



**Ministerie van Algemene Zaken**

**STIJLHANDBOEK**

**Bureau Beantwoording Burgercorrespondentie**  
*Rijksvoorlichtingsdienst/ DPC*

**Versie 3.0**

Rijksvoorlichtingsdienst/DPC/BBB

Juni 2008

**Inhoudsopgave**

<b>Inleiding</b> .....	5
<b>I. Lay-out</b> .....	6
BRIEF - LAY-OUT .....	6
NEDERLANDSTALIGE BRIEF .....	6
Adressering .....	6
Aanhef .....	6
Ondertekening .....	7
Ondertekening Vice-minister president .....	7
ENGELSTALIGE BRIEF .....	7
Adressering .....	7
Aanhef .....	8
Ondertekening .....	8
DUITSTALIGE BRIEF .....	8
Adressering .....	8
Aanhef .....	8
Ondertekening .....	8
FRANSTALIGE BRIEF .....	9
Adressering .....	9
Aanhef .....	9
Ondertekening .....	9
KINDERBRIEF .....	9
Adressering .....	9
Aanhef .....	9
Ondertekening .....	10
<b>II. De achtergrond van een tekst: De stijl van een antwoord</b> .....	11
OPBOUW .....	11
DE ALINEA .....	11
ZINSBOUW .....	12
WOORDKEUS .....	12
SAMENVATTING .....	14
<b>III. Clusters</b> .....	15
<b>Clusteronderwerpen met een standaardtekst</b> .....	15
1. Doorsturen Extern .....	15
2. Bemoediging .....	16
3. Foto-aanvraag .....	16
4. Gerechtelijke procedure .....	16
5. Asielverzoek derden .....	16
6. Afschrijven .....	16
7. Klacht bij afschrijving .....	17
8. Meerschrijvers .....	17
9. MP niet bevoegd .....	17
10. Eerstverantwoordelijke bewindspersoon .....	17
11. Doorsturen Extern MP .....	17
12. Verzoek om verduidelijking .....	18
13. Niet tevreden met doorzending door BBB .....	18
14. Verzoeken voor interviews van scholieren/ studenten/ individuele burgers .....	18
• Verzoeken leden Koninklijk Huis .....	18
<b>Clusteronderwerpen zonder standaardtekst</b> .....	18
15. Deponeren .....	18
16. Doorsturen Intern .....	18
18. Ter kennisname (TKN) .....	19
19. Persoonlijk leed/ emotionele reacties/ verzoeken om hulp aan de MP .....	19
20. Kinderbrief .....	20
21. (Voorgenomen) Beleid .....	20
22. Politiek actuele reacties .....	20
23. CDA .....	20
24. Maatwerk .....	20

<b>IV. Standaardzinnen en formuleringen</b> .....	22
OPENINGSZINNEN .....	22
Hartelijk/Kinderbrieven .....	22
INLEIDENDE ZINNEN .....	22
OVERGANGSZINNEN .....	22
AFSLUITENDE ZINNEN .....	23
Neutraal/Bij aanmatigende stukken .....	23
Meeveren .....	23
Bij bemoediging.....	24
Kinderbrieven .....	24
Bij slecht-nieuwsantwoorden .....	24
ENGELSTALIG .....	24
OVERIGE PRAKTISCHE ZAKEN.....	25
Criteria voor het geven van een doorverwijsadres in een BBB-stuk: .....	25
Burger napraten.....	25
<b>V. Punctuatie</b> .....	26
LEESTEKENS.....	26
Afbreken .....	26
Spaties .....	26
Dubbele punt .....	26
Aanhalingstekens.....	26
Procentteken .....	27
HOOFDLETTERS .....	27
Algemeen .....	27
Functies.....	27
Staatshoofden.....	28
U en uw.....	28
Wetten en titels.....	28
Ministeries en hun onderdelen .....	28
Organisaties.....	29
Namen van stukken.....	29
Samengestelde woorden .....	30
AFKORTINGEN.....	30
Algemeen .....	30
Ministeries en hun onderdelen .....	30
Functies.....	30
Organisaties.....	31
Academische titels .....	31
GETALLEN EN NUMMERS .....	31
Algemeen .....	31
<b>Bijlage – Procedurele Standaardteksten</b> .....	33
Clusters .....	33
1. Doorsturen Extern door BBB.....	33
Brief aan burger.....	33
Brief aan minister/ staatssecretaris.....	33
2. Bemoediging.....	34
3. Fotoaanvraag.....	34
• Nederlands.....	34
• Engels .....	34
• Duits .....	34
• Frans .....	34
4. Gerechtelijke procedure.....	34
5. Asielverzoek derden.....	35
6. Afschrijving .....	35
7. Klacht bij afschrijving .....	35
8. Meerschrijvers .....	36
9. MP niet bevoegd (trefwoord: Instantie P) .....	36
10. Eerstverantwoordelijke bewindspersoon .....	36

11. Doorsturen Extern MP .....	36
12. Verzoek om verduidelijking .....	37
13. Niet tevreden met doorzending BBB .....	37
14. Verzoeken voor interviews van scholieren/ studenten/ individuele burgers (trefwoord: Geen tijd MP) .....	37

## ***Inleiding***

Het stijlhandboek van het Bureau Beantwoording Burgercorrespondentie (BBB) is een hulpmiddel voor het opstellen van antwoorden op schriftelijke reacties aan de minister-president. De volgende aspecten komen aan bod:

- Lay-out
- Stijl
- Standaardzinnen en formuleringen
- Punctuatie
- Procedurele standaardteksten

## **Doel**

Het stijlhandboek biedt de BBB-steller, de BBB-teamleider en de secretaris van de ministerraad en de adjunct-secretarissen van het Kabinet Minister President (KMP) een richtlijn voor het schrijven en beoordelen van reacties op post van burgers aan de minister-president. Het doel hiervan is:

- uniformiteit in de wijze van beantwoording;
- het waarborgen van de kwaliteit;
- afstemming tussen KMP en BBB over de wijze van beantwoording, waarbij na deze afstemming zowel KMP als BBB zich committeren aan de gemaakte afspraken;
- de beoordeling van de output van de steller SMART maken;
- het aantal correctierondes minimaliseren en uiteindelijk steekproefsgewijs stukken controleren;
- de steller bewuster maken van zijn of haar verantwoordelijkheid voor het geproduceerde stuk;
- de corrector bewuster maken van de consequenties van gesuggereerde correcties in (standaard)antwoorden.

Het stijlhandboek zal periodiek, minstens een keer per jaar, met alle betrokken partijen worden besproken en waar nodig worden aangepast.

## *I. Lay-out*

### **BRIEF - LAY-OUT**

De layout van de BBB-brieven staat vast in sjablonen in het Plato. Het lettertype dat wordt gebruikt is Verdana, puntgrootte 9. De antwoordbrief wordt geprint op MP-sjabloon als de MP zelf tekent, of op RVD-sjabloon als een BBB-steller of de teamleider BBB tekent. Deze sjablonen worden aangemaakt in Word. Sinds de invoering van het Rijkslogo is het briefpapier uniform voor alle correspondentie.

Brieven moeten altijd worden geregistreerd en gearchiveerd. Het ingekomen stuk en de antwoordbrief krijgen verschillende kenmerken die gerelateerd zijn. Alle brieven krijgen een ontvangstbevestiging (OB) met uitzondering van de stukken die door de managementassistente worden afgehandeld of een BBB-ondertekening krijgen.

Het Plato-registratienummer is het kenmerk van de brief en bestaat uit 7 cijfers.

### **NEDERLANDSTALIGE BRIEF**

#### **Adressering**

- De opbouw van de adressering is als volgt:  
Ministerie van Financiën  
Directie Voorlichting  
t.a.v. De heer drs. J. Jansen  
Postbus 20201  
2500 EE DEN HAAG
- De heer of mevrouw moet altijd voluit worden geschreven, dus ook wanneer de persoon een titel heeft of voorvoegsels bij de achternaam:  
de heer drs. J. van der Zande.
- Breek nooit een naam af.
- Is het onduidelijk of de geadresseerde een man of vrouw is, gebruik dan:  
de heer/mevrouw J. Jansen.
- Als het om een echtpaar gaat, gebruik dan 'De heer en mevrouw'.
- Als het om een Familie gaat, gebruik dan 'Familie'.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van het postbusnummer.
- Na de letters van de postcode volgen twee spaties alvorens de plaatsnaam (in hoofdletters) wordt getypt.
- Gaat de brief naar het buitenland? Het land wordt altijd in het Nederlands geschreven omdat deze aanduiding bedoeld is voor de Nederlandse postertijen.
- BBB registreert de NAW-gegevens in Plato.

#### **Aanhef**

- In tegenstelling tot de adressering, staan in de aanhef geen titels en voorletters: Geachte heer Jansen.
- Bevat de achternaam van de geadresseerde een voorvoegsel dan wordt deze in de aanhef met een hoofdletter geschreven: Geachte heer Van der Zande.
- Als het voorvoegsel niet duidelijk is, bijvoorbeeld als mensen het afkorten, neem je afkorting van de schrijver over. Bijvoorbeeld: de heer V.d. Bosch.
- Is het onduidelijk of de geadresseerde een man of vrouw is, gebruik dan:  
Geachte heer/mevrouw Jansen.
- De meisjesnaam van een vrouw wordt in de aanhef weggelaten. Dus:  
mevrouw Jansen - De Vries wordt in de aanhef Geachte mevrouw Jansen.

### **Ondertekening**

- De ondertekening wordt uitgelijnd op de linkerkant (gelijk aan de tekst).
- De ondertekening van de minister-president is als volgt:  
DE MINISTER-PRESIDENT,  
Minister van Algemene Zaken,  
(handtekening MP; reserveer hiervoor drie witregels)  
Mr.dr. J.P. Balkenende
- Als BBB-teamleider ondertekent, dan is de opbouw als volgt:  
Bureau Beantwoording Burgercorrespondentie,  
(handtekening teamleider; reserveer hiervoor drie witregels)  
Drs

### **Ondertekening Vice-minister president**

- De ondertekening ziet er dan als volgt uit:  
DE VICE-MINISTER-PRESIDENT,  
(handtekening vice-MP; reserveer hiervoor drie witregels)

De exacte wijze van ondertekenen door vice-MP moet t.z.t. worden geverifieerd bij zijn of haar departement. Bij waarneming van de MP door de heer Zalm in september 2004, zag de ondertekening er als volgt uit:

DE MINISTER-PRESIDENT,  
Minister van Algemene Zaken, ad interim  
(handtekening vice-MP; reserveer hiervoor drie witregels)  
G.

## **ENGELSTALIGE BRIEF**

### **Adressering**

- De adressering is als volgt opgebouwd:  
Ministry of Defence  
Information Service  
Mr J. Jansen  
P.O. Box 2020  
London SW1A 2EU  
VERENIGD KONINKRIJK
- De heer of mevrouw wordt in het Engels afgekort, dus: Mr J. van der Zande. Zonder een punt achter 'Mr'! De meest gangbare vrouwelijke titel is: Ms. Hierbij wordt in het midden gelaten of iemand gehuwd (Mrs) of ongehuwd (Miss) is.
- Als het onduidelijk is of de geadresseerde een man of vrouw is, gebruik dan: Mr/Ms E.L. Johnson.
- Een academische titel, zoals 'Dr' vervangt de vrouwelijke en mannelijke aanspreektitel: Dr J. van der Zande.
- Breek een naam nooit af.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van het postbusnummer (P.O. Box).
- Het land wordt altijd in het Nederlands geschreven omdat deze aanduiding bedoeld is voor de Nederlandse posteries.
- BBB gebruikt de UK-variant van adressering en spelling.

### **Aanhef**

- In tegenstelling tot de adressering, staan in de aanhef geen titels en voorletters: Dear Mr Jansen. Zonder een punt achter 'Mr'!
- Bevat de achternaam van de geadresseerde een voorvoegsel dan wordt deze in de aanhef met een hoofdletter geschreven: Dear Mr Van der Zande.
- Is het onduidelijk of de geadresseerde een man of vrouw is, gebruik dan: Dear Sir/Madam (maar dan zonder de achternaam).

### **Ondertekening**

- De ondertekening wordt uitgelijnd op de linkerkant (gelijk aan de tekst).
- Als de minister-president ondertekent, dan is de opbouw als volgt:  
Prime minister of the Kingdom of the Netherlands,  
(handtekening MP; reserveer hiervoor drie witregels)  
Dr. Jan Peter Balkenende (dus zonder zijn meestertitel!)
- Als BBB-teamleider ondertekent, dan is de opbouw als volgt:  
Public Correspondence Unit,  
(handtekening teamleider; reserveer hiervoor drie witregels)  
G.J.

## **DUITSTALIGE BRIEF**

### **Adressering**

- De adressering is als volgt opgebouwd:  
Ministerium für Inneres und Königreichsbeziehungen  
Herrn J. Jung  
Postfach 2020  
Berlin W1A 2EU  
DUITSLAND
- De heer krijgt in het Duits bij de adressering een extra 'n' die het Nederlandse 'Ter attentie van' aangeeft.
- Als het onduidelijk is of de geadresseerde een man of vrouw is, gebruik dan: Herrn/ Frau J. Jung.
- Een academische titel, zoals 'Dr' vervangt de vrouwelijke en mannelijke aanspreektitel: Dr J. Jung.
- Breek een naam nooit af.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van het postbusnummer (Postfach).
- Het land wordt altijd in het Nederlands geschreven omdat deze aanduiding bedoeld is voor de Nederlandse postkasten.

### **Aanhef**

- In tegenstelling tot de adressering, staan in de aanhef geen titels en voorletters: Sehr geehrter Herr Jung/ Sehr geehrte Frau Jung.
- Bevat de achternaam van de geadresseerde een voorvoegsel dan wordt deze in de aanhef met een hoofdletter geschreven: Sehr geehrter Herr Von Jung.
- Is het onduidelijk of de geadresseerde een man of vrouw is, gebruik dan: Sehr geehrter Herr/ geehrte Frau.

### **Ondertekening**

- De ondertekening wordt uitgelijnd op de linkerkant (gelijk aan de tekst).
- Als de minister-president ondertekent, dan is de opbouw als volgt:



Ministerpräsident des Königreichs der Niederlande  
(handtekening MP; reserveer hiervoor drie witregels)

Dr. J.P. Balkenende

- Als BBB-teamleider ondertekent, dan is de opbouw als volgt:  
Sektion Bürgerkorrespondenz  
(handtekening teamleider; reserveer hiervoor drie witregels)  
G.J.

## FRANSTALIGE BRIEF

### Adressering

- De adressering is als volgt opgebouwd:  
Monsieur/ Madame C. Le Jeune  
200 Rue de Provence  
Paris 1234  
FRANKRIJK
- Een academische titel, zoals 'Dr' vervangt de vrouwelijke en mannelijke aanspreektitel: Dr C. Le Jeune.
- Breek een naam nooit af.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van het postbusnummer (boîte postale).
- Het land wordt altijd in het Nederlands geschreven omdat deze aanduiding bedoeld is voor de Nederlandse postbussen.

### Aanhef

- De aanhef is Cher Monsieur of Chère Madame zonder de achternaam.

### Ondertekening

- De ondertekening wordt uitgelijnd op de linkerkant (gelijk aan de tekst).
- Als de minister-president ondertekent, dan is de opbouw als volgt:  
Le Premier Ministre,  
Ministre des Affaires Générales,  
(handtekening MP; reserveer hiervoor drie witregels)  
Dr. J.P. Balkenende
- Als BBB-teamleider ondertekent, dan is de opbouw als volgt:  
Bureau des contacts avec le public,  
(handtekening teamleider; reserveer hiervoor drie witregels)  
G.J.

## KINDERBRIEF

### Adressering

- De adressering is als volgt opgebouwd:  
Jan de Vries  
Binnenhof 20  
2513 AA Den Haag
- De voornaam van het kind wordt in de adressering voluit geschreven.
- Breek een naam nooit af.

### Aanhef

- In de aanhef wordt de naam van het kind voluit geschreven: Beste Jan,

### **Ondertekening**

- De ondertekening wordt uitgelijnd op de linkerkant (gelijk aan de tekst).
- De opbouw is als volgt:

Met vriendelijke groet,

(handtekening MP; reserveer hiervoor drie witregels)

Jan Peter Balkenende (dus geen functies of titels).

## **II. De achtergrond van een tekst: De stijl van een antwoord** (uit Renkema, Schrijfwijzer)

Bij stijl moet je denken aan **Opbouw, Zinsbouw en Woordkeus**.

### **OPBOUW**

Voordat je begint te schrijven moet je een aantal zaken bepalen:

- wat is het **onderwerp** van het stuk;
- wat is het **doel** van het stuk;
- wie is het **publiek**.

De onderstaande zaken moet je in overweging nemen voordat je begint te schrijven.

1. *Omschrijf zo nauwkeurig mogelijk het onderwerp van een tekst.* De burger heeft vaak een vraag. Bepaal voor jezelf wat de vraag is. Probeer over het onderwerp vragen te stellen die je in de tekst wilt beantwoorden. Als er geen vraag in staat, formuleer dan voor jezelf het onderwerp zo helder en bondig mogelijk.
2. *Omschrijf zo duidelijk mogelijk het doel van de tekst.* Het doel kan sterk variëren; bijvoorbeeld informeren, overtuigen of geruststellen.
3. *Probeer je een beeld te vormen van de lezers.* Wat is de voorkennis van de lezer, wat is zijn houding ten opzicht van het onderwerp.

Vervolgens zet je een aantal stappen dat ervoor zorgt dat het doel van de tekst en het publiek op elkaar afgestemd wordt.

Zet de stappen die nodig zijn voor met maken van een opbouw in de goede volgorde. Dit zijn:

- a. inventariseren: Welke aspecten van het onderwerp zijn van belang?
- b. selecteren: Wat kan ik weglaten en wat moet extra gewicht krijgen? Schrijf niet alles uit wat een burger in zijn brief zet. Kijk ook uit voor het herhalen van formuleringen van de burger. Het gevaar is dat het kan lijken dat de MP instemt met de grieven van de burger. Ook komt dit de stijl niet ten goede doordat je schools herhaalt wat de schrijver vertelt. Vaak wordt de tekst staccato.
- c. rubriceren: Welke aspecten horen bij elkaar?
- d. structureren: In welke volgorde moeten de aspecten worden behandeld?

***Ga pas structureren na inventariseren, selecteren en rubriceren.***

### **DE ALINEA**

Een tekst bestaat uit alinea's. Schrijf een stuk dan ook niet in zinnen, maar in alinea's. Zorg ervoor dat voor je begint met een tekst, je van tevoren weet hoe de indeling in alinea's eruit zal zien. Door de indeling in alinea's moet de opbouw van de tekst duidelijk worden. Dit kan het beste worden bereikt door het belangrijkste vooraan of achteraan in een alinea zetten.

De functie en de samenhang van de alinea's moet duidelijk zijn. Dit kan met zinnen als 'ter illustratie', 'ter inleiding' etc. aan het begin van de alinea. (de tweede alinea in de tekst).

Kies tenslotte voor een zo gelijkmatig mogelijke verdeling van de alinea's in de tekst.

## ZINSBOUW

Een alinea is opgebouwd uit zinnen. Hier volgt een aantal tips voor een goede zinsbouw:

- Elke zin heeft een persoonsvorm.  
Bijvoorbeeld: “Ik wens (persoonsvorm) u veel sterkte toe.”  
En niet: “Veel sterkte”. Dit is spreektaal.
  
- De woordvolgorde in een hoofdzin is doorgaans: eerst het onderwerp en dan de persoonsvorm.  
Bijvoorbeeld: “Veel schrijvers (onderwerp) voelen (persoonsvorm) deze fout wel aan.”  
Er is een uitzondering op deze regel: Bijvoorbeeld:  
“Op dit moment weten (persoonsvorm) wij (onderwerp) wel wat er fout is.” Deze zin begint niet met het onderwerp en dan komt zogenoemde ‘inversie’ voor. De persoonsvorm komt dan voor het onderwerp te staan.
  
- Zet belangrijke informatie bij voorkeur aan het begin of aan het einde van een zin;
  
- Zet bij elkaar wat bij elkaar hoort;
  
- Begin een zin niet met woorden als *Echter*.  
Dus: “U zult *echter* begrijpen dat ik niet met iedere burger een uitgebreide correspondentie kan voeren.”  
En niet: “*Echter* zult u begrijpen dat ik niet met iedere burger een uitgebreide correspondentie kan voeren.”
  
- Gebruik de tegenwoordige tijd als je refereert naar de reactie van de burger.  
Dus: “U schrijft mij over het kabinetsbeleid.”  
En niet “U schreef mij over het kabinetsbeleid.”
  
- Tussen twee persoonsvormen staat een komma.  
Dus: “Toen de minister-president in het ziekenhuis lag, nam de minister van Financiën zijn werkzaamheden over.”

## WOORDKEUS

Een zin bestaat uit woorden. De woordkeus bepaalt de stijl van de zin, de alinea en daarmee de gehele tekst. Hieronder volgt een aantal algemene en specifieke tips met betrekking tot het maken van de juiste woordkeus.

- *Zogenaamde* of *Zogenoemde*? : gebruik *zogenoemde* omdat *zogenaamde* ook de betekenis van ‘in schijn’ heeft.
- Hetzelfde woord dicht bij elkaar: “Hij vindt dat dat niet kan.” Vermijdt dergelijke constructies. Probeer het anders te formuleren. Bijvoorbeeld: “Volgens hem kan dat niet.”
  
- Betekenisverschil tussen - eloos en - loos. De vormen zonder *e* hebben doorgaans een letterlijke betekenis; de vormen met *e* hebben een meer figuurlijke betekenis:  
“Hij is nog steeds werkloos.” (zonder werk)  
“Hij keek werkeloos toe.” (zonder iets te doen)

- *Ieder* of *Elk*?: gebruik *ieder* als de betekeniselementen ‘afzonderlijk’ of ‘verschillend’ een rol spelen. Gebruik *elk* in alle andere gevallen. Dus “Hij had kritiek op elk voorstel (hij had steeds kritiek) en “Hij had kritiek op ieder voorstel (hij had bij ieder voorstel andere kritiek). Ook is er een onderscheid wat parallel loopt tussen persoon en zaak: *ieder* bij personen en *elk* bij zaken;
- Schrijf termen als EU en VROM uit. Dus: *Europese Unie* en *Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer*. Als je de term meer dan één keer gebruikt in een tekst, schrijf je de term één keer uit en zet je de afkorting tussen haakjes erachter. Dus: *Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM)*. Vervolgens gebruik je alleen de afkorting. Als je adresgegevens geeft, schrijft deze dan altijd voluit;
- Gebruik geen tussenwerpsels zoals *nog, even, etc.* Dit soort woorden voegt niks toe aan de boodschap, sterker nog, ze doen afbreuk aan wat je wilt overbrengen;
- *Hebt* of *Heeft*: Gebruik *Hebt*. Dit is strikt grammaticaal de correcte vorm, want *U* is eigenlijk tweede persoon enkelvoud. Voorbeeld: Ik stel het op prijs dat u mij hebt geschreven.  
Met het gebruik van *Hebt* moet je ook *U* gebruiken in onderstaande zin:  
“U hebt *u* vergist.” Bij het gebruik van *Heeft* zou het zijn: “U heeft zich vergist.”  
Met het gebruik van *Hebt* moet je ook *bent* gebruiken in onderstaande zin:  
“U bent getrouwd”. Dus: “U hebt een kind en u bent getrouwd.”
- Vermijdt het woord *men*. Bijvoorbeeld niet: “*Men* heeft het voornemen om het gebruik van het grijs kenteken door particulieren tegen te gaan.” Schrijf dan: “*Het kabinet* heeft het voornemen om het gebruik van het grijs kenteken door particulieren tegen te gaan.”
- Gebruik niet ‘meermalen’. Dit is een germanisme. Gebruik liever ‘reeds enkele’ als een aantal wil aanduiden.

## SAMENVATTING

Tips om tot een passende stijl te komen:

- Bepaal de inhoud en maak een planning voordat je begint;
- Bepaal wat je wilt zeggen, met welk doel en voor welk publiek;
- Probeer vanuit de lezer te redeneren en probeer eventuele vragen van de lezer te bedenken en ga dan in op vermoedelijke lezersvragen;
- Blijf tijdens het schrijven niet hangen op details. Schrijf door en corrigeer daarna (enkele malen);
- Probeer niet opzettelijk anders of mooier te schrijven;
- Gebruik geen spreektaal;
- Deel elke tekst in als volgt:

**Inleiding:** Hier bevestig je de ontvangst van de brief, beschrijf je het onderwerp eventueel aangevuld met een persoonlijke zin. De inleiding kan ook uit twee alinea's bestaan, bijvoorbeeld om extra begrip te tonen.

**Kern:** Hier komt het antwoord van de MP op de vraag.

**Slot:** Gebruik hier één van de standaard afsluitende zinnen. Sluit de brief altijd af met 'Met vriendelijke groet' of met 'Hoogachtend' als je wat afstandelijker of formeler wil afsluiten.

- Lees de tekst (stil) aan jezelf voor en verbeter de passage waar jezelf haperde;

### **III. Categorieën**

Alle BBB-stukken kunnen gecategoriseerd worden op wijze van afhandeling en of beantwoording. De categorieën **met** standaard tekstblok zijn:

1. Doorsturen Extern BBB
2. Bemoediging
3. Fotoaanvraag
4. Gerechtelijke procedure
5. Asielverzoek derden
6. Afschrijving
7. Klacht bij afschrijving
8. Meerschrijvers
9. MP niet bevoegd
10. Eerstverantwoordelijke bewindspersoon
11. Doorsturen extern MP
12. Verzoek om verduidelijking
13. Niet tevreden met doorzending door BBB
14. Verzoeken voor interviews van scholieren/ studenten/ individuele burgers

De categorieën **zonder** standaard tekstblok zijn:

15. Deponeren
16. Doorsturen Intern
17. Beantwoorden als BBB
18. Ter kennisname (TKN)
19. Persoonlijk leed/ emotionele reacties/ verzoeken om hulp aan de MP
20. Kinderbrieven
21. Voorgenomen Beleid
22. Politiek actuele reacties
23. CDA
24. Maatwerk

### **Categorieën met een standaardtekst**

#### **1. Doorsturen Extern**

BBB stuurt alleen stukken door aan de departementen (onderscheid tussen minister en staatssecretaris), het parlement en het Kabinet der Koningin. Deze stukken krijgen geen OB.

De criteria voor het doorsturen van ingekomen BBB-stukken aan andere departementen en instanties zijn:

- het stuk is gericht aan een andere bewindspersoon dan de MP;
- het betreft een dossiervraag. Bijvoorbeeld, iemand schrijft over de voortgang van zijn eigen asielaanvraag. Ook dossiervragen over sociale zekerheid worden doorgestuurd;
- het stuk bevat specifieke vragen over een bepaald onderwerp die alleen door een beleidsdirectie van een departement beantwoord kunnen worden;

- na afstemming. Bijvoorbeeld stukken over de invoering van het nieuwe zorgstelsel sturen we door naar VWS;
- de MP heeft zelf geen uitspraken gedaan over een bepaald onderwerp, maar een andere bewindspersoon wel, dan sturen we het stuk door naar het betreffende departement;
- stukken die een vraag bevatten over CDA-standpunten worden **niet** doorgestuurd naar de TK-fractie van het CDA. Mensen worden verwezen naar de fractie;
- stukken met een emotionele strekking die een specifiek beleidsterrein betreffen en alleen door een beleidsdirectie van een departement beantwoord kunnen worden. Deze stukken worden wel door de MP getekend;
- stukken waarbij de beantwoording onder tijdsdruk staat, bijvoorbeeld als er termijnen worden genoemd door de schrijver, worden altijd door de teamleider BBB ondertekend en doorgestuurd.

## 2. Bemoediging

Korte stukken met alleen een bemoediging, krijgen het SA Bemoediging. Deze worden afgehandeld door de management assistente BBB. Sommige stukken moeten een uitgebreidere bemoediging krijgen. Dit wordt aangegeven op het voorblad BBB. Deze stukken krijgen geen OB.

## 3. Foto-aanvraag

Stukken met alleen een foto-aanvraag worden afgehandeld door de managementassistente BBB. Deze stukken krijgen geen OB.

## 4. Gerechtelijke procedure

Regelmatig schrijven burgers de MP aan over lopende of afgeronde gerechtelijke procedures. De MP doet hier nooit een uitspraak over.

## 5. Asielverzoek derden

Regelmatig sturen burens, vrienden en familieleden van mensen die Nederland dreigen te worden uitgezet een brief waarin zij de MP vragen de betreffende personen een verblijfsvergunning te geven. De MP kan dit niet, alleen de minister van V&I op grond van haar discretionaire bevoegdheid. Burgers moeten zich dan ook tot haar richten.

## 6. Afschrijven

Burgers die keer op keer de MP aanschrijven over hetzelfde onderwerp en geen genoeg willen nemen met de reacties van de MP, worden uiteindelijk afgeschreven.

De weg naar veelschrijverij is globaal als volgt te omschrijven:

1. Een burger schrijft de MP over zijn grieven en vraagt de MP om bemoeienis.
2. De MP reageert met de mededeling dat hij persoonlijk niet behulpzaam kan zijn.
3. De burger reageert dat hij het niet eens is met het antwoord.
4. De MP schrijft terug dat hij reeds een reactie heeft gegeven en daar niets aan toe te voegen heeft.
5. De burger schrijft weer dat hij het oneens is met de uitspraak van de MP.
6. De MP schrijft dat hij toekomstige correspondentie voor kennisneming zal aannemen over het betreffende onderwerp. De burger heeft nu het predikaat Veelschrijver.



7. Tenslotte is er nog één laatste stap: Het komt voor dat de burger reageert op de brief uit punt 6, hij heeft een zogenaamde Klacht bij afschrijving. De burger krijgt dan de laatste brief waarin de MP schrijft de klacht te hebben ontvangen, maar toch niets heeft toe te voegen aan zijn voorgaande reacties en alleen zal kennisnemen van toekomstige correspondentie.

Het bovenstaande traject staat niet als zodanig vast. Het kan korter of langer zijn. Sommige burgers blijven de MP op de hoogte stellen van allerlei zaken. Na een aantal keren kennisgenomen te hebben, worden deze schrijvers ook afgeschreven na zo'n drie á vier keer.

**N.B.**

***Burgers die veelvuldig bemoedigende briefjes of kaartjes aan de MP sturen worden niet afgeschreven. Deze schrijvers krijgen altijd een aardige reactie van de MP.***

**N.B.**

***Afschrijving ontvangen van oud minister-president Kok:***

*Er is een aantal schrijvers die van de heer Kok een afschrijvingsbrief hebben ontvangen en vervolgens de huidige MP aanschrijven. Betreft dit hetzelfde onderwerp, probeer dan meteen weer af te schrijven, waarbij de MP niets toe te voegen heeft aan de opmerkingen van zijn voorganger. Als het over een nieuw onderwerp gaat, krijgt de schrijver wel antwoord van de MP.*

## **7. Klacht bij afschrijving**

Zie stap 7 bij Afschrijving:

Het komt voor dat de burger reageert op de brief uit punt 6, hij heeft een zogenaamde Klacht bij afschrijving. De burger krijgt dan de laatste brief waarin de MP schrijft de klacht te hebben ontvangen, maar toch niets heeft toe te voegen aan zijn voorgaande reacties en alleen zal kennisnemen van toekomstige correspondentie. De burger wordt wel verwezen naar de Nationale ombudsman waar hij eventueel een klacht kan indienen.

## **8. Meerschrijvers**

Er is een standaardtekst voor brieven die over een grote diversiteit van onderwerpen gaat, waarbij je niet op alle verschillende onderwerpen in wil gaan. Gebruik dit overigens sporadisch: alleen als er écht een wirwar van onderwerpen wordt aangesneden.

## **9. MP niet bevoegd**

De MP krijgt vele hulpvragen, bijvoorbeeld inzake kwesties die onder de verantwoordelijkheid van lagere overheden vallen. De MP is niet bevoegd om zich hier in te mengen.

## **10. Eerstverantwoordelijke bewindspersoon**

Het komt regelmatig voor dat mensen zowel de MP als de betreffende vakminister aanschrijven. Wij kunnen dan volstaan met de standaardtekst 'eerstverantwoordelijke bewindspersoon' en reageren dan niet inhoudelijk op de brief.

## **11. Doorsturen Extern MP**

Er zijn brieven die doorgestuurd kunnen worden maar dermate emotioneel beladen zijn, dat de voorkeur wordt gegeven de MP te laten tekenen met de melding dat de brief ter behandeling wordt doorgezonden aan een vakminister.

## 12. Verzoek om verduidelijking

Als het niet duidelijk is wat nu de vraag van de burger aan de MP, kan deze standaardtekst gebruikt worden.

## 13. Niet tevreden met doorzending door BBB

Het komt soms voor dat mensen reageren op een doorzendbrief van BBB. Zij staan erop dat de MP alsnog hun brief leest en reageert. Hier is een standaardzin voor.

## 14. Verzoeken voor interviews van scholieren/ studenten/ individuele burgers

BBB krijgt veel verzoeken aan de MP tot een persoonlijk gesprek, medewerking aan werkstukken en verzoeken van studentenverenigingen om medewerking te verlenen aan allerlei activiteiten. Deze verzoeken worden afgehandeld met de ondertekening van de MP met de tekst MP-geen tijd. Serieuze uitnodigingen worden doorgestuurd naar RVD-centraal.

- **Verzoeken leden Koninklijk Huis**

BBB ontvangt ook verzoeken voor interviews aan leden van het Koninklijk Huis of de Koninklijke Familie. Als het uitnodigingen betreft aan leden van het Koninklijk Huis of de Koninklijke Familie voor een officieel evenement, verzoek dan de burger deze uitnodiging te sturen via de burgemeester van zijn woonplaats.

Verzoeken voor interviews graag richten aan:  
Directoraat-Generaal Rijksvoorlichtingsdienst  
Binnenhof 19  
Postbus 20009  
2500 EA Den Haag

## Clusteronderwerpen zonder standaardtekst

### 15. Deponeren

Een aantal stukken beantwoordt BBB niet. Dit wordt gedeponeed:

- afschriften van brieven aan andere bewindspersonen of instanties;
- brieven van veelschrijvers, die niet klagen over het feit dat ze zijn afgeschreven of inmiddels het SA Klacht bij afschrijving hebben ontvangen;
- anonieme stukken of stukken met onvolledige adresgegevens;
- brieven met een duidelijke beledigende toonzetting;
- geheel onleesbare brieven;
- bij kruising van een rappelbrief en het antwoord.

### 16. Doorsturen Intern

BBB stuurt, indien nodig, stukken ter behandeling door naar RVD-centraal en het KMP. Deze stukken gaan via DIV naar de betreffende afdeling binnen AZ. DIV geeft het stuk een kenmerk van het betreffende dienstonderdeel. ( De criteria zijn:

DI-RVD:

- Serieuze uitnodigingen aan de MP. Als er tijdsdruk achterzit, kunnen deze worden doorgestuurd aan . of

- Reacties van pers;
- Vragen over het koninklijk huis, die BBB niet kan beantwoorden met behulp van de site van het Koninklijk Huis en Postbus 51, gaan per mail naar  
Advies inwinnen kan overigens ook.

#### DI-KMP:

- Stukken van bekende personen, vermoedelijke kennissen van de MP, bekende organisaties. Deze stukken kunnen naar de adjunct met de portefeuille overeenkomstig met het onderwerp in de brief. BBB is echter niet altijd op de hoogte van alle bekenden van de MP. Het kan dus gebeuren dat een bekende van de MP eenzelfde antwoord krijgt als overige burgers;
- WOB-verzoeken.

### 18. Ter kennisname (TKN)

Van deze stukken neemt de MP alleen kennis van de inhoud, in meer of mindere mate van enthousiasme. Het soort stukken is:

- omvangrijke dossiers, die we niet willen doorsturen;
- stukken met aanmatigende toon (randje beledigend, bijna discriminerend);
- stukken met omvangrijke of vage theorieën;
- stukken van mensen die psychisch in de war zijn;
- stukken met alleen een stelling/ verkondiging van een mening zonder een vraag te stellen.

De opbouw van een TKN-reactie is:

- Inleidende standaardzin (afhankelijk van de toonzetting, meer of minder aardig)
- Benoemen van het onderwerp
- Eventueel doorverwijzen
- Afsluiting afhankelijk van de toonzetting (meer of minder meeverend), waarbij je één van de standaardzinnen kunt gebruiken.
  
- Met vriendelijke groet, (of Hoogachtend, als je vindt dat de MP wel wat afstandelijker mag zijn omdat de toonzetting minder fijn en aardig is.

### 19. Persoonlijk leed/ emotionele reacties/ verzoeken om hulp aan de MP

Burgers vragen de MP om hulp bij hun persoonlijke situatie. De exacte formulering en de mate van empathie hangt af van de inhoud van het inkomend stuk. Er is wel een raamwerk, maar moet goed toegespitst worden op de inhoud van de ontvangen brief:

*In uw brief van [datum] schrijft u op indringende wijze over uw persoonlijke situatie. Ik heb met aandacht kennisgenomen van uw verhaal en het spijt me oprecht te vernemen dat u zich in deze moeilijke positie bevindt.*

*In uw brief geeft u aan dat [onderwerp]. U vraagt mij hierbij om hulp. Helaas kan ik u persoonlijk niet helpen bij het oplossen van uw problemen. U kunt overwegen contact op te nemen met [naam hulpverleningsinstantie]. De adresgegevens zijn:*

*Ik hoop dat er snel verbetering komt in uw situatie en wens u veel sterkte toe.*

***Hoogachtend /Met vriendelijke groet,***

## 20. Kinderbrief

Brieven van kinderen beantwoordt de MP altijd, tenzij het verzoeken zijn tot een interview. Deze worden door BBB beantwoord. (zie Cluster Verzoeken interview). Kinderbrieven hebben een andere toonzetting dan de overige stukken. Je moet hierbij denken aan een eenvoudige formulering en een sympathieke toonzetting. De MP heeft kenbaar gemaakt het erg leuk te vinden om brieven van kinderen te krijgen en te beantwoorden. Houd hier dan ook rekening mee.

## 21. (Voorgenomen) Beleid

Deze stukken gaan over maatregelen die nog niet door de Eerste en/of Tweede Kamer zijn goedgekeurd. Voorbeelden hiervan waren bijvoorbeeld het grijs kenteken, VUT/prépensioen. Het raamwerk hiervoor is:

*In uw brief / e-mailbericht van ....., gaat u in op ..... (onderwerp voorgenomen beleid).*

*Het is inderdaad juist dat het kabinet/ het ministerie van (naam departement) het voornemen heeft om het beleid over (onderwerp voorgenomen beleid) te wijzigen / te vernieuwen/ te ontwikkelen. Op dit moment is het echter nog te vroeg om inhoudelijk op deze materie in te gaan. De voorstellen zijn nog niet concreet uitgewerkt en er zijn nog geen besluiten over genomen. Voordat een wetsvoorstel in werking treedt, moeten de Tweede en Eerste Kamer hun goedkeuring daartoe geven. De parlementsleden gaan hierover in debat met leden van het kabinet; de uitkomsten van een debat kunnen leiden tot wijzigingen in de voorstellen.*

*Mocht u meer informatie willen hebben over de status van (onderwerp voorgenomen beleid), dan kunt u contact opnemen met de afdeling Publieksvoorlichting van het ministerie van (naam departement). Ook kunt u informatie vinden op [www.min.....nl](http://www.min.....nl) / [regering.nl](http://regering.nl).*

## 22. Politiek actuele reacties

Deze stukken gaan over politiek gevoelige gebeurtenissen waar uiterst zorgvuldig mee omgegaan moet worden. Voorbeelden hiervan zijn reacties n.a.v. de moord op Pim Fortuyn en Theo Van Gogh, reacties naar aanleiding van activiteiten van kamerlid Hirsi Ali. Hiervoor wordt door KMP een SA geschreven. Zover mogelijk wordt het SA in zijn geheel overgenomen. Deze worden dan ook niet meer TV (Ter Verificatie) aangeboden aan het KMP. Wordt er wel een wijziging aangebracht in het SA, hoe klein deze ook mag zijn, dan wordt het stuk wel TV aangeboden aan het KMP.

## 23. CDA

Als burgers specifiek informeert naar -standpunten dan wordt het adres van de TK-fractie van het gegeven. N.B. dus geen DE. Als AZ verwoorden wij het kabinetsstandpunt en niet perse het a-standpunt. 'oen we niet om deze scheiding zuiver te houden.

## 24. Maatwerk

Stukken die niet in de bovenstaande clusters passen, of die een samengesteld antwoord uit meerdere clusters moeten hebben, krijgen een maatwerkantwoord. De antwoorden op deze stukken vergen zorgvuldig onderzoek. Eventueel wordt er contact opgenomen met een

ander departement, het KMP of RVD - Centraal. De bewerkingstijd is dan ook aanzienlijk langer dan bij de overige clusters.

#### ***IV. Standaardzinnen en formuleringen***

Hieronder volgt een aantal standaardzinnen dat in alle clusters gebruikt kan worden. Deze zinnen staan ook onder de ‘word-knoppen’ op het AZ-netwerk en kunnen dus snel in de tekst gekopieerd worden.

#### **OPENINGSZINNEN**

##### **Neutraal**

“In uw brief/ e-mailbericht van [datum] vraagt u mijn aandacht voor.”

“Helaas kwam ik niet eerder aan beantwoording toe.” (gebruiken als de termijn van zes weken is verstreken).

##### **Hartelijk/Kinderbrieven**

“Hartelijk dank voor uw/ je brief/ e-mailbericht van [datum].”

“Helaas had ik niet eerder tijd om je/jullie terug te schrijven.” (gebruiken als de termijn van zes weken is verstreken).

#### **INLEIDENDE ZINNEN**

“In uw brief/ e-mailbericht vraagt u (mijn) aandacht voor [onderwerp].”

“In uw brief/ e-mailbericht reageert u op [onderwerp].”

“In uw brief/ e-mailbericht vraagt u (mijn) aandacht voor de mogelijke gevolgen van de kabinetsvoorstellen/ kabinetsbeleid voor uw persoonlijke situatie.”

“U stelt daarin veel onderwerpen aan de orde. Ik hoop dat u er begrip voor hebt dat het voor mij niet mogelijk is inhoudelijk in te gaan op al uw vragen en opmerkingen.”

“Ik maak hieruit op dat u problemen hebt met/ zich zorgen maakt over [onderwerp].”

“In uw brief/ e-mailbericht doet u verslag van uw levensverhaal en de moeilijkheden die u hebt ondervonden.”

#### **OVERGANGSZINNEN**

“Ik wil u, in zijn algemeenheid, graag het kabinetsbeleid toelichten.”

“Graag maak ik van de gelegenheid gebruik het kabinetsbeleid (in algemene zin) toe te lichten.”

“Het kabinetsbeleid betreffende de/het [onderwerp] is als volgt.”

“Het spijt mij oprecht dat u zoveel tegenslag in uw leven hebt ervaren.”

“Het spijt mij te moeten vernemen dat...”

“U haalt in uw brief/ e-mailbericht een aantal onderwerpen specifiek aan.”

“De reden waarom u mij schrijft is om mij te vragen of ik voor u kan bemiddelen bij [onderwerp].”

“Graag wil ik hier als volgt op reageren:” (en niet de veel minder fraaie variant “In antwoord hierop graag het volgende:”)

## **AFSLUITENDE ZINNEN**

### **Neutraal/Bij aanmatigende stukken**

“Van de inhoud van uw brief/ e-mailbericht heb ik kennisgenomen.”

“Van uw visie/ opvattingen/ mening heb ik kennisgenomen.”

“Van de in uw brief verwoorde opvattingen heb ik (met aandacht) kennisgenomen.”

“Ik dank u voor het onder mijn aandacht brengen van uw mening/ visie/ opvattingen.”

“Ik dank u voor uw brief/ e-mailbericht.”

### **Meeveren**

“Ik stel het op prijs dat u de moeite hebt genomen om uw bezorgdheid onder mijn aandacht te brengen.”

“Ik waardeer uw politieke en maatschappelijke betrokkenheid”

“Ik waardeer uw politieke betrokkenheid en respecteer het dat u mij uw opvattingen hebt willen doen toekomen.”

“Ik wil u bedanken voor uw suggesties. Uw betrokkenheid waardeer ik zeer.”

“Ik dank u voor uw betrokkenheid bij het regeringsbeleid, in het bijzonder aangaande [onderwerp].”

“Ik dank u voor de moeite die u hebt genomen om mij deelgenoot te maken van uw persoonlijke verhaal.”

“Ik wens u veel sterkte toe bij het dragen van uw ziekte en stel het op prijs dat u mij hebt geschreven.”

“Ik wens u veel sterkte toe voor nu en in de toekomst.”

“Ik wens u veel succes bij het [onderwerp].”

“Veel mensen schrijven mij over hun zorgen, opvattingen en problemen. Ik stel het op prijs om ook op die manier te vernemen wat de mensen bezighoudt. Bij de moeilijke afwegingen waar het kabinet voor staat zijn die signalen van belang”.

“Ik waardeer het zeer dat u mij van deze zaak/ kwestie op de hoogte hebt willen brengen en wens u veel succes/ sterkte bij [...]”

### **Bij bemoediging**

“Ik dank u voor uw bemoedigende woorden en waardeer uw blijk van ondersteuning.”

“Ik dank u voor uw goede wensen en de moeite die u hebt genomen mij van uw opvattingen op de hoogte te stellen.”

“Ik dank u voor de woorden van bemoediging en ondersteuning die uit uw bericht/brief spreken. Deze waardeer ik ten zeerste.”

### **Kinderbrieven**

“Ik dank je voor je bericht/brief. Zo weet ik ook hoe kinderen denken over de belangrijke beslissingen die het kabinet moet nemen.”

“Ik wens je veel succes met je werkstuk.”

### **Bij slecht-nieuwsantwoorden**

“Ik ben mij ervan bewust dat ik met mijn antwoord niet direct een oplossing heb voor uw situatie. Ik wens u veel sterkte toe en hoop dat u met de betrokken partijen tot een oplossing kunt komen.”

“Ik hoop dat ik u met deze uitleg enigszins gerust heb kunnen stellen.

“Ik stel het op prijs dat u de moeite hebt genomen mij te schrijven. Ik beschouw uw bericht als een signaal om aandacht te blijven besteden aan de positie van mensen met een laag inkomen.”

“Hoewel ik begrijp dat dit antwoord u niet tevreden zal stellen, kan ik u helaas geen ander antwoord geven.”

“Ik hoop dat ik u met mijn antwoord heb kunnen overtuigen van het belang van [onderwerp].”

“Ik wil u wijzen op de mogelijkheid een advocaat in te schakelen/ contact op te nemen met een Juridisch Loket/ Bureau Sociaal Raadslieden..”

of

“U kunt overwegen contact op te nemen met ...”

### **ENGELSTALIG**

“Herewith I acknowledge the receipt of your letter/ e-mail of [date].”

“Unfortunately, I was not able to reply to you sooner.”

“In your letter/ e-mail you ask my attention for [onderwerp].”



“I would like to thank you for sharing your views/opinion and I would like to wish you all the best.”

“I would like to thank your for bringing aforementioned subject to my attention.”

“I would like to wish you success/ the best.”

“Yours sincerely,” (Hoogachtend) Je gebruikt “Yours sincerely,” als de naam van de schrijver bekend is. Als deze niet bekend is gebruik je “Yours faithfully,” Aangezien BBB geen anonieme stukken beantwoordt, wordt alleen “Yours sincerely,” gebruikt.

## OVERIGE PRAKTISCHE ZAKEN

### Criteria voor het geven van een doorverwijsadres in een BBB-stuk:

- het stuk bevat een veelheid van onderwerpen, echter het zwaartepunt ligt bij één specifiek departement; doorverwijzen naar vakminister
- in de antwoordbrief wordt in grote lijnen het betreffende beleid uitgelegd. Voor gedetailleerde informatie kunnen burgers informeren bij het betreffende departement; of verwijzen naar Postbus51 of regering.nl
- uit het stuk blijkt dat de burger bij nagenoeg alle instanties is geweest. Dan geeft BBB het adres van de Nationale Ombudsman. (N.B.: BBB stuurt nooit stukken DE naar de Ombudsman);
- uit het stuk blijkt dat mensen persoonlijke (juridische) problemen hebben, dan geeft BBB het adres van een Bureau Rechtshulp of een Bureau Sociaal Raadslieden.
- Een adres van een andere instantie wordt als volgt gegeven:  
“De adresgegevens zijn:”  
Vermijd uitvoerige constructies als: “Volledigheidshalve geef ik u hierbij de adresgegevens.”  
De adresgegevens komen onder elkaar te staan:  
Ministerie van Algemene Zaken  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
Tel.: 070 -  
Fax: 070 -  
E-mail: [publieksinformatie@minaz.nl](mailto:publieksinformatie@minaz.nl) (dus geen hyperlink streep)  
Internet: [www.minaz.nl](http://www.minaz.nl) (dus geen hyperlink streep)
- Geef alleen het postadres (behalve bij een Bureau Sociaal Raadslieden).
- Geef, als dit bestaat, alleen het voorlichtingsnummer.
- Laat extra informatie als openingstijden, wel of geen gratis telefoonnummer achterwege.

### Burger napraten

Kijk uit met het herhalen van formuleringen van de burger (zie ook OPBOUW). Vaak schrijven burgers dat ze zich gedupeerd voelen of brengen hun frustratie op een onparlementaire wijze over. Herhaal deze formuleringen dan niet. De MP erkent dan hun gevoelens door te zeggen dat mensen zich zorgen maken. Ook zijn de formuleringen sowieso vaak tendentius, waarmee als je ze herhaalt een antwoord politiek gevoelig kan worden. Een neutrale toonzetting voorkomt dit.

## V. Punctuatie

Dit hoofdstuk behandelt afspraken over de vorm van geschreven teksten. Hierbij worden voorbeelden aangehaald die AZ-gerelateerd zijn. Meer tips kun je vinden in de woordenlijst der Nederlandse taal: het Groene boekje<sup>1</sup>. Hierin vind je de spelling van ruim 110.000 woorden. Bij AZ wordt de voorkeursspelling gehanteerd. Dit geldt in een aantal gevallen echter niet voor specifiek AZ-gerelateerde zaken, zoals de ondertekening van brieven. Deze gevallen worden in de Schrijf- en procedurewijzer beschreven.

### LEESTEKENS

#### Afbreken

- Breek woorden nooit af, maar verplaats ze naar de volgende regel.

#### Spaties

- Tussen woorden, getallen en afkortingen komt een spatie.
- Punten, komma's, dubbele punten, puntkomma's, uitroepstekens en vraagtekens komen altijd direct achter de laatste letter. Daarna komt de spatie.
- Zet voor en na de aandachtsstreepjes - zoals hier - een spatie.

Zet géén spatie:

- in een afkorting: n.v.t.;
- tussen twee leestekens;
- bij een apostrof: 's avonds, Kees' nota;
- aan de binnenkant van haakjes (zoals hier);
- tussen aanhalingstekens (Hij zei: "Ik denk hierover nog even na.");
- bij een streepje als koppelteken: olie-industrie;
- tussen twee titels: mr.drs. J. van Beek

#### Dubbele punt

- Typ achter een dubbele punt geen hoofdletter.

Gebruik wél een hoofdletter wanneer:

- direct na de dubbele punt een woord volgt dat altijd met een hoofdletter wordt geschreven;
- na de dubbele punt een citaat met een volledige zin volgt.

#### Voorbeeld

De procedure is als volgt: allereerst wordt overleg gevoerd met de minister, vervolgens kan de zaak aan de ministerraad worden voorgelegd.

De volgende personen waren aanwezig: Jan, Marijke, Anneke en Jos.

De minister antwoordde het kamerlid: "Ik zal u voor het zomerreces inlichten over de laatste ontwikkelingen."

#### Aanhalingstekens

- Gebruik uitsluitend de enkele apostrof als aanhalingsteken (').

---

<sup>1</sup> Het Groene boekje zit in Word (onder menu Extra) op elke pc.

- Citaten en titels van teksten komen tussen aanhalingstekens.
- Alleen bij een aanhaling binnen een aanhaling wordt de dubbele apostrof gebruikt.
- Alleen citaten die volledige zinnen zijn, beginnen met een hoofdletter.
- Zet de aanhalingstekens na de punt, het vraagteken of uitroepteken.

*Voorbeeld*

Het eindrapport van de commissie heet ‘Inzicht in toezicht’.

Hij antwoordde: ‘Ik dacht dat jij zei: “Wat een interessant onderwerp is dat”.’

### **Procentteken**

- Gebruik het procentteken (%) alleen in combinatie met cijfers en gebruik daarbij geen spatie.
- Schrijf in een tekst het woord ‘procent’ altijd voluit.

*Voorbeeld*

6%

De korting bedraagt zes procent.

17,5%

De BTW is 19%.

## **HOOFDLETTERS**

### **Algemeen**

Zet een hoofdletter:

- aan het begin van de zin;
- aan het begin van elke regel van een adres of ondertekening;
- bij namen van personen:  
de heer T. ter Meulen, mevrouw Van de Molen-van de Hoek;
- bij talen, volken, nationaliteiten en landen;
- Nederlanders, de Nederlandse samenleving, plat Rotterdams;
- bij aardrijkskundige namen, ook met een koppelteken:
- Zuid-Afrika, Zuid-Afrikaans, Bergen op Zoom, Schedeldoekshaven, Oude Leidsestraat;
- bij gebouwen en schepen: de Ridderzaal;
- bij feestdagen: Pasen, Koninginnedag;
- bij historische tijdperken en stromingen: de Tweede Wereldoorlog, het Imperialisme;
- bij partijen: Partij van de Arbeid.

### **Functionies**

- Schrijf functionies met een kleine letter.
- Kijk voor het afkorten van functionenamen bij AFKORTINGEN.

*Voorbeeld*

de secretaris-generaal<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> In de ondertekening van brieven wijkt de schrijfwijze hiervan af omdat dit is bepaald in de mandaatregeling

het hoofd Centrale Afdeling P&O  
burgemeester Pietersen  
de directeur Voorzieningen

### **Staatshoofden**

- Volgt er een naam achter het staatshoofd, schrijf dan de titel van het staatshoofd met een kleine letter.
- Wordt de titel van een staatshoofd zonder naam gebruikt, schrijf deze dan met een hoofdletter.
- Wordt een titel van een staatshoofd als een soortnaam gebruikt, schrijf deze dan met een kleine letter.

#### *Voorbeeld*

Gisteren bezochten wij koningin Beatrix.  
De Koningin ontving haar gasten.  
De vorige president van Frankrijk heette Jacques Mitterand.

- Aanduidingen van vorstelijke personen en het majesteitsmeervoud krijgen een hoofdletter.

#### *Voorbeeld*

Hare Majesteit  
Hare Koninklijke Hoogheid  
de Prins der Nederlanden  
Wij Beatrix

### **U en uw**

- Typ 'u' en 'uw' met kleine letters, behalve in brieven aan de Koningin.

### **Wetten en titels**

- Bij wetten en titels van teksten wordt de naam ervan letterlijk overgenomen. Is deze niet bekend, typ dan alleen het eerste woord met een hoofdletter.

#### *Voorbeeld*

de nota Criminaliteit in relatie tot integratie van etnische minderheden  
de Miljoenennota  
de Troonrede  
de Regeringsverklaring

### **Ministeries en hun onderdelen**

- Schrijf woorden als ministerie en afdeling met een kleine letter (tenzij anders is afgesproken binnen de organisatie). In de naam krijgen de naamwoorden een hoofdletter.

#### *Voorbeeld*

ministerie van Algemene Zaken  
Dienst Publiek en Communicatie

## Organisaties

- Volg de officiële schrijfwijze zoals de organisatie die zelf gebruikt. Is die niet bekend, geef dan elk naamwoord een hoofdletter.

### *Voorbeeld*

de Tweede Kamer  
het kamerlid  
Kamervragen  
de kamercommissie  
de Algemene Rekenkamer  
het Rijk  
de rijksoverheid  
de Kroon  
het kroonberoep  
de Staat (der Nederlanden)  
het staatsstuk  
het Kabinet der Koningin  
het huidige kabinet  
de Koninklijke Luchtmacht  
de gemeente Haarlem  
de provincie Gelderland  
het parlement  
de commissaris van de Koningin  
de volksvertegenwoordiging  
de Vereniging van Nederlandse Gemeenten  
het Algemeen burgerlijk pensioenfonds  
de Nederlandse orde van advocaten  
de Verenigde Naties  
het Europees Parlement  
de Raad van State

- Volg waar mogelijk de schrijfwijze die in de Grondwet wordt gebruikt.

### *Voorbeeld*

ministerraad  
regering  
gemeente  
Kamers  
minister-president<sup>3</sup>  
voorzitter Tweede (Eerste) Kamer

## Namen van stukken

- Namen van stukken worden met een kleine letter geschreven.

### *Voorbeeld*

koninklijk besluit  
voorstel van wet  
algemene maatregel van bestuur

---

<sup>3</sup> In de ondertekening van brieven wijkt de schrijfwijze hiervan af omdat dit is bepaald in de mandaatregeling

nota van wijziging  
memorie van toelichting

### Samengestelde woorden

- Samengestelde woorden worden met een kleine letter geschreven.

*Voorbeeld*  
staatsstuk  
rijksoverheid  
kroonlid

## AFKORTINGEN

### Algemeen

- Gebruik zo weinig mogelijk afkortingen.
- Is een afkorting niet te vermijden, vermeld dan eerst de volledige naam en daarachter, tussen haakjes, de afkorting. In de rest van de tekst kun je die afkorting gebruiken.

*Voorbeeld*  
De Centrale Afdeling Personeel en Organisatie (P&O) heeft besloten een lezingencyclus te organiseren. De organisatie hiervan is opgedragen aan het secretariaat van P&O.

### Ministeries en hun onderdelen

- Zet afkortingen van ministeries en hun onderdelen in hoofdletters, zonder punten. Gebruik echter in de eerste plaats de afkorting zoals het onderdeel of het ministerie die zelf hanteert.

#### *Voorbeelden AZ*

ministerie van Algemene Zaken	AZ
Kabinet Minister-President	KMP
Secretariaat Ministerraad	SMR
Directoraat-Generaal Rijksvoorlichtingsdienst	DG-RVD
afdeling Communicatiebeleid	CB
afdeling Analyse en Informatie Regeringsbeleid	AIR
afdeling Pers en Publiciteit	P&P
Dienst Publiek en Communicatie	DPC
Centrale Afdeling Facilitaire Zaken	FAZ
Centrale Afdeling Financieel-Economische Zaken	FEZ
Centrale Afdeling Personeel en Organisatie	P&O
Centrale Afdeling Communicatietechnologie Informatie-en Documentmanagement	CID
Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid	WRR

### Funcities

minister-president	MP
secretaris-generaal	SG
plaatsvervangend secretaris-generaal	pSG
directeur-generaal Rijksvoorlichtingsdienst	DG-RVD

### Organisaties

- Zet ook afkortingen van organisaties in hoofdletters, zonder punten.

#### *Voorbeeld*

VNG  
VVO  
ANWB

- Alleen afkortingen van opleidingen krijgen kleine letters: mavo, havo, meao.
- Voor politieke partijen gebruik je de door hen zelf gebruikte afkortingen.

#### *Voorbeeld*

CDA  
VVD  
PvdA  
ChristenUnie  
D66  
SGP  
GroenLinks

### Academische titels

- In volgorde van opsomming:
  1. mr.
  2. ir.
  3. dr.
  4. drs.
  5. ing.
- Achter afkortingen van titels komt een punt.
- Als iemand meerdere titels heeft, begin dan met de eerstgenoemde titel uit bovenstaand rijtje en zet geen spatie tussen de titels.

#### *Voorbeeld*

mr.drs. J. van der Zande

## GETALLEN EN NUMMERS

### Algemeen

- Schrijf in een tekst alle getallen beneden de twintig uit; dat geldt ook voor tientallen en honderdtallen.
- Geef alle andere getallen in cijfers weer.

#### *Voorbeelden*

zes  
tien  
elf  
negentien  
twintig

21  
vijfhonderd  
501

- Schrijf 'miljoen' en 'miljard' altijd los van het voorafgaande getal en kort het nooit af.

*Voorbeeld*  
tien miljoen  
21 miljard



## ***Bijlage – Procedurele Standaardteksten***

### **Clusters**

1. Doorsturen Extern BBB
2. Bemoediging
3. Fotoaanvraag
4. Gerechtelijke procedure
5. Asielverzoek derden
6. Afschrijving
7. Klacht bij afschrijving
8. Meerschrijvers
9. MP niet bevoegd
10. Eerstverantwoordelijke bewindspersoon
11. Doorsturen extern MP
12. Verzoek om verduidelijking
13. Niet tevreden met doorzending door BBB
14. Verzoeken voor interviews van scholieren/ studenten/ individuele burgers

### **1. Doorsturen Extern door BBB**

#### **Brief aan burger**

Geachte heer/ mevrouw,

Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw brief d.d. [datum] gericht aan minister-president Balkenende. Hierin vraagt u aandacht voor [onderwerp].

Gezien het onderwerp heb ik uw e-mailbericht doorgezonden aan de eerstverantwoordelijke bewindspersoon, de minister/ staatssecretaris van [departement], met het verzoek de behandeling over te nemen.

Met vriendelijke groet,

Bureau Beantwoording Burgercorrespondentie,  
(3 witregels)

\_\_\_\_\_

#### **Brief aan minister/ staatssecretaris**

Hierbij doe ik u de brief toekomen van:

- De heer Dijkstra uit 'S GRAVENHAGE, kenmerk 484788

Zou u de behandeling hiervan willen overnemen?

Ik heb betrokkene van deze doorzending in kennis gesteld.

Bureau Beantwoording Burgercorrespondentie,  
(3 witregels)

\_\_\_\_\_

## 2. Bemoediging

Hartelijk dank voor uw brief. De woorden van bemoediging en ondersteuning die eruit spreken waardeer ik ten zeerste.

Met vriendelijke groet,

## 3. Fotoaanvraag

- **Nederlands**

Hartelijk dank voor uw brief/e-mailbericht. Ik heb uw vriendelijke woorden zeer op prijs gesteld.

Naar aanleiding van uw verzoek doe ik u hierbij een gesigioneerde foto/twee gesigioneerde foto's toekomen.

Voor kinderen:

Hartelijk dank voor je brief enz.....

- **Engels**

Dear Mr/Mrs.....,

Thank you for your letter/postcard/ e-mail. I would like to thank you for your kind words. Herewith I send you an autographed photograph / the two signed photographs you asked for. Please find it /them enclosed.

I would like to wish you all the best.

- **Duits**

Sehr geehrte Frau...../Sehr geehrter Herr.....,

Vielen Dank für Ihren Brief/Ihre Karte. Ich danke Ihnen für Ihre freundliche Worte. Wie gewünscht übersende ich Ihnen anbei ein Foto/zwei Fotos mit meinem Autogramm.

- **Frans**

Madame/Monsieur.....,

J'ai bien reçu votre lettre/carte postale/ e-mail. Pour compléter votre collection/ A propos de votre demande vous trouverez ci-joint une photo avec ma signature-autographe.

Veillez agréer mes salutations distinguées.

## 4. Gerechtelijke procedure

Tot mijn spijt kan ik u niet behulpzaam zijn. Over zaken die aan het oordeel van de rechter onderworpen zijn (geweest), onthoud ik mij stevast van een oordeel. Rechterlijke instanties zijn in ons staatsbestel onafhankelijk. Om die onafhankelijkheid te waarborgen mogen en kunnen de uitspraken van deze instanties niet door mij worden beïnvloed. Als u het niet eens bent met de uitspraken, dan staan daar beroepsmogelijkheden voor open. Indien u het niet eens bent met de wijze waarop uw zaken zijn behandeld door de rechter, dan kunt u bij de rechtbank informeren welke mogelijkheden u hebt om zich daarover te beklagen. Ook voor de overige instanties waarvan u van mening bent dat u daardoor niet op een behoorlijke

manier bent behandeld, geldt dat u zich het beste tot die instanties kunt wenden. Hoewel ik begrijp dat mijn reactie u niet tevreden zal stellen, kan ik u geen ander antwoord geven.

Hoogachtend,

### **5. Asielverzoek derden**

In uw brief vraagt u mijn aandacht voor **de asielaanvraag van/verblijfsstatus van/ het verlenen van een verblijfsvergunning aan [naam van de betreffende persoon]**. Ik waardeer uw betrokkenheid, maar kan als minister-president over individuele gevallen geen uitspraak doen. De eerstverantwoordelijke bewindspersoon voor het vreemdelingenbeleid is minister Verdonk. Indien u dit wenst kunt u zich ook tot haar wenden. De adresgegevens zijn:

Ministerie van Justitie  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag

In algemene zin wil ik hier wel het volgende over zeggen. Het kabinet staat een strakke uitvoering van het Nederlandse asielbeleid voor. Niet om slachtoffers van vervolging te weren, want voor hen heeft Nederland altijd plaats gehad en dat zal zo blijven. Het is onmogelijk om al degenen, die om andere redenen naar ons land komen, een plaats in onze samenleving te bieden, hoezeer hun wens om hun positie te verbeteren ook te begrijpen is. Het draagvlak in Nederland voor de opvang van echte vluchtelingen zou door een te grote toestroom van asielzoekers afnemen, zoals we ook in het verleden hebben gezien.

Ik ben mij er zeer van bewust dat het uitzetten van uitgeprocedeerde asielzoekers in individuele gevallen zeer ingrijpend kan zijn, zeker als de betrokkenen al jaren in ons land verblijven. Ik heb er ook alle begrip voor dat vrienden en bekenden grote moeite hebben met de uitzetting van deze mensen. Het is echter zo dat van de mensen die worden uitgezet herhaalde malen (ook door de rechter) is vastgesteld dat zij geen aanspraak kunnen maken op een verblijfsstatus. Zij hebben dus geen recht op verblijf in ons land.

Ik besef dat dit antwoord u niet direct tevreden zal stellen. Wel hoop ik dat u van mij wilt aannemen dat het kabinet met grote zorgvuldigheid omgaat met het complexe asielvraagstuk.

### **6. Afschrijving**

In uw nadere brief vraagt u opnieuw mijn aandacht voor **[onderwerp]**.

U hebt van **mij/de eerstverantwoordelijke bewindspersoon**, de minister van [...] reeds een reactie ontvangen. Hier wil ik het graag bij laten. Naar aanleiding van uw brief stel ik vast dat ik u verder niet behulpzaam kan zijn. Voortzetting van deze correspondentie acht ik dan ook niet zinvol. Ik zal in het vervolg volstaan met kennisneming van uw brieven over dit onderwerp. (*+ Facultatief, als je denkt dat de lezer de laatste zin niet zal begrijpen: U zult dan ook geen reactie meer ontvangen op uw toekomstige correspondentie.*)

### **7. Klacht bij afschrijving**

In uw brief uit u uw ongenoegen over het feit dat ik u bij brief van **[datum]** met kenmerk [...] te kennen heb gegeven voortaan te volstaan met kennisneming van uw

correspondentie. Ik kan u echter enkel verwijzen naar mijn voorgaande reacties op uw brieven. Hier wil ik het bij laten.

Indien u dit wenst, kunt u uw klacht tevens onder de aandacht brengen van de Nationale Ombudsman. De adresgegevens zijn:

Nationale Ombudsman

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Tel.: 0800 – 33 55555

Internet: [www.ombudsman.nl](http://www.ombudsman.nl)

Hoogachtend,

### **8. Meerschrijvers**

Uw brief heb ik in goede orde ontvangen **en met aandacht gelezen**. U stelt daarin veel onderwerpen aan de orde. Van uw visie heb ik kennisgenomen.

U zult echter begrijpen dat het voor mij niet mogelijk is met iedere burger die mij schrijft een uitgebreide correspondentie te voeren over het regeringsbeleid. Ik ben dan ook niet altijd in de gelegenheid om inhoudelijk te reageren op alle vragen en opmerkingen. Ik hoop dat u daar begrip voor hebt. **Daarbij komt nog dat veel van de door u aangehaalde kwesties op het terrein van de vakministers liggen. Mogelijk kunt u uw correspondentie over genoemde onderwerpen aan hen richten.**

### **9. MP niet bevoegd (trefwoord: Instantie P)**

In uw brief/ e-mailbericht vraagt u mijn aandacht voor [onderwerp].

Tot mijn spijt moet ik u mededelen dat ik u hierbij persoonlijk niet behulpzaam kan zijn. **Deze kwestie onttrekt zich aan mijn bevoegdheid.** U kunt overwegen contact op te nemen met [...] en aan hen vragen wat voor u de mogelijkheden zijn.

### **10. Eerstverantwoordelijke bewindspersoon**

Hartelijk dank voor uw **brief / e-mailbericht die / dat ik met belangstelling heb gelezen**. U vraagt daarin mijn aandacht voor [onderwerp].

Terecht zond u deze brief ook aan de eerstverantwoordelijke bewindspersoon voor dit onderwerp, de minister van [..]. Ik ga ervan uit dat u van of namens [...] een reactie ontvangt.

### **11. Doorsturen Extern MP**

Hartelijk dank voor uw **brief / e-mailbericht die / dat ik met belangstelling heb gelezen**. U vraagt daarin mijn aandacht voor [onderwerp].

Ik gemeend er goed aan te doen uw brief ter behandeling door te zenden aan de eerstverantwoordelijke bewindspersoon voor dit onderwerp, de minister van [..]. Ik ga ervan uit dat u van of namens [...] een reactie ontvangt.

## **12. Verzoek om verduidelijking**

Uw **brief / e-mailbericht** heb ik in goede orde ontvangen. Hieruit kan ik onvoldoende opmaken wat uw concrete verzoek aan mij is. Het is voor mij dan ook niet duidelijk op welke wijze ik u van dienst zou kunnen zijn.

## **13. Niet tevreden met doorzending BBB**

In uw brief reageert u op het feit dat uw brief van [datum] met kenmerk [.] ter behandeling is doorgestuurd naar de minister/ staatssecretaris van [naam ministerie]. Ik heb van uw opvattingen hierover kennisgenomen.

Het is de gebruikelijke werkwijze om brieven die onderwerpen behandelen behorende tot het beleidsterrein van een andere bewindspersoon, deze naar desbetreffende bewindspersoon door te sturen. Niettemin heb ik kennisgenomen van de in uw bericht verwoorde zorgen/opvattingen over [onderwerp]. Ik ga ervan uit dat u van of namens de minister/ staatssecretaris van [naam ministerie] tevens een reactie zult ontvangen.

## **14. Verzoeken voor interviews van scholieren/ studenten/ individuele burgers (trefwoord: Geen tijd MP)**

In uw brief nodigt u de minister-president uit voor/ vraagt u de minister-president mee te werken aan een werkstuk over / geeft u aan de minister-president te willen interviewen over / vraagt u de minister-president om een persoonlijk onderhoud/ gesprek.

In verband met zijn zeer drukke werkzaamheden kan hij helaas geen gehoor geven aan uw verzoek.

Ik wens u veel succes toe met uw ..... **(conform gekozen onderdeel).**

Met vriendelijke groet,

Bureau Beantwoording Burgercorrespondentie