

Schrijfwijzer begrijpelijke brief

Waarvoor dient deze Schrijfwijzer?

Mensen ontvangen regelmatig brieven van organisaties. Vaak vinden mensen het moeilijk om de brieven te begrijpen en te gebruiken. De brief is te lang, te moeilijk en komt onprettig over. Soms is het ook onduidelijk welke actie de lezer moet ondernemen. De Schrijfwijzer helpt je om een begrijpelijke en bruikbare brief op te stellen met behulp van actiepunten, een stappenplan voor nieuwe brieven en een checklist voor bestaande brieven.

Hoe werkt het?

Op de achterkant wordt per onderdeel kort beschreven waar een begrijpelijke brief aan moet voldoen. Wil je een uitgebreid stappenplan met extra tips? Raadpleeg dan de volledige versie van de Schrijfwijzer

De Schrijfwijzer helpt je om een begrijpelijke en bruikbare brief op te stellen met behulp van:



Actiepunten om een nieuwe brief toegankelijk en leesbaar te maken



Een stappenplan met uitleg en tips voor het schrijven van een nieuwe brief



Een checklist voor een bestaande brief zodat je deze kan controleren en verbeteren



Wat levert het op?

- ✓ De lezer begrijpt de brief en de boodschap beter.
- ✓ De lezer voelt zich serieus genomen en gezien.
- ✓ De lezer voelt zich prettig aangesproken.
- ✓ De lezer weet welke actie(s) hij wanneer moet uitvoeren.
- ✓ De lezer weet waar hij hulp kan vragen.
- ✓ De communicatie tussen de lezer en schrijver verloopt soepeler en het aantal vragen over de brief neemt af.

Raadpleeg de volledige versie hier



Schrijfwijzer begrijpelijke brief



Lezer

- Informeer je over de lezer(s), hun omgeving en hun kenmerken.
- Ga na welk taalniveau de lezer heeft: Op niveau B1 is de taal eenvoudiger en begrijpelijk voor de meerderheid van de mensen, ongeacht hun opleidingsniveau.
- Houd er rekening mee dat niet iedereen kennis heeft van de Nederlandse wet- en regelgeving.
- Onderzoek de mogelijkheid om de brief aan te bieden in meerdere talen.



Bejegening

- Zorg dat de lezer zich begrepen voelt.
- Schrijf met een vriendelijke toon.
- Houd qua toon rekening met de boodschap van de brief.
- Denk na over de aanspreekvorm: formeel of informeel, bij twijfel gebruik "U".
- Personaliseer de aanhef en afzender van de brief.



Taal

- Schrijf korte zinnen, gemiddeld 10-12 woorden per zin.
- Maak gebruik van korte woorden en vermijd vakjargon.
Maak gebruik van hoogfrequente (alledaagse) en hoogvoorstelbare (aanwijsbare) woorden.
- Gebruik hetzelfde woord voor hetzelfde begrip.
Vermijd onnodige herhalingen.
- Beperk het aantal bijlagen, verwijst er correct naar en zorg ervoor dat ze begrijpelijk zijn.



Boodschap

- Beperk het aantal boodschappen.
- Formuleer de kern van de boodschap kort en krachtig.
- Maak de reden van de boodschap duidelijk met een beknopte uitleg/onderbouwing/toelichting.
- Maak duidelijk van wie de boodschap in de brief is.



Doel

- Informeer de lezer over het doel van de brief.
- Is er sprake van een besluit? Geef dan eerst de uitslag van het besluit en onderbouw dit daarna met een toelichting.
- Is er sprake van een informerende brief? Geef dan aan dat er geen actie nodig is.



Opbouw

- De belangrijkste informatie staat aan het begin van de brief.
- Eindig de brief met alle noodzakelijk praktische informatie, zoals bijvoorbeeld openingstijden en contactgegevens.
Maak indien nodig gebruik van een puntsgewijze samenvatting.
- Geef aan als er ook informatie op de achterkant van de brief staat.
- Overige/minder belangrijke informatie staat in de bijlage.
- Voeg een begrippenlijst toe als bijlage voor vaktaal en afkortingen.



Lay-out

- Zorg voor een rustige uitstraling.
- Gebruik één lettertype, één lettergrootte en voldoende witmarge.
- Wees zorgvuldig met het gebruik van vetgedrukte woorden bij belangrijke termen of acties.
- Maak gebruik van kleur en kaders voor belangrijke informatie of het ondernemen van een actie.
- Gebruik indien nodig professionele visualisaties en kies één type visualisatie per document, zoals bijvoorbeeld foto's en pictogrammen.
- Gebruik altijd het logo van de afzender.
- Nummer de pagina's.



Actie

- Beschrijf kort en bondig welke acties nodig zijn.
- Loods de lezer door de actie(s) heen: 'Stap 1...klaar? Ga naar stap 2. Heeft u alle stappen doorlopen? Hoe nu verder?'
- Geef uitleg over het belang en de reden van de actie(s).
- Zorg dat het aantal acties haalbaar is.
- Zorg dat er voldoende tijd is om de actie(s) uit te voeren.
- Nodig de lezer uit om contact te zoeken als er vragen zijn en vermeld hierbij duidelijk het telefoon- en doorkiesnummer.
- Geef aan waar mensen meer informatie kunnen vinden en verwijst naar filmpjes/websites/FAQ.



Testen

- Ga in contact met de doelgroep en test de brief.
- Alleen door het testen bij de doelgroep weet je of de lezer de brief begrijpt en kan gebruiken.
- Lezers zijn vaak bereid om mee te denken. Wees niet bang om hen 'lastig te vallen' met vragen over een brief.
- Maak onderscheid tussen objectieve testen en subjectieve testen. Objectief testen is bijvoorbeeld het bepalen van het leesniveau van een brief. Bij subjectieve testen kijk je naar de leeservaring en het leesbegrip.