten invoegen. De ontvanger kan op die manier kiezen om terug te mailen, bellen of faxen; bovendien heeft de ontvanger ook bij latere contacten al uw gegevens paraat.
- ✓ Reageer zo mogelijk op elk bericht dat u ontvangt, al geeft u alleen maar aan dat u er later op terugkomt. Niet reageren betekent onzekerheid bij de verzender: is het bericht wel aangekomen, is het eventuele verzoek wel overgekomen?

Oefening brief openen en afsluiten

Wat vindt u van onderstaande openingsalinea's? Zijn ze voldoende informatief, weet de lezer zo wat hij kan verwachten?

1. Uw mail is in goede orde ontvangen.
2. Naar aanleiding van uw e-mail d.d. 18 oktober jl. reageer ik als volgt.
3. In uw e-mail van 28 september 2006 maakt u opmerkingen over het project zij-instromers bij de politie. Daarop bericht ik u het volgende.
4. In uw brief van 7 september jl. toont u uw betrokkenheid met de toekomstige inrichting van de Bollenstreek. U geeft aan geen voorstander te zijn van bebouwing van de Zanderij en u heeft een suggestie voor een alternatief. Ook heeft u ideeën over infrastructurele maatregelen.
5. Met belangstelling heb ik uw brief van 6 september 2006 gelezen waarin u pleit voor een verplichte invoering van bio-ethanol. Namens staatssecretaris Pieter van Geel antwoord ik u het volgende.

En nu de afsluiting van uw brief of mail. Wat vindt u van de volgende slotalinea's? Wordt de brieflezer hiermee op een zinvolle manier uit de werkelijkheid van de brief naar zijn eigen werkelijkheid teruggevoerd?

1. Ik vertrouw erop u met bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.
2. Ik hoop dat ik u hiermee voldoende geïnformeerd heb en wens uw vriend veel succes bij zijn toekomstige loopbaan bij de politie.
3. Zoals boven toegelicht zijn ter voorkoming van hoog oplopende schulden diverse maatregelen getroffen. Desalniettemin blijft het uitgangspunt, dat de burger zelf verantwoordelijk is. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.
4. Ik ga er van uit u hiermee voldoende te hebben ingelicht en wens u veel succes met het aanhangig maken van uw klacht.

Uitwerking oefening brief openen en afsluiten

Openingsalinea's

1. Een loze opmerking: dat de brief ontvangen is, blijkt toch al uit het feit dat de schrijver een reactie daarop ontvangt? U kunt uw reactie dus beter laten beginnen met de zin die erop volgt.
2. Goed dat u refereert aan de aanleiding, maar dat kan nog informatiever: *In uw mail van [datum] vraagt u de minister ...* Geef ook aan wat u brief of mail komt doen: *Hierbij laat ik u graag weten wat de minister besloten heeft* [bij slecht nieuws, waar u de tweede alinea mee opent] / *dat de minister u graag tegemoet komt met ...*
3. De aanleiding is al een stuk duidelijker, maar kan nog preciezer: heeft de burger een vraag gesteld, een probleem gesignaleerd? Herhaal dat zo expliciet mogelijk, dan voorkomt u dat u een antwoord geeft dat niet bij de vraag past. Geef bovendien aan wat uw brief daaraan komt doen: *'Daarop bericht ik u het volgende'* zegt niet zoveel.
4. Een heel mooie en duidelijke samenvatting van de vraag van de burger. Maar wat komt uw brief hiermee doen?
5. De aanleiding is duidelijk en mooi beknopt. *'...bericht ik u het volgende'* zegt echter niet zoveel – waartoe is uw brief op aard? Maak dat duidelijk.

Slotalinea's

De vier genoemde slotalinea's voldoen niet aan de eis dat een slotalinea informatief en servicegericht moet zijn. *Ik vertrouw erop, ik hoop, ik ga ervan uit* – fijn voor u, maar de ontvanger staart glazig terug: ja, en dus? Of: nee, en wat nu?

Maak dus de stap naar de werkelijkheid van de ontvanger op een van de volgende manieren:

- ❖ Herhaal uw kernboodschap (*Hoewel uw vraag dus begrijpelijk is, kunnen wij helaas niet ... / Wij zien uit naar de kennismaking.*).
- ❖ Stel een vraag (*Kunt u uit de voeten met deze oplossing? Heb ik u zo voldoende duidelijk kunnen maken waarom de minister niet op uw verzoek kan ingaan?*).
- ❖ Geef aan wat u van de lezer verwacht (*Graag ontvangen wij van u ...*).

En bied de ontvanger altijd de mogelijkheid om meer informatie in te winnen, bijvoorbeeld door hem te verwijzen naar uw of een andere website/instantie, en geef contactgegevens voor vragen (van uzelf of degene die daarvoor aangesteld is): telefoonnummer en/of e-mailadres.

Oefening reageren op een vraag

U krijgt van ons een burgermail en het antwoord van het ministerie van OCW daarop. Het antwoord is om verschillende redenen niet ideaal. Noem er minstens drie.

Vraag aan OCW:

Datum: 18 oktober 2006

Onderwerp: examen Russisch-Spaans 2007

Geachte Mevrouw Van der Hoeven,

Op donderdag 24 mei 2007 vinden op hetzelfde tijdstip de VWO examens Russisch 1, 2 en Spaans 1, 2 plaats. Op onze school, [naam van de school], volgen met mij nog 6 andere leerlingen deze beide vakken!

Vragen:

Welke oplossing kunt u geven voor dit probleem? De directie van mijn school is wel hier mee bezig, maar tot nu toe zonder resultaat. Twee examens achter elkaar houden en tot 20 uur op school blijven, terwijl de volgende dag weer examens op het programma staan, lijkt me niet prettig.

Waarom is er met de planning van de examens hiermee geen rekening gehouden?

Ik hoop op een reactie.

Hoogachtend,

Antwoord van OCW:

Datum: 2 november 2006

Geachte mevrouw,

Naar aanleiding van uw e-mail d.d. 18 oktober jl. reageer ik als volgt.

Om een optimaal rooster te maken dat zich niet over te veel dagen uitstrekt, worden soms vakken die weinig of zeer weinig worden gekozen op eenzelfde tijdstip geplaatst. Het zeer lage aantal kandidaten Russisch maakte een dubbeling met een ander vak onwaarschijnlijk.

Regel is dat een leerling die twee vakken moet doen die op hetzelfde tijdstip staan ingeroosterd, eerst het ene vak doet, in quarantaine wordt gehouden en daarna het andere vak doet. Dit alles onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag van de school. De school kan met de inspectie bespreken of in dit geval met voldoende waarborgen een van beide vakken eerder kan beginnen.

Ik vertrouw erop u met bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Uitwerking oefening reageren op een vraag (1/2)

De problemen (in volgorde van belangrijkheid) van dit antwoord:

- *OCW geeft geen antwoord op de vraag.*
- *OCW geeft geen blijk van inzicht in de frustratie van de lezer, gaat volledig over het hoofd van de lezer heen (met een procedure-uitleg).*
- *De brief gaat meer in op het probleem dan op de oplossing.*
- *De opening en afsluiting zijn clichématig.*
- *De formulering is ambtelijk en abstract.*
- *De brief biedt geen enkele service (bij vragen bijvoorbeeld).*

❖ *Herschrijf de brief nu eens, zodat u deze problemen voorkomt.*

Uitwerking oefening reageren op een vraag (2/2)

Zo kan het ook:

Antwoord van OCW:

Datum: 2 november 2006

Geachte mevrouw xxx,

In uw e-mail van 18 oktober 2006 vraagt u ons om een oplossing voor de gelijktijdige afname van de examens Russisch en Spaans op uw school. Wij kunnen ons voorstellen hoe vervelend het voor u is dat deze examens nu gelijktijdig ingeroosterd staan. Graag denken wij met u mee over een oplossing.

Gelijktijdigheid van examens komt gelukkig niet veel voor, maar het risico bestaat en daarom biedt OCW scholen graag een ontsnappingsroute. Een leerling mag dan eerst het eerste examen doen en daarna het tweede, als de school tussentijdse quarantaine kan garanderen. In uw geval levert dit geen oplossing op, want dat zou een te lange avond worden. Daarom is er nog een mogelijkheid: uw school kan met de onderwijsinspectie bespreken onder welke voorwaarden u het tweede examen nog voor het eerste kunt doen. In dat geval moet u [wie?] vragen contact op te nemen met [wie?] via telefoonnummer [nummer] of e-mail [mailadres].

Het onderstreepte deel kan eventueel weg, maar dan wordt de brief wel wat kort door de bocht.

Kunt u uit de voeten met deze oplossing? Als u [snel / op welke termijn?] in actie komt, dan zou alles op tijd geregeld moeten kunnen worden. Wij wensen u veel succes met uw examens. Mocht u nog vragen hebben, neem dan gerust contact op met [wie?] van [welke afdeling?] van het ministerie van OCW.

Met vriendelijke groet,

namens ...

[naam]

[functie]

Oefening brief opbouwen

Waarom is de opbouw van onderstaande brief minder handig? Hoe lost u dat op?

Uw brief van 14 juli 2006 heb ik met belangstelling gelezen. In deze brief vraagt u minister Dekker om hulp. Namens haar deel ik u het volgende mee.

De minister vindt het zeer spijtig voor u dat u binnen uw Vereniging van Eigenaren tegen zoveel conflicten aanloopt. Het functioneren van VvE's in het algemeen heeft de aandacht van VROM. Het komt vaker voor dat eigenaren binnen een VvE dit soort langdurige conflicten hebben. Om te zorgen dat kopers vooraf beter weten waar ze aan beginnen wanneer ze een appartementsrecht kopen is de voorlichting sinds 2002 verbeterd.

U schrijft dat u al in 1988 al op het verkeerde been gezet bent door de mededeling dat kozijnen en/of puien niet gemeenschappelijk zouden zijn. Normaal gesproken behoren kozijnen en of puien altijd tot de gemeenschappelijke bouwdelen. Tenzij een individuele eigenaar zelf, en dus op eigen kosten, aanpassingen heeft gedaan. Het is de vrijheid van de eigenaar om, met instemming van de VvE, zelf aanpassingen te doen aan zijn woning. Op dat moment betaalt deze eigenaar voor zijn zelf aangebrachte kozijn of pui, en tegelijkertijd voor het gemeenschappelijk onderhoud van de andere puien en kozijnen in het gebouw. Deze financiële consequentie wordt helaas veel eigenaren pas achteraf duidelijk. Mogelijk wordt er in dit soort zaken langs elkaar heen gecommuniceerd. Iedereen bedoelt het goed, maar heeft het achteraf gezien niet over hetzelfde gehad. Dit kan komen doordat iedere partij; eigenaar, VvE en extern bestuurder, elk van uit hun eigen belang en positie meepraten. In hoeverre dat in uw situatie zo is kan ik op basis van uw brief niet beoordelen.

Het handigst is om onderhoud altijd goed te regelen via de VvE, ook in noodgevallen, en ook de betaling daarvan via de VvE te laten lopen. Helaas ondervindt u nu dat het achteraf rechttrekken van zo'n situatie door het onderhoud en de vervanging weer onder te brengen bij de VvE, de individuele eigenaar (en de VvE) altijd geld kost. Regelmatig levert zo'n situatie conflicten op tussen de eigenaren en in de VvE. Samen proberen er uit te komen is voor de sfeer onderling vaak het best. In de bijlagen van uw brief heb ik gelezen dat een schikkingsvoorstel met een besluit van uw VvE is afgewezen.

U heeft gedaan wat u kunt doen met het inschakelen van een advocaat en het volgen van de juridische weg. In hoeverre dit het door u gewenste resultaat oplevert weet ik niet. Wanneer hier voor u geen positieve uitspraak uitkomt, is er geen andere mogelijkheid alsnog uw gelijk te krijgen.

Omdat appartementsrechteigendom privaatrechtelijk geregeld is kan de minister u niet helpen. Een minister is namelijk niet bevoegd zich te bemoeien met privaatrechtelijke kwesties.

De minister wenst u veel sterkte en hoopt dat u toch een manier kunt vinden om plezierig te blijven wonen.

Hoogachtend,

Uitwerking oefening brief opbouwen (1/2)

1. Openingsalinea

De eerste alinea sluit mooi aan bij de vraag van de burger, maar kan nog informatiever: benoem het onderwerp van de vraag en geef aan wat de brief komt doen.

Uw brief van 14 juli 2006 heb ik met belangstelling gelezen. In deze brief vraagt u minister Dekker om hulp. Namens haar deel ik u het volgende mee.

De minister vindt het zeer spijtig voor u dat u binnen uw Vereniging van Eigenaren tegen zoveel conflicten aanloopt. Het functioneren van VvE's in het algemeen heeft de aandacht van VROM. Het komt vaker voor dat eigenaren binnen een VvE dit soort langdurige conflicten hebben. Om te zorgen dat kop beter weten waar ze aan beginnen wanneer ze een appartementsrecht kopen is de voorlichting verbeterd.

U schrijft dat u al in 1988 al op het verkeerde been gezet bent door de mededeling dat kozijn niet gemeenschappelijk zouden zijn. Normaal gesproken behoren kozijnen en of puien altijd gemeenschappelijke bouwdeelen. Tenzij een individuele eigenaar zelf, en dus op eigen kosten aanpassingen heeft gedaan. Het is de vrijheid van de eigenaar om, met instemming van de aanpassingen te doen aan zijn woning. Op dat moment betaalt deze eigenaar voor zijn zelf aangebrachte kozijn of pui, en tegelijkertijd voor het gemeenschappelijk onderhoud van de andere puien en kozijnen in het gebouw. Deze financiële consequentie wordt helaas veel eigenaren pas achteraf duidelijk. Mogelijk wordt er in dit soort zaken langs elkaar heen gecommuniceerd. Iedereen bedoelt het goed, maar heeft het achteraf gezien niet over hetzelfde gehad. Dit kan komen doordat iedere partij; eigenaar, VvE bestuurder, elk van uit hun eigen belang en positie meepraten. In hoeverre dat in uw situatie zo op basis van uw brief niet beoordelen.

Het handigst is om onderhoud altijd goed te regelen via de VvE, ook in noodgevallen, en ook de daarvan via de VvE te laten lopen. Helaas ondervindt u nu dat het achteraf recht trekken van zo door het onderhoud en de vervanging weer onder te brengen bij de VvE, de individuele eigenaar (VvE) altijd geld kost. Regelmatig levert zo'n situatie conflicten op tussen de eigenaren en in de Samen proberen er uit te komen is voor de sfeer onderling vaak het best. In de bijlagen van uw gelezen dat een schikkingsvoorstel met een besluit van uw VvE is afgewezen.

U heeft gedaan wat u kunt doen met het inschakelen van een advocaat en het volgen van de juridische weg. In hoeverre dit het door u gewenste resultaat oplevert weet ik niet. Wanneer hier voor u geen positieve uitspraak uitkomt, is er geen andere mogelijkheid alsnog uw gelijk te krijgen.

Omdat appartementsrechteigendom privaatrechtelijk geregeld is kan de minister u niet helpen. Een minister is namelijk niet bevoegd zich te bemoeien met privaatrechtelijke kwesties.

De minister wenst u veel sterkte en hoopt dat u toch een manier kunt vinden om plezierig te blijven wonen.

Hoogachtend,

2. Late aap

Goed om sympathie te betuigen, maar de lezer wil nu vooral weten: helpt de minister mij? Die aap komt nu te laat uit de mouw.

3. Lange brief

De brief is nu vrij lang en inhoudelijk gedetailleerd. Maar als de kern nu is: de minister kan u helaas niet helpen, is het dan nog nodig om de hele voorgeschiedenis van commentaar te voorzien?

4. Overzichtelijk?

De brief is vrij lang. De lezer kan de brief niet snel 'scannen' op de belangrijkste informatie. De alinea-indeling is bovendien wat onevenwichtig (erg korte en vrij lange alinea's door elkaar).

5. Slotalinea

Goed om een slechtnieuwsbrief een vriendelijke afsluiting te geven zonder daarin door te schieten. Maar waar kan de ontvanger terecht met vragen?

Uitwerking oefening brief opbouwen (2/2)

De belangrijkste ingrepen om de brief overzichtelijker voor de lezer te maken:

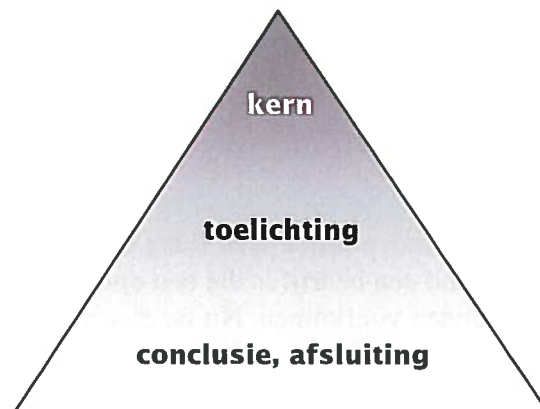
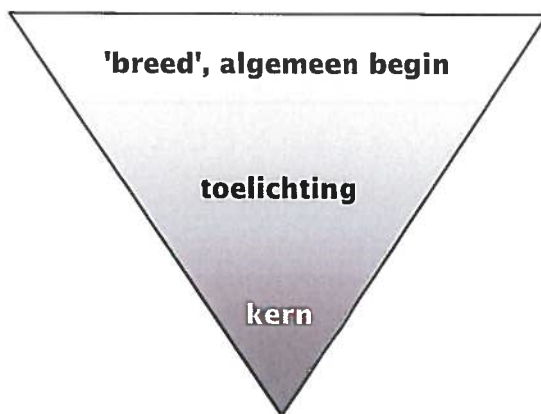
- ❖ *Draai de opbouw om: open met de kern, kondig aan wat uw brief komt doen (en omdat dat 'slecht nieuws' is, brengt u het slechte nieuws niet in de eerste, maar in de tweede alinea).*
- ❖ *Schrap ballast: bouw de brief op vanuit de kernboodschap.*
- ❖ *Bij een lange brief kunt u tussenkopjes invoegen om de brief scanbaar te maken.*
- ❖ *Geef duidelijk aan dat de minister niets voor de ontvanger kan betekenen in dezen, maar bied wel de mogelijkheid om vragen te stellen.*

Trechter of piramide?

Voorkom dat uw lezer pas tegen het einde van de brief ontdekt waarom hij deze ontvangt: maak de kern en het doel van de brief snel bekend.

Kies dus niet een trechteropbouw ...

... maar bouw de brief op als een piramide



Zo kan het ook:

Geachte mevrouw xxx,

Hartelijk dank voor uw brief van 14 juli 2006 over [onderwerp]. In uw brief vraagt u minister Dekker om hulp bij [onderwerp]. Hierbij licht ik haar reactie graag toe.

De minister vindt het spijtig dat u binnen uw Vereniging van Eigenaren tegen zoveel conflicten aanloopt. Helaas is zij niet bevoegd om u hierin te helpen. Dat komt doordat appartementsrechteigendom privaatrechtelijk geregeld is [*leg uit wat dat precies betekent. Geef ook aan aan welke voorwaarden een situatie moet voldoen, wil zij wel iets kunnen doen*].

[*Zou het ministerie nog iets kunnen doen, bijvoorbeeld een oproep aan VvE's om dit probleem (dat kennelijk vaker voorkomt) te ondervangen in explicietere communicatie erover? Of kunt u de ontvanger nog doorverwijzen naar iemand?*]

De minister wenst u veel sterkte en hoopt dat u toch een manier kunt vinden om plezierig te blijven wonen. Mocht u nog vragen hebben over de inhoud van deze brief, neemt u dan contact op met [wie? / mij] van [afdeling] via telefoonnummer [nummer] of e-mail [mailadres].

Met vriendelijke groet,

Huiswerkopdracht 'Schrijf een antwoord'

U krijgt van ons een casus mee als huiswerkopdracht voor de tweede bijeenkomst. Het is de bedoeling dat u een antwoord op een burgerbrief schrijft. U mag kiezen uit drie casussen. Stuur uw brief uiterlijk woensdag 13 december naar het Taalcentrum-VU, dan krijgt u individueel commentaar bij uw uitwerking. De trainer bespreekt de huiswerkopdracht tijdens de tweede bijeenkomst kort.

- vermeld in de onderwerpregel: **AVO BHS huiswerkopdracht + [uw naam]**
- stuur uw opdracht naar: **intake@taalcentrum-vu.nl**
- deadline: **woensdag 13 december 2006**

Overigens mag u in uw antwoord informatie die u niet hebt, gerust zelf bij elkaar verzinnen. De inhoud staat immers niet ter discussie, maar wel of u de burger een helder antwoord kunt bieden: selecteert u informatie waar hij iets mee kan, bouwt u de brief handig op, schrijft u helder, hanteert u een prettige toon?

Casus 1

Schrijf een reactie op de volgende mail (gericht aan VROM):

Geachte heer/mevrouw,

Graag willen wij uw aandacht vragen voor het onderstaande. Al enige tijd proberen wij in contact te komen met politiek Den Haag en andere betrokken instanties om aan te geven, dat er in Nederland een bedrijf is die een oplossing heeft welke nationale en internationale treinrampen zou kunnen voorkomen. Nu weer, een frontale botsing in Frankrijk met helaas weer doden, met het systeem welke wij hebben ontwikkeld, had dit voorkomen kunnen worden. Helaas wordt er niet geluisterd, ipv even een uurtje luisteren, geeft Minister Peijs liever miljoenen Euro's uit en roepen de betrokken instanties dat de oplossingen waar men aan werkt of probeert te bedenken, toch niet haalbaar zijn. We blijven met de welbekende vinger steeds naar elkaar wijzen en geven ons ook aan dat de oplossing, welke wij hebben, niet door hen is bedacht, dus ook niet interessant. Nee, we geven gewoon liever ruim 90 miljoen Euro belasting geld uit. Dit geld had aan andere zaken zoals bijvoorbeeld "de zorg" besteed kunnen worden. Voor ongeveer 1500 Euro kan een trein uitgerust worden met ons systeem, het kan Nationaal en zelfs Internationaal gebruikt worden. U begrijpt misschien dat wij u willen vragen of het mogelijk is om een gesprek te hebben en onze oplossing uit te leggen en toe te lichten aan diegene die hier eindverantwoordelijk voor zijn, bijvoorbeeld, Minister Peijs. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en hoop op een positieve reactie uwerzijds.

Met vriendelijke groet,

xxx

Casus 2

Schrijf een reactie op de volgende mail (gericht aan EZ):

Geachte heer Brinkhorst,

Enige weken terug heb ik de OPTA een brief geschreven met de vraag te kijken naar de mogelijkheid tot het instellen van maximale bedragen voor wat betreft schulden, ontstaan t.g.v. extreem belgedrag. Ook heb ik gewezen op de noodzaak dergelijke schulden te koppelen, zodat de zwakke individuen niet verder in de put raken. (Een afschrift van deze brief heb ik als bijlage toegevoegd.)

De OPTA heeft volgens een woordvoerder het idee in principe omarmd: "uit het hart gegrepen", maar kan geen initiatieven nemen. Zij voert n.l. beleid uit, maar bedenkt zelf geen regels. Wel heeft de woordvoerder gesuggereerd zich tot u te wenden; bij deze.

Het in de bijlage genoemde geval is ondergeschikt aan de algemene problematiek, die voor een belangrijk deel jongeren betreft.

Ik hoop dat u bereid bent de nodige initiatieven te nemen om een vrij algemeen maatschappelijk probleem in de toekomst te minimaliseren. Mag ik nog deze maand een reactie van u ontvangen?

(en de bijlage:)

Onlangs heb ik voor iemand een groot aantal schulden vereffend. De betreffende persoon is zeer labiel, erg chaotisch en min of meer schizofreen. Juist dit soort mensen heeft grote problemen om financieel rond te komen.

Bij de schuldsanering kwam ik ook een drietal grote betaalachterstanden bij mobiele telefoonaanbieders tegen, t.w.:

Telfort b.v. ad € 947,31

T-Mobile ad € 282,65 en

U.P.C. Ned. ad € 351,08.

Totaal :€1.563,75

Met de verschuldigde incasso-/deurwaarderskosten was het totale bedrag opgelopen tot € 2.255,51.

Wat mij verbaast, is het feit dat betaalachterstanden zo hoog kunnen oplopen. Het lijkt mij gewenst ter bescherming van dit soort mensen, maar wellicht ook van veel jongeren dat er een limiet gesteld wordt voor betaalachterstanden en dat betaalgegevens ook met de aanbieders onderling worden uitgewisseld. Het is n.l. bijzonder gemakkelijk en verleidelijk voor bepaalde figuren – zoals gratis GSM's bij het nemen van een abonnement – om bij schulden eenvoudig te switchen met uiteindelijk gevolg dat deze personen steeds dieper in de problemen komen en daarna wellicht ten laste van de maatschappij er weer bovenop geholpen moeten worden.

Ik verzoek u naar aanleiding van bovenstaand geval te onderzoeken of – zoals eerder hier is geschreven – het mogelijk is om voor particulieren een schuldengrens te hanteren en de schuldgegevens van de diverse mobiel telefoonaanbieders onderling te koppelen.

Mag ik vóór 15 maart a.s. een reactie van u ontvangen?

Casus 3

Schrijf een reactie op de volgende mail (gericht aan BZK):

Onderwerp: Scheve verhoudingen....

Geachte,

Ik stuur u een boze mail en ik zou het op prijs stellen als iemand hierop wil reageren. Een goede vriend van mij is het zij-instroom traject voor hbo'ers ingestapt. Hij begon in mei / juni en ongeveer 5 a 6 gesprekken, testen en medische keuringen verder is hem nu een baan aangeboden. Echter, tegen een startsalaris wat vele malen lager ligt dan wat in de campagne is beloofd.

We spreken hier over iemand die uit het bedrijfsleven komt met 10 jaar werkervaring, een hbo opleiding en een uiterst geschikt profiel voor de baan van recherche, zo blijkt uit bovengenoemde onderzoeken. Hoe kun je iemand dan 1600 bruto aanbieden??? Dat is 1/3 van wat hij nu verdient!!! Begrijpen jullie dan niet dat, wanneer je inmiddels een paar jaar aan het werk bent, kinderen hebt en een eigen huis, dat je zo iemand dan niet een starters salaris kunt aanbieden?

Hij wil al jaren bij de politie en is blij dat uiteindelijk dit voorjaar de kans kwam om zijwaarts in te stromen. Maar wij moeten nu lullen als brugman om hem over te halen het dienstverband te aanvaarden. Waarom is hier miscommunicatie over geweest? Waarom worden er miljoenen aan campagnes en test trajecten verspeelt als je vervolgens aan het eind van het traject iemand geen geschikt salaris kunt bieden? Hij vertelde me dat de desbetreffende corps commandant het gesprek aanving met het schaamrood op de kaken over deze grove inschattingsfout. De commandant was blij dat de vrouw van mijn vriend werkt, anders was hij het gesprek niet eens aangegaan...

Hoeveel mensen denken jullie zo in te kunnen laten stromen?? Het zullen er veel te weinig zijn. Welnu, ik ga vanavond met een paar vrienden en een paar flessen champagne op bezoek bij mijn vriend en we zullen hem over halen het te gaan doen omdat dit een vurige wens van hem is en omdat hij zich graag inzet voor de goede zaak en desnoods betalen we volgend jaar zijn vakantie met zn allen maar jullie maken jezelf hier op een enorme manier belachelijk ten overstaan van al die "ik-wil-graag-bij-de-politie-werken" zij instromers....

Groet,
xxx

Oefening argumentatie en samenhang

U krijgt van ons een reactie op een burgermail. Kunt u achterhalen wat de oorspronkelijke vraag was?

Geachte heer xxx,

In uw e-mail van 7 oktober 2006 vraagt u aandacht voor het vak van ambulanceverpleegkundige. Daarop bericht ik u het volgende.

Allereerst wil ik u bedanken voor uw e-mail. Het is een goede zaak wanneer burgers interesse tonen voor de veiligheidszorg en meedenken over manieren om deze zorg te verbeteren. Ik stel het op prijs dat u zo bent begaan met de veiligheid in Nederland en waardeert uw initiatief om oplossingen aan te dragen.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is van mening dat niemand geconfronteerd mag worden met agressie en geweld. Zeker niet tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Werknemers met publieke taken doen hun werk in dienst van de samenleving. Agressie of geweld dat zich op hen richt, is ontoelaatbaar.

Werknemers met publieke taken zijn ambtenaren (rijk, gemeente, politie, brandweer, sociale dienst etc.) maar ook bijvoorbeeld de conducteur, de trambestuurder, de ambulancemedewerker, de verpleegkundige, en de arts.

Op 26 oktober a.s. zullen de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de heer Deetman (korpsbeheerder regio Haaglanden), in zijn rol van voorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het startschot geven van het actieprogramma tegen agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken. Op deze dag zal een verklaring ondertekend worden, waarin aangegeven wordt dat agressie en geweld niet worden getolereerd.

Onderdeel van het actieprogramma is een publiciteitscampagne om agressie en geweld te ontmoedigen en het effectiever maken van het optreden tegen de daders. In het actieprogramma zullen de verschillende onderwerpen verder worden uitgewerkt.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Uitwerking oefening argumentatie en samenhang (1/3)

Hieronder ziet u de oorspronkelijke burgermail. De reactie van het ministerie is bij nader inzien niet zo informatief en beargumenteerd als zij lijkt. Wat zou u aan de reactie van het ministerie kunnen veranderen om ervoor te zorgen dat de burger zich ook beantwoord vóelt?

Beste xxx,

Mij lijkt het een goed idee als de overheid middels een documentaire, het vak van de ambulanceverpleegkundige, breed belicht via t.v. bij de mensen "thuis bezorgd". Hieruit moet dan duidelijk blijken dat deze functionaris terdege is opgeleid om te beoordelen of een patiënt moet worden opgenomen of thuis kan blijven.

Ik heb het met name over de amb.verpleegkundige, omdat hij degene is die de verantwoording in deze draagt. De maatschappij moet worden inzichtelijk gemaakt, wat de opleiding inhoud en wat het werk inhoud. Enige absurdistische voorvallen zijn in toneelvorm gemakkelijk in scene te zetten, daar hierbij kan worden geput uit werkelijk gebeurde voorvallen die te verwerpelijk zijn voor woorden (vlaarding e.d.).

Het respect, wat eigenlijk een vanzelfsprekendheid zou moeten zijn, moet middels de docu-serie worden teruggebracht onder met name de jeugd. Je kan dan denken om naast ambulancepersoneel, ook enkele bekende Nederlanders, welke met name de jeugd aanspreken (denk aan Ali B e.d.), een duidelijke boodschap afgeven. Een docu-serie omdat naast ambulancepersoneel ook te denken valt aan politie en brandweer.

Uiteraard altijd bereid om hierover verder te brainstormen, verblijf ik met vriendelijke groet,

Uitwerking oefening argumentatie en samenhang (2/3)

Wat ontbreekt is een expliciet verband tussen de vraag van de burger en het antwoord van het ministerie. De ministeriële schrijver refereert weliswaar aan de burgermail en wat daarin staat en bedankt de burger ook, maar daarna lijkt zijn mail een eigen leven te gaan leiden. Dit is echter heel simpel op te lossen:

- 1. Herhaal de vraag: zo weet u zeker dat u het spoor niet bijster raakt en dat de ontvanger dat ook waarneemt.*
- 2. Geef aan wat uw mail daarmee doet (kern/doel ervan).*
- 3. Voeg verbandaanduidende woorden in de mail in – daarmee verduidelijkt u de rode draad van uw mail.*
- 4. Verbeter de alinea-indeling: zet bij elkaar wat bij elkaar hoort (derde en vierde alinea bijvoorbeeld, en de vijfde en zesde).*
- 5. Voeg bij een lange brief tussenkopjes toe.*
- 6. Sluit af door de kern van uw mail te herhalen.*

Zoals u ziet, hoeft u eigenlijk alleen maar expliciet te maken wat er tussen de regels door al in de reactie stond (als wij die zo goed begrepen hebben):

Uitwerking oefening argumentatie en samenhang (3/3)

Geachte heer xxx,

Hartelijk dank voor uw e-mail van 7 oktober 2006, waarin u vraagt of wij willen overwegen om een 'docuserie' uit te brengen over het vak van de ambulanceverpleegkundige. Uw bedoeling hiermee is om met name de jeugd respect bij te brengen voor zijn of haar functie en kundigheid (en die van andere publieke beroepen). Ook het ministerie vindt respect voor publieke beroepen een belangrijk thema. Daarom vertel ik u graag hoe wij dit onder de aandacht gaan brengen – en hoe uw voorstel daarbij aansluit.

Allereerst wil ik u bedanken voor uw e-mail. Het is een goede zaak wanneer burgers interesse tonen voor de veiligheidszorg en meedenken over manieren om deze zorg te verbeteren. Ik stel het op prijs dat u zo bent begaan met de veiligheid in Nederland en waardeert uw initiatief om oplossingen aan te dragen.

Respect voor publieke beroepen belangrijk thema

Met u is de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van mening dat niemand geconfronteerd mag worden met agressie en geweld. Zeker niet tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Werknemers met publieke taken doen hun werk **immers** in dienst van de samenleving. Agressie of geweld dat zich op hen richt, is **dus** ontoelaatbaar. Werknemers met publieke taken zijn ambtenaren (rijk, gemeente, politie, brandweer, sociale dienst etc.) maar ook bijvoorbeeld de conducteur, de trambestuurder, de ambulancemedewerker, de verpleegkundige, en de arts.

Publiciteitscampagne tegen agressie en geweld in de maak

Op 26 oktober a.s. zullen de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de heer Deetman (korpsbeheerder regio Haaglanden), in zijn rol van voorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), **daarom** het startschot geven van het actieprogramma tegen agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken. Op deze dag zal een verklaring ondertekend worden, waarin aangegeven wordt dat agressie en geweld niet worden getolereerd. Onderdeel van het actieprogramma is een publiciteitscampagne om agressie en geweld te ontmoedigen en het effectiever maken van het optreden tegen de daders. In het actieprogramma zullen de verschillende onderwerpen verder worden uitgewerkt. **[Geef hier aan in hoeverre het ministerie de suggestie van de ontvanger zal meenemen in de plannen.]**

Nogmaals hartelijk dank voor uw suggestie; [daar maken wij graag dankbaar gebruik van?] Omstreeks [wanneer?] kunt u het resultaat van onze inspanningen bekijken op tv en internet. Mocht u nog vragen hebben over ons actieprogramma of de publiciteitscampagne, neem dan contact op met [naam, afdeling, bereikbaarheid].

Met vriendelijke groet,

Oefening 'Benoem man en paard'

Helder schrijven heeft niet alleen met informatieselectie en briefopbouw te maken, maar ook met concreet formuleren. Staat uw brief bol van passieve constructies (lijdende vormen: x wordt gedaan; naamwoordstijl: de uitvoering van x), dan verliest u uw lezer snel. Benoem liever zo expliciet mogelijk wie wat doet (y doet x). Dat is niet alleen informatiever, maar leest ook een stuk prettiger. Bovendien voorkomt u zo misverstanden.

Kunt u begrijpen waarom de schrijvers van onderstaande fragmenten voor een abstracte formulering hebben gekozen? Bent u het met ze eens? Herschrijf deze fragmenten vervolgens tot actieve zinnen: wie doet wat?

1. Bij de beantwoording van uw brief is enige vertraging ontstaan, omdat eerst navraag is gedaan bij een mobiele telefonieaanbieder om de algemene procedures en maatregelen bij schulden en kredietwaardigheid van aanbieders in beeld te brengen.
2. Indien het probleem ook met hulp van Greenchoice niet kan worden opgelost, heeft u de mogelijkheid om contact op te nemen met de Geschillencommissie Energie en Water.
3. Onderdeel van het actieprogramma is een publiciteitscampagne om agressie en geweld te ontmoedigen en het effectiever maken van het optreden tegen de daders. In het actieprogramma zullen de verschillende onderwerpen verder worden uitgewerkt.
4. Hierbij moet ik wel opmerken dat in deze onderhandelingen op dit punt tot op heden slechts een overzicht is opgesteld van alle door de WTO-lidstaten gesignaleerde overheidsmaatregelen (niet-tarifaire belemmeringen). Hierbij is ook aangegeven in welk WTO-forum de belemmering behandeld zou moeten worden. Hier zal verder over gesproken worden.
5. Over eventuele lange termijn effecten kunnen op basis van dit onderzoek geen uitspraken worden gedaan. Echter het onderzoek moet wel beschouwd worden in de context van zowel het oorspronkelijke TNO onderzoek als de standpunten van de officiële advies- en referentie-organisaties waaronder de Gezondheidsraad, het RIVM en de Wereldgezondheidsorganisatie.

Uitwerking oefening 'Benoem man en paard'

Dezelfde zinnen maar dan actief en concreet:

1. Mijn excuses voor deze trage reactie: we hadden wat tijd nodig om de algemene procedures en maatregelen bij schulden op te vragen en de kredietwaardigheid van aanbieders in kaart te brengen.
2. Komt u er ook niet uit met Greenchoice? Dan kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie Energie en Water.
3. Onderdeel van het actieprogramma is een publiciteitscampagne om agressie en geweld te ontmoedigen en het optreden tegen de daders effectiever te maken. In het actieprogramma werken we de verschillende onderwerpen verder uit.
4. *[Niet helemaal duidelijk; de lezer zou kunnen lezen:]*
Hierbij moet ik wel opmerken dat de WTO-lidstaten in deze onderhandelingen op dit punt tot op heden slechts een overzicht hebben opgesteld van alle overheidsmaatregelen (niet-tarifaire belemmeringen) die zij gesignaleerd hebben. Hierbij hebben zij ook aangegeven welk WTO-forum de belemmering zou moeten behandelen. Hier spreken zij dan verder over.
[Daarom is het zo belangrijk dat u dit voor hem invult.]
5. Over eventuele langetermijneffecten kunnen we op basis van dit onderzoek geen uitspraken doen. Beschouw dit onderzoek daarom in de context van zowel het oorspronkelijke TNO-onderzoek als de standpunten van de officiële advies- en referentieorganisaties waaronder de Gezondheidsraad, het RIVM en de Wereldgezondheidsorganisatie.

Oefening jargon

Onderstaand fragment staat bol van beleidsjargon. Zal de burger zich hiermee werkelijk bediend voelen? Herschrijf de alinea eens tot iets bruikbaarers. Wat zijn uw overwegingen daarbij?

[Uit een brief aan een burger die bezwaar heeft tegen het bebouwen van de bollenstreek. In dit fragment motiveert de schrijver waarom de bollenstreek in aanmerking komt voor nieuwe inrichtingsplannen:]

De gebiedsuitwerking bevat enkele belangrijke keuzes en hoofdprincipes om te komen tot verdere ontwikkeling van het gebied. Om de gewenste verstedelijking te kunnen combineren met de versterking van de greenportfunctie zal er binnen de Bollenstreek een integrale herstructurering noodzakelijk zijn. Deze herstructurering kan bijdragen aan de rode, groene en blauwe kwaliteiten en de bereikbaarheid van het gebied en kan daarmee de ruimtelijke kwaliteit van het gebied, als onderdeel van de Randstad, voor de langere termijn versterken. Tevens is herstructurering noodzakelijk om de verrommeling van het gebied tegen te gaan. De provincie is aan zet om deze herstructurering vorm te geven. Ook staat zij aan de lat om de stem de streek door te laten klinken in de uiteindelijke plannen. Er bestaan diverse mogelijkheden om de bevolking, het bedrijfsleven en maatschappelijke groeperingen te betrekken bij het planproces voor deze herstructurering. Het is aan de provincie om hierin een keuze te doen.

Uitwerking oefening jargon

Een mogelijke herschrijving (waarin de belangrijkste informatie behouden is, maar dan wel begrijpelijk geformuleerd):

Er zijn drie redenen om de bollenstreek anders in te richten: we willen de streek voor de toekomst bereikbaar houden, groen houden (de Randstad is al stedelijk genoeg) en een beetje netjes houden. Met 'netjes' bedoel ik dat we het gebied niet willen opsplitsen in al te veel deelgebiedjes met verschillende functies (recreatie, bebouwing en agrarische doeleinden bijvoorbeeld).

De provincie beslist uiteindelijk hoe zij de bollenstreek gaat inrichten, maar raadpleegt daarvoor wel de bevolking, het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties.

Oefening toon (1/2)

Wat ons is opgevallen aan de meeste reacties op burgerbrieven: de schrijvers op het ministerie zijn over het algemeen sterk in het tonen van begrip en belangstelling (zelfs als het gaat om een volstrekt onzinnige of agressieve klachtbrief) – iets wat heel vaak misgaat in (klacht)correspondentie. Tenslotte willen mensen met een klacht zich vaak vooral gehoord voelen.

Misschien moeten wij u juist waarschuwen voor het tegenovergestelde: schiet ook weer niet te ver door in uw medeleven. Dat maakt uw brief niet overtuigender. Beoordeelt u de volgende fragmenten eens op hun sympathiegehalte.

Fragment 1

In uw brief van 31 juli 2006 geeft u aan dat u een extreem hoge studieschuld heeft opgelopen omdat u meer geld bij de IB-Groep heeft moeten lenen om de zorg voor uw kind te bekostigen. (...) Ik kan me voorstellen dat het voor u als alleenstaande ouder een zware opgave is om naast het opvoeden van uw kind ook nog een studie met goed resultaat te doorlopen. Uit het feit dat u doctorandus bent maak ik op dat u inmiddels uw diploma gehaald heeft wat bewonderenswaardig is. (...)

Ik realiseer me dat dit wellicht niet het antwoord is waar u op gehoopt had. Ik wens u desalniettemin veel succes met de voortgang van uw studie en de opvoeding van uw kind en spreek de wens uit dat u nu u uw studie heeft afgerond, een goede baan zult vinden zodat u uw lening kunt afbetalen.

Fragment 2: de mail van mevrouw x, en op de volgende pagina de reactie van het ministerie

Vraag

Excellentie, Ik ben een vrouw van bijna 80 jaar. Gerespecteerd lid van deze maatschappij. Altijd gewerkt, altijd belasting betaald. En altijd vrijwilligerswerk verricht. De manier waarop u meent mijn vraag aan u in ontvangst te kunnen nemen, tart alle regels van burgerfatsoen. Hoe durft u door deze kier voor mijn neus te zetten!! Een verkiezingsstunt? De filosofie van communicatie met de burgers? Het is grievend. Het is kwetsend. Het is denigrerend.. Het bewijst dat de regering niet van plan is om ook maar een heel klein beetje rekening met de mensen te houden. Wat normen en waarden??? Het is dankzij mijn buurjongetje dat ik u dit kan laten weten. De vraag namens onze groep van 168 vijftig plussers, houd ik verder wel voor me. Mevrouw W.de Witt.

Oefening toon (2/2)

Reactie van het ministerie:

Geachte mevrouw,

Dank voor uw e-mail. Uit uw bericht blijkt uw grote maatschappelijke betrokkenheid en uw inzet voor de medemens. U vindt waarden en normen terecht zeer belangrijk.

U kunt de moderne middelen van communicatie niet waarderen. U hoeft echter geen gebruik te maken van het internet om uw vraag te stellen. Voor degenen die er de voorkeur aan geven, via de meer traditionele weg te communiceren staat uiteraard de weg via de gewone post open. Als u uw vraag over maatschappelijk verantwoord ondernemen alsnog wilt stellen, kunt u deze aan het volgende adres richten:

Ministerie van Economische Zaken
Directoraat Generaal Ondernemen en Innovatie
Postbus 20101
2500 EC DEN HAAG

Met vriendelijke groet,

Uitwerking oefening toon

Fragment 1

In uw brief van 31 juli 2006 geeft u aan dat u een extreem hoge studieschuld heeft opgelopen omdat u meer geld bij de IB-Groep heeft moeten lenen om de zorg voor uw kind te bekostigen (...). Ik kan me voorstellen dat het voor u als alleenstaande ouder een zware opgave is om naast het opvoeden van uw kind ook nog een studie met goed resultaat te doorlopen. Uit het feit dat u doctorandus bent maak ik op dat u inmiddels uw diploma gehaald heeft wat **bewonderenswaardig** is (...).

Ik realiseer me dat dit wellicht niet het antwoord is waar u op gehoopt had. Ik wens u desalniettemin veel succes met de voortgang van uw studie en de opvoeding van uw kind en spreek de wens uit dat u nu u uw studie heeft afgerond, een goede baan zult vinden zodat u uw lening kunt afbetalen.

1. Ik kan me voorstellen – prima, u leeft u in.
2. wat **bewonderenswaardig** is: zover hoeft u niet te gaan.
3. Ik realiseer me – prima, u leeft u in.

Fragment 2: de mail van mevrouw x en de reactie van het ministerie daarop

Vraag

Excellentie, Ik ben een vrouw van bijna 80 jaar. Gerespecteerd lid van deze maatschap. Altijd gewerkt, altijd belasting betaald. En altijd vrijwilligerswerk verricht. De manier u meent mijn vraag aan u in ontvangst te kunnen nemen, tart alle regels van burgerfats. Hoe durft u door deze kier voor mijn neus te zetten!! Een verkiezingsstunt? De filosofie van communicatie met de burgers? Het is grievend. Het is kwetsend. Het is denigrerend.. Het bewijst dat de regering niet van plan is om ook maar een heel klein beetje rekening met de mensen te houden. Wat normen en waarden??? Het is dankzij mijn buurjongetje dat ik u dit kan laten weten. De vraag namens onze groep van 168 vijftig plussers, houd ik verder wel voor me. Mevrouw W.de Witt.

Een zeer boze mail van een mevrouw die zich gekwetst voelt (maar waarover precies is niet helemaal duidelijk)...

Antwoord

Geachte mevrouw,

Dank voor uw e-mail. Uit uw bericht blijkt uw grote maatschappelijke betrokkenheid en uw inzet voor de medemens. U vindt waarden en normen terecht zeer belangrijk.

U kunt de moderne middelen van communicatie niet waarderen. U hoeft echter geen gebruik te maken van het internet om uw vraag te stellen. Voor degenen die er de voorkeur aan geven, via de meer traditionele weg te communiceren staat uiteraard de weg via de gewone post open. Als u uw vraag over maatschappelijk verantwoord ondernemen alsnog wilt stellen, kunt u deze aan het volgende adres richten:

Ministerie van Economische Zaken
Directoraat Generaal Ondernemen en Innovatie
Postbus 20101
2500 EC DEN HAAG

Alternatief

Bedankt voor uw e-mail van [datum] waarin u aangeeft dat u niet kunt waarderen hoe het ministerie uw vraag over [onderwerp] in behandeling heeft genomen. Ik wil deze teleurstelling graag wegnemen.

Begrijp ik goed dat u vooral moeite hebt met ...? In dat geval bestaat er een alternatieve oplossing: ...

Overwegingen bij de toon en inhoud

1. Goed om begrip te tonen voor die boosheid. Vul echter niet in wat u niet kunt weten: het is immers niet duidelijk waar ze precies over foetert (internet, e-mail, een schofterige behandeling?) – dat blijft impliciet.
2. Vraag u ook af of een boze burger gediend is van complimenten over haar goede burgerzin, als haar klacht daar eigenlijk niet over gaat.

Lijst van ambtelijke woorden en voorzetseluitdrukkingen

De onderstaande lijst geeft een groot aantal woorden en voorzetseluitdrukkingen die over het algemeen worden afgekeurd als 'ambtelijk Nederlands'. Natuurlijk zijn die woorden niet verboden, en ook niet in alle gevallen te vermijden, maar spaarzaam gebruik is zeer aan te raden. Bedenk bij elk van de woorden een neutraler alternatief.

ambtelijke term

neutraal alternatief

aangaande

aanvangen

abusievelijk

achten

additioneel

aldus

als gevolg van

alsmede

alvorens

anderszins

behoeven

behoudens

beogen

bestendigen

betreffende

bijgevolg

blijkens

c.q.

conflicteren

conform

consistent

constitueren

daar

derhalve

dienaangaande

dienen te

dientengevolge

discrepantie

doch

doen toekomen

door middel van

Uitwerking ambtelijke woorden

Hier vindt u neutrale alternatieven. We hebben de lijst bovendien verder uitgebreid:

<i>ambtelijke term</i>	<i>neutraal alternatief</i>
aangaande	over
aanvangen	beginnen
abusievelijk	per ongeluk, bij vergissing
achten	vinden
additioneel	aanvullend, extra
aldus	zo
als gevolg van	door
alsdan	op dat moment, in dat geval
alsmede	ook, en, evenals
alvorens	voordat
anderszins	op een andere manier, anders
behoeven	moeten, hoeven
behoudens	met uitzondering van, onder voorbehoud van
benevens	ook, behalve, naast
beogen	bedoelen
bestendigen	voortzetten
betreffende	over
bijgevolg	dus, daardoor
blijkens	gezien, zoals blijkt uit...
c.q.	<i>meestal te vervangen door en of of</i>
conflicteren	botsen, strijden
conform	in overeenstemming met, zoals
consistent	goed in elkaar zittend
constitueren	instellen (commissie, werkgroep)
daar	omdat
der	van de
derhalve	daarom, om die reden
dienaangaande	daarover
dienen te	behoren, moeten
dientengevolge	daardoor
discrepantie	verschil, tegenstrijdigheid
doch	maar
doen toekomen	toezenden, toesturen
door middel van	door
eerst dan	pas dan
entameren	in gang zetten
evenwel	echter, niettemin
evenzeer	ook
excessief	buitensporig
explicatie	uitleg
fluctueren	schommelen
gaarne	graag
geenszins	niet, zeker niet
gelieve	wilt u
genoegzaam	voldoende
geschieden	gebeuren

heden	nu
hetgeen	wat
hetwelk	dat
hieromtrent	hierover
implementatie	uitvoering
impliceren	inhouden, betekenen
in casu	in dit geval, in uw geval
in dier voege	zodanig
in duplo	in tweevoud
in het kader van	<i>vaag, maar niet altijd te vermijden. Soms te vervangen door bij, in, om, vanwege</i>
in het navolgende	hierna, hieronder
in verband met	omdat, wegens, vanwege
indicatie	aanwijzing
indien	als
ingevolge	op grond van, naar aanleiding van, als gevolg van
insisteren	aandringen op
inzake	over
jegens	tegenover
krachtens	op grond van
laatstelijk	onlangs
marginaal	bijkomstig, ondergeschikt
mede	ook, onder andere
met betrekking tot	<i>over (of een ander kort en specifiek woord)</i>
middelen	geld, bedrag
middels	door middel van, door
mitsdien	daarom
moge	mag, kan
nadien	daarna, vervolgens, later
nochtans	toch
omtrent	over
onder invloed van	door
onderhavig	deze, dit
onverwijld	onmiddellijk
op het gebied van	op, over
opteren voor	kiezen voor, de voorkeur geven aan
persisteren	volharden, vasthouden aan
pogen	proberen
primair	in de eerste plaats
recentelijk	onlangs, kortgeleden
reeds	al
refereren aan	verwijzen naar
restitutie	teruggave
schrijven	brief
sedert	sinds
stringent	strak, streng
substantieel	belangrijk
te	in
ten aanzien van	over, voor, tegen
ten behoeve van	voor
ten gevolge van	door

ten principale	principiëel
ten uitvoer brengen	uitvoeren
teneinde	om
ter gelegenheid van	bij
ter zake van	voor, op het gebied van, waar het gaat om
tevens	ook
thans	nu
trachten	proberen
uit hoofde van	door, op grond van
ultimo (maart)	eind (maart)
urgent	dringen
usance	gebruik
uwerzijds	van u/door u
van de zijde van	door
verzoeken	wij verzoeken u /ik verzoek u
vigerend	geldend, huidig
voorhanden zijn	beschikbaar zijn
voornemens zijn	van plan zijn
voorshands	voorlopig, nu
vorenstaande	de/het hiervoor genoemde, deze
wederom	weer
welke	die, dat
zich verstaan met	overleggen met
zijdens	van de kant van, door
zulks	dit, dat, zoiets

Drie tips om het geleerde in de praktijk te blijven brengen

Tijdens de training hebt u kennisgemaakt met allerlei aspecten van goed schrijfgedrag: schrijven in fasen, informatieselectie, tekstopbouw, formulering, correctheid, tekstafwerking, feedback geven en vragen, of een paar van deze onderwerpen. Nu is het aan u (en uw collega's/leidinggevende) om het geleerde in de praktijk te gaan brengen. Hoe doet u dat optimaal? We geven u een paar tips.

Tip 1: controleer zelf uw teksten

De eenvoudigste tip luidt: blijf werken met de checklists en feedbackformulieren. Gebruik deze formulieren bij langere teksten liefst in verschillende stadia van het schrijven: bij het tekstplan, bij de eerste versie, bij de definitieve tekst. Wat doet u?

- Kopieer de lijst(en) eerst. Zo houdt u altijd een schoon vermenigvuldigexemplaar.
- Controleer of u zich aan de criteria hebt gehouden die voor u het belangrijkste zijn in dit stadium van de tekst. Misschien vindt u alles belangrijk, maar u kunt ook met een marker de voor u relevante criteria aanstrepen.
- Vindt u het lastig om uw eigen tekst te beoordelen? Werk dan eens van onder naar boven: zo bent u gedwongen om niet inhoudelijk maar vooral technisch naar uw tekst te kijken.
- Signaleert u verbeterpunten, pas uw tekst daar dan op aan.
- Bewaar de lijsten goed in uw cursusmap: later kunt u die er eens bijpakken om uw vorderingen te bekijken – u zult zien dat die steeds minder verbeterpunten bevatten, een prettige constatering.

Tip 2: maak tweetallen voor feedback

Vorm al tijdens de training koppels die elkaar af en toe feedback kunnen geven. Wie is voor u de geschiktste feedbackpartner? Dat kan een collega zijn die dezelfde functie heeft maar dat kan ook juist iemand van een heel andere afdeling zijn: feedback *geven* is namelijk nog leerzamer dan feedback *krijgen*.

U hebt nu een tweetal gevormd, maar hoe doet u dat vervolgens: feedback geven?

- Kopieer de lijst(en) eerst. Zo houdt u altijd een schoon vermenigvuldigexemplaar.
- Spreek van tevoren met elkaar af welke criteria u belangrijk vindt.
- Vul voor die criteria de lijst in. Geef niet alleen aan of iets + of – is, maar geef bij – ook een toelichting.
- Besluit uw commentaar met uw top drie aan verbetertips. Geef vooral ook aan wat de schrijver moet behouden in zijn schrijfgedrag: spreekt hij de lezer bijvoorbeeld mooi aan, laat hem dat dan ook weten.
- Hebt u er behoefte aan om uw commentaar mondeling toe te lichten, maak dan een afspraak om uw feedback te geven.
- Bied de ontvanger de mogelijkheid om vragen te stellen of te reageren: geef uw telefoonnummer, e-mailadres en bereikbaarheid.

Tip 3: betrek uw leidinggevende erbij

Breng uw collega's en leidinggevende op de hoogte van de schrijfafspraken die tijdens de training gemaakt zijn. Zo weet u zeker dat u effectief aan de slag kunt.

Feedback geven, waarom?

In tegenstelling tot wat veel mensen denken, is feedback *geven* leerzamer dan feedback *krijgen*. Dat is eigenlijk niet zo vreemd: iets kunnen controleren bij een ander is één ding, iets zelf beter kunnen is een tweede, maar het allermoeilijkst is: aan een ander overbrengen hoe *hij* zich kan verbeteren.

Pas als u een ander moet uitleggen hoe hij moet schrijven, constateert u immers feilloos welke onderwerpen u nog niet over kunt brengen – en dat zijn vermoedelijk uw eigen verbeterpunten.

Meer weten?

Taalcentrum-VU
De Boelelaan 1105
1081 HV Amsterdam
020 598 64 20
info@taalcentrum-vu.nl
www.taalcentrum-vu.nl

FEEDBACKFORMULIER STRUCTUREREN (BRIEVEN EN E-MAILS)

Dit formulier gebruikt u om feedback te geven op de tekst van een medecursist of uzelf. U baseert uw oordeel op de theorie en de oefeningen uit de training. Probeer feedback te geven zoals u zelf graag feedback ontvangt; geef opbouwende kritiek.

Achter elk onderdeel kunt u aangeven of de tekst eraan voldoet (+), er enigszins aan voldoet (\pm) of er niet aan voldoet (-). Vervolgens kunt u uw eventuele opmerkingen noteren. Geef de schrijver tot slot uw drie (of vier of vijf) belangrijkste tips.

STRUCTUREREN (brieven en e-mails) (1/2)		+ / \pm / -	n.v.t.	opmerkingen
Briefconventies				
Is opgebouwd volgens de Amerikaanse briefopbouw				
'Onderwerp' vermeldt kort en bondig waarover de brief gaat				
Extra:				
Openingsalinea				
De openingsalinea bevat de centrale boodschap/kern van de boodschap en de aanleiding.				
Een slechtnieuwsbrief vermeldt in de openingsalinea alleen het onderwerp van de brief; het slechte nieuws staat in de tweede alinea.				
Bevat een opening op maat, geen clichéopening				
Extra:				
Slotalinea				
Bevat een afsluiting op maat, geen clichéafsluiting				
Bij verzoeken: in het slot staat de gewenste lezersreactie/de voorgenomen actie van de schrijver of een andere partij				
De slotalinea verleent zo veel mogelijk service: herhaalt de kern, toont begrip/respect, verwijst naar bijlagen, website, etc.				
Biedt telefoonnummer, e-mailadres en bereikbaarheidstijden				
Extra:				
Tussenkoppen gebruiken				
Bevat tussenkoppen (brieven van meer dan drie alinea's)				
De tussenkoppen zijn beknopt en informatief				
De tussenkoppen helpen de lezer de tekst te 'scannen'				
Extra:				

STRUCTUREREN (brieven en e-mails) (2/2)

+ / ± / - n. opmerkingen

Alinea's indelen

Elke alinea gaat over één onderwerp			
De alinea's zijn in balans: ze zijn niet te lang of te kort			
De topiczin kondigt het onderwerp van de alinea aan			
De topiczin maakt het verband met de vorige alinea duidelijk			
Extra:			

Samenhang en argumentatie

Bevat voldoende structuurwoorden om de onderlinge samenhang te verduidelijken			
De argumentatie is helder gestructureerd			
De argumentatie is overtuigend			
Besteedt aandacht aan argumentatie pro en contra van standpunten/bevindingen			
Extra:			

Anders, namelijk:

Tips voor schrijver

Overig inhoudelijk commentaar

FEEDBACKFORMULIER FORMULEREN

Dit formulier gebruikt u om feedback te geven op de tekst van een medecursist of uzelf. U baseert uw oordeel op de theorie en de oefeningen uit de training. Probeer feedback te geven zoals u zelf graag feedback ontvangt; geef opbouwende kritiek.

Achter elke taak kunt u aangeven in hoeverre de tekst aan de criteria voldoet met een + (ja), ± (enigszins) of – (niet). Vervolgens kunt u uw eventuele opmerkingen noteren. Geef de schrijver tot slot uw drie (of vier of vijf) belangrijkste tips.

FORMULEREN (1/2)

Concreet maken van informatie

	+ / ± / -	n.v.t.	opmerkingen
De formulering is concreet en benoemt 'wie wat doet'			
De lezer wordt aangesproken met 'u' of 'jij', als die iets doet of moet doen			
De formulering is actief: de lijdende vorm komt alleen voor, als het niet relevant is wie handelt			
De formulering is actief: de tekst bevat zo min mogelijk naamwoordstijl, die de tekst onnodig abstract maakt			
De tekst bevat geen vage verwijzingen als 'men', 'het' en 'er'			

Zinslengte en zinsbouw

De zinnen zijn kort en 'to the point', niet omslachtig			
Het eerste zinsdeel is kort; dat maakt de zin goed leesbaar			
De tekst bevat geen tangconstructies; zinsdelen die bij elkaar horen, staan ook bij elkaar			

Woordgebruik

Het woordgebruik is gevarieerd (synoniemen, levendige woordkeus)			
De tekst bevat geen ouderwets en ambtelijk woordgebruik, maar hedendaagse alternatieven			
De tekst bevat passend woordgebruik; niet te eenvoudig of populair			
Afkortingen zijn minstens eenmaal voluit geschreven			

FORMULEREN (2/2)

+ / ± / - n.v.t. opmerkingen

Het perspectief is consistent (<i>ik, wij, u, de organisatie</i>)			
Kiest de juiste toon			
De tekst staat in de juiste toon voor het genre en de doelgroep: formeel of juist wat minder			
De toon is vriendelijk en lezgergericht			
De toon is zakelijk en objectief			
Er is eenheid van stijl in de tekst			

Extra: formuleren in brieven en e-mails

De aanhef is correct: 'Geachte heer De Wit,' / 'Geachte mevrouw Klaassen,' . Alleen bij informele brieven naar bekenden: 'Beste Janine,'			
De afsluiting is: 'Met vriendelijke groet,' (alleen 'Hoogachtend,' als er reden is om afstand te creëren)			
Extra:			

Tips voor de schrijver

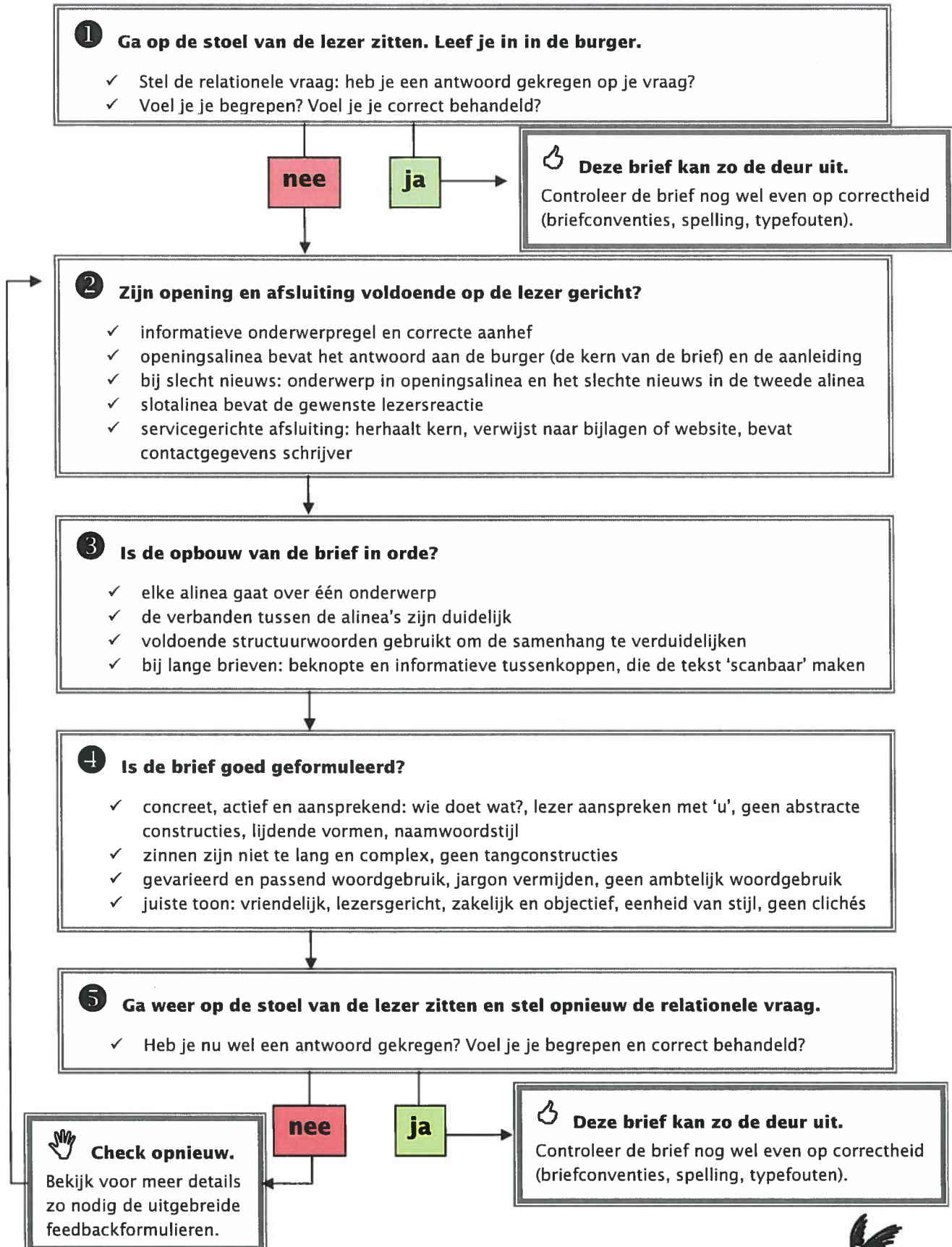
--

Overig inhoudelijk commentaar

--

Checklist Beantwoorden Burgerbrieven

Hoe beoordeel je of een brief de deur uit kan? Dit stroomschema biedt uitkomst.



Programma 'Burgerbrieven Helder Beantwoorden'

Eerste sessie: bepaal de vraag, selecteer informatie, briefopbouw

- Bespreken van de huiswerkopdracht:
 - wat vinden deelnemers van onze uitnodigingsbrief?
- Bespreken van onze leesbevindingen:
 - wat gaat goed en wat kan beter in de brieven van de deelnemers?
- Selectie van informatie:
 - mediamix: wanneer kies je voor een brief, een e-mail of de telefoon?
- Briefopbouw: recepten voor verschillende soorten brieven:
 - openingsalinea: kernmededeling/vraag
 - middenstuk: toelichting
 - slotalinea: vervolgstappen en relatiebeheer (pro-actief en positief eindigen)
 - begin- en slotzinnen
 - vaste onderdelen van de brief: adresseringsvoorschriften, *betreft*-regel, aanhef, ondertekening
- Huiswerkopdracht:
 - Deelnemers schrijven een antwoord op een burgerbrief, waarin zij de theorie uit de eerste trainingssessie direct toepassen.
 - Kiezen uit drie casussen.
 - Zij ontvangen individueel schriftelijk commentaar, voorafgaande aan de tweede trainingssessie.

Tweede sessie: vraag → emotie → taal

- *Bespreken van de tweede huiswerkopdracht: waar liggen de knelpunten?*
In deze context de volgende vragen bespreken:
 - Heb je de vraag goed bepaald?
 - Hoe ga je om met het spanningsveld tussen bondig en volledig zijn?
 - Hoe ga je om met politieke gevoeligheid en juridische juistheid?
- *Emotie*
De 'relationele' functie van brieven (emotie):
 - Toon, aanspreekvorm, inlevingsvermogen.
 - In hoeverre kun je meeleven met de lezer, zonder beloftes te doen?
 - Juridische juistheid versus begrijpelijkheid: hoe duidelijk kun je zijn?
- *Taal*
Stijl, zinsbouw, 'taaltechniek': welke invloed hebben de verschillende taalkeuzes die je kunt maken?

Uitnodiging voor de training *Burgerbrieven Helder Beantwoorden*

Den Haag, maart 2007

Geachte heer, mevrouw,

De Academie voor Overheidscommunicatie en het Taalcentrum-VU nodigen u graag uit om deel te nemen aan de training *Burgerbrieven Helder Beantwoorden*, onderdeel van het interdepartementale actieplan *Burgerbrieven*. Met plezier laten we u weten waar de training over gaat en wanneer die plaatsvindt.

Waarover gaat de training?

Deze training is speciaal ontwikkeld voor medewerkers die regelmatig burgerbrieven beantwoorden. U oefent met praktijkvoorbeelden en krijgt checklists en tips aangereikt: hoe gaat u om met lastige vragen van burgers, hoe leeft u zich in en geeft u de vragensteller het gevoel dat hij begrepen wordt?

Tijdens de training leert u ook meer over:

- de mediamix: hoe maakt u de juiste keuze tussen brief, e-mail en telefoneren?
- afstemming op het lezersniveau: de juiste toon, woordkeus en stijl voor uw doelgroep.

Waar en wanneer?

De training bestaat uit twee bijeenkomsten van elk drie uur. De eerste bijeenkomst vindt plaats op dinsdag 3 april van 13.30 tot 17.00 uur, de tweede op donderdag 19 april van 9.00 tot 12.30 uur. De trainingen vinden plaats in het gebouw van de Academie voor Financiën en Economie (Zeestraat 86-90 in Den Haag).

Wilt u deze uitnodiging meenemen op de eerste cursusdag? We verwelkomen u graag op 3 april!

Met vriendelijke groet,

Academie voor Overheidscommunicatie
Taalcentrum-VU

R. de Heer
Projectleider Taalcentrum-VU

PS We zijn benieuwd wat u van onze brief vindt.

Bijlagen: Routebeschrijving
Deelnemerslijst

's-Gravenhage, maart 2007

Geachte heer/mevrouw,

Door de Academie voor Overheidscommunicatie (AvO) en het Taalcentrum van de Vrije Universiteit wordt u tot deelname aan een cursus gericht op uiteenlopende taalvaardigheidsaspecten op verschillende niveaus uitgenodigd. Dit i.h.k.v. het interdepartementale actieplan *Burgerbrieven*. Geoefend wordt met aspecten die hoog op de communicatieve agenda staan; te denken valt aan praktische aspecten van stelvaardigheid, m.n. het omgaan met vragen gesteld door of uit naam van de burger, empathische feedback en overige redactionele en communicatieve vaardigheden op het snijvlak van het directe contact overheid-burger. Dit alles onder de noemer 'Burgerbrieven Beter Beantwoorden' en specifiek gericht op ambtenaren belast met de afhandeling van burgercorrespondentie.

Hierbij speelt ook een rol de mediamix, afstemming van register op de doelgroep, het hanteren van controlelijsten voor het verbeteren van de tekstuele kwaliteit, enz. Verschillende geanonimiseerde aan de praktijk van diverse departementen ontleende voorbeelden van overheidscommunicatie richting de burger worden hierbij ingezet.

Voorts komen ten aanzien van de moderne media, zoals communicatie via internet en e-mail, diverse 'tips' en aanwijzingen aan de orde. Daarnaast is ook afstemming van het tekstniveau op de doelgroep een centraal aandachtspunt.

Locatie en tijdstip van de eerste bijeenkomst van de cursus is als volgt vastgesteld: dinsdag 3 april, 13.30 - 17.00 uur in de Academie voor Financiën en Economie, Zeestraat 86-90 te 's-Gravenhage. De training is verdeeld over twee dagdelen (discontinu gearrangeerd op verschillende data).

Rest ons u te verzoeken (een kopie van) deze uitnodiging mee te nemen op de eerste cursusdag, en u een nuttige en leerzame cursus te wensen.

Wij hopen u hiermee afdoende te hebben geïnformeerd.

Namens de Academie voor Overheidscommunicatie & het Taalcentrum-VU,

R. de Heer
Projectleider Taalcentrum-VU

PS Het formuleren van uw mening inzake dit schrijven wordt door ons op prijs gesteld.

Bijlagen: Routebeschrijving
Deelnemerslijst

Programma 'Burgerbrieven Helder Beantwoorden'

Eerste sessie: bepaal de vraag, selecteer informatie, briefopbouw

- Bespreken van de huiswerkopdracht:
 - wat vinden deelnemers van onze uitnodigingsbrief?
- Bespreken van onze leesbevindingen:
 - wat gaat goed en wat kan beter in de brieven van de deelnemers?
- Selectie van informatie:
 - mediamix: wanneer kies je voor een brief, een e-mail of de telefoon?
- Briefopbouw: recepten voor verschillende soorten brieven:
 - openingsalinea: kernmededeling/vraag
 - middenstuk: toelichting
 - slotalinea: vervolgstappen en relatiebeheer (pro-actief en positief eindigen)
 - begin- en slotzinnen
 - vaste onderdelen van de brief: adresseringsvoorschriften, *betreft*-regel, aanhef, ondertekening
- Huiswerkopdracht:
 - Deelnemers schrijven een antwoord op een burgerbrief, waarin zij de theorie uit de eerste trainingssessie direct toepassen.
 - Kiezen uit drie casussen.
 - Zij ontvangen individueel schriftelijk commentaar, voorafgaande aan de tweede trainingssessie.

Tweede sessie: vraag → emotie → taal

- *Bespreken van de tweede huiswerkopdracht: waar liggen de knelpunten?*
In deze context de volgende vragen bespreken:
 - Heb je de vraag goed bepaald?
 - Hoe ga je om met het spanningsveld tussen bondig en volledig zijn?
 - Hoe ga je om met politieke gevoeligheid en juridische juistheid?
- *Emotie*
De 'relationele' functie van brieven (emotie):
 - Toon, aanspreekvorm, inlevingsvermogen.
 - In hoeverre kun je meeleven met de lezer, zonder beloftes te doen?
 - Juridische juistheid versus begrijpelijkheid: hoe duidelijk kun je zijn?
- *Taal*
Stijl, zinsbouw, 'taaltechniek': welke invloed hebben de verschillende taalkeuzes die je kunt maken?

Schrijftips voor de Academie van Overheidscommunicatie (AvO): vraag, toon en taal Training Burgerbrieven Helder Beantwoorden – groep 3

Wat heeft het Taalcentrum-VU aangetroffen in de ingeleverde reacties op burgerbrieven?

1. VRAAG: eerste alinea met vraag en antwoord

In de openingsalinea staat vaak wel een (impliciete) aanleiding, maar wat de brief nu precies in de brievenbus van de ontvanger komt doen (het doel of de kern van de brief), wordt vaak niet uitgelegd (of pas verderop in de brief). Terwijl een lezer op basis van de eerste alinea toch zou moeten kunnen bepalen: wat moet ik hiermee?

- ☞ Tip: sluit uw eerste alinea af met de zin: *Hierbij laat ik u graag weten dat ... / In deze brief ...* Is uw brief langer dan één A4? Geef dan ook kort aan hoe uw brief is opgebouwd.

2. VRAAG: hanteer de piramide

In de reacties van de ministeries komt de aap soms pas laat in de brief uit de mouw (trechterstructuur). De lezer moet dan erg lang wachten voor hij weet wat de belangrijkste boodschap is. Beantwoord liever snel de belangrijkste vragen die bij de lezer leven (bij een slechtnieuwsbrief in de tweede alinea; bij een neutraal- of goednieuwsbrief in de eerste alinea), en licht uw antwoord vervolgens toe (piramidestructuur).

Stelt een burger verschillende vragen in zijn brief of mail, nummer die dan in uw antwoord en beantwoord ze in dezelfde volgorde. Maak dan ook gebruik van heldere tussenkopjes: zo vindt de lezer snel zijn weg.

- ☞ Tip: herhaal de vraag (of vragen) en beantwoord die direct. Licht daaronder uw antwoord (of antwoorden) toe. Begin ook elke alinea met de kern ervan; licht die daarna toe.

3. TOON: leef een beetje mee

Sommige schrijvers lijken niet goed te weten wat ze met de (soms heftige) emotionele uitbarstingen van een burger moeten. Meehuilen is niet gewenst, maar een al te kil antwoord zal de lezer ook niet tevreden stemmen. Toon daarom een beetje begrip, vooral in de eerste en laatste alinea:

- ☞ Tip: zie hand-out 'Hoe reageer je op emoties van brieven-schrijvers?'

De schrijvers vergeten ook vaak in de laatste alinea om hun lezer van de werkelijkheid van de brief weer naar de echte werkelijkheid te leiden. De meeste schrijvers slaan dit onderdeel over, of sluiten clichématig af:

Ik ga ervan uit hiermee uw vraag beantwoord te hebben.

- ☞ Tip: benoemen wat u van de lezer verwacht of herhaal de kern van de brief. Bied de ontvanger ook de kans om vragen te stellen.

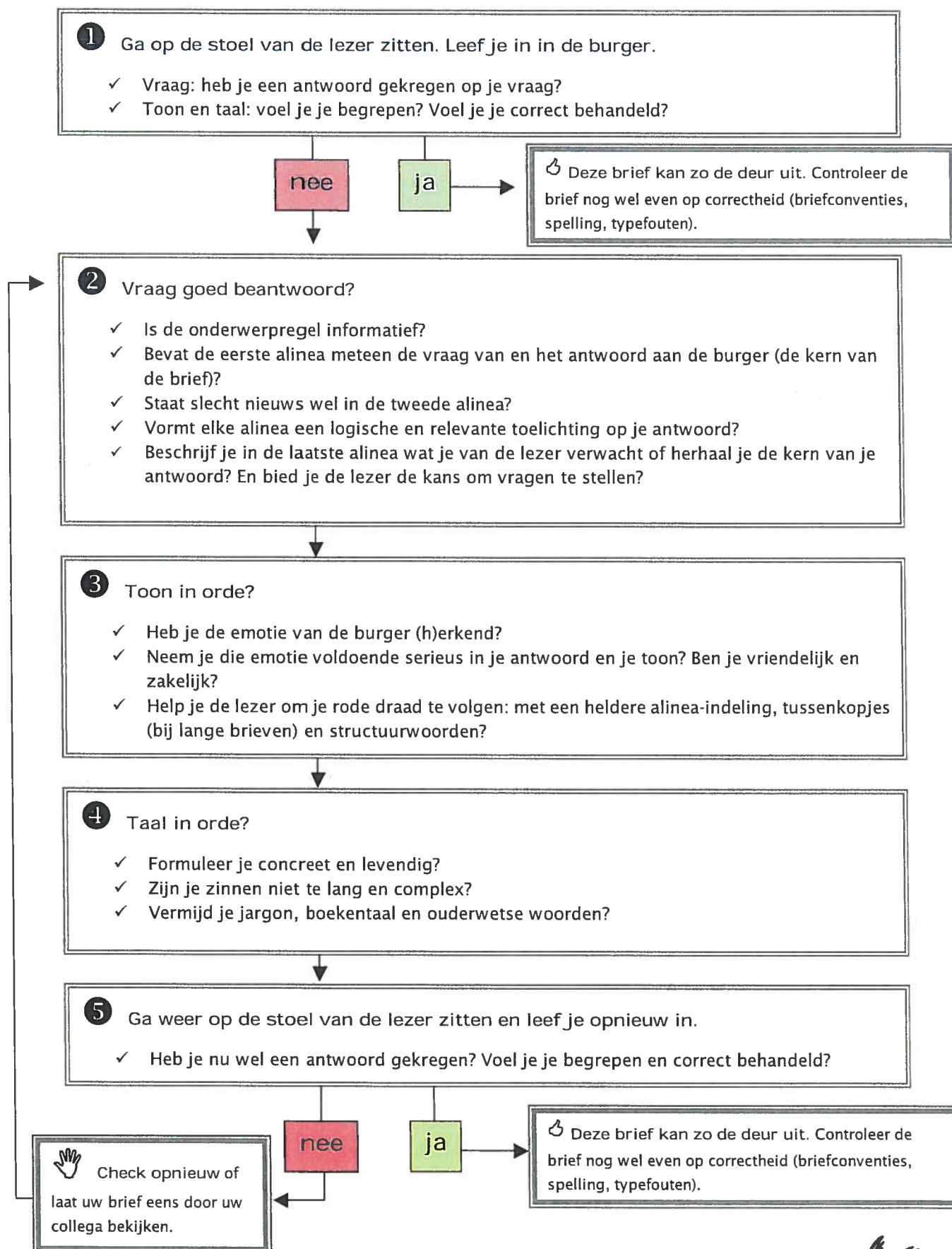
4. TAAL: helder en correct formuleren

Veel brieven lijden enigszins aan 'abstracteritis': *uitvoering heeft plaatsgevonden; x wordt geadviseerd*. Daardoor is niet meer duidelijk 'wie wat doet'. Bovendien gaan zulke zinnen vaak gepaard met oubollige woorden en ingewikkelde zinsbouw, en daar worden ze niet leesbaarder van. Let verder op correctheid: komma's en de spelling van samengestelde woorden.

- ☞ Tip: benoem zo veel mogelijk man en paard, en check uw brief op foutjes.

Checklist beantwoorden burgerbrieven: *vraag, toon en taal*

Hoe beoordeel je of een brief de deur uit kan? Dit stroomschema biedt uitkomst:



Stappen in het beantwoorden van burgerbrieven

1. Bepaal de vraag → Selecteer de informatie.
2. Bepaal de emotie achter de vraag → Kies de juiste toon.
3. Bepaal de taal → Stem woordkeus en stijl af.
(uitgangspunt: verzorgde spreektaal)

Lijdende vorm en naamwoordstijl

- ❖ Door het *gebruik* van de nieuwe thuisdialysesets *wordt* een *reductie* van de afhankelijkheid van huisgenoten *bereikt*.
- ❖ Met de betrokken instanties *wordt overleg gevoerd* om tot een *bespoediging* van de *aanbrenging* van bepaalde *voorzieningen* te komen.

Advies: liever actief

Om te beginnen: lijdende vorm en naamwoordstijl zijn stijlvormen. Bij deze stijlvormen staat de handeling (het werkwoord) centraal, niet wie die uitvoert (of met wie die uitgevoerd wordt). Deze stijlvormen zijn niet goed of fout van zichzelf, maar u kunt ze wel effectief of minder effectief inzetten. De meeste schrijvers maken echter te vaak gebruik van deze abstracte, passieve manier van formuleren. Ons advies luidt: formuleer over het algemeen liever actief, benoem man en paard zo veel mogelijk.

Lijdende vorm en naamwoordstijl herkennen

De lijdende vorm herkent u aan een vorm van 'zijn' of 'worden' in combinatie met een voltooid deelwoord: *x wordt uitgevoerd, y is geïmplementeerd*. Zoals u ziet, verdwijnt 'degene die het doet' uit beeld. Wilt u een zin weer actief maken, dan benoemt u diegene juist weer wel: *a voert x uit, b heeft y geïmplementeerd*.

We spreken van naamwoordstijl als de werkwoorden in zelfstandige naamwoorden zijn gestopt (die dan eindigen op *-ing, -atie* of uit de werkwoordstam bestaan): *de uitvoering, de organisatie, de zorg*. De naamwoordstijl maakt het mogelijk om veel in één zin te zeggen, maar heeft als nadeel dat die informatie onleesbaar wordt en weinig genuanceerd is: alle personen verdwijnen uit de zin ten gunste van de handeling of actie. Een voorbeeld:

Door de sluiting van de speciaal voor dit doel ontwikkelde sluizen bij vloed en de opening bij eb - in verband met de noodzaak van rivierafvoer - zal na het gereedkomen van de werken een verbetering van de zoetwaterhuishouding en een terugdringing van het zoute water optreden.

Handig en minder handig gebruik

Zakelijke schrijvers maken veelvuldig gebruik van lijdende vorm en naamwoordstijl. Daardoor wordt hun informatie abstract en onleesbaar. Over het algemeen adviseren we u dan ook zo actief mogelijk te formuleren: benoem man en paard. Maar er zijn gevallen waarin de lijdende vorm of naamwoordstijl een functie kan hebben; aan u om een bewuste keuze te maken:

→ lijdende vorm effectief gebruikt

- Handelende persoon onbekend: *Er wordt gebeld*.
- Handelende persoon niet relevant: *Er wordt gefluisterd dat hij moet aftreden in verband met zijn drankzucht*.
- Situatie voorstellen als objectief: *Deze brug kan niet voor eind 2008 worden opengesteld*.

→ naamwoordstijl effectief gebruikt

- Ingeburgerde term: *organisatie, administratie, zorg*. Als u zulke gevallen van naamwoordstijl herformuleert, herkent niemand meer wat u bedoelt.
- Zin binnen zin: *Alleen al door het instellen van een onderzoek kan de provincie de bewoners enigszins geruststellen*.
Maakt u de naamwoordstijl hier weer actief, dan levert dat geen betere zin op: *De provincie kan de bewoners al enigszins geruststellen, als zij alleen maar een onderzoek instelt*.

De opbouw van de brief: het algemene recept

Briefhoofd

Dagtekening

Onderwerpaanduiding

Geachte heer of mevrouw [achternaam],

Aanleiding + kern noemen

Toelichting geven

Kern herhalen

(Gewenste lezersreactie noemen)

Service bieden (bereikbaarheid bij vragen)

Met vriendelijke groet,

De opbouw van de brief: de slechtnieuwsbrief

Briefhoofd

Dagtekening

Onderwerpaanduiding

Geachte heer of mevrouw [achternaam],

Aanleiding noemen
Kern aankondigen

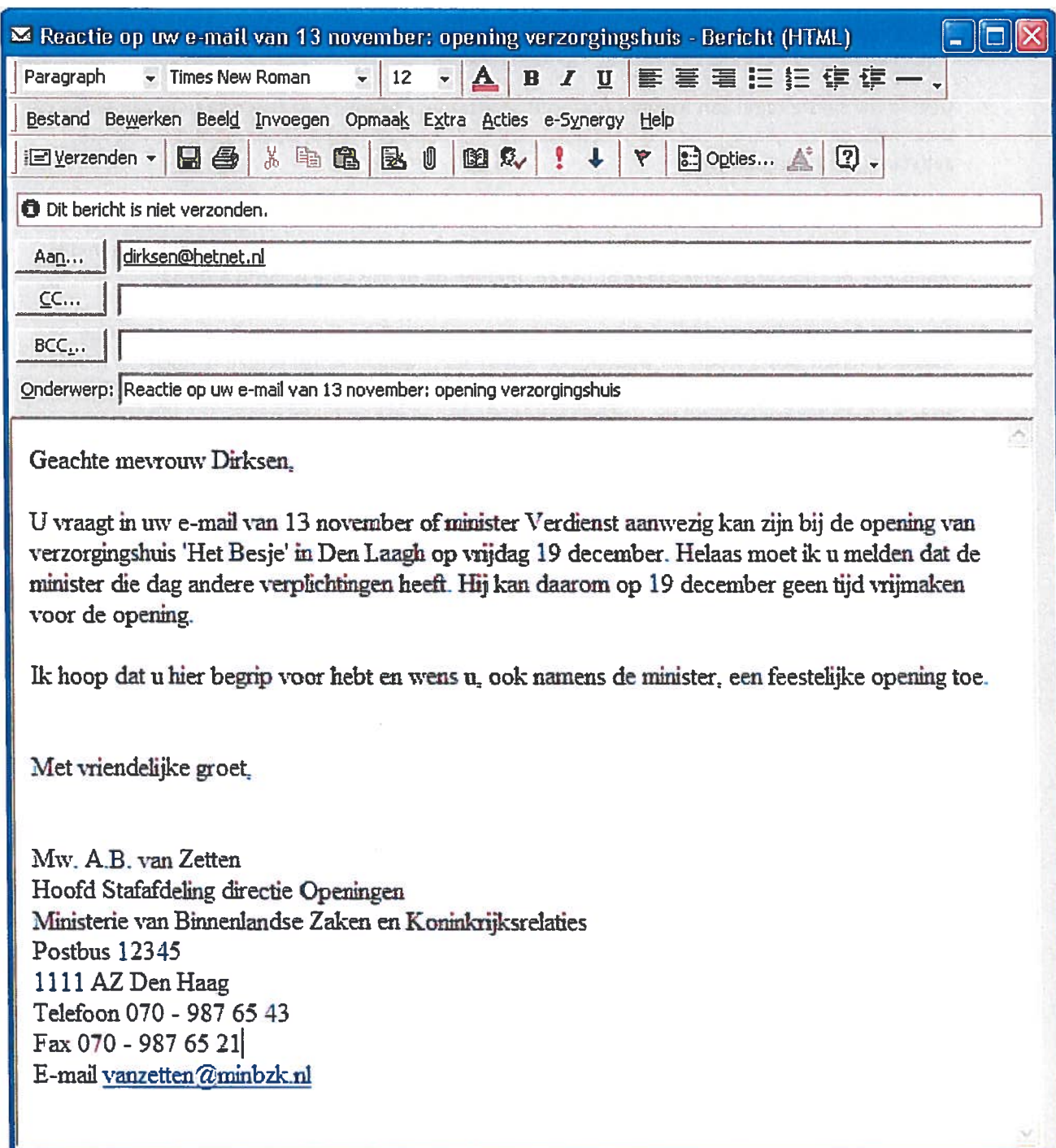
Kern noemen (het slechte nieuws) + toelichting (eventueel inclusief verzachtende omstandigheden, begrip, respect, etc.)

Kern herhalen
(Gewenste lezersreactie noemen)
Service bieden (bereikbaarheid bij vragen)

Met vriendelijke groet, of Hoogachtend, (bij verslechterde relatie)

Een (relatief) nieuw correspondentiemedium: e-mail

E-mail kan als informeel medium gebruikt worden, en daarvoor zijn net zo min regels als voor het schrijven van een wenskaart of katebelletje. Maar bij zakelijk e-mailverkeer doet u er goed aan om de conventies te volgen die ook gelden voor 'papieren' correspondentie. Dat geldt zeker als u de ontvanger nog niet (goed) kent: gebruik een verzorgde stijl, volledige zinnen, en kies de aanhef en afsluiting die u ook bij een brief zou gebruiken.



Reactie op uw e-mail van 13 november: opening verzorgingshuis - Bericht (HTML)

Paragraph Times New Roman 12

Bestand Bewerken Beeld Invoegen Opmaak Extra Acties e-Synergy Help

Verzenden

Dit bericht is niet verzonden.

Aan... dirksen@hetnet.nl

CC...

BCC...

Onderwerp: Reactie op uw e-mail van 13 november: opening verzorgingshuis

Geachte mevrouw Dirksen,

U vraagt in uw e-mail van 13 november of minister Verdienst aanwezig kan zijn bij de opening van verzorgingshuis 'Het Besje' in Den Laagh op vrijdag 19 december. Helaas moet ik u melden dat de minister die dag andere verplichtingen heeft. Hij kan daarom op 19 december geen tijd vrijmaken voor de opening.

Ik hoop dat u hier begrip voor hebt en wens u, ook namens de minister, een feestelijke opening toe.

Met vriendelijke groet,

Mw. A.B. van Zetten
Hoofd Stafafdeling directie Openingen
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Postbus 12345
1111 AZ Den Haag
Telefoon 070 - 987 65 43
Fax 070 - 987 65 21
E-mail vanzetten@minbzk.nl

E-mail: de tips nog eens op een rijtje

Zakelijk e-mailverkeer

- ✓ Voorzie uw berichten altijd van een aanhef en een afsluiting. Gebruik *Geachte heer Jansen* als u de geadresseerde nog niet zo goed kent; in volgende berichten kunt u altijd nog kiezen voor *Beste Bert*. Sluit af met *Met vriendelijke groet*. Bij informelere berichten en memo's hebt u uiteraard meer vrijheid, maar ook daar is het niet netjes om niet aan te heffen of af te sluiten.
- ✓ Noem het onderwerp zo beknopt en precies mogelijk in de subjectregel. Schrijf bijvoorbeeld liever *Uitnodiging introductiedag* dan alleen maar *Uitnodiging*.
- ✓ Geef in uw eerste regel aan waarom u schrijft of waarop u reageert. Al reageert u op een vraag die u net hebt ontvangen, en al zet u het onderwerp in de 'subject'-regel, de berichttekst zelf moet zelfstandig te begrijpen zijn.
- ✓ Laat de mail waar u op reageert automatisch invoegen onderaan uw bericht. Zet uw reactie er als een zelfstandig bericht boven. Alleen bij informele e-mail kunt u uw antwoorden ook tussen de regels van het oorspronkelijke bericht tikken, meteen na de passage waarop u ingaat.
- ✓ Als u een bestand bijvoegt (een *attachment*), voorzie dat altijd van een begeleidend berichtje, waarin u vertelt wat u stuurt en waarom, en wat de lezer geacht wordt ermee te doen.
- ✓ Wees zo volledig mogelijk bij de ondertekening. Neem uw naam, functienaam en organisatienaam op. Vermeld telefoon-, fax-, e-mailgegevens en postadres; u kunt die gegevens door uw e-mailprogramma automatisch laten invoegen. De ontvanger kan op die manier kiezen om terug te mailen, bellen of faxen; bovendien heeft de ontvanger ook bij latere contacten al uw gegevens paraat.
- ✓ Reageer zo mogelijk op elk bericht dat u ontvangt, al geeft u alleen maar aan dat u er later op terugkomt. Niet reageren betekent onzekerheid bij de verzender: is het bericht wel aangekomen, is het eventuele verzoek wel overgekomen?

Hoe reageer je op emoties van brieven-schrijvers?

Veel burgerbrieven zijn emotioneel; mensen zijn boos of gefrustreerd. Soms ontbreekt zelfs een concrete vraag. Hoe reageer je in zulke gevallen correct? Hoe tref je de juiste toon? In de pilotcursus Burgerbrieven hebben we een aantal emoties geïnventariseerd en samen gekeken hoe je het best kunt reageren.

Boosheid**Toon:**

- Begrip tonen voor de emotie (niet voor het inhoudelijke standpunt)
- Serieus nemen
- Er niet omheen draaien
- Uitleg geven

Mogelijke zinnen:

- *Uit uw brief begrijp ik dat u ...*
- *Ik begrijp dat dat niet gemakkelijk voor u is geweest.*
- *U vindt dat ...*
- *Ik stel het op prijs dat ...*
- *Hierover kunt u het best contact opnemen met ...*
- *Helaas kan ik u hierbij niet helpen, maar ...[alleen als er ook daadwerkelijk een hulpvraag in de brief staat]*
- *Het is zo dat ... [uitleg]*
- *Uw brief is aanleiding voor mij om hier nader onderzoek naar te doen [alleen als er concrete actie volgt]*
- *Ik wens u veel succes/sterkte.*

! Oppassen met zinnen als:

- *Misschien helpt het als u weet dat ...*
- *Ik waardeer uw betrokkenheid bij ...*

Bezorgdheid/maatschappelijke betrokkenheid

Toon:

- Geruststellen
- Serieus nemen
- Waardering uitspreken voor betrokkenheid

Mogelijke zinnen:

- *Uit uw brief maak ik op dat ...*
- *Ik begrijp uw bezorgdheid.*
- *Ik kan mij voorstellen dat u zich zorgen maakt.*
- *Ik waardeer uw betrokkenheid.*
- *Ik kan u op dit punt geruststellen.*
- *Uw probleem is bij ons bekend en daar wordt aan gewerkt. [alleen bij concrete aanpak]*
- *Uw probleem is door meer mensen gesignaleerd. Wij/het ministerie/de minister doen er alles aan om ... [met voorbeelden]*
- *Ik vind het prettig dat u meedenkt.*
- *Fijn om te weten dat u zich inzet voor ...*
- *Ik kan uw bezorgdheid helaas niet wegnemen.*

! Alleen gebruiken als de uitgesproken zorg ook past in het beleid:

- *Ik deel uw bezorgdheid om ...*
- *U spreekt uw bezorgdheid uit over ... Dat kan ik mij voorstellen.*
- *U snijdt dit punt terecht aan.*

Verontwaardiging over onrechtvaardigheid

Toon:

- Begrip tonen voor de emotie (niet voor het inhoudelijke standpunt)
- Zakelijke uitleg geven
- Verwijzen naar andere instanties of mogelijkheden (indien mogelijk)

Mogelijke zinnen:

- *Ik betreur het dat u zich onrechtvaardig behandeld voelt.*
- *Ik vind het vervelend dat u zich onrechtvaardig behandeld voelt.*
- *Ik kan u helaas niet verder helpen, omdat ...*
- *Mijn departement is echter niet bevoegd om ...*
- *U kunt daarvoor terecht bij ...*
- *Uw klacht wordt in behandeling genomen door de afdeling...*
- *Ik wens u veel succes toe.*

Frustratie/machteloosheid

Toon:

- Benadrukken wat wél kan
- Begrip tonen, troosten
- Serieus nemen

Mogelijke zinnen:

- *Ik kan me voorstellen dat u het niet eens bent met ...*
- *Ik neem u serieus.*
- *Uit uw brief maak ik op/ lees ik.*
- *Ik vind het (erg) vervelend voor u dat ...*
- *Ik betreur uw situatie.*
- *... maar/echter/helaas kan ik u niet helpen.*
- *Wat u wél kunt doen/wat wél mogelijk is ...*
- *Wat ik u kan adviseren is ...*
- *Ik raad u aan ...*
- *Uw brief/mening is een belangrijk signaal voor ons [mits er ook echt iets mee gedaan wordt!]*

Lijst van ambtelijke woorden en voorzetseluitdrukkingen

De onderstaande lijst geeft een groot aantal woorden en voorzetseluitdrukkingen die over het algemeen worden afgekeurd als 'ambtelijk Nederlands'. Natuurlijk zijn die woorden niet verboden, en ook niet in alle gevallen te vermijden, maar spaarzaam gebruik is zeer aan te raden. Bedenk bij elk van de woorden een neutraler alternatief.

ambtelijke term

neutraal alternatief

aangaande

aanvangen

abusievelijk

achten

additioneel

aldus

als gevolg van

alsmede

alvorens

anderszins

behoeven

behoudens

beogen

bestendigen

betreffende

bijgevolg

blijkens

c.q.

conflicteren

conform

consistent

constitueren

daar

derhalve

dienaangaande

dienen te

dientengevolge

discrepantie

doch

doen toekomen

door middel van

Uitwerking ambtelijke woorden

Hier vindt u neutrale alternatieven. We hebben de lijst bovendien verder uitgebreid:

<i>ambtelijke term</i>	<i>neutraal alternatief</i>
aangaande	over
aanvangen	beginnen
abusievelijk	per ongeluk, bij vergissing
achten	vinden
additioneel	aanvullend, extra
aldus	zo
als gevolg van	door
alsdan	op dat moment, in dat geval
alsmede	ook, en, evenals
alvorens	voordat
anderszins	op een andere manier, anders
behoeven	moeten, hoeven
behoudens	met uitzondering van, onder voorbehoud van
benevens	ook, behalve, naast
beogen	bedoelen
bestendigen	voortzetten
betreffende	over
bijgevolg	dus, daardoor
blijkens	gezien, zoals blijkt uit...
c.q.	<i>meestal te vervangen door en of of</i>
conflicteren	botsen, strijden
conform	in overeenstemming met, zoals
consistent	goed in elkaar zittend
constitueren	instellen (commissie, werkgroep)
daar	omdat
der	van de
derhalve	daarom, om die reden
dienaangaande	daarover
dienen te	behoren, moeten
dientengevolge	daardoor
discrepancie	verschil, tegenstrijdigheid
doch	maar
doen toekomen	toezenden, toesturen
door middel van	door
eerst dan	pas dan
entameren	in gang zetten
evenwel	echter, niettemin
evenzeer	ook
excessief	buitensporig
explicatie	uitleg
fluctueren	schommelen
gaarne	graag
geenszins	niet, zeker niet
gelieve	wilt u
genoegzaam	voldoende
geschieden	gebeuren

heden	nu
hetgeen	wat
hetwelk	dat
hieromtrent	hierover
implementatie	uitvoering
impliceren	inhouden, betekenen
in casu	in dit geval, in uw geval
in dier voege	zodanig
in duplo	in tweevoud
in het kader van	<i>vaag, maar niet altijd te vermijden. Soms te vervangen door bij, in, om, vanwege</i>
in het navolgende	hierna, hieronder
in verband met	omdat, wegens, vanwege
indicatie	aanwijzing
indien	als
ingevolge	op grond van, naar aanleiding van, als gevolg van
insisteren	aandringen op
inzake	over
jegens	tegenover
krachtens	op grond van
laatstelijk	onlangs
marginaal	bijkomstig, ondergeschikt
mede	ook, onder andere
met betrekking tot	over (<i>of een ander kort en specifiek woord</i>)
middelen	geld, bedrag
middels	door middel van, door
mitsdien	daarom
moge	mag, kan
nadien	daarna, vervolgens, later
nochtans	toch
omtrent	over
onder invloed van	door
onderhavig	deze, dit
onverwijld	onmiddellijk
op het gebied van	op, over
opteren voor	kiezen voor, de voorkeur geven aan
persisteren	volharden, vasthouden aan
pogen	proberen
primair	in de eerste plaats
recentelijk	onlangs, kortgeleden
reeds	al
refereren aan	verwijzen naar
restitutie	teruggave
schrijven	brief
sedert	sinds
stringent	strak, streng
substantieel	belangrijk
te	in
ten aanzien van	over, voor, tegen
ten behoeve van	voor
ten gevolge van	door

ten principale	principiëel
ten uitvoer brengen	uitvoeren
teneinde	om
ter gelegenheid van	bij
ter zake van	voor, op het gebied van, waar het gaat om
tevens	ook
thans	nu
trachten	proberen
uit hoofde van	door, op grond van
ultimo (maart)	eind (maart)
urgent	dringen
usance	gebruik
uwerzijds	van u/door u
van de zijde van	door
verzoeken	wij verzoeken u /ik verzoek u
vigerend	geldend, huidig
voorhanden zijn	beschikbaar zijn
voornemens zijn	van plan zijn
voorshands	voorlopig, nu
vorenstaande	de/het hiervoor genoemde, deze
wederom	weer
welke	die, dat
zich verstaan met	overleggen met
zijdens	van de kant van, door
zulks	dit, dat, zoiets

Drie tips om het geleerde in de praktijk te blijven brengen

Tijdens de training hebt u kennism gemaakt met allerlei aspecten van goed schrijfgedrag: schrijven in fasen, informatieselectie, tekstopbouw, formulering, correctheid, tekstafwerking, feedback geven en vragen, of een paar van deze onderwerpen. Nu is het aan u (en uw collega's/leidinggevende) om het geleerde in de praktijk te gaan brengen. Hoe doet u dat optimaal? We geven u een paar tips.

Tip 1: controleer zelf uw teksten

De eenvoudigste tip luidt: blijf werken met de checklists en feedbackformulieren. Gebruik deze formulieren bij langere teksten liefst in verschillende stadia van het schrijven: bij het tekstplan, bij de eerste versie, bij de definitieve tekst. Wat doet u?

- Kopieer de lijst(en) eerst. Zo houdt u altijd een schoon vermenigvuldigexemplaar.
- Controleer of u zich aan de criteria hebt gehouden die voor u het belangrijkst zijn in dit stadium van de tekst. Misschien vindt u alles belangrijk, maar u kunt ook met een marker de voor u relevante criteria aanstrepen.
- Vindt u het lastig om uw eigen tekst te beoordelen? Werk dan eens van onder naar boven: zo bent u gedwongen om niet inhoudelijk maar vooral technisch naar uw tekst te kijken.
- Signaleert u verbeterpunten, pas uw tekst daar dan op aan.
- Bewaar de lijsten goed in uw cursusmap: later kunt u die er eens bijpakken om uw vorderingen te bekijken – u zult zien dat die steeds minder verbeterpunten bevatten, een prettige constatering.

Tip 2: maak tweetallen voor feedback

Vorm al tijdens de training koppels die elkaar af en toe feedback kunnen geven. Wie is voor u de geschiktste feedbackpartner? Dat kan een collega zijn die dezelfde functie heeft maar dat kan ook juist iemand van een heel andere afdeling zijn: feedback *geven* is namelijk nog leerzamer dan feedback *krijgen*.

U hebt nu een tweetal gevormd, maar hoe doet u dat vervolgens: feedback geven?

- Kopieer de lijst(en) eerst. Zo houdt u altijd een schoon vermenigvuldigexemplaar.
- Spreek van tevoren met elkaar af welke criteria u belangrijk vindt.
- Vul voor die criteria de lijst in. Geef niet alleen aan of iets + of – is, maar geef bij – ook een toelichting.
- Besluit uw commentaar met uw top drie aan verbeterpunten. Geef vooral ook aan wat de schrijver moet behouden in zijn schrijfgedrag: spreekt hij de lezer bijvoorbeeld mooi aan, laat hem dat dan ook weten.
- Hebt u er behoefte aan om uw commentaar mondeling toe te lichten, maak dan een afspraak om uw feedback te geven.
- Bied de ontvanger de mogelijkheid om vragen te stellen of te reageren: geef uw telefoonnummer, e-mailadres en bereikbaarheid.

Tip 3: betrek uw leidinggevende erbij

Breng uw collega's en leidinggevende op de hoogte van de schrijfafspraken die tijdens de training gemaakt zijn. Zo weet u zeker dat u effectief aan de slag kunt.

Feedback geven, waarom?

In tegenstelling tot wat veel mensen denken, is feedback *geven* leerzamer dan feedback *krijgen*. Dat is eigenlijk niet zo vreemd: iets kunnen controleren bij een ander is één ding, iets zelf beter kunnen is een tweede, maar het allermoeilijkst is: aan een ander overbrengen hoe *hij* zich kan verbeteren.

Pas als u een ander moet uitleggen hoe hij moet schrijven, constateert u immers feilloos welke onderwerpen u nog niet over kunt brengen – en dat zijn vermoedelijk uw eigen verbeterpunten.

Meer weten?

Taalcentrum-VU
De Boelelaan 1105
1081 HV Amsterdam
020 598 64 20
info@taalcentrum-vu.nl
www.taalcentrum-vu.nl

Oefening 'Maak uw eigen Mediamix-checklist'

Wanneer antwoordt u de burger met een brief, wanneer neemt u telefonisch contact op? Beantwoordt u een vraag per e-mail ook altijd met een e-mail? Beantwoordt u een burgerbrief waarin wel erg grove taal wordt gebezigd? Wij vragen u om met elkaar op een rij te zetten hoe u de mediamix toepast. Verschilt deze toepassing per departement?

1. Een brief schrijven

<i>Wanneer wel?</i>	<i>Wanneer juist niet?</i>

2. Telefonisch contact opnemen

<i>Wanneer wel?</i>	<i>Wanneer juist niet?</i>

3. Een e-mail sturen

<i>Wanneer wel?</i>	<i>Wanneer juist niet?</i>

4. Geen antwoord geven

<i>Wanneer wel?</i>	<i>Wanneer juist niet?</i>

Oefening brief openen en afsluiten

Wat vindt u van onderstaande openingsalinea's? Zijn ze voldoende informatief, weet de lezer zo wat hij kan verwachten?

1. Uw mail is in goede orde ontvangen.
2. Naar aanleiding van uw e-mail d.d. 18 oktober jl. reageer ik als volgt.
3. In uw e-mail van 28 september 2006 maakt u opmerkingen over het project zij-instromers bij de politie. Daarop bericht ik u het volgende.
4. In uw brief van 7 september jl. toont u uw betrokkenheid met de toekomstige inrichting van de Bollenstreek. U geeft aan geen voorstander te zijn van bebouwing van de Zanderij en u heeft een suggestie voor een alternatief. Ook heeft u ideeën over infrastructurele maatregelen.
5. Met belangstelling heb ik uw brief van 6 september 2006 gelezen waarin u pleit voor een verplichte invoering van bio-ethanol. Namens staatssecretaris Pieter van Geel antwoord ik u het volgende.

En nu de afsluiting van uw brief of mail. Wat vindt u van de volgende slotalinea's? Wordt de brieflezer hiermee op een zinvolle manier uit de werkelijkheid van de brief naar zijn eigen werkelijkheid teruggevoerd?

1. Ik vertrouw erop u met bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.
2. Ik hoop dat ik u hiermee voldoende geïnformeerd heb en wens uw vriend veel succes bij zijn toekomstige loopbaan bij de politie.
3. Zoals boven toegelicht zijn ter voorkoming van hoog oplopende schulden diverse maatregelen getroffen. Desalniettemin blijft het uitgangspunt, dat de burger zelf verantwoordelijk is. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.
4. Ik ga er van uit u hiermee voldoende te hebben ingelicht en wens u veel succes met het aanhangig maken van uw klacht.

| Uitwerking oefening brief openen en afsluiten

Openingsalinea's

1. Een loze opmerking: dat de brief ontvangen is, blijkt toch al uit het feit dat de schrijver een reactie daarop ontvangt? U kunt uw reactie dus beter laten beginnen met de zin die erop volgt.
2. Goed dat u refereert aan de aanleiding, maar dat kan nog informatiever: *In uw mail van [datum] vraagt u de minister ...* Geef ook aan wat u brief of mail komt doen: *Hierbij laat ik u graag weten wat de minister besloten heeft* [bij slecht nieuws, waar u de tweede alinea mee opent] / *dat de minister u graag tegemoet komt met ...*
3. De aanleiding is al een stuk duidelijker, maar kan nog preciezer: heeft de burger een vraag gesteld, een probleem gesignaleerd? Herhaal dat zo expliciet mogelijk, dan voorkomt u dat u een antwoord geeft dat niet bij de vraag past. Geef bovendien aan wat uw brief daaraan komt doen: *'Daarop bericht ik u het volgende'* zegt niet zoveel.
4. Een heel mooie en duidelijke samenvatting van de vraag van de burger. Maar wat komt uw brief hiermee doen?
5. De aanleiding is duidelijk en mooi beknopt. *'...bericht ik u het volgende'* zegt echter niet zoveel – waartoe is uw brief op aard? Maak dat duidelijk.

Slotalinea's

De vier genoemde slotalinea's voldoen niet aan de eis dat een slotalinea informatief en servicegericht moet zijn. *Ik vertrouw erop, ik hoop, ik ga ervan uit* – fijn voor u, maar de ontvanger staart glazig terug: ja, en dus? Of: nee, en wat nu?

Maak dus de stap naar de werkelijkheid van de ontvanger op een van de volgende manieren:

- ❖ Herhaal uw kernboodschap (*Hoewel uw vraag dus begrijpelijk is, kunnen wij helaas niet ... / Wij zien uit naar de kennismaking.*).
- ❖ Stel een vraag (*Kunt u uit de voeten met deze oplossing? Heb ik u zo voldoende duidelijk kunnen maken waarom de minister niet op uw verzoek kan ingaan?*).
- ❖ Geef aan wat u van de lezer verwacht (*Graag ontvangen wij van u ...*).

En bied de ontvanger altijd de mogelijkheid om meer informatie in te winnen, bijvoorbeeld door hem te verwijzen naar uw of een andere website/instantie, en geef contactgegevens voor vragen (van uzelf of degene die daarvoor aangesteld is): telefoonnummer en/of e-mailadres.

Oefening reageren op een vraag

U krijgt van ons een burgermail en het antwoord van het ministerie van OCW daarop. Het antwoord is om verschillende redenen niet ideaal. Noem er minstens drie.

Vraag aan OCW:

Datum: 1 0

Onderwerp: examen Russisch-Spaans

Geachte Mevrouw Van der Hoeven,

Op donderdag 1 7 vinden op hetzelfde tijdstip de VWO examens Russisch 1, 2 en Spaans 1, 2 plaats. Op onze school, [naam van de school], volgen met mij nog 6 andere leerlingen deze beide vakken!

Vragen:

Welke oplossing kunt u geven voor dit probleem? De directie van mijn school is wel hier mee bezig, maar tot nu toe zonder resultaat. Twee examens achter elkaar houden en tot 20 uur op school blijven, terwijl de volgende dag weer examens op het programma staan, lijkt me niet prettig.

Waarom is er met de planning van de examens hiermee geen rekening gehouden?

Ik hoop op een reactie.

Hoogachtend,

Antwoord van OCW:

Datum: 1

Geachte mevrouw,

Naar aanleiding van uw e-mail d.d. 1 jl. reageer ik als volgt.

Om een optimaal rooster te maken dat zich niet over te veel dagen uitstrekt, worden soms vakken die weinig of zeer weinig worden gekozen op eenzelfde tijdstip geplaatst. Het zeer lage aantal kandidaten Russisch maakte een dubbeling met een ander vak onwaarschijnlijk.

Regel is dat een leerling die twee vakken moet doen die op hetzelfde tijdstip staan ingeroosterd, eerst het ene vak doet, in quarantaine wordt gehouden en daarna het andere vak doet. Dit alles onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag van de school. De school kan met de inspectie bespreken of in dit geval met voldoende waarborgen een van beide vakken eerder kan beginnen.

Ik vertrouw erop u met bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

| Uitwerking oefening reageren op een vraag (1/2)

De problemen (in volgorde van belangrijkheid) van dit antwoord:

- *OCW geeft geen antwoord op de vraag.*
 - *OCW geeft geen blijk van inzicht in de frustratie van de lezer, gaat volledig over het hoofd van de lezer heen (met een procedure-uitleg).*
 - *De brief gaat meer in op het probleem dan op de oplossing.*
 - *De opening en afsluiting zijn clichématig.*
 - *De formulering is ambtelijk en abstract.*
 - *De brief biedt geen enkele service (bij vragen bijvoorbeeld).*
- ❖ *Herschrijf de brief nu eens, zodat u deze problemen voorkomt.*

Uitwerking oefening reageren op een vraag (2/2)
Zo kan het ook:

Antwoord van OCW:

Datum: 2 november 2006

Geachte mevrouw xxx,

In uw e-mail van 18 oktober 2006 vraagt u ons om een oplossing voor de gelijktijdige afname van de examens Russisch en Spaans op uw school. Wij kunnen ons voorstellen hoe vervelend het voor u is dat deze examens nu gelijktijdig ingeroosterd staan. Graag denken wij met u mee over een oplossing.

Gelijktijdigheid van examens komt gelukkig niet veel voor, maar het risico bestaat en daarom biedt OCW scholen graag een ontsnappingsroute. Een leerling mag dan eerst het eerste examen doen en daarna het tweede, als de school tussentijdse quarantaine kan garanderen. In uw geval levert dit geen oplossing op, want dat zou een te lange avond worden. Daarom is er nog een mogelijkheid: uw school kan met de onderwijsinspectie bespreken onder welke voorwaarden u het tweede examen nog voor het eerste kunt doen. In dat geval moet u [wie?] vragen contact op te nemen met [wie?] via telefoonnummer [nummer] of e-mail [mailadres].

Het onderstreepte deel kan eventueel weg, maar dan wordt de brief wel wat kort door de bocht.

Kunt u uit de voeten met deze oplossing? Als u [snel / op welke termijn?] in actie komt, dan zou alles op tijd geregeld moeten kunnen worden. Wij wensen u veel succes met uw examens. Mocht u nog vragen hebben, neem dan gerust contact op met [wie?] van [welke afdeling?] van het ministerie van OCW.

Met vriendelijke groet,

namens ...

[naam]

[functie]

Oefening brief opbouwen

Waarom is de opbouw van onderstaande brief minder handig? Hoe lost u dat op?

Uw brief van 14, heb ik met belangstelling gelezen. In deze brief vraagt u minister Dekker om hulp. Namens haar deel ik u het volgende mee.

De minister vindt het zeer spijtig voor u dat u binnen uw Vereniging van Eigenaren tegen zoveel conflicten aanloopt. Het functioneren van VvE's in het algemeen heeft de aandacht van VROM. Het komt vaker voor dat eigenaren binnen een VvE dit soort langdurige conflicten hebben. Om te zorgen dat kopers vooraf beter weten waar ze aan beginnen wanneer ze een appartementsrecht kopen is de voorlichting sinds 2002 verbeterd.

U schrijft dat u al in 1988 al op het verkeerde been gezet bent door de mededeling dat kozijnen en/of puien niet gemeenschappelijk zouden zijn. Normaal gesproken behoren kozijnen en of puien altijd tot de gemeenschappelijke bouw delen. Tenzij een individuele eigenaar zelf, en dus op eigen kosten, aanpassingen heeft gedaan. Het is de vrijheid van de eigenaar om, met instemming van de VvE, zelf aanpassingen te doen aan zijn woning. Op dat moment betaalt deze eigenaar voor zijn zelf aangebrachte kozijn of pui, en tegelijkertijd voor het gemeenschappelijk onderhoud van de andere puien en kozijnen in het gebouw. Deze financiële consequentie wordt helaas veel eigenaren pas achteraf duidelijk. Mogelijk wordt er in dit soort zaken langs elkaar heen gecommuniceerd. Iedereen bedoelt het goed, maar heeft het achteraf gezien niet over hetzelfde gehad. Dit kan komen doordat iedere partij; eigenaar, VvE en extern bestuurder, elk van uit hun eigen belang en positie meepraten. In hoeverre dat in uw situatie zo is kan ik op basis van uw brief niet beoordelen.

Het handigst is om onderhoud altijd goed te regelen via de VvE, ook in noodgevallen, en ook de betaling daarvan via de VvE te laten lopen. Helaas ondervindt u nu dat het achteraf rechte trekken van zo'n situatie door het onderhoud en de vervanging weer onder te brengen bij de VvE, de individuele eigenaar (en de VvE) altijd geld kost. Regelmatig levert zo'n situatie conflicten op tussen de eigenaren en in de VvE. Samen proberen er uit te komen is voor de sfeer onderling vaak het best. In de bijlagen van uw brief heb ik gelezen dat een schikkingsvoorstel met een besluit van uw VvE is afgewezen.

U heeft gedaan wat u kunt doen met het inschakelen van een advocaat en het volgen van de juridische weg. In hoeverre dit het door u gewenste resultaat oplevert weet ik niet. Wanneer hier voor u geen positieve uitspraak uitkomt, is er geen andere mogelijkheid alsnog uw gelijk te krijgen.

Omdat appartementsrecht eigendom privaatrechtelijk geregeld is kan de minister u niet helpen. Een minister is namelijk niet bevoegd zich te bemoeien met privaatrechtelijke kwesties.

De minister wenst u veel sterkte en hoopt dat u toch een manier kunt vinden om plezierig te blijven wonen.

Hoogachtend,

Uitwerking oefening brief opbouwen (1/2)

1. Openingsalinea

De eerste alinea sluit mooi aan bij de vraag van de burger, maar kan nog informatiever: benoem het onderwerp van de vraag en geef aan wat de brief komt doen.

Uw brief van _____ heb ik met belangstelling gelezen. In deze brief vraagt u minister Dekker om hulp. Namens haar deel ik u het volgende mee.

De minister vindt het zeer spijtig voor u dat u binnen uw Vereniging van Eigenaren tegen zoveel conflicten aanloopt. Het functioneren van VvE's in het algemeen heeft de aandacht van VROM. Het komt vaker voor dat eigenaren binnen een VvE dit soort langdurige conflicten hebben. Om te zorgen dat kopen is de voorlichting beter weten waar ze aan beginnen wanneer ze een appartementsrecht kopen is de voorlichting verbeterd.

2. Late aap

Goed om sympathie te betuigen, maar de lezer wil nu vooral weten: helpt de minister mij? Die aap komt nu te laat uit de mouw.

U schrijft dat u al in 1988 al op het verkeerde been gezet bent door de mededeling dat kozijnen niet gemeenschappelijk zouden zijn. Normaal gesproken behoren kozijnen en of puien altijd gemeenschappelijke bouw delen. Tenzij een individuele eigenaar zelf, en dus op eigen kosten, aanpassingen heeft gedaan. Het is de vrijheid van de eigenaar om, met instemming van de VvE, aanpassingen te doen aan zijn woning. Op dat moment betaalt deze eigenaar voor zijn zelf aangebrachte kozijn of pui, en tegelijkertijd voor het gemeenschappelijk onderhoud van de andere puien en kozijnen in het gebouw. Deze financiële consequentie wordt helaas veel eigenaren pas achteraf duidelijk. Mogelijk wordt er in dit soort zaken langs elkaar heen gecommuniceerd. Iedereen bedoelt het goed, maar heeft het achteraf gezien niet over hetzelfde gehad. Dit kan komen doordat iedere partij: eigenaar, VvE, bestuurder, elk van uit hun eigen belang en positie meepraten. In hoeverre dat in uw situatie zo is, kan op basis van uw brief niet beoordelen.

3. Lange brief

De brief is nu vrij lang en inhoudelijk gedetailleerd. Maar als de kern nu is: de minister kan u helaas niet helpen, is het dan nog nodig om de hele voorgeschiedenis van commentaar te voorzien?

Het handigst is om onderhoud altijd goed te regelen via de VvE, ook in noodgevallen, en ook de kosten daarvan via de VvE te laten lopen. Helaas ondervindt u nu dat het achteraf recht trekken van zo'n zaak door het onderhoud en de vervanging weer onder te brengen bij de VvE, de individuele eigenaar (of VvE) altijd geld kost. Regelmatig levert zo'n situatie conflicten op tussen de eigenaren en in de VvE. Samen proberen er uit te komen is voor de sfeer onderling vaak het best. In de bijlagen van uw brief heeft u gelezen dat een schikkingsvoorstel met een besluit van uw VvE is afgewezen.

U heeft gedaan wat u kunt doen met het inschakelen van een advocaat en het volgen van de juridische weg. In hoeverre dit het door u gewenste resultaat oplevert weet ik niet. Wanneer hier voor u geen positieve uitspraak uitkomt, is er geen andere mogelijkheid als nog uw gelijk te krijgen.

Omdat appartementsrechteigendom privaatrechtelijk geregeld is kan de minister u niet helpen. Een minister is namelijk niet bevoegd zich te bemoeien met privaatrechtelijke kwesties.

De minister wenst u veel sterkte en hoopt dat u toch een manier kunt vinden om plezierig te blijven wonen.

Hoogachtend,

4. Overzichtelijk?

De brief is vrij lang. De lezer kan de brief niet snel 'scannen' op de belangrijkste informatie. De alinea-indeling is bovendien wat onevenwichtig (erg korte en vrij lange alinea's door elkaar).

5. Slotalinea

Goed om een slecht nieuwsbrief een vriendelijke afsluiting te geven zonder daarin door te schieten. Maar waar kan de ontvanger terecht met vragen?

Uitwerking oefening brief opbouwen (2/2)

De belangrijkste ingrepen om de brief overzichtelijker voor de lezer te maken:

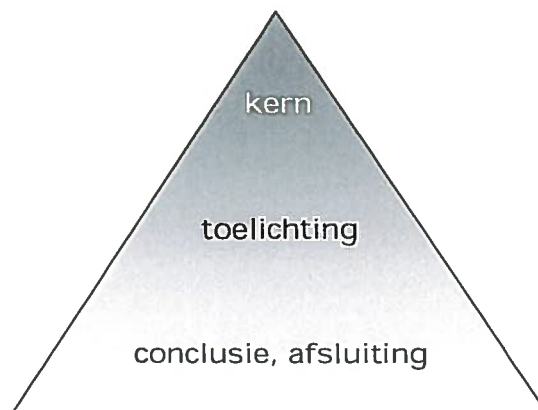
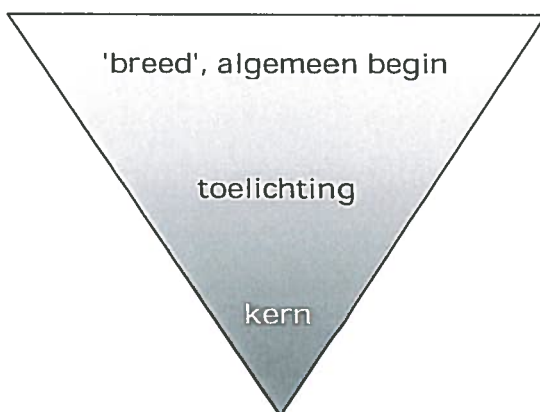
- ❖ *Draai de opbouw om: open met de kern, kondig aan wat uw brief komt doen (en omdat dat 'slecht nieuws' is, brengt u het slechte nieuws niet in de eerste, maar in de tweede alinea).*
- ❖ *Schrap ballast: bouw de brief op vanuit de kernboodschap.*
- ❖ *Bij een lange brief kunt u tussenkopjes invoegen om de brief scanbaar te maken.*
- ❖ *Geef duidelijk aan dat de minister niets voor de ontvanger kan betekenen in dezen, maar bied wel de mogelijkheid om vragen te stellen.*

Trechter of piramide?

Voorkom dat uw lezer pas tegen het einde van de brief ontdekt waarom hij deze ontvangt: maak de kern en het doel van de brief snel bekend.

Kies dus niet een trechteropbouw ...

... maar bouw de brief op als een piramide



Zo kan het ook:

Geachte mevrouw xxx,

Hartelijk dank voor uw brief van 14 juli 2006 over [onderwerp]. In uw brief vraagt u minister Dekker om hulp bij [onderwerp]. Hierbij licht ik haar reactie graag toe.

De minister vindt het spijtig dat u binnen uw Vereniging van Eigenaren tegen zoveel conflicten aanloopt. Helaas is zij niet bevoegd om u hierin te helpen. Dat komt doordat appartementsrecht eigendom privaatrechtelijk geregeld is [: leg uit wat dat precies betekent. Geef ook aan aan welke voorwaarden een situatie moet voldoen, wil zij wel iets kunnen doen].

[Zou het ministerie nog iets kunnen doen, bijvoorbeeld een oproep aan VvE's om dit probleem (dat kennelijk vaker voorkomt) te ondervangen in explicietere communicatie erover? Of kunt u de ontvanger nog doorverwijzen naar iemand?]

De minister wenst u veel sterkte en hoopt dat u toch een manier kunt vinden om plezierig te blijven wonen. Mocht u nog vragen hebben over de inhoud van deze brief, neemt u dan contact op met [wie? / mij] van [afdeling] via telefoonnummer [nummer] of e-mail [mailadres].

Met vriendelijke groet,

| Huiswerkopdracht 'Schrijf een antwoord'

U krijgt van ons een casus mee als huiswerkopdracht voor de tweede bijeenkomst. Het is de bedoeling dat u een antwoord op een burgerbrief schrijft. U mag kiezen uit drie casussen. Stuur uw brief uiterlijk woensdag 11 april naar het Taalcentrum-VU, dan krijgt u individueel commentaar bij uw uitwerking. De trainer bespreekt de huiswerkopdracht ook tijdens de tweede bijeenkomst.

Voorwaarden:

- Vermeld in de onderwerpregel: AvO BHB huiswerkopdracht + [uw naam]
- Stuur uw opdracht naar: intake@taalcentrum-vu.nl
- Deadline: woensdag 11 april 2007

Overigens mag u in uw antwoord informatie die u niet hebt, gerust zelf bij elkaar verzinnen. De inhoud staat immers niet ter discussie, maar wel of u de burger een helder antwoord kunt bieden: selecteert u informatie waar hij iets mee kan, bouwt u de brief handig op, schrijft u helder, hanteert u een prettige toon?

| Casus 1

Schrijf een reactie op de volgende mail (gericht aan VROM):

Geachte heer/mevrouw,

Graag willen wij uw aandacht vragen voor het onderstaande. Al enige tijd proberen wij in contact te komen met politiek Den Haag en andere betrokken instanties om aan te geven, dat er in Nederland een bedrijf is die een oplossing heeft welke nationale en internationale treinrampen zou kunnen voorkomen. Nu weer, een frontale botsing in Frankrijk met helaas weer doden, met het systeem welke wij hebben ontwikkeld, had dit voorkomen kunnen worden. Helaas wordt er niet geluisterd, ipv even een uurtje luisteren, geeft Minister Peijs liever miljoenen Euro's uit en roepen de betrokken instanties dat de oplossingen waar men aan werkt of probeert te bedenken, toch niet haalbaar zijn. We blijven met de welbekende vinger steeds naar elkaar wijzen en geven ons ook aan dat de oplossing, welke wij hebben, niet door hen is bedacht, dus ook niet interessant. Nee, we geven gewoon liever ruim 90 miljoen Euro belasting geld uit. Dit geld had aan andere zaken zoals bijvoorbeeld "de zorg" besteed kunnen worden. Voor ongeveer 1500 Euro kan een trein uitgerust worden met ons systeem, het kan Nationaal en zelfs Internationaal gebruikt worden. U begrijpt misschien dat wij u willen vragen of het mogelijk is om een gesprek te hebben en onze oplossing uit te leggen en toe te lichten aan diegene die hier eindverantwoordelijk voor zijn, bijvoorbeeld, Minister Peijs. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en hoop op een positieve reactie uwerzijds.

Met vriendelijke groet,

xxx

Casus 2

Schrijf een reactie op de volgende mail (gericht aan EZ):

Geachte heer:

Enige weken terug heb ik de OPTA een brief geschreven met de vraag te kijken naar de mogelijkheid tot het instellen van maximale bedragen voor wat betreft schulden, ontstaan t.g.v. extreem belgedrag. Ook heb ik gewezen op de noodzaak dergelijke schulden te koppelen, zodat de zwakke individuen niet verder in de put raken. (Een afschrift van deze brief heb ik als bijlage toegevoegd.)

De OPTA heeft volgens een woordvoerder het idee in principe omarmd: "uit het hart gegrepen", maar kan geen initiatieven nemen. Zij voert n.l. beleid uit, maar bedenkt zelf geen regels. Wel heeft de woordvoerder gesuggereerd zich tot u te wenden; bij deze.

Het in de bijlage genoemde geval is ondergeschikt aan de algemene problematiek, die voor een belangrijk deel jongeren betreft.

Ik hoop dat u bereid bent de nodige initiatieven te nemen om een vrij algemeen maatschappelijk probleem in de toekomst te minimaliseren. Mag ik nog deze maand een reactie van u ontvangen?

(en de bijlage:)

Onlangs heb ik voor iemand een groot aantal schulden vereffend. De betreffende persoon is zeer labiel, erg chaotisch en min of meer schizofreen. Juist dit soort mensen heeft grote problemen om financieel rond te komen.

Bij de schuldsanering kwam ik ook een drietal grote betaalachterstanden bij mobiele telefoonaanbieders tegen, t.w.:

Telfort b.v. ad € 947,31

T-Mobile ad € 282,65 en

U.P.C. Ned. ad € 351,08.

Totaal :€1.563,75

Met de verschuldigde incasso-/deurwaarderskosten was het totale bedrag opgelopen tot € 2.255,51.

Wat mij verbaast, is het feit dat betaalachterstanden zo hoog kunnen oplopen. Het lijkt mij gewenst ter bescherming van dit soort mensen, maar wellicht ook van veel jongeren dat er een limiet gesteld wordt voor betaalachterstanden en dat betaalgegevens ook met de aanbieders onderling worden uitgewisseld. Het is n.l. bijzonder gemakkelijk en verleidelijk voor bepaalde figuren – zoals gratis GSM's bij het nemen van een abonnement – om bij schulden eenvoudig te switchen met uiteindelijk gevolg dat deze personen steeds dieper in de problemen komen en daarna wellicht ten laste van de maatschappij er weer bovenop geholpen moeten worden.

Ik verzoek u naar aanleiding van bovenstaand geval te onderzoeken of – zoals eerder hier is geschreven – het mogelijk is om voor particulieren een schuldengrens te hanteren en de schuldgegevens van de diverse mobiel telefoonaanbieders onderling te koppelen.

Mag ik vóór 15 maart a.s. een reactie van u ontvangen?

Casus 3

Schrijf een reactie op de volgende mail (gericht aan BZK):

Onderwerp: Scheve verhoudingen....

Geachte,

Ik stuur u een boze mail en ik zou het op prijs stellen als iemand hierop wil reageren. Een goede vriend van mij is het zij-instroom traject voor hbo'ers ingestapt. Hij begon in mei / juni en ongeveer 5 a 6 gesprekken, testen en medische keuringen verder is hem nu een baan aangeboden. Echter, tegen een startsalaris wat vele malen lager ligt dan wat in de campagne is beloofd.

We spreken hier over iemand die uit het bedrijfsleven komt met 10 jaar werkervaring, een hbo opleiding en een uiterst geschikt profiel voor de baan van recherche, zo blijkt uit bovengenoemde onderzoeken. Hoe kun je iemand dan 1600 bruto aanbieden??? Dat is 1/3 van wat hij nu verdient!!! Begrijpen jullie dan niet dat, wanneer je inmiddels een paar jaar aan het werk bent, kinderen hebt en een eigen huis, dat je zo iemand dan niet een starters salaris kunt aanbieden?

Hij wil al jaren bij de politie en is blij dat uiteindelijk dit voorjaar de kans kwam om zijwaarts in te stromen. Maar wij moeten nu lullen als brugman om hem over te halen het dienstverband te aanvaarden. Waarom is hier miscommunicatie over geweest? Waarom worden er miljoenen aan campagnes en test trajecten verspeelt als je vervolgens aan het eind van het traject iemand geen geschikt salaris kunt bieden? Hij vertelde me dat de desbetreffende corps commandant het gesprek aanving met het schaamrood op de kaken over deze grove inschattingsfout. De commandant was blij dat de vrouw van mijn vriend werkt, anders was hij het gesprek niet eens aangegaan...

Hoeveel mensen denken jullie zo in te kunnen laten stromen?? Het zullen er veel te weinig zijn. Welnu, ik ga vanavond met een paar vrienden en een paar flessen champagne op bezoek bij mijn vriend en we zullen hem over halen het te gaan doen omdat dit een vurige wens van hem is en omdat hij zich graag inzet voor de goede zaak en desnoods betalen we volgend jaar zijn vakantie met zn allen maar jullie maken jezelf hier op een enorme manier belachelijk ten overstaan van al die "ik-wil-graag-bij-de-politie-werken" zij instromers....

Groet,

xxx

Oefening argumentatie en samenhang

U krijgt van ons een reactie op een burgermail. Kunt u achterhalen wat de oorspronkelijke vraag was?

Geachte heer xxx,

In uw e-mail van 7 oktober 2006 vraagt u aandacht voor het vak van ambulanceverpleegkundige. Daarop bericht ik u het volgende.

Allereerst wil ik u bedanken voor uw e-mail. Het is een goede zaak wanneer burgers interesse tonen voor de veiligheidszorg en meedenken over manieren om deze zorg te verbeteren. Ik stel het op prijs dat u zo bent begaan met de veiligheid in Nederland en waardeert uw initiatief om oplossingen aan te dragen.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is van mening dat niemand geconfronteerd mag worden met agressie en geweld. Zeker niet tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Werknemers met publieke taken doen hun werk in dienst van de samenleving. Agressie of geweld dat zich op hen richt, is ontoelaatbaar.

Werknemers met publieke taken zijn ambtenaren (rijk, gemeente, politie, brandweer, sociale dienst etc.) maar ook bijvoorbeeld de conducteur, de trambestuurder, de ambulancemedewerker, de verpleegkundige, en de arts.

Op 26 oktober a.s. zullen de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de heer Deetman (korpsbeheerder regio Haaglanden), in zijn rol van voorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het startschot geven van het actieprogramma tegen agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken. Op deze dag zal een verklaring ondertekend worden, waarin aangegeven wordt dat agressie en geweld niet worden getolereerd.

Onderdeel van het actieprogramma is een publiciteitscampagne om agressie en geweld te ontmoedigen en het effectiever maken van het optreden tegen de daders. In het actieprogramma zullen de verschillende onderwerpen verder worden uitgewerkt.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Uitwerking oefening argumentatie en samenhang (1/3)

Hieronder ziet u de oorspronkelijke burgermail. De reactie van het ministerie is bij nader inzien niet zo informatief en beargumenteerd als zij lijkt. Wat zou u aan de reactie van het ministerie kunnen veranderen om ervoor te zorgen dat de burger zich ook beantwoord voelt?

Beste xxx,

Mij lijkt het een goed idee als de overheid middels een documentaire, het vak van de ambulanceverpleegkundige, breed belicht via t.v. bij de mensen "thuis bezorgd". Hieruit moet dan duidelijk blijken dat deze functionaris terdege is opgeleid om te beoordelen of een patiënt moet worden opgenomen of thuis kan blijven.

Ik heb het met name over de amb.verpleegkundige, omdat hij degene is die de verantwoording in deze draagt. De maatschappij moet worden inzichtelijk gemaakt, wat de opleiding inhoud en wat het werk inhoud. Enige absurdistische voorvallen zijn in toneelvorm gemakkelijk in scene te zetten, daar hierbij kan worden geput uit werkelijk gebeurde voorvallen die te verwerpelijk zijn voor woorden (vlaardingen e.d.).

Het respect, wat eigenlijk een vanzelfsprekendheid zou moeten zijn, moet middels de docu-serie worden teruggebracht onder met name de jeugd. Je kan dan denken om naast ambulancepersoneel, ook enkele bekende Nederlanders, welke met name de jeugd aanspreken (denk aan Ali B e.d.), een duidelijke boodschap afgeven. Een docu-serie omdat naast ambulancepersoneel ook te denken valt aan politie en brandweer.

Uiteraard altijd bereid om hierover verder te brainstormen, verblijf ik met vriendelijke groet,

| Uitwerking oefening argumentatie en samenhang (2/3)

Wat ontbreekt is een expliciet verband tussen de vraag van de burger en het antwoord van het ministerie. De ministeriële schrijver refereert weliswaar aan de burgermail en wat daarin staat en bedankt de burger ook, maar daarna lijkt zijn mail een eigen leven te gaan leiden. Dit is echter heel simpel op te lossen:

- 1. Herhaal de vraag: zo weet u zeker dat u het spoor niet bijster raakt en dat de ontvanger dat ook waarneemt.*
- 2. Geef aan wat uw mail daarmee doet (kern/doel ervan).*
- 3. Voeg verbandaanduidende woorden in de mail in – daarmee verduidelijkt u de rode draad van uw mail.*
- 4. Verbeter de alinea-indeling: zet bij elkaar wat bij elkaar hoort (derde en vierde alinea bijvoorbeeld, en de vijfde en zesde).*
- 5. Voeg bij een lange brief tussenkopjes toe.*
- 6. Sluit af door de kern van uw mail te herhalen.*

Zoals u ziet, hoeft u eigenlijk alleen maar expliciet te maken wat er tussen de regels door al in de reactie stond (als wij die zo goed begrepen hebben):

Uitwerking oefening argumentatie en samenhang (3/3)

Geachte heer xxx,

Hartelijk dank voor uw e-mail van [naam], waarin u vraagt of wij willen overwegen om een 'docuserie' uit te brengen over het vak van de ambulanceverpleegkundige. Uw bedoeling hiermee is om met name de jeugd respect bij te brengen voor zijn of haar functie en kundigheid (en die van andere publieke beroepen). Ook het ministerie vindt respect voor publieke beroepen een belangrijk thema. Daarom vertel ik u graag hoe wij dit onder de aandacht gaan brengen – en hoe uw voorstel daarbij aansluit.

Allereerst wil ik u bedanken voor uw e-mail. Het is een goede zaak wanneer burgers interesse tonen voor de veiligheidszorg en meedenken over manieren om deze zorg te verbeteren. Ik stel het op prijs dat u zo bent begaan met de veiligheid in Nederland en waardeert uw initiatief om oplossingen aan te dragen.

Respect voor publieke beroepen belangrijk thema

Met u is de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van mening dat niemand geconfronteerd mag worden met agressie en geweld. Zeker niet tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Werknemers met publieke taken doen hun werk **immers** in dienst van de samenleving. Agressie of geweld dat zich op hen richt, is **dus** ontoelaatbaar. Werknemers met publieke taken zijn ambtenaren (rijk, gemeente, politie, brandweer, sociale dienst etc.) maar ook bijvoorbeeld de conducteur, de trambestuurder, de ambulancemedewerker, de verpleegkundige, en de arts.

Publiciteitscampagne tegen agressie en geweld in de maak

Op 26 oktober a.s. zullen de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de heer Deetman (korsbeheerder regio Haaglanden), in zijn rol van voorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), **daarom** het startschot geven van het actieprogramma tegen agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken. Op deze dag zal een verklaring ondertekend worden, waarin aangegeven wordt dat agressie en geweld niet worden getolereerd. Onderdeel van het actieprogramma is een publiciteitscampagne om agressie en geweld te ontmoedigen en het effectiever maken van het optreden tegen de daders. In het actieprogramma zullen de verschillende onderwerpen verder worden uitgewerkt. **[Geef hier aan in hoeverre het ministerie de suggestie van de ontvanger zal meenemen in de plannen.]**

Nogmaals hartelijk dank voor uw suggestie; [daar maken wij graag dankbaar gebruik van?] Omstreeks [wanneer?] kunt u het resultaat van onze inspanningen bekijken op tv en internet. Mocht u nog vragen hebben over ons actieprogramma of de publiciteitscampagne, neem dan contact op met [naam, afdeling, bereikbaarheid].

Met vriendelijke groet,

Oefening toon (1/2)

Wat ons is opgevallen aan de meeste reacties op burgerbrieven: de schrijvers op het ministerie zijn over het algemeen sterk in het tonen van begrip en belangstelling (zelfs als het gaat om een volstrekt onzinnige of agressieve klachtbrief) – iets wat heel vaak misgaat in (klacht)correspondentie. Tenslotte willen mensen met een klacht zich vaak vooral gehoord voelen.

Misschien moeten wij u juist waarschuwen voor het tegenovergestelde: schiet ook weer niet te ver door in uw medeleven. Dat maakt uw brief niet overtuigender. Beoordeelt u de volgende fragmenten eens op hun sympathiegehalte.

Fragment 1

In uw brief van [] geeft u aan dat u een extreem hoge studieschuld heeft opgelopen omdat u meer geld bij de IB-Groep heeft moeten lenen om de zorg voor uw kind te bekostigen. (...) Ik kan me voorstellen dat het voor u als alleenstaande ouder een zware opgave is om naast het opvoeden van uw kind ook nog een studie met goed resultaat te doorlopen. Uit het feit dat u doctorandus bent maak ik op dat u inmiddels uw diploma gehaald heeft wat bewonderenswaardig is. (...)

Ik realiseer me dat dit wellicht niet het antwoord is waar u op gehoopt had. Ik wens u desalniettemin veel succes met de voortgang van uw studie en de opvoeding van uw kind en spreek de wens uit dat u nu u uw studie heeft afgerond, een goede baan zult vinden zodat u uw lening kunt afbetalen.

Fragment 2: de mail van mevrouw x, en op de volgende pagina de reactie van het ministerie

Vraag

Excellentie, Ik ben een vrouw van bijna []. Gerespecteerd lid van deze maatschappij. Altijd gewerkt, altijd belasting betaald. En altijd vrijwilligerswerk verricht. De manier waarop u meent mijn vraag aan u in ontvangst te kunnen nemen, tart alle regels van burgerfatsoen. Hoe durft u door deze kier voor mijn neus te zetten!! Een verkiezingsstunt? De filosofie van communicatie met de burgers? Het is grievend. Het is kwetsend. Het is denigrerend.. Het bewijst dat de regering niet van plan is om ook maar een heel klein beetje rekening met de mensen te houden. Wat normen en waarden??? Het is dankzij mijn buurjongetje dat ik u dit kan laten weten. De vraag namens onze groep van 168 vijftig plussers, houd ik verder wel voor mc. Mevrouw []

| Oefening toon (2/2)

Reactie van het ministerie:

Geachte mevrouw,

Dank voor uw e-mail. Uit uw bericht blijkt uw grote maatschappelijke betrokkenheid en uw inzet voor de medemens. U vindt waarden en normen terecht zeer belangrijk.

U kunt de moderne middelen van communicatie niet waarderen. U hoeft echter geen gebruik te maken van het internet om uw vraag te stellen. Voor degenen die er de voorkeur aan geven, via de meer traditionele weg te communiceren staat uiteraard de weg via de gewone post open. Als u uw vraag over maatschappelijk verantwoord ondernemen alsnog wilt stellen, kunt u deze aan het volgende adres richten:

Ministerie van Economische Zaken
Directoraat Generaal Ondernemen en Innovatie
Postbus 20101
2500 EC DEN HAAG

Met vriendelijke groet,

Uitwerking oefening toon

Fragment 1

In uw brief van [] geeft u aan dat u een extreem hoge studieschuld heeft opgelopen omdat u meer geld bij de IB-Groep heeft moeten lenen om de zorg voor uw kind te bekostigen (...). Ik kan me voorstellen dat het voor u als alleenstaande ouder een zware opgave is om naast het opvoeden van uw kind ook nog een studie met goed resultaat te doorlopen. Uit het feit dat u doctorandus bent maak ik op dat u inmiddels uw diploma gehaald heeft wat **bewonderenswaardig is (...)**

Ik realiseer me dat dit wellicht niet het antwoord is waar u op gehoopt had. Ik wens u desalniettemin veel succes met de voortgang van uw studie en de opvoeding van uw kind en spreek de wens uit dat u nu u uw studie heeft afgerond, een goede baan zult vinden zodat u uw lening kunt afbetalen.

1. Ik kan me voorstellen - prima, u leeft u in.
2. **wat bewonderenswaardig is:** zover hoeft u niet te gaan.
3. Ik realiseer me - prima, u leeft u in.

Fragment 2: de mail van mevrouw x en de reactie van het ministerie daarop

Vraag

Excellentie, Ik ben een vrouw van bij [] Gerespecteerd lid van deze maatschappij. Altijd gewerkt, altijd belasting betaald. En altijd vrijwilligerswerk verricht. De manier u meent mijn vraag aan u in ontvangst te kunnen nemen, tart alle regels van burgerfatsch. Hoe durft u door deze kier voor mijn neus te zetten!! Een verkiezingsstunt? De filosofie van communicatie met de burgers? Het is grievend. Het is kwetsend. Het is denigrerend.. Het bewijst dat de regering niet van plan is om ook maar een heel klein beetje rekening met de mensen te houden. Wat normen en waarden??? Het is dankzij mijn buurjongetje dat ik u dit kan laten weten. De vraag namens onze groep [] ers, houd ik verder wel voor me. Mevrouw []

Een zeer boze mail van een mevrouw die zich gekwetst voelt (maar waarover precies is niet helemaal duidelijk)...

Antwoord

Geachte mevrouw,

Dank voor uw e-mail. Uit uw bericht blijkt uw grote maatschappelijke betrokkenheid en uw inzet voor de medemens. U vindt waarden en normen terecht zeer belangrijk.

U kunt de moderne middelen van communicatie niet waarderen. U hoeft echter geen gebruik te maken van het internet om uw vraag te stellen. Voor degenen die er de voorkeur aan geven, via de meer traditionele weg te communiceren staat uiteraard de weg via de gewone post open. Als u uw vraag over maatschappelijk verantwoord ondernemen alsnog wilt stellen, kunt u deze aan het volgende adres richten:

Ministerie van Economische Zaken
Directoraat Generaal Ondernemen en Innovatie
Postbus 20101
2500 EC DEN HAAG

Alternatief

Bedankt voor uw e-mail van [datum] waarin u aangeeft dat u niet kunt waarderen hoe het ministerie uw vraag over [onderwerp] in behandeling heeft genomen. Ik wil deze teleurstelling graag wegnemen.

Begrijp ik goed dat u vooral moeite hebt met ...? In dat geval bestaat er een alternatieve oplossing: ...

Overwegingen bij de toon en inhoud

1. Goed om begrip te tonen voor die boosheid. Vul echter niet in wat u niet kunt weten: het is immers niet duidelijk waar ze precies over foertert (internet, e-mail, een schofterige behandeling?) - dat blijft impliciet.
2. Vraag u ook af of een boze burger gediend is van complimenten over haar goede burgerzin, als haar klacht daar eigenlijk niet over gaat.

**ACADEMIE VOOR OVERHEIDSCOMMUNICATIE /
POSTBUS 51**

**TWEDELIJNS MAIL?
EERSTERANGS KWALITEIT!**

JUNI 2008

INHOUD MAP

1. Teksten
2. Checklists
3. Theorie
4. Oefeningen
5. Notities

TAALCENTRUM-VU

Uit milieuoverwegingen printen wij ons cursusmateriaal op gerecycled papier.

Checklist E-mailbeantwoording Postbus 51

Hoe beoordeel je of een e-mail de deur uit kan? Dit stroomschema biedt uitkomst.

1 Ga op de stoel van de lezer zitten. Leef je in in de burger.

- ✓ Stel de relationele vraag: heb je een antwoord gekregen op je vraag?
- ✓ Voel je je begrepen? Voel je je correct behandeld?

nee

ja



Deze e-mail kan zo de deur uit.

Controleer de mail nog wel even op correctheid (briefconventies, spelling, typefouten).

2 Zijn opening en afsluiting voldoende op de lezer gericht?

- ✓ informatieve onderwerpregel en correcte aanhef
- ✓ openingsalinea bevat het antwoord aan de burger (de kern van de mail) en de aanleiding
- ✓ bij slecht nieuws: onderwerp in openingsalinea en het slechte nieuws in de tweede alinea
- ✓ slotalinea bevat de gewenste lezersreactie

3 Is de opbouw van de e-mail in orde?

- ✓ elke alinea gaat over één onderwerp
- ✓ de verbanden tussen de alinea's zijn duidelijk
- ✓ voldoende structuurwoorden gebruikt om de samenhang te verduidelijken
- ✓ bij lange mails: beknopte en informatieve tussenkoppen, die de tekst 'scanbaar' maken

4 Is de e-mail goed geformuleerd?

- ✓ concreet, actief en aansprekend: wie doet wat?, lezer aanspreken met 'u', geen abstracte constructies, lijdende vormen, naamwoordstijl
- ✓ zinnen zijn niet te lang en complex, geen tangconstructies
- ✓ gevarieerd en passend woordgebruik, jargon vermijden, geen ambtelijk woordgebruik
- ✓ juiste toon: vriendelijk, lezersgericht, zakelijk en objectief, eenheid van stijl, geen clichés

5 Ga weer op de stoel van de lezer zitten en stel opnieuw de relationele vraag.

- ✓ Heb je nu wel een antwoord gekregen? Voel je je begrepen en correct behandeld?



Check opnieuw.

Bekijk zo nodig het huisstijlhandboek.

nee

ja



Deze e-mail kan zo de deur uit.

Controleer de mail nog wel even op correctheid (briefconventies, spelling, typefouten).

SCHRIJFPROCES

Hand-out 'Persoonlijke schrijfchecklist'

Hieronder vult u gedurende deze training uw persoonlijke aandachtspunten of eye-openers in: als tip, vraag of eis. Formuleer die zo specifiek en concreet mogelijk. Dus niet: 'Schrijf een heldere tekst', maar bijvoorbeeld: 'Formuleer zo concreet mogelijk'.

Deze checklist kunt u op twee manieren gebruiken: voordat u begint, checkt u even waar u op moet letten, en na afloop checkt u (of vraagt u een ander te checken) of uw tekst aan deze checklist voldoet. Daarom bevat de checklist ook ruimte voor commentaar. (Neem dus niet alles over uit de checklists van het Taalcentrum-VU, maar benoem enkel uw eigen aandachtspunten.)

I Totstandkoming van de tekst

<i>Pak ik mijn schrijfproces efficiënt aan?</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>toelichting</i>
1.		
2.		
3.		

II Inhoud

<i>Heb ik de juiste informatie voor mijn lezer geselecteerd?</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>toelichting</i>
4.		
5.		
6.		

III Opbouw

<i>Heb ik mijn tekst effectief opgebouwd?</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>toelichting</i>
7.		
8.		
9.		

IV Formulering		
Is mijn stijl toegankelijk en mijn taalgebruik correct?	<input checked="" type="checkbox"/>	toelichting
10.		
11.		
12.		

V Correctheid		
Zijn spelling en grammatica correct?	<input checked="" type="checkbox"/>	toelichting
13.		
14.		
15.		

<p>eindoordeel van de beoordelaar:</p> <p><i>voor verbetering vatbaar</i> / <i>houden zo!</i></p>

Optioneel: advies van de beoordelaar
<p>Wat gaat er goed?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪ ▪
<p>Belangrijkste verbeterpunten</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.

E-mailvaardigheden



"Huisstijl"

Burgers voorzien van een antwoord op hun vragen over wet- en regelgeving, producten en beleid van de Rijksoverheid.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. De voor- en nadelen van e-mail.....	3
3. Huisstijl e-mail structuur van Postbus 51.....	4
4. Woordkeuze	12
5. Huisstijl emotionele e-mail berichten.....	14
6. Tot slot.....	15

Bijlagen:

- Mijn Persoonlijk Actie Plan

1. Inleiding

In het handboek huisstijl telefonische vaardigheden heb je gelezen wat de opdracht van Postbus 51 Informatiedienst inhoudt. Tevens ben je op de hoogte van de missie en visie van Postbus 51. Dit handboek is gericht op de huisstijl wanneer de burger een vraag stelt via e-mail.

Huisstijl

Net zoals bij telefonie zullen er bepaalde voorwaarden vastgesteld moeten worden om de opdracht voor de Voorlichtingsdienst succesvol uit te voeren en om de missie en visie van Postbus 51 te laten slagen.

Daarom is het ook bij e-mail essentieel dat jij als voorlichter van Postbus 51 op de hoogte bent van deze huisstijl en wat er van jou verwacht wordt in jouw e-mail vaardigheden waarin deze huisstijl tot uiting dient te komen.

2. De voor- en nadelen van e-mail

E-mail is hét communicatiemiddel van deze tijd. Sneller dan een spoedbrief, goedkoper dan een telefonisch bericht. E-mail is binnen korte tijd een geliefd medium geworden voor zowel zakelijke als persoonlijke doeleinden.

E-mail heeft niet alleen de functie van het versturen van elektronische berichten, maar vervangt ook persoonlijke ontmoetingen en verbale communicatie.

De voordelen van e-mail zijn:

- Het is snel en efficiënt.
- Het aantal telefoongesprekken en verspilling van papier vermindert.
- Het werkt 24 uur per dag, 365 dagen per jaar.
- Het is tijdbesparend, je kunt meer mensen bereiken in een korter tijdsbestek.
- Het is een goede ondersteuning voor het telefonische verkeer.
- Het biedt je de tijd om over een antwoord na te denken.

De nadelen zijn:

- Een antwoord / boodschap in geschreven taal kan anders overkomen dan dat jij het daadwerkelijk bedoeld.
- In een telefoongesprek kun je gebruik maken van je stem en luistersignalen.
- De burger kan niet doorvragen wanneer het hem niet helemaal duidelijk is.
- De burger krijgt geen direct antwoord op de vraag maar op een later tijdstip.

3. Huisstijl e-mail structuur van Postbus 51

Zoals je weet is er door Postbus 51 een huisstijl ontwikkeld voor telefoonvaardigheden én voor e-mail vaardigheden. Een huisstijl biedt de mogelijkheid om als eenheid naar buiten te treden. Alle communicatie uitingen zijn gestroomlijnd en voorzien van hetzelfde logo, dezelfde kleuren en een gelijkvormige lay-out. Onze stijl van het huis komt naar voren in een groot aantal huisstijlitems zoals briefpapier, brochures, advertenties, televisie spotjes en internet. Maar ook ons 'gedrag' en onze manier van communiceren per e-mail maken onderdeel uit van onze huisstijl. Kortom, alle zaken waarmee we naar buiten treden.

Om de huisstijl goed te kunnen toepassen in jouw e-mail berichten vind je in dit handboek alle richtlijnen, procedures, hulpmiddelen en voorbeelden. Je kunt dit handboek als naslagwerk gebruiken om altijd de huisstijl op de juiste wijze toe te passen.

Buiten de telefoon komen er ook heel veel e-mail berichten per dag binnen. De eerste indruk is essentieel voor Postbus 51 want je laat bij de burger een bepaald beeld achter. Dit is hét visitekaartje voor de Rijksoverheid. Elke uiting die jij doet is bepalend en draagt bij aan de mate waarin de burger het gevoel heeft bij Postbus 51 op het juiste adres te zijn.

De e-mail huisstijl moet je niet zien als een keurslijf waarbinnen je fungeert als robot. Het is juist de bedoeling dat je binnen de voorwaarden van de huisstijl wordt gestimuleerd een stijl te vinden die bij je past. Een huisstijl die te rigide wordt doorgevoerd streeft het doel voorbij. Improvisatie dient mogelijk te blijven. Door te kunnen improviseren zal de tevredenheid van de burger alleen maar toenemen.

De voorbereiding voor het verzenden van een e-mail bericht

Een belangrijk onderdeel van communicatie via e-mail is ervoor te zorgen dat het bericht een goede indruk maakt. Jij bent ten slotte hét visitekaartje voor Postbus 51. Om je goed voor te bereiden neem je de volgende stappen:

1) Zet je gedachten op een rij.

Voordat je het e-mail bericht daadwerkelijk gaat typen, zet je eerst je gedachten op een rij om tijd te besparen. Het uitgangspunt hierbij zijn de wensen en behoeften van de burger. Door jezelf enkele specifieke vragen te stellen over wat je wilt bereiken en wie je doelgroep is, krijg je globaal inzicht in de structuur, lengte, inhoud, stijl en toon die het bericht zou moeten hebben. Natuurlijk hoef je niet altijd aan alle berichten evenveel aandacht te besteden.

2) Door jezelf de volgende vragen te stellen kun je de vragen concreter en beknopter beantwoorden:

- Wat is de inhoud van het bericht en wat is de vraag van de burger?
- Hoeveel informatie moet ik geven?
- Wat is het doel van de burger bij het versturen van het bericht?
- Zijn er bepaalde punten waar de burger van mijn bericht extra belang in stelt?
- Hoe kijkt de burger van mijn bericht tegen Postbus 51 aan?
- Welke stijl hanteert de burger?

3) Zorg ervoor dat je de instructiedocumenten bij de hand hebt.

4) Na beantwoording in het antwoordveld kun je het voorbeeld aanmaken.

Hou er rekening mee dat eventuele wijzigingen in het voorbeeldveld niet worden opgeslagen. Om een goed beeld te geven hoe je de e-mail beantwoord hebt kan je het beste de complete tekst uit het voorbeeldveld naar het antwoordveld kopiëren.

Het e-mail bericht

De kop

- 1) *Aan*
Het e-mail adres van de persoon die het bericht heeft verzonden wordt automatisch door Postbus 51 in het bericht geplaatst.
Controleer altijd of het adres klopt wanneer je een mail doorstuurt, dit is namelijk niet altijd het geval.
- 2) *Cc* (carbon copy / courtesy copy)
Ook deze regel wordt automatisch ingevuld.
- 3) *Bcc* (blind carbon copy)
Bij deze regel kun je e-mail adressen van mensen invullen die je een kopie van het bericht wilt sturen zonder dat de burger van het bericht hiervan kennis heeft.
- 4) *Onderwerp*
Bij deze regel geef je een korte beschrijving van het e-mail bericht. Het onderwerp wordt getoond in het overzicht van ingekomen berichten bij het Postvak IN van de burger. De letters 'Re' die voorafgaand aan het onderwerp vermeld staat staan voor de Engelse afkorting van 'Referring to'.

Belangrijke aspecten:

- Verwijder de letters Re: die voorafgaand aan het onderwerp vermeld staat.
- Het onderwerp wordt vaak automatisch afgekort. Zorg ervoor dat je een pakkend en kort onderwerp aangeeft met de belangrijkste woorden vooraan.
- Controleer het onderwerp en verwijder eventuele spelfouten.

De romp en opbouw

Check bij ieder mailbericht onderstaande punten:

- Vermeld 'Geachte heer / mevrouw' indien dit uit het e-mail bericht te achterhalen is.
- Voeg de achternaam van de burger toe.
- Voorvoegsels zoals 'Van' en 'De' schrijf je altijd met een hoofdletter.
- Plaats bovenaan je e-mail bericht precies voldoende informatie, zodat de burger zich zijn oorspronkelijke vraag of verzoek weer herinnert. Vermeld dus kort de kwestie, het verzoek of het probleem waar het om gaat.
- Toon begrip en empathie indien het mailbericht een emotie omvat.
- Zeg vervolgens in bondige taal waar het volgens jou om gaat, zodat de burger weet of je zijn verzoek begrepen hebt.
- Geef de oplossing / formuleer het antwoord in weinig woorden en bondige taal. Zoek goed in I-park voor een oplossing, een antwoord kan bestaan uit een combinatie van meerdere documenten.
- Zorg ervoor dat de vraag adequaat en zakelijk wordt beantwoord, in korte en duidelijke zinnen. Zorg er echter wel voor dat je alle informatie verschaft die nodig is om de kwestie volledig te behandelen.
- Beperk je tot de vraag van de burger, als je denkt dat er nog een toegevoegde waarde kan zijn door bijvoorbeeld een brochure separaat te versturen of te verwijzen naar een andere site (wanneer deze in I-park genoemd staat) dan mag dit. Beperk dit zoveel mogelijk en doe dit op gevoel.
- Vermijd een uiteenzetting van de (achtergronden van) wet- en regelgeving.
- Let erop dat een gemiddelde vraag met één alinea beantwoordt kan worden. Indien er meerdere vragen worden gesteld maak dan gebruik van: 'uw eerste vraag betreft:... uw tweede vraag gaat over...'. Zorg ervoor dat meerdere antwoorden gescheiden worden door middel van een nieuwe alinea.
- Geef de burger het gevoel dat hij belangrijk is en neem zijn vragen serieus.
- Laat de burger weten welke stappen je hebt ondernomen voor de oplossing.
- Structureer je e-mail bericht zodanig dat hij er overzichtelijk uitziet en gemakkelijk te lezen is.
- Maak gebruik van blanco regels tussen de paragrafen.
- Verwijder de vetgedrukte koppen bij een tekst uit I-park. Neem niet letterlijk alle informatie uit I-park over, maak gebruik van de intro en voeg eventueel de link toe.

- Let bij beantwoording op info uit 'let op veld'.
- Maak (spaarzaam) gebruik van opsomminglijsten of genummerde lijsten. Hou er rekening mee dat wanneer je van genummerde lijsten gebruik maakt, je suggereert dat de volgorde van de onderwerpen van belang is en dat je die wilt benadrukken.
- Gebruik zinnen of fragmenten, gebruik ze niet door elkaar.
- Zorg ervoor dat alle onderwerpen dezelfde nadruk krijgen en dat ze ongeveer dezelfde lengte hebben.
- Benadruk voordelen wanneer je een overtuigend e-mail bericht verstuurd.
- Presenteer een mening niet alsof het gaat om een feit. Hierdoor kan een negatieve houding worden opgewekt.
- Verwijder de enquête wanneer je een anderstalige e-mail verstuurd.
- Wanneer iemand een vraag stelt voor een ander, pas dan de beantwoording aan. Je kunt dit oplossen door te zeggen: 'Postbus 51 beschikt over de volgende informatie'.
- Ga niet inhoudelijk in op werkstukvragen (uitzonderingen daar gelaten). Je kunt verwijzen naar internet sites die nuttig zijn. Let op dat je dus nuttige sites opgeeft die relevant zijn voor de ontvanger.
- Hou het tekstgedeelte van het bericht simpel en overzichtelijk.

Links

- Voeg ALLEEN een link toe als deze een toegevoegde waarde heeft en relevant is!
- Verwijder links die nergens naar leiden (links naar Trinicom of I-park, instructiedocumenten en standaard antwoorden).
- Een link naar een onderwaterdocument is een nutteloze link voor de burger!
- Als het gaat om één enkel adres, geef dan de adresgegevens en niet de link naar het adres. Gaat het om meerdere adressen dan kan je wel kiezen voor een link. Zodoende is het e-mail bericht overzichtelijk.
- Zet alle linken onder elkaar aan het eind van het e-mailbericht. Vermeld bij iedere link welke informatie in de link te vinden is.
- Haal overbodige zinnen weg, dus niet twee of meerdere keren vermelden dat meer informatie te vinden is in de link.
- Verwijder een incomplete link.
- Check de link voor verzending!

Onduidelijke vraag

- Vermeld de 'standaard' tekst bij een onduidelijke vraag. Belangrijk is dat je benadrukt wat er onduidelijk is.
- Stuur niet de automatische afsluiting mee 'wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd'.

Brochurebestelling

- Zet de status op 'afgesloten' en sla het op.
- Er hoeft geen bericht naar de burger gemaïld te worden omdat de afhandeling van de bestelling al in de ontvangstbevestiging staat beschreven.
- Behandel een brochurebestelling in verband met een werkstuk of schoolopdracht gewoon als een bestelling. Beantwoord deze niet als 'werkstuk / opdracht'.

De staart (afsluiting)

- 1) De afsluiting van het e-mail bericht wordt automatisch door Postbus 51 in het bericht geplaatst.
- 2) Geef indien nodig nog een persoonlijke notitie. Toon empathie indien je merkt dat het bericht belangrijk is voor de burger en als je merkt dat hij dit op prijs zal stellen.
 - Controleer je spelling, tyfouten en woordkeuze. Lees het bericht voor verzending altijd goed door.
 - Let op dat je niet te veel uit de tekst haalt, zodat de burger moeite moet doen om uit te vinden wat je eigenlijk bedoelt.
 - Controleer je e-mail bericht grondig als je gebruik maakt van 'knippen en plakken'.

4. Woordkeuze

Zoals hiervoor besproken, gaat het er in je e-mail bericht om dat je zoveel mogelijk informatie overbrengt met zo weinig mogelijk woorden. De lezers van je berichten hebben het net zo druk als jij: ze moeten niet door de overkill aan woorden heen moeten hakken om de betekenis van het bericht te ontraadselen. Val dus niet onnodig in herhaling en gebruik geen vage bewoordingen.

Wat je dus wel moet doen is je woorden met zorg uitkiezen. Woordkeuze bepaalt samen met opbouw en uitstraling van je bericht het beeld dat je middels e-mail overbrengt. Op het gebied van woordkeuze ondersteunen de volgende regels je bij het kort en bondig formuleren van het bericht. We hebben hier ook over gesproken bij telefoon vaardigheden.

1. Gebruik de tegenwoordige tijd

Niet : u was werkzaam bij
Maar : u bent werkzaam bij

2. Hanteer de wij- en u-vorm

Niet : ik zoek dat voor je uit
Maar : wij zoeken dat voor u uit

3. Gebruik positieve zinsbouw

Niet : helaas kunnen we niet....
Maar : wat we wél voor u kunnen doen....

4. Gebruik geen verkleinwoorden

Niet : er is alleen een klein probleempje
Maar : de situatie is enigszins veranderd

5. Gebruik geen twijfelwoorden

Niet : misschien, eventueel, mogelijk, waarschijnlijk, enz

6. Gebruik geen dwangwoorden

Niet : u moet....
Maar : u kunt....

7. Maak korte, bondige zinnen

- Niet : als u een antwoord verwacht van ... , wat op het moment niet mogelijk is, want hij is de komende twee weken afwezig, dan kan dat helaas niet
Maar : Twan Jansen is de komende twee weken afwezig, vandaar dat ik uw mail beantwoord

8. Gebruik beeldspraak

- Niet : het gaat om grote, blauwe tassen die voor van alles gebruikt kunnen worden
Maar : de tassen zijn marineblauw van kleur en er passen gemakkelijk twee A4 mappen in

9. Gebruik de bedrijvende vorm

- Niet : omslachtig woordgebruik in de lijdende vorm
Maar : laat het onderwerp de handeling van de zin uitvoeren, dit maakt het kort en direct

10. Toon begrip

- Niet : direct een oplossing aanreiken
Maar : wij kunnen ons voorstellen dat het voor u vervelend is om

11. Gebruik geen vaktaal

- Niet : wij zullen uitzoeken wat de woordvoering hierover zegt
Maar : wij gaan dat voor u uitzoeken en zullen hier binnen 2 dagen op reageren

12. Vermijd afkortingen

- Niet : EZ, t.a.v., bijv., nl., o.a., enz.
Maar : Ministerie van Economische Zaken (EZ), ten aanzien van....

Zet bij afkortingen van een wet, organisatie of Ministerie altijd éénmaal de volledige naam erbij. De afkorting plaats je tussen haakjes achter de volledige naam.

5. Huisstijl emotionele e-mail berichten

1. Voorbereiding

- Een emotionele reactie van een burger kan verschillende redenen hebben. De burger kan simpelweg zijn dag niet hebben, is slachtoffer van geweld / diefstal of het kan een uiting van ongenoegen zijn. Vaak bevat zo'n bericht een negatieve klank, een belediging of een aanval met krachttaal. Het is een e-mail bericht met een negatieve emotie.
- Door te reageren met zorgvuldig gekozen woorden en een tactvolle benadering kun je de goede wil van de burger weer herstellen. Als de uiting bij jou terecht komt, geeft dit je de kans het probleem op te lossen en de burger tevreden te stellen! Bedenk waarom de burger zijn ongenoegen uit.

2. Ondersteunen

- Toon begrip in de inleiding van je bericht. Als de uiting terecht is, start je bericht dan door te schrijven dat de burger gelijk heeft. Als je vindt dat de uiting niet terecht is, kun je toch altijd de persoon ervoor bedanken dat hij deze zaak onder jouw aandacht heeft gebracht.
- Val een collega, departement / Ministerie of Postbus 51 niet af.

3. Overeenstemming

- Vat de emotie samen en leg uit (indien van toepassing) hoe deze zaak zover is gekomen.
- Laat merken dat je je betrokken voelt bij de kwestie, burgers vinden het prettig als je oprecht en eerlijk bent. Geef aan wat Postbus 51 kan doen en wanneer.
- Vermijd het aanhalen van beleidspunten ter verklaring waarom iets wel of niet is gebeurd, tenzij je daarnaast uitlegt waarom het beleid noodzakelijk is.
- Bied de burger redelijke oplossingen of alternatieven aan (als die er zijn).
- Doe geen beloften die je niet kunt nakomen. Bijvoorbeeld dat het probleem zich nooit meer voor zal doen, tenzij je daar zeker van bent.

4. Opvolging

- Hier zijn standaard antwoorden voor te gebruiken, let echter goed op dat je deze zorgvuldig gebruikt.
- Bied altijd je excuses aan voor het ongemak.
- Sluit op een positieve en plezierige manier af.
- Geef aan dat je het op prijs stelt dat de burger heeft gereageerd en bedank hem voor het melden.

6. Tot slot

Je bent nu volledig geïnformeerd over het belang, het doel en de inhoud van de e-mail huisstijl binnen Postbus 51.

Door jezelf te focussen op de e-mail huisstijl voor wat betreft de structuur en de emotionele berichten kan je het gewenste imago van Postbus 51 ondersteunen en etaleren.

De basis van de e-mail huisstijl is afhankelijk van jouw juiste houding, woordkeus en structuur. Zorg ervoor dat je in ieder e-mailbericht een prettige, positieve, betrouwbare en objectieve indruk achterlaat. Hierdoor zal de burger ervaren dat hij serieus genomen wordt.

Postbus 51 wil de burger op een gepaste en persoonlijke manier aandacht geven. De burger dient met respect behandeld te worden. Ook per mail!

Om je te ondersteunen bij het toepassen van de e-mail huisstijl, krijg je een eindopdracht mee.

Wat zijn jouw kwaliteiten met betrekking tot de e-mail huisstijl van Postbus 51 en wat zijn jouw focuspunten hierin?

Deze punten ga je in jouw eigen Persoonlijk Actie Plan SMART (Specifiek, Meetbaar, Aantrekkelijk, Realistisch en Tijdgebonden) formuleren. Hiermee ga je de komende tijd met jouw leidinggevende aan de slag.

Het succes van de e-mail huisstijl van Postbus 51 is ten slotte afhankelijk van jouw inzet! Werk er met veel plezier en passie aan.

Bespreektekst 1

De vraag

N.a.v het programma vanavond op nederland 3, Zembla stuur ik u deze email.

Ik ben 28 jaar en ook mijn moeder heeft in Novawhere gezeten. Zij had een ziekte maar is uiteindelijk aan een verwaarloosde longontsteking gestorven. Ik heb haar in ademnood en benauwdheid aangetroffen en pas na aandringen na 2 dagen van ons is een fatsoenlijke arts ter plekke gekomen.

Daarvoor is zij diverse malen gevallen tijdens het wassen omdat ze slecht liep en geen hulp kreeg, Zelf kon ze het niet aan zich niet te wassen iedere dag.

De verhalen die ik vandaag weer op tv voorbij zag komen over ditzelfde Novawhere maakte me ontzettend boos. Mijn moeder was nog maar 58 jaar.

De inspecties die langskomen kijken niet naar verschonen van patienten e.d. alleen naar of de wc's wel schoon zijn. Dit wordt zelfs een week van de voren aangekondigd. U ruimde vroeger vast ook uw kamer op bij aangekondigde inspectie van uw ouders als kind ?

Een klachtencommissie is van dezelfde zorgcircuit. Als ik een serieuze klacht heb over Telfort waar geen gehoor aan wordt gegeven, ga ik toch ook geen klacht indienen bij Telfort klachtencommissie ?

Misschien eens beginnen met een onafhankelijke klachtencommissie die onaangekondigd langskomt, is dat niet een idee ??

Ik hoop zo dat uw het verschil kunt maken, en dit ook in de media naam kunt geven, ook dat u het aan het oplossen bent, en het opgelost heeft ? U wilt toch later ook niet in uw plas liggen als u 82 bent, en uw kinderen u niet in huis willen nemen omdat zij met hun eigen toekomst bezig zijn ?

Ik zie het wel gebeuren, mijn opa, oma, mn moeder, allemaal ditzelfde, laat ik u de verhalen over mijn opa in een verpleeghuis in Amsterdam maar besparen, maar het is om te huilen. Ik hoop dat u zelf anders mag meemaken later.

Het antwoord

Wij hebben uw e-mail met veel aandacht gelezen. U reageert naar aanleiding van een uitzending van Zembla over verpleeghuis Novawhere . Wij willen u graag als volgt informeren.

Verpleeghuizen en verzorgingshuizen zijn volgens de Kwaliteitswet zorginstellingen verplicht om 'verantwoorde zorg' te leveren ... *[we hebben de rest van het antwoord weggelaten]*

Bespreektekst 2

De vraag

Waarom geen lagere tarieven en hogere vrijstellingen voor kinderen? Ouders zijn zuinig geweest en de staat gaat er mee vandoor. Over de hele erfenis is al in den treure belasting betaald. Waarom blijft geld altijd voor een deel, hier zelfs een groot deel, van de staat? Telt eigendom dan ineens niet meer zoals het in het BW staat?

Het antwoord

Van oudsherre geldt als rechtvaardigingsgrond voor belasting op successierechten het buitenkansbeginsel (ook wel beginsel van de bevoorrechte verkrijging): erfenissen en schenkingen worden verkregen zonder dat men daar een inspanning voor hoeft te leveren. Als het legitiem is belasting te heffen over inkomen, dan is het ook legitiem belasting te heffen over vermogen dat iemand zonder inspanning toevalt. Burgers zullen het dan ook minder bezwaarlijk vinden om iets van een dergelijk opgekomen voordeel af te staan dan dat ze afstand moeten doen van een deel van hun eigen vermogen.

Het Nederlandse tarief voor successiebelasting kent een dubbele progressie. Voor die twee verschillende vormen van progressie kunnen twee verschillende grondslagen worden gevonden. De wetgever achtte het zowel bij de invoering van de Successiewet (SW) als bij de herziening daarvan met ingang van 1 januari 1981 - waarbij de huidige tariefgroepindeling tot stand is gekomen - redelijk dat voor het tarief werd aangesloten bij de graad van verwantschap tussen verkrijger en erflater. De gedachte hierachter was dat naarmate de verwantschap verder verwijderd is, het verwachtingspatroon ten aanzien van een erfrechtelijke verkrijging afneemt, waardoor de verkrijging meer het karakter van een buitenkans krijgt, wat een hogere heffing rechtvaardigt. De rechtvaardiging van de progressie naar de grootte van verkrijging is gebaseerd op de gedachte dat wanneer de verkrijging groter wordt, het voor een erfgenaam minder bezwaarlijk is om daarvan een procentueel groter deel af te staan aan belasting. De basis voor deze gedachte wordt gevormd door de wens van de overheid om door herverdeling de vermogensverhoudingen tussen burgers te corrigeren.

Graag wijzen wij u er op dat staatssecretaris De Jager onlangs heeft aangekondigd dat de successiewet op de schop gaat. De bijna 150-jaar oude wet zal worden vereenvoudigd en gemoderniseerd. Naast vereenvoudiging gaan ook de tarieven omlaag. Zo zal het hoogste tarief van 68 procent zakken onder de 50 procent. Ook de andere tarieven zullen worden verlaagd. Verder wordt in het aantal schijven en tariefgroepen drastisch gesnoeid zodat er nog maximaal twee schijven en drie tariefgroepen overblijven.

Zie hiervoor <http://www.minfin.nl/nl/actueel/nieuwsberichten,2008/03/Nieuwe-successiewet-wordt-eenvoudiger.html>

Bespreektekst 3

De vraag

Kunt u mij vertellen of er minimum afmetingen zijn voor de badkamer en door wie ze dan worden voorgeschreven.
groetend

Het antwoord

Voor nieuwbouw kent het BB 2003 afmetingseisen voor een badruimte in art. 4.49 (min. 1,6 m²) en voor de bestaande bouw in art. 4.53 (min 0,36 m²).

Bespreektekst 4

De vraag

In een bestaand bestemmingsplan, moet in het acoustisch rapport de bestaande woningen worden opgenomen of alleen nieuwe ontwikkelingen? Het handelt om geluid van gemeentelijk wegverkeer icm bestaande wegen en woningen

Het antwoord

Akoestisch onderzoek is alleen verplicht als er een bestemmingsplan wordt vastgesteld of herzien. Ook als een nieuwe ontwikkeling (woningbouw, wegaanleg, wegconstructie) wordt mogelijk gemaakt met behulp van een vrijstellingsbesluit (art 19 WRO), is akoestisch onderzoek verplicht. Het gaat dan alleen om de nieuwe elementen in het plan. Voor de zg conserverende delen van het plan is de Wgh niet van toepassing.

Bespreektekst 5

De vraag

Aangezien de uitstoot van de auto een hot item is, waarom investeren we niet in de nieuwste franse ontwikkeling, namelijk een auto die rijdt op perslucht, dat is natuur super milieu vriendelijk, en het heeft een uitstoot van 0,000000000000 lijkt me beter om daar flink in te investeren.

Het antwoord

De persluchtauto uit Frankrijk is ons bekend. Tot dusverre hebben we daar echter nog niet meer van gezien dan reclamefolders en internetsites. VROM heeft in overleg met een voor Nederland beoogde importeur onze belangstelling voor de nieuwe techniek bekend gemaakt aan de fabrikant, met als doel zo'n auto zo snel mogelijk naar Nederland te krijgen om er ervaring mee op te doen en om na te gaan of de claims over de nul-emissie worden waargemaakt. Investeren in zulke nieuwe techniek is geen rol voor de overheid maar voor de markt. Wel kunnen we als overheid sommige belemmeringen voor de marktintroductie proberen te verminderen. Daartoe wordt er bij de komende wijzigingen van de fiscale wetgeving bijvoorbeeld ruimte gemaakt om aanschaf en het bezit van zulke auto's aantrekkelijker te maken.

Bespreektekst 6

De vraag

Ik erger mij mateloos aan het vreselijk hard geschreeuw in het spotje roetfilters. Ik hoor hem 300 keer per dag voorbij komen, wat al erg genoeg is, en dat geschreeuw is echt vreselijk irritant. Waarom kan jullie boodschap niet op een normaal stemvolume overgebracht worden? Dan is het net zo duidelijk, lijkt mij.

Het antwoord

Als overheid moeten we vaak grote groepen mensen voorlichten over nieuwe subsidies of regelingen. Een reclamecampagne is een dure aangelegenheid, maar wel effectief. De kosten wegen niet op tegen een andere mogelijkheid: iedere burger persoonlijk informeren over de veranderingen. Daarom kiezen we vaak voor massamediale campagnes als deze radio- en televisiecampagne. De kracht van een campagne zit echter in herhaling. Daarom komt een dergelijke reclame in een korte tijd vaker voorbij.

Uw boodschap dat u de reclame over de roetfilter te luidruchtig vindt is helder. De radiospot is slechts "geknipt" uit de tv-commercial waarin iemand uit een vliegtuig springt terwijl hij informatie geeft over de roetfiltersubsidie. De man moet vanwege het achtergrondgeluid wel luider praten om verstaanbaar te zijn. Om zoveel mogelijk ergernis te voorkomen worden onze campagnes daarom uitgebreid getest bij testpanels. Het spijt ons dat de radiospot u toch stoort.

Bespreektekst 7

De vraag

Wat zijn de normen /wettelijke richtlijnen die warmwater tappunten moeten hebben? Is er een afwijking van de wettelijke norm van 60 graden van de warmwatertemperatuur die woningcorporaties in acht moeten nemen? Op het moment is de temperatuur op halve dagen op 35 graden.

Het antwoord van het Ministerie

Deze norm is te vinden in NEN 1006. Als minimumtemperatuur voor warm tapwater wordt 60 C gehanteerd, in woningen mag het soms 55 C zijn. Halve dag op 35 C is niet alleen vanuit comfortoverwegingen te laag, maar ook riskant in verband met legionella.

Bespreektekst 8

De vraag

De dienst Domeinen verkoopt en verhuurt Staatseigendom als privaatrechtelijk eigenaar. In afwachting van een nieuwe bestemming worden onroerende zaken gedurende de leegstand in bewaking gegeven aan vastgoedbeschermingsorganisaties; zogenaamde anti-kraak. Valt anti-kraak onder het begrip huur wat de toepassing van het energielabel betreft? Kunnen verkoper en koper en verhuurder en huurder gezamenlijk verklaren afstand te doen van een energielabel? Valt tijdelijke verhuur in afwachting van een nieuwe bestemming van de onroerende zaak, ook onder het begrip huur in het kader van het label? Zie uw reactie met belangstelling tegemoet.

Het antwoord van het Ministerie

Bij djz staat nog de vraag uit of zo'n verklaring juridisch gezien 'kan'. nu djz nog geen eensluitend antwoord heeft, stel ik voor de beantwoording van vraagsteller pragmatisch op te lossen door bij de tweede vraag te zeggen: 'niet van toepassing in dit geval'. mocht vraagsteller daarop willen doorgaan, kijken we verder ahv nog te ontvangen antwoord van djz. het zou overigens wel raar zijn als een (ex-)overheidsdienst als domeinen geen energielabel zou willen afgeven.....

BEWUSTWORDING

Oefening 'Zomaar een antwoord van Postbus 51'

Hieronder ziet u een 'vraag' van een burger en het antwoord van Postbus 51. Lees beide eens door. Wat vindt u van het antwoord? Wat is goed, wat kan beter?

De vraag

Volgens mij zijn jullie verre van volledig in de berichtgeving over deze regeling. Er is namelijk sprake van dat de regeling al per 1 mei wordt ingevoerd! Belangrijk genoeg om te vermelden, lijkt me (bijvoorbeeld voor mensen zoals ik, die zwanger zijn en eind juni zijn uitgerekend...). Kijk maar eens op <http://www.zzp-nederland.nl/nieuws/23578-uitkering-voor-zwangere-zelfst>. Ik neem toch aan dat u graag volledig bent, als informatiebron van de overheid...

Het antwoord

U stuurt ons een e-mail naar aanleiding van een bericht op de internetsite van ZZP Nederland, waarin staat dat de uitkering voor zwangere ondernemers per 1 mei wordt ingevoerd. Wij willen u graag als volgt informeren.

Minister Donner heeft aan de Tweede Kamer toegezegd zijn uiterste best te zullen doen om het wetsvoorstel voor een zwangerschaps- en bevallingsuitkering voor vrouwelijke zelfstandigen zo spoedig mogelijk van kracht te laten worden.

Oorspronkelijk was het de bedoeling dat vrouwelijke zelfstandigen vanaf 1 juli recht zouden krijgen op een zwangerschaps- en bevallingsuitkering van minimaal zestien weken. De nieuwe datum van ingang van het recht zal kort na behandeling van het wetsvoorstel in de Eerste Kamer zijn.

Het is nog onbekend wanneer de Eerste Kamer het voorstel behandelt. De hoogte van de uitkering uit de Zelfstandig en Zwanger-regeling (ZEZ-regeling) hangt af van de inkomsten van de zelfstandige in het jaar voor de uitkering wordt uitgekeerd. De uitkering bedraagt maximaal het wettelijk minimumloon (1.335 euro bruto per maand).

Heeft u nog aanvullende vragen? Dan kunt u ons altijd bellen of een e-mail sturen.

BEWUSTWORDING

Uitwerking oefening 'Zomaar een antwoord van Postbus 51'

Hieronder ziet u onze opmerkingen:

De vraag

Volgens mij zijn jullie verre van volledig in de berichtgeving over deze regeling. Er is namelijk sprake van dat de regeling al per 1 mei wordt ingevoerd! Belangrijk genoeg om te vermelden, lijkt me (bijvoorbeeld voor mensen zoals ik, die zwanger zijn en eind juni zijn uitgerekend...). Kijk maar eens op <http://www.zzp-nederland.nl/nieuws/23578-uitkering-voor-zwangere-zelfst>. Ik neem toch aan dat u graag volledig bent, als informatiebron van de overheid...

Het antwoord

U stuurt ons een e-mail naar aanleiding van een bericht op de internetsite van ZPP Nederland, waarin staat dat de uitkering voor zwangere ondernemers per 1 mei wordt ingevoerd. Wij willen u graag als volgt informeren.

Minister Donner heeft aan de Tweede Kamer toegezegd zijn uiterste best te zullen doen om het wetsvoorstel voor een zwangerschaps- en bevallingsuitkering voor vrouwelijke zelfstandigen zo spoedig mogelijk van kracht te laten worden.

Oorspronkelijk was het de bedoeling dat vrouwelijke zelfstandigen vanaf 1 juli recht zouden krijgen op een zwangerschaps- en bevallingsuitkering van minimaal zestien weken. De nieuwe datum van ingang van het recht zal kort na behandeling van het wetsvoorstel in de Eerste Kamer zijn.

Het is nog onbekend wanneer de Eerste Kamer het voorstel behandelt. De hoogte van de uitkering uit de Zelfstandig en Zwanger-regeling (ZEZ-regeling) hangt af van de inkomsten van de zelfstandige in het jaar voor de uitkering wordt uitgekeerd. De uitkering bedraagt maximaal het wettelijk minimumloon (1.335 euro bruto per maand).

Heeft u nog aanvullende vragen? Dan kunt u ons altijd bellen of een e-mail sturen.

Het antwoord is inhoudelijk misschien volledig, maar het kan dat de vragensteller er toch niet helemaal tevreden mee is: deze is iets opgevallen en geeft dit door aan Postbus 51 met de mededeling 'Belangrijk genoeg om te vermelden, lijkt me.' Het antwoord gaat hier echter niet op in.

De openingsalinea is wat formeel van toon en komt daarmee nogal onpersoonlijk over. Ook maakt de zin 'Wij willen u graag als volgt informeren' de lezer niet duidelijk wat hij in de rest van uw antwoord kan verwachten.

De opbouw van het antwoord is op zich goed, met een openingsalinea, een slotalinea en korte alinea's in het middenstuk.

Deze alinea is verwarrend: wat is het verband tussen de eerste zin en de rest van de alinea? En wat heeft dit met de oorspronkelijke vraag te maken?

Hier biedt de schrijver de mogelijkheid tot contact: dat is goed. Dit is ook de plaats voor een positieve opmerking als 'wij stellen het op prijs dat u ...'

SCHRIJFOPDRACHT

Oefening 'Inburgering'

U hebt een lastige vraag van een burger doorgespeeld aan iemand van het departement. De reactie ziet u hieronder. Kunt u op basis hiervan de burger een antwoordmail sturen?

- *Begin niet direct met schrijven, maar maak eerst een opzet van uw brief. Kijk hiervoor ook naar de stappen (1) en (2) van het hoofdstuk 'De voorbereiding voor het verzenden van een e-mailbericht' uit het Huisstijlhandboek van Postbus 51 (bladzijde 5). U vindt het handboek in uw cursusmap.*
- *Houd bij het schrijven rekening met de eisen uit het Huisstijlhandboek voor romp en opbouw. U vindt deze eisen op bladzijde 7 van het handboek.*

De oorspronkelijke vraag

Op teletekst las ik dat de Minister zich zorgen maakt over de achterstand bij de gemeenten en dat de leslokalen leeg blijven.

Mijn partner (Amerikaan) en ik zijn al vanaf september 2006 bezig om de juiste informatie over zijn inburgeringsplicht en -examen te verkrijgen. En dat is UITERMATE frustrerend gebleken. Je stelt een en dezelfde vraag aan 5 diverse instanties en je krijgt 5 verschillende antwoorden. Daarbij komt nog eens dat de regels constant schijnen te veranderen, waardoor wij nu helemaal niet meer weten waar wij aan toe zijn. Dan de kosten. De ene gemeente vraagt slechts een beperkte eigen bijdrage van € 270,00 maar sommige gemeenten zoals Leidschendam-Voorburg kennen die bijdrage niet. De kosten kunnen aardig oplopen en velen kunnen deze kosten niet betalen. Als overheid de Wet Inburgering een succes wil laten worden dan kan zij natuurlijk, zoals nu het geval is, kiezen voor het verplicht stellen, maar wat nog beter zou zijn is de inburgeringscursus verplicht te stellen en voor de deelnemer gratis te laten zijn. Laat het zeer zeker niet over aan de willekeur van een gemeente. Mijn partner en ik zijn zo langzamerhand de wanhoop nabij en hopen dat de Minister en de Regering tot bezinning komen en met een mensvriendelijker plan komen.

Het antwoord van het departement

Ik heb alvast een brief die onlangs door minister Vogelaar naar de TK is gestuurd bijgevoegd. Deze hoeft niet perse naar betrokken gezonden te worden (is wel openbaar) maar geeft wel veel info over de stand van zaken m.b.t. stagnatie, aanbod etc.

Om even kort op de vraag/klacht in te gaan. In de Wet Inburgering is bepaald dat de inburgeraar een eigen bijdrage betaald van maximaal € 275 (het exacte bedrag weet ik niet maar het ligt in deze grootte). Inmiddels is duidelijk dat gemeenten hier heel creatief mee omgaan en dit bedrag terugbetalen bij behalen examen of eerder. Hierdoor ontstaat inderdaad ongelijkheid afhankelijk van waar je woont maar dit is inherent aan het uitgangspunt van de WI dat de uitvoering van het inburgeringsbeleid bij gemeenten ligt. Hier kan en mag vanuit het Rijk geen invloed op worden uitgeoefend. Hooguit kan de Wet worden aangepast v.w.b de hoogte van dit bedrag maar hierover heb ik nog geen enkel signaal ontvangen.

Daarnaast vind ik persoonlijk dat dit een iets te overdreven geluid is aangezien de eigen bijdrage een gering bedrag is vergeleken met het bedrag voor het inburgeringstraject (minimaal € 4000). Sinds 1 november kan aan iedereen die onder de WI valt en dus inburgeringsplichtig is een aanbod worden gedaan. Alleen de eigen bijdrage moet dan worden betaald en die kan dus verschillen per gemeente door de lokale beleidsvrijheid.

Maar nogmaals de eigen bijdrage is een gering bedrag in vergelijking tot de trajectprijs en daarnaast is deze bijdrage bedoeld om de inburgeraar duidelijk te maken dat er van zijn of haar kant ook iets wordt geïnvesteerd (in dit geval dus een gering bedrag). Voor de rest kunnen de kosten niet oplopen, tenzij er geen aanbod door de gemeente is gedaan en betrokken zelf op eigen kosten een opleiding gaat volgen.

OPBOUW

Hand-out 'De opbouw van de brief: het algemene recept'

Onderwerpaanduiding

Geachte heer of mevrouw [achternaam],

Aanleiding + doel aangeven + kern noemen

Toelichting geven

Kern herhalen (bijvoorbeeld wat u van de lezer verwacht)

Service bieden (bereikbaarheid bij vragen)

Met vriendelijke groet,

OPBOUW

Hand-out 'De opbouw van de brief: de slechtnieuwsbrief'

Onderwerpaanduiding

Geachte heer of mevrouw [achternaam],

Aanleiding noemen

Doel brief noemen (*Hierbij informeer ik u over ...*)

Kern noemen (het slechte nieuws) + toelichting (eventueel inclusief verzachtende omstandigheden, begrip, respect, etc.)

Kern herhalen (bijvoorbeeld wat u van de lezer verwacht)

Service bieden (bereikbaarheid bij vragen)

Met vriendelijke groet, of Hoogachtend, (bij verslechterde relatie)

OPBOUW

Oefening 'Brief openen en afsluiten'

Wat vindt u van onderstaande openingsalinea's? Zijn ze voldoende informatief, weet de lezer zo wat hij kan verwachten?

1. Uw e-mail is in goede orde ontvangen.
2. Naar aanleiding van uw e-mail d.d. 18 oktober jl. reageer ik als volgt.
3. In uw e-mail van 28 september 2007 maakt u opmerkingen over het project zij-instromers bij de politie. Daarop bericht ik u het volgende.
4. In uw brief van 7 september jl. toont u uw betrokkenheid met de toekomstige inrichting van de Bollenstreek. U geeft aan geen voorstander te zijn van bebouwing van de Zanderij en u heeft een suggestie voor een alternatief. Ook heeft u ideeën over infrastructurele maatregelen.
5. Met belangstelling heb ik uw brief van 6 september 2007 gelezen waarin u pleit voor een verplichte invoering van bio-ethanol. Namens staatssecretaris Pieter van Geel antwoord ik u het volgende.

En nu de afsluiting van uw brief of mail. Wat vindt u van de volgende slotalinea's? Wordt de brieflezer hiermee op een zinvolle manier uit de werkelijkheid van de brief naar zijn eigen werkelijkheid teruggevoerd?

1. Ik vertrouw erop u met bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.
2. Ik hoop dat ik u hiermee voldoende geïnformeerd heb en wens uw vriend veel succes bij zijn toekomstige loopbaan bij de politie.
3. Zoals boven toegelicht zijn ter voorkoming van hoog oplopende schulden diverse maatregelen getroffen. Desalniettemin blijft het uitgangspunt, dat de burger zelf verantwoordelijk is. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.
4. Ik ga er van uit u hiermee voldoende te hebben ingelicht en wens u veel succes met het aanhangig maken van uw klacht.

Openingsalinea's

1. Een loze opmerking: dat de brief ontvangen is, blijkt toch al uit het feit dat de schrijver een reactie daarop ontvangt? U kunt uw reactie dus beter laten beginnen met de zin die erop volgt.
2. Goed dat u refereert aan de aanleiding, maar dat kan nog informatiever: *In uw mail van [datum] vraagt u de minister ...* Geef ook aan wat u brief of mail komt doen: *Hierbij laat ik u graag weten wat de minister besloten heeft [bij slecht nieuws, waar u de tweede alinea mee opent] / dat de minister u graag tegemoet komt met ...*
3. De aanleiding is al een stuk duidelijker, maar kan nog preciezer: heeft de burger een vraag gesteld, een probleem gesignaleerd? Herhaal dat zo expliciet mogelijk, dan voorkomt u dat u een antwoord geeft dat niet bij de vraag past. Geef bovendien aan wat uw brief daaraan komt doen: *'Daarop bericht ik u het volgende'* zegt niet zoveel.
4. Een heel mooie en duidelijke samenvatting van de vraag van de burger. Maar wat komt uw brief hiermee doen?
5. De aanleiding is duidelijk en mooi beknopt. *'...bericht ik u het volgende'* zegt echter niet zoveel – waartoe is uw brief op aard? Maak dat duidelijk.

Slotalinea's

De vier genoemde slotalinea's voldoen niet aan de eis dat een slotalinea informatief en servicegericht moet zijn. *Ik vertrouw erop, ik hoop, ik ga ervan uit* – fijn voor u, maar de ontvanger staart glazig terug: ja, en dus? Of: nee, en wat nu?

Maak dus de stap naar de werkelijkheid van de ontvanger op een van de volgende manieren:

- ❖ Herhaal uw kernboodschap (*Hoewel uw vraag dus begrijpelijk is, kunnen wij helaas niet ... / Wij zien uit naar de kennismaking.*).
- ❖ Stel een vraag (*Kunt u uit de voeten met deze oplossing? Heb ik u zo voldoende duidelijk kunnen maken waarom de minister niet op uw verzoek kan ingaan?*).
- ❖ Geef aan wat u van de lezer verwacht (*Graag ontvangen wij van u ...*).

En bied de ontvanger altijd de mogelijkheid om meer informatie in te winnen, bijvoorbeeld door hem te verwijzen naar uw of een andere website/instantie, en geef contactgegevens voor vragen (van uzelf of degene die daarvoor aangesteld is): telefoonnummer en/of e-mailadres.

OPBOUW

Oefening 'De openingsalinea'

(1) In uw cursusmap vindt u de bespreekteksten 1-3. Dit zijn vragen aan Postbus 51 en de antwoorden. Kijk eens naar de openingsalinea's van deze e-mails. Wat vindt u ervan? Als u ze moest ordenen van 'minst goed' naar 'beste', hoe zou u dat dan doen?

(2) Maak een herschrijving van de openingsalinea van bespreektekst 2. Let daarbij op de onderstaande twee punten uit het Huisstijlhandboek staan onder andere de volgende twee punten:

- Plaats bovenaan je e-mail bericht precies voldoende informatie, zodat de burger zich zijn oorspronkelijke vraag of verzoek weer herinnert. Vermeld dus kort de kwestie, het verzoek of het probleem waar het om gaat.
- Zeg vervolgens in bondige taal waar het volgens jou om gaat, zodat de burger weet of je zijn verzoek begrepen hebt.

OPBOUW

Uitwerking oefening 'De openingsalinea' (1/2)

Hieronder laten we de openingsalinea's nog een keer zien, nu met enkele opmerkingen.

Fragment 1

Wij hebben uw e-mail met veel aandacht gelezen. U reageert naar aanleiding van een uitzending van Zembla over verpleeghuis Novawhere. Wij willen u graag als volgt informeren.

Deze e-mail heeft een openingsalinea: dat is goed. De schrijver herhaalt kort het doel van de oorspronkelijke tekst en geeft het doel van het antwoord aan.

← Wat ontbreekt is een korte samenvatting van de oorspronkelijke tekst: de burger kan zich op basis van dit antwoord zijn eigen tekst moeilijk herinneren. Daarnaast is de derde zin nogal cliché: wát er in de rest van de mail staat, blijft onduidelijk.

Fragment 2

Van oudsherre geldt als rechtvaardigingsgrond voor belasting op successierechten het buitenkansbeginsel (ook wel beginsel van de bevoorrechte verkrijging): erfenissen en schenkingen worden verkregen zonder dat men daar een inspanning voor hoeft te leveren. Als het legitiem is belasting te heffen over inkomen, dan is het ook legitiem belasting te heffen over vermogen dat iemand zonder inspanning toevalt. Burgers zullen het dan ook minder bezwaarlijk vinden om iets van een dergelijk opgekomen voordeel af te staan dan dat ze afstand moeten doen van een deel van hun eigen vermogen.

← Bij deze fragmenten kunnen we kort zijn: deze e-mails hebben geen openingsalinea. De schrijver begint direct met antwoorden en laat aanleiding, kern en doel achterwege.

Fragment 3

Voor nieuwbouw kent het BB 2003 afmetingseisen voor een badruimte in art. 4.49 (min. 1,6 m2) en voor de bestaande bouw in art. 4.53 (min 0,36 m2).

OPBOUW

Uitwerking oefening 'De openingsalinea' (2/2)

Een mogelijke openingsalinea bij bespreektekst 2:

In uw e-mail aan Postbus 51 vraagt u zich af waarom de overheid belasting heft op erfenissen aan kinderen. U vindt het onjuist dat de overheid dit doet: ouders die tijdens hun leven zuinig zijn geweest, raken volgens u op deze manier hun geld kwijt aan de staat. In dit antwoord geven we u de grondslagen achter deze regeling, die overigens binnenkort gewijzigd zal worden.

Deze openingsalinea begint met de aanleiding en de strekking van de oorspronkelijke mail.

Daarna volgen het doel en de kern (die lopen hier eigenlijk in elkaar over) van het antwoord: informeren over de reden dat de overheid deze belasting heft. We hebben de laatste bijzin om twee redenen toegevoegd: het is goed nieuws voor de burger en we kondigen alvast aan dat het later in de mail ter sprake zal komen.

FORMULERING

Oefening 'Hoe reageer je op emoties van brieven-schrijvers?'

Veel burgerbrieven zijn emotioneel; mensen zijn boos of gefrustreerd. Soms ontbreekt zelfs een concrete vraag. Hoe reageer je in zulke gevallen correct? Hoe tref je de juiste toon? Vorm groepjes en bedenk hoe u op de volgende typen emoties kunt reageren. Beantwoord daarbij de volgende vragen:

- 1) *Welke toon slaat u aan?*
- 2) *Welke zinnen kunt u gebruiken?*

Typen emotie:

- Boosheid;
- Bezorgdheid/maatschappelijke betrokkenheid;
- Verontwaardiging over onrechtvaardigheid;
- Frustratie/machteloosheid/wanhoop;
- Verdriet;
- Agressie/dreiging.

FORMULERING

Uitwerking oefening 'Hoe reageer je op emoties van brieven-schrijvers?'

Hieronder geven we een opsomming van de mogelijkheden. De voorbeelden komen van AvO-medewerkers van een andere training.

Boosheid

Toon:

- Begrip tonen voor de emotie (niet voor het inhoudelijke standpunt)
- Serieus nemen
- Er niet omheen draaien
- Uitleg geven of concreet verwijzen
- Aansluiten bij de bewoordingen in de brief (bijvoorbeeld niet van 'boosheid' spreken, als de afzender het woord 'boos' zelf niet gebruikt)

Mogelijke zinnen:

- *Uit uw brief begrijp ik dat u boos bent over ...*
- *Ik begrijp dat dat niet gemakkelijk voor u is geweest.*
- *Ik kan mij goed voorstellen dat het heel vervelend voor u is.*
- *U vindt dat ...*
- *Ik stel het op prijs dat ...*
- *Ik besef dat ...*
- *Het college betreft dat ...*
- *Hierover kunt u het best contact opnemen met ...*
- *Helaas kan ik u hierbij niet helpen, maar ...[alleen als er ook daadwerkelijk een hulpvraag in de brief staat]*
- *Het is zo dat ... [uitleg]*
- *Uw brief is aanleiding voor mij om hier nader onderzoek naar te doen [alleen als er concrete actie volgt]*

Mogelijke afsluitende zinnen:

- *Ik wens u veel succes/sterkte.*
- *Ik begrijp/kan mij voorstellen dat ik uw boosheid niet heb kunnen wegnemen, maar ...*
- *Ik realiseer me dat ik u geen passende oplossing kan bieden, maar ga ervan uit dat ik u de juiste weg heb gewezen.*

! Oppassen met zinnen als:

- *Misschien helpt het als u weet dat ...*
- *Ik waardeer uw betrokkenheid bij ...*

Bezorgheid/maatschappelijke betrokkenheid

Toon:

- Geruststellen
- Serieus nemen
- Waardering uitspreken voor betrokkenheid

Mogelijke zinnen:

- *Uit uw brief maak ik op dat ...*
- *Ik begrijp uw bezorgdheid.*
- *Ik kan mij voorstellen dat u zich zorgen maakt.*
- *Ik waardeer uw betrokkenheid.*
- *Ik kan u op dit punt geruststellen.*
- *Uw probleem is bij ons bekend en daar wordt aan gewerkt. [alleen bij concrete aanpak]*
- *Uw probleem is door meer mensen gesignaleerd. Wij/het ministerie/de minister doen er alles aan om ... [met voorbeelden]*
- *Ik vind het prettig dat u meedenkt.*
- *Fijn om te weten dat u zich inzet voor ...*
- *Ik kan uw bezorgdheid helaas niet wegnemen.*

! Alleen gebruiken als de uitgesproken zorg ook past in het beleid:

- *Ik deel uw bezorgdheid om ...*
- *U spreekt uw bezorgdheid uit over ... Dat kan ik mij voorstellen.*
- *U snijdt dit punt terecht aan.*

Verontwaardiging over onrechtvaardigheid

Toon:

- Begrip tonen voor de emotie (niet voor het inhoudelijke standpunt)
- Zakelijke uitleg geven
- Verwijzen naar andere instanties of mogelijkheden (indien mogelijk)

Mogelijke zinnen:

- *Ik betreur het dat u zich onrechtvaardig behandeld voelt.*
- *Ik vind het vervelend dat u zich onrechtvaardig behandeld voelt.*
- *Ik kan u helaas niet verder helpen, omdat ...*
- *Mijn departement is echter niet bevoegd om ...*
- *U kunt daarvoor terecht bij ...*
- *Uw klacht wordt in behandeling genomen door de afdeling...*
- *Ik wens u veel succes toe.*

Frustratie/machteloosheid/wanhoop

Toon:

- Benadrukken wat wél kan
- Begrip tonen, troosten
- Serieus nemen

Mogelijke zinnen:

- *Ik kan me voorstellen dat u het niet eens bent met ...*
- *Ik neem u serieus.*
- *U schrijft dat u het gevoel hebt dat u geen kant meer op kunt.*
- *Hebt u wel eens gedacht aan ...*
- *Uit uw brief maak ik op/ lees ik ...*
- *Ik vind het (erg) vervelend voor u dat ...*
- *Ik betreur uw situatie.*
- *... maar/echter/helaas kan ik u niet helpen.*
- *Wat u wél kunt doen/wat wél mogelijk is ...*
- *Wat ik u kan adviseren is ...*
- *Ik raad u aan ...*
- *Uw brief/mening is een belangrijk signaal voor ons [mits er ook echt iets mee gedaan wordt!]*

Mogelijke afsluitende zinnen:

- *Ik realiseer mij dat ik met dit antwoord niet al uw problemen heb kunnen oplossen. Toch hoop ik dat ik u enigszins op weg heb geholpen.*

Verdriet

Toon:

- Begrip tonen
- Serieus nemen, luisteren

Mogelijke zinnen:

- *Ik begrijp dat u veel verdriet hebt van wat u het afgelopen jaar hebt meegemaakt.*
- *U schrijft ... Uw brief heeft mij diep geraakt.*
- *Ik hoop dat u uw verdriet te zijner tijd een plaats kunt geven.*

Agressie/dreiging

Vragen vóór beantwoording:

- Hoe voel ik me er zelf bij?
- Is de agressie persoonlijk tegen mij gericht of tegen de maatschappij/de regering/de gezondheidszorg in het algemeen?
- Is dit de eerste agressieve brief van deze afzender of hebben we al eerder met hem/haar gecorrespondeerd?
- Tip: laat één collega standaard de *stalkbrieven* behandelen, zodat er een lijn is in de beantwoording. Laat je niet tegen elkaar uitspelen.

Vervolgens kun je besluiten:

1. er niets mee te doen;
2. de brief te beantwoorden door aan te geven dat de afzender eerst zijn toon moet aanpassen, voor hij antwoord krijgt.

Toon:

- Constateren dat de toonzetting agressief is en dat dat je stoort.
- Grenzen stellen
- Geen groet, alleen ondertekening.

Mogelijke zinnen:

- *Ik heb uw brief ontvangen. Gezien de agressieve/racistische/beledigende toonzetting ben ik niet bereid om op uw brief in te gaan.*
- *Mocht u toch antwoord op uw brief willen, adviseer ik u andere bewoordingen te gebruiken.*
- *Uw telefoontjes/brieven worden niet meer beantwoord, tenzij u de toonzetting wijzigt.*

INHOUD EN FORMULERING

Oefening 'De emotie van de burger' (1/2)

Bij het beantwoorden van een vraag gaat het niet alleen om een inhoudelijk compleet antwoord. Het is ook van belang dat u goed met eventuele emoties van de schrijver omgaat. Maar hoe doet u dat op een goede manier?

Hieronder ziet u een e-mail van een burger over wantoestanden in de verpleging. U gaat in een aantal stappen een opzet maken voor een antwoord:

- 1) Lees de e-mail zorgvuldig door;*
- 2) Maak een overzicht van de punten die u in uw antwoord wilt behandelen. U kunt hierbij ook gebruik maken van de extra informatie op de volgende bladzijde (let op: u hoeft deze informatie niet per se te gebruiken). Het staat u vrij zelf extra informatie toe te voegen.*
- 3) Benoem de emoties die u in de e-mail aantreft en bedenk hoe (en óf) u daar in uw antwoord op wilt reageren.*
- 4) Maak een schematisch overzicht van uw antwoord. Het is daarbij niet nodig de tekst helemaal uit te schrijven.*

De vraag

N.a.v het programma vanavond op nederland 3, Zembla stuur ik u deze email.

Ik ben 28 jaar en ook mijn moeder heeft in Novawhere gezeten. Zij had een ziekte maar is uiteindelijk aan een verwaarloosde longontsteking gestorven. Ik heb haar in ademnood en benauwdheid aangetroffen en pas na aandringen na 2 dagen van ons is een fatsoenlijke arts ter plekke gekomen.

Daarvoor is zij diverse malen gevallen tijdens het wassen omdat ze slecht liep en geen hulp kreeg, Zelf kon ze het niet aan zich niet te wassen iedere dag.

De verhalen die ik vandaag weer op tv voorbij zag komen over ditzelfde Novawhere maakte me ontzettend boos. Mijn moeder was nog maar 58 jaar.

De inspecties die langskomen kijken niet naar verschonen van patienten e.d. alleen naar of de wc's wel schoon zijn. Dit wordt zelfs een week van de voren aangekondigd. U ruimte vroeger vast ook uw kamer op bij aangekondigde inspectie van uw ouders als kind ?

Een klachtencommissie is van dezelfde zorgcircuit. Als ik een serieuze klacht heb over Telfort waar geen gehoor aan wordt gegeven, ga ik toch ook geen klacht indienen bij Telfort klachtencommissie ?

Misschien eens beginnen met een onafhankelijke klachtencommissie die onaangekondigd langskomt, is dat niet een idee ??

Ik hoop zo dat uw het verschil kunt maken, en dit ook in de media naam kunt geven, ook dat u het aan het oplossen bent, en het opgelost heeft ? U wilt toch later ook niet in uw plas liggen als u 82 bent, en uw kinderen u niet in huis willen nemen omdat zij met hun eigen toekomst bezig zijn ?

Ik zie het wel gebeuren, mijn opa, oma, mn moeder, allemaal ditzelfde, laat ik u de verhalen over mijn opa in een verpleeghuis in Amsterdam maar besparen, maar het is om te huilen. Ik hoop dat u zelf anders mag meemaken later.

Extra informatie

- Er bestaat een Kwaliteitswet Zorginstellingen. Hierin staat dat verpleeghuizen en verzorgingshuizen (maar ook gezondheidscentra en huisartspraktijken) verplicht zijn 'verantwoorde zorg' te leveren en om calamiteiten en gevallen van seksueel misbruik te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).
- Zorginstellingen kunnen met een certificaat van een erkende keuringsinstelling laten zien dat ze kwaliteit van een bepaald niveau bieden.
- Op de website van de IGZ is meer informatie te vinden over de kwaliteit van zorginstellingen.
- Op de website Kiesbeter.nl is het mogelijk verpleeg- en verzorgingshuizen met elkaar vergelijken. Toekomstige cliënten en hun familie kunnen hier zien wat de instellingen in hun omgeving te bieden hebben.
- De staatssecretaris heeft laatst in een toespraak het volgende gezegd:

"Natuurlijk ken ik ook de minder mooie verhalen over hoge werkdruk, de bureaucratie en het hoge ziekteverzuim. En ook die verhalen zijn natuurlijk waar. Vorige week nog was er in de media volop aandacht voor de situatie in de verpleeghuizen. In onder andere de programma's Rondom Tien en Zembla ging het over zaken als slechte zorg, te laag geschoold personeel, bureaucratie, klachten over de bejegening van cliënten, te veel managers etcetera. U heeft die uitzendingen misschien wel gezien.

Er werd in sommige gevallen soms wel een érg zwart beeld van de verpleeg- en verzorgingshuissector geschetst, maar dat neemt niet weg dat ik dergelijke verhalen toch zeer serieus neem. Al gaat het doorgaans wel om incidenten. Ik weet dat het in de meeste instellingen wél goed gaat. Toch heb ik, samen met minister Klink, diverse maatregelen genomen om de werkdruk te verlichten, uw beroep aantrekkelijker te maken en de administratieve-lastendruk te verlagen.

Ik zal u nu niet gaan vermoeien met een hele opsomming van al die maatregelen, want de meeste kent u intussen al. Maar kort samengevat zullen er de komende jaren vijf- tot zesduizend extra medewerkers in de langdurige zorg bijkomen, is er geld uitgetrokken om te investeren in de in- en doorstroom van personeel naar hogere functies en kijken we waar we overbodige regels kunnen schrappen die u nu in uw werk soms nog belemmeren."

Deze toespraak is te vinden op:

<http://www.minvws.nl/toespraken/lz/2008/kwaliteit-van-de-maaltijd-in-zorginstellingen-steeds-beter.asp> .

INHOUD EN FORMULERING

Uitwerking oefening 'De emotie van de burger'

Hieronder ziet u een mogelijke opzet van een antwoord. Zoals u ziet hebben we in dit antwoord slechts een deel van de toespraak van de staatssecretaris gebruikt: het positieve deel. Het eerste stuk van het citaat kan namelijk wat verwarring scheppen. We hebben dit gedaan omdat de oorspronkelijke vraag vooral een uiting van boosheid lijkt, en hebben daarom de prioriteit gelegd bij het beantwoorden aan de emotie.

Geachte mevrouw @,

[De openingsalinea met daarin kort de strekking van de vraag en kern en doel van het antwoord.]

In uw e-mail van [datum] schrijft u over uw ervaringen met Novawhere. Ook hoopt u dat wij kunnen helpen om de in uw ogen slechte toestanden in de zorg meer aandacht te geven of zelfs op te lossen. In deze mail laat ik u weten wat Postbus 51 hiervoor kan doen en hoe de regering bezig is met dit probleem.

[Het middenstuk. Eerst een reactie op de emotie van de burger. Daarna geven we duidelijk aan wat Postbus 51 wel en niet kan, en proberen we de schrijver te laten zien dat de overheid werkt aan verbetering.]

Wij vinden het heel erg te lezen wat er met uw moeder is gebeurd en begrijpen dat de uitzending over Novawhere u daarom zo boos heeft gemaakt. Postbus 51 kan zelf de problemen die u noemt helaas niet oplossen. Wat we wel kunnen doen is uw ervaring doorgeven aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, wat we dan ook gedaan hebben. Daarnaast is het zo dat de regering op de hoogte is van de problemen in de zorgsector en al enkele concrete maatregelen heeft genomen: er is extra geld vrijgemaakt en in de komende jaren zullen er vijf- tot zesduizend extra medewerkers in de langdurige zorg bijkomen.

[De slotalinea. Hierin komen we nog even kort terug op de emotie en bieden we de mogelijkheid tot contact aan bij vragen.]

Wij beseffen dat deze nieuwe maatregelen uw slechte ervaringen niet kunnen terugdraaien. Wel hopen we u getoond te hebben dat de regering op de hoogte is van de problemen en actief bezig is deze aan te pakken. Als u nog aanvullende vragen hebt, dan kunt u ons bellen of mailen [telefoonnummer/e-mailadres].

[afsluiting]

FORMULERING

Oefening 'Lange, complexe zinnen'

De onderstaande zinnen zijn onnodig lang en complex. Wijs aan waar de problemen zich bevinden en geef suggesties voor verbeteringen.

1. Ten behoeve van het in dezen door het College voor zorgverzekeringen aan de staatssecretaris van VWS uit te brengen advies zal ik, gezien de planmatige aspecten die aan het onderhavige verzoek om advies zijn verbonden, gaarne van u vernemen of het verzoek van deze instelling u nog reden geeft tot het maken van opmerkingen.
2. Om een vergelijking van de hulpmiddelen mogelijk te maken en de bestanden van de afzonderlijke zorgverzekeraars samen te voegen tot één bestand is het noodzakelijk dat deze codes omgezet worden in een uniforme keuze.
3. Om te beoordelen welk deel van de verstrekte medische hulpmiddelen via de aangeleverde maandbestanden op detailniveau in beeld is gebracht, zijn bestanden met verzekerdengegevens en de totale kosten voor medische hulpmiddelen van deze verzekerden gevraagd.
4. Deze wetswijziging, waarin het accent ligt op de juridische uitwerking van het standpunt van de minister naar aanleiding van het advies van de commissie Epema, biedt ook de mogelijkheid een aantal andere zaken rond de inzameling van huishoudelijke afvalstoffen beter te regelen.
5. De man die de dief die de fiets stal, achterna zat, viel.
6. Bovendien blijft het aantal startkwalificaties van degenen die wel een diploma halen, dat nodig is om een redelijke kans te maken op een betaalde baan, achter.
7. De entadministratie heeft een apotheek waarmee het laboratorium dat navelstrengbloed onderzoekt, samenwerkt, voorzien van een adequate voorraad anti-RhD-Ig.

FORMULERING

Uitwerking oefening 'Lange, complexe zinnen'

Lange aanloop en tangconstructies

1. We vernemen graag van u of het verzoek van deze instelling u nog reden geeft om opmerkingen te maken. Uw eventuele opmerkingen zullen we verwerken in het advies dat het College voor zorgverzekeringen uit zal brengen aan de staatssecretaris van VWS. Uw mening is met name van belang gezien de planmatige aspecten die aan dit adviesverzoek zijn verbonden.

Lange aanloop

2. Het is noodzakelijk dat deze codes omgezet worden in een uniforme keuze. Op deze manier kunnen we een vergelijking van de hulpmiddelen maken en de bestanden van de afzonderlijke zorgverzekeraars samenvoegen tot één bestand.
3. We hebben bestanden opgevraagd met verzekerdengegevens en de totale kosten voor medische hulpmiddelen van deze verzekerden. Zo kunnen we beoordelen welk deel van de verstrekte medische hulpmiddelen via de aangeleverde maandbestanden op detailniveau in beeld is gebracht.

Tangconstructies

4. In deze wetswijziging ligt het accent op de juridische uitwerking van het standpunt van de minister naar aanleiding van het advies van de commissie Epema. De wetswijziging biedt ook de mogelijkheid een aantal andere zaken rond de inzameling van huishoudelijke afvalstoffen beter te regelen.
5. Een dief stal een fiets. Een man zat hem achterna. Deze man viel.
6. Degenen die wel een diploma halen, hebben een bepaald aantal startkwalificaties nodig om een redelijke kans te maken op een betaalde baan. Dit aantal startkwalificaties blijft echter achter.
7. De entadministratie heeft een apotheek voorzien van een adequate voorraad anti-RhD-Ig. Het gaat hier om de apotheek waarmee het laboratorium samenwerkt dat navelstrengbloed onderzoekt.

FORMULERING

Oefening 'Durf duidelijke taal te schrijven'

Nu u hebt geoefend met lange zinnen, kunt u aan de slag met een fragment uit een e-mail van Postbus 51. Let hierbij niet alleen op de zinslengte, maar ook op woordkeus en lijdende vorm.

Voor de twee verschillende vormen van progressie kunnen twee verschillende grondslagen worden gevonden. De wetgever achtte het zowel bij de invoering van de Successiewet (SW) als bij de herziening daarvan met ingang van 1 januari 1981 - waarbij de huidige tariefgroepindeling tot stand is gekomen - redelijk dat voor het tarief werd aangesloten bij de graad van verwantschap tussen verkrijger en erflater. De gedachte hierachter was dat naarmate de verwantschap verder verwijderd is, het verwachtingspatroon ten aanzien van een erfrechtelijke verkrijging afneemt, waardoor de verkrijging meer het karakter van een buitenkans krijgt, wat een hogere heffing rechtvaardigt. De rechtvaardiging van de progressie naar de grootte van verkrijging is gebaseerd op de gedachte dat wanneer de verkrijging groter wordt, het voor een erfgenaam minder bezwaarlijk is om daarvan een procentueel groter deel af te staan aan belasting. De basis voor deze gedachte wordt gevormd door de wens van de overheid om door herverdeling de vermogensverhoudingen tussen burgers te corrigeren.

FORMULERING

Uitwerking oefening 'Durf duidelijke taal te schrijven' (1/2)

Zo kan het ook. U kunt de tekst nóg leesbaarder maken door een aantal structuurwoorden toe te voegen. Welke zijn dit en waar zet u die?

- (1) Voor de twee verschillende vormen van progressie zijn er twee verschillende grondslagen.

[nog beter is het om de term 'progressie' te vervangen door een eenvoudiger alternatief, of de term eerst uit te leggen]

- (2) De overheid vindt het redelijk dat het tarief is gebaseerd op de graad van verwantschap tussen erflater en erfgenaam. Dit gold zowel bij de invoering van de Successiewet (SW) in [jaar] als bij de herziening ervan op 1 januari 1981. Bij deze herziening heeft de overheid de huidige tariefgroepindeling opgesteld.
- (3) De gedachte hierachter is dat minder nauw verwante erfgenamen minder rekening houden met een erfenis dan nauwer verwante erfgenamen. Een erfenis krijgt daarmee meer het karakter van een buitenkans. Dit rechtvaardigt een hogere heffing.
- (4) De overheid vindt het gerechtvaardigd om over grotere bedragen meer belasting te vragen. De gedachte hierachter is dat het voor een erfgenaam minder bezwaarlijk is een procentueel groter af te staan bij een hoog bedrag dan bij een laag bedrag.
- (5) Op deze manier wil de overheid de vermogensverhoudingen tussen burgers corrigeren.

FORMULERING

Uitwerking oefening 'Durf duidelijke taal te schrijven' (2/2)

Met structuurwoorden als 'ten eerste', 'ten tweede', 'daarnaast', 'ook', 'hoewel', enz. maakt u uw tekst nog prettiger leesbaar. Wij hebben er twee toegevoegd ('ten eerste', 'ten tweede') en de structuurwoorden die al in de tekst stonden onderstreept.

Voor de twee verschillende vormen van progressie zijn er twee verschillende grondslagen.

Ten eerste vindt de overheid ~~vindt~~ het redelijk dat het tarief is gebaseerd op de graad van verwantschap tussen erflater en erfgenaam. Dit gold zowel bij de invoering van de Successiewet (SW) in [*jaar*] als bij de herziening ervan op 1 januari 1981. Bij deze herziening heeft de overheid de huidige tariefgroepindeling opgesteld. De gedachte hierachter is dat minder nauw verwante erfgenamen minder rekening houden met een erfenis dan nauwer verwante erfgenamen. Een erfenis krijgt daarmee meer het karakter van een buitenkans. Dit rechtvaardigt een hogere heffing.

Ten tweede vindt de overheid ~~vindt~~ het gerechtvaardigd om over grotere bedragen meer belasting te vragen. De gedachte hierachter is dat het voor een erfgenaam minder bezwaarlijk is een procentueel groter af te staan bij een hoog bedrag dan bij een laag bedrag. Op deze manier wil de overheid de vermogensverhoudingen tussen burgers corrigeren.

SCHRIJFOPDRACHT

Oefening 'Dakterras'

U krijgt een vraag van een burger die een dakterras wil aanleggen. Hij wil graag weten aan welke eisen zo'n terras moet voldoen. Omdat u dit zelf niet weet, speelt u de vraag door aan iemand die er meer verstand van heeft. Hieronder ziet u zijn antwoord aan u.

- *Lees de vraag en het antwoord van het departement zorgvuldig door;*
- *Begin niet gelijk met schrijven, maar maak een opzet van uw antwoord: wat is precies de vraag van de burger? Wat komt er in uw antwoord? Hoe bouwt u uw antwoord op?*
- *Schrijf de ruwe opzet uit tot een volwaardige e-mail. Houd u hierbij aan de regels uit het Huisstijlhandboek.*

De vraag

In de vraag en antwoord heb ik kunnen vinden dat ik voor het aanleggen van een dakterras een reguliere bouwvergunning nodig heb. Ik kan echter nergens vinden aan welke eisen ik moet gaan voldoen. In het Bouwbesluit kan ik niets over een dakterras vinden. Als ik een reguliere bouwvergunning nodig heb zijn er vast eisen waarop getoetst gaat worden. Kunt u mij vertellen welke dat zijn, of waar ik die informatie kan vinden?

Het antwoord van het departement

Om de bouwvergunning aan te vragen moet meneer het aanvraagformulier bouwvergunning invullen. In de bijlage bij het aanvraagformulier is aangegeven welke gegevens/documenten bij de aanvraag meegeleverd moeten worden. Het ingevulde formulier en de bijbehorende documenten dient meneer vervolgens in bij zijn gemeente. Het bouwplan (het dakterras) moet voldoen aan het Bouwbesluit en de welstandscriteria en passen binnen het gemeentelijke bestemmingsplan. De gemeente toets in het kader van de vergunningverlening of het bouwplan voldoet aan deze regelgeving. Bouwtechnische voorwaarden waar aan moet worden voldaan zijn ondermeer de sterkte van de vloer (deze eisen staan in afdeling 2.1 van het Bouwbesluit). Daarnaast mogen mensen niet per ongeluk van de vloer (het dak) kunnen vallen, dus er zal een vloerafscheiding (hek) moeten worden geplaatst dat voldoende veilig is (de eisen hiervoor staan in afdeling 2.3 van het Bouwbesluit).

Eventueel zou meneer een bouwkundige moeten raadplegen over deze bouwtechnische voorwaarden.

THUISOPDRACHT

Oefening 'Reclamecampagne roetfilters' (1/2)

Als afsluiting van de training krijgt u een schrijfofdracht die u thuis gaat maken. U gaat een vraag van een burger beantwoorden en krijgt vervolgens feedback van een medecursist. Hieronder ziet u wat we van u verwachten, in een aantal stappen. Op de bladzijde hierna vindt u de opdracht zelf.



Vorm commentaartweetallen, wissel e-mailadressen en telefoonnummers uit.



Spreek met elkaar af wanneer u elkaar een tekst ter becommentariëring stuurt en wanneer u elkaar de becommentarieerde tekst weer terugstuurt. Zet de afspraken in uw agenda.



Kom uw afspraak na en becommentarieer elkaars tekst op tijd. Gebruik het huisstijlhandboek en de checklist die bij de training gebruikt wordt om constructieve feedback te geven: vul de achterkant zorgvuldig in. Houd u daarbij aan de regels voor goede feedback: wees duidelijk, vriendelijk en constructief.

Zin en tijd om ook nog elkaars tekst van opmerkingen te voorzien (met de functie 'Opmerkingen invoegen' in Word)? Maak daarover duidelijke afspraken met elkaar. Extra opmerkingen in de tekst kunnen heel nuttig zijn voor de schrijver, maar ze kosten natuurlijk ook meer tijd.

THUISOPDRACHT

Oefening 'Reclamecampagne roetfilters' (2/2)

De vraag

Ik erger mij mateloos aan het vreselijk hard geschreeuw in het spotje roetfilters. Ik hoor hem 300 keer per dag voorbij komen, wat al erg genoeg is, en dat geschreeuw is echt vreselijk irritant. Waarom kan jullie boodschap niet op een normaal stemvolume overgebracht worden? Dan is het net zo duidelijk, lijkt mij.

Uw antwoord:

Voor uw antwoord kunt u gebruik maken van de volgende informatie:

- De overheid wil de burger informeren over nieuwe subsidies en regelingen. Daarvoor zijn reclamecampagnes het doeltreffendste middel.
- De kracht van zulke campagnes is de herhaling ervan. Daarom komt een reclame in korte tijd vaak voorbij.
- De radioreclame over de roetfilters is 'geknipt' uit de tv-reclame. Hierin springt iemand uit een vliegtuig en geeft hij informatie over subsidies voor roetfilters. Dit is de reden dat hij harder moet praten.
- De reclamespot is van tevoren getest door een panel en okee bevonden.

WIBRA IS VERHUIST!



Een ontploffing voor de ingang van een winkelcentrum in de Turkse hoofdstad Ankara heeft voor een enorme ravage gezorgd. De mogelijke bom resulteerde gisteren in vijf doden, vier Turken en een Pakistani. Dit heeft premier Erdogan gezegd.

ARGUS

Onderzoek: vrouwen studeren sneller
 DE SEKSE-OPERATIE WAS NIET GOEDKOOP. MAAR MET DAT HOGE COLLEGE GELD HEB IK HET BINNEN EEN JAAR WEER TERUGVERDIENT!



© 2007 - René Leisink

Taalverbetering (2)
 De eindtermen voor het vak Nederlands in het voortgezet onderwijs verhinderen op geen enkele manier dat leerlingen niet goed zouden hoeven leren spellen. Zij moeten immers in het kader van hun schoolexamens betogen, beschouwingen en uiteenzettingen

De PvdA wordt steeds meer SP.
 'Groot verschil is dat de SP denkt dat de wereld niet verandert. De partij maakt een karikatuur van de Nederlandse arbeidsmarkt. Ze doen of Nederland een jungle is. Dat is niet zo. Door de afbouw van het monopolie op de postmarkt heeft TNT zich ku'

Snowflake: 'De reden waarom soft-drugs gedooft wordt is compleet achterhaalt, de kleine criminaliteit is niet afgenomen, de jeugd kan nu werkelijk niets meer en de uitstraling van die gebruikende personen is nu echt iets om van te walgen. De stap naar wat zwaarders is ook relatief klein, en

LET OP ONZE HUIS AAN HUIS FOLDER!

Mexico Stad Legalisering abortus

'Ik smeekte hen: ik wil geen kind van mijn vader'