

Rapport brieven gemeente De Wolden

Deel 1: algemeen

Voor deze analyse hebben we 39 brieven gemeten met de meetlat. De brieven zijn afkomstig uit het algemene deel van het archief. Hieronder leest u de meetwijze, de bevindingen en de aanbevelingen.

Hoe is er gemeten?

Vooraf aan de meting hebben we een meetlat ontwikkeld. Deze meetlat is gebaseerd op afspraken uit de schrijfwijzer van gemeente De Wolden. Ook zijn de kernwaarden in de meetlat meegenomen. De complete meetlat vindt u in de bijlage. De meetlat meet op de volgende punten/kernwaarden:

- Helder: hoe is de opbouw van de brief?
- Betrokken: staat de lezer centraal?
- Actief: is de tekst prettig leesbaar?
- Onderscheidend: staan alle puntjes op de i?

Wat zijn de bevindingen en aanbevelingen?



De brieven beginnen met <Geachte meneer/mevrouw> <Achternaam>

Dit is volgens de afspraak in de schrijfwijzer.

Aanbevelingen:

- Kies waar kan voor de aanhef 'Beste <meneer/mevrouw> <Achternaam>'. 'Beste' is vriendelijker en minder afstandelijk dan 'Geachte'.

De inleiding bevat de aanleiding van de brief

De inleiding is in de meeste gevallen kort en beschrijft de aanleiding. Soms is de inleiding lang doordat de aanleiding erg uitgebreid is beschreven.

Aanbevelingen:

- Schrijf een inleiding van 3 stappen: aanleiding, onderwerp, doel. In sommige brieven gebeurt dit wel.
- Schrijf vanuit de lezer (u) in plaats van vanuit 'wij'.

Voorbeeld goede inleiding: Op 19 april 2016 ontving ik uw aanvraagformulier (aanleiding). Daarin vraagt u ontheffing voor het schenken van zwakalcoholhoudende dranken (onderwerp). In deze brief geef ik u mijn reactie (doel).

Voorbeeld inleiding die beter kan: Op 18 mei 2016 hebben wij de volgende graven met nummer(s) XX en XX op de Begraafplaats X overgeschreven op uw naam. (lange aanleiding + onderwerp samen).

De meeste brieven bevatten tussenkopjes

Tussenkopjes zorgen voor structuur. De kopjes die het meest voorkomen zijn thematische kopjes (1-3 woorden). Helaas heeft nog niet elke brief tussenkopjes.

Aanbevelingen:

- Zet in elke brief tussenkopjes.
- Zet boven elke alinea (na de inleiding) tussenkopjes.
- Wees consequent in het soort kopje: vragend, thematisch of een hele zin.

De boodschap staat op verschillende plekken

Soms staat deze direct na de inleiding: dat is de juiste plek. Dit is echter niet altijd het geval.

Aanbevelingen:

- Zet de belangrijkste boodschap in de alinea na de inleiding.
- Bouw elke alinea als een piramide op: begin met het belangrijkste en schrijf vervolgens de toelichting.

Het slot geeft aan bij wie de lezer terecht kan met vragen

In het slot staat de naam van de contactpersoon. Een enkele keer staat er ook het telefoonnummer bij.

Aanbevelingen:

- Noem altijd ook het telefoonnummer, e-mailadres en eventueel werkdagen.
- Herhaal ook het kenmerk van de brief. Zo hoeft de lezer niet te zoeken naar deze gegevens.
- Schrijf niet: 'ik ga ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd'. Dat is ouderwets en je doet de deur dicht voor de klant.

De brieven eindigen met 'met vriendelijke groet'

Ook staat de voor- en achternaam van de ondertekenaar erbij. Dat staat vriendelijk. Door voor- en achternaam te noemen, zet je jezelf op gelijk niveau met de lezer.



Betrokken

De brieven wisselen af met 'u', 'wij' en 'ik'

Sommige brieven zijn al u-gericht. Daarmee zet je de lezer centraal. Ook staat er zowel 'wij' als 'ik' in de brieven. Dat maakt ze persoonlijker.

Aanbevelingen:

- Schrijf waar kan nog meer vanuit 'u'.
- In deze brief informeren wij. → In deze brief leest u.*

Wetten staan met nadruk in de brief of als bijlage

De meeste brieven bevatten verwijzingen naar wetten. Sommige brieven beginnen de boodschap met een wet. Dit is niet lezersgericht. In andere brieven zijn wetten naar een bijlage verplaatst. Dit is meer lezersgericht.

Aanbevelingen:

- Vraag je af wat een wet toevoegt als je deze (helemaal) noemt in de brief of bijlage. Zorg er vooral voor dat het voor de lezer duidelijk is wat er in de wet staat.
- Begin met de boodschap. Noem de wet achteraan als toelichting.

Van: Wij verlenen u hierbij op grond van artikel 10.63 Wet milieubeheer en artikel 5:34 APV ontheffing voor het verbranden van takken.

Naar: U krijgt ontheffing voor het verbranden van takken. <toelichting>. U krijgt de ontheffing volgens artikel 10.63 van de Wet milieubeheer en artikel 5:34 van de Algemene Plaatselijke Verordening.

De schrijver denkt mee, maar het kan vriendelijker

Meedenken is goedbedoeld, maar zorg ervoor dat de toon daarbij aansluit.

Aanbevelingen:

- Voeg gevoelswoorden toe waar dat past. Zoals 'gefeliciteerd' bij een nieuwe woning.
- Voorkom 'moeten' en 'dienen'. Schrijf niet te dwingend, maar kies voor een positieve benadering.

Van: Wilt u op vrijdagmiddag of zaterdag branden dan dient u dit vrijdags voor 12.00 uur te melden.

Naar: Wilt u op vrijdagmiddag of zaterdag branden? Meld dit dan vrijdags voor 12.00 uur.

Actief

De brieven bevatten ouderwetse en moeilijke woorden

De informatie kan soms ook wat concreter.

Aanbevelingen:

- Gebruik makkelijke woorden. Of leg uit wat je bedoelt.
Zoals: verlenen → geven; in rekening brengen → betalen; treffen → vinden; bedragen → zijn.
- Gebruik alleen jargon als zeker weet dat de lezer snapt wat je bedoelt.
Zoals: leges; ontheffing; rechthebbende; kwijtschelding.
- Gebruik geen afkortingen. Zoals *j.l.* (kun je helemaal weglaten) of afkortingen van wetten.
- Gebruik concrete woorden. *Binnenkort ontvang u → Voor <datum> ontvangt u.*

De zinnen zijn soms aan de lange kant

Ga uit van gemiddeld 12 woorden per zin.

Aanbevelingen:

- Splits lange zinnen op. Bijvoorbeeld door eerder een punt te zetten, in plaats van een komma. Of door een vraag-antwoordstructuur te kiezen.
- Maak een opsomming met opsommingstekens waar dat kan.

Van: Indien u het niet eens bent met dit besluit, dient u binnen tien dagen na dagtekening van dit besluit, een gemotiveerd beroepschrift te zenden aan het college van burgemeester en wethouders.

Naar: Bent u het niet eens met dit besluit? Dan kunt u bezwaar maken. Stuur uw beroepschrift voor <datum> naar: <adres>.

De zinnen bevatten regelmatig hulpwerkwoorden

Hulpwerkwoorden zijn bijvoorbeeld: worden, kunnen, zullen en zijn.

Aanbevelingen:

- Laat overbodige hulpwerkwoorden weg. Zinnen worden daardoor passief en onnodig lang.

- Schrijf op wie wat doet.

Van: Het bedrag van de kwijtschelding wordt in mindering gebracht.

Naar: Wij brengen het bedrag van de kwijtschelding in mindering.

Het taalniveau van de brieven is gemiddeld C1

Dit betekent dat de meeste brieven nog te moeilijk zijn. Je ziet dat met name aan lange zinnen en ouderwetse of ingewikkelde woorden. Ons advies is om te schrijven op taalniveau B1, dat is het niveau van de gemiddelde Nederlander en ligt 2 niveaus lager.

Aanbevelingen (voor niveau B1):

- Maak zinnen van gemiddeld 12 woorden per zin.
- Maak alinea's van maximaal 5 regels.
- Zet boven elke alinea een tussenkopje dat de boodschap bevat.
- Schrijf eenvoudige woorden.



Onderscheidend

De opmaak van de brieven is netjes

Ze zijn ingedeeld in alinea's met witregels ertussen. Dat geeft de brieven een duidelijke structuur. Tussenkopjes zijn vetgedrukt. Soms zijn data of termijnen ook vet. Het lettertype en de lettergrootte zijn wel hetzelfde. Ook staan er vrijwel geen tyfouten in de brieven.

Aanbevelingen:

- Maak alleen tussenkopjes vetgedrukt. Andere delen niet. Dat maakt de tekst onrustig.



Meetlat voor brieven	
Helder: een goede opbouw	
1	De brief begint met een aanhef: 'Geachte <heer/mevrouw> <Achternaam>' of 'Beste <meneer/mevrouw> <Achternaam>.
2	De inleiding bestaat uit 3 stappen: aanleiding, vraag/probleem en doel.
3	Na de inleiding komt de belangrijkste boodschap van de brief.
4	De schrijver licht de boodschap toe met een onderbouwing.
5	Boven elke alinea na de inleiding staat een tussenkopje.
6	Elke alinea behandelt 1 onderwerp.
7	In het slot staat de verwachting of het vervolg bij een lange brief.
8	In het slot staat waar de lezer terecht kan met vragen: naam contactpersoon, werkdagen en telefoonnummer.
9	De brief sluit af met: 'met vriendelijke groet' en voornaam en achternaam. 'Hoogachtend' is een uitzondering bij een juridische brief met meningsverschil.
Betrokken: de lezer centraal	
10	De brief is zo veel mogelijk u-gericht geschreven.
11	De schrijver wisselt waar nodig af met 'ik' of 'wij'.
12	De schrijver legt wetgeving uit of vermeldt deze in de bijlage.
13	De schrijver leeft mee en denkt mee met de lezer.
Actief: prettig leesbaar	
14	De brief is in duidelijke, concrete taal geschreven.
15	De schrijver legt moeilijke (vak)termen uit.
16	De zinnen zijn kort: gemiddeld 12 woorden per zin.
17	De zinnen zijn actief geschreven: er staan geen onnodige hulpwerkwoorden in.
18	De schrijver schrijft afkortingen voluit.
Onderscheidend: de puntjes op de i	
19	De opmaak van de brief is netjes. Denk aan: lettertype en -grootte; geen onnodige witregels; geen schuine of onderstreepte tekst.
20	Er staan geen taal- en typfouten in de brief.