

Heldere en doeltreffende standaardbrieven en -mails

Checklist en voorbeelden



Vlaamse
overheid

TeamTaaladvies

INHOUD

INLEIDING	p. 3
1 CHECKLIST VOOR HELDERE EN DOELTREFFENDE BRIEVEN EN MAILS	4
2 CRITERIA VOOR HELDERE EN DOELTREFFENDE BRIEVEN EN MAILS	6
3 VOORBEELDEN	28
BRONNEN	36
MEER INFORMATIE	36

INLEIDING

In deze brochure vind je hulpmiddelen om standaardbrieven en -mails te beoordelen en te verbeteren. Standaardbrieven en -mails zijn brieven of mails die op herhaalde basis in dezelfde vorm verstuurd worden. Ze zijn een cruciaal middel om met burgers, bedrijven en andere organisaties te communiceren over de uitvoering van procedures, en ze vormen daardoor als het ware het visitekaartje van de Vlaamse overheid.

Heldere taal is een heel belangrijke voorwaarde voor de doeltreffendheid van een brief of mail, maar is vaak niet voldoende. Ook factoren die het gedrag van mensen bepalen, zoals aandacht, motivatie, uitstelgedrag en weerstand, spelen daarbij een grote rol. Daarom besteden we in deze brochure ook aandacht aan technieken uit de gedragspsychologie die je kunt gebruiken om het gedrag van je lezer te beïnvloeden. Door in te spelen op gedragsfactoren, vergroot je de kans dat je lezers je brief of mail lezen en dat ze ingaan op een verzoek.

In deel 1 vind je een checklist voor heldere en doeltreffende brieven en mails. In deel 2 worden de verschillende criteria toegelicht en geïllustreerd met voorbeelden. In deel 3 vind je een aantal uitgewerkte voorbeelden van brieven en mails voor en na de herschrijving.



Checklist voor heldere en doeltreffende brieven en mails

Met de onderstaande checklist kun je nagaan of een standaardbrief of -mail voldoet aan de kwaliteitscriteria voor heldere en doeltreffende brieven en mails. De eerste 20 criteria gelden voor alle brieven en mails. Voor brieven en mails met een verzoek zijn er nog 10 extra criteria. De criteria met een * zijn verplicht voor elke brief of mail; de andere criteria moeten worden toegepast waar mogelijk.

ALGEMENE CRITERIA

De onderstaande criteria gelden voor alle soorten brieven en mails. Als je rekening houdt met deze criteria, vergroot je de kans dat lezers aandacht hebben voor je boodschap en dat ze de brief of mail meteen begrijpen.

BOODSCHAP	
1*	☐ De brief of mail heeft een duidelijke kernboodschap.
2*	☐ De kernboodschap is kort en krachtig.
3*	☐ De kernboodschap staat vooraan.
DOELGROEP	
4*	☐ De brief of mail hanteert de juiste toon (u of je) en bevat een persoonlijke aanhef.
5*	☐ De lezer wordt zo veel mogelijk rechtstreeks aangesproken met u of je.
6*	☐ De brief of mail bevat alleen relevante informatie en is beperkt in lengte.
7*	☐ Het is duidelijk waar de lezer terecht kan voor extra informatie.
8*	☐ De brief of mail bevat zo weinig mogelijk verwijzingen naar regelgevende teksten.
STRUCTUUR EN LAY-OUT	
9*	☐ De brief of mail heeft een duidelijke onderwerpregel.
10*	☐ De brief of mail is ingedeeld in korte alinea's.
11	☐ De brief of mail heeft tussenkopjes.
12	☐ Opsommingen worden weergegeven met opsommingstekens.
13	☐ De kernboodschap wordt ondersteund met markeringen of afbeeldingen.
FORMULERING	
14*	☐ De brief of mail bevat geen formele en zwaarwichtige woorden.
15*	☐ De brief of mail bevat zo weinig mogelijk moeilijke woorden.
16*	☐ De brief of mail bevat zo weinig mogelijk afkortingen.
17*	☐ De zinnen zijn kort en eenvoudig geformuleerd.
18*	☐ De brief of mail is positief of neutraal geformuleerd.
AFWERKING	
19*	☐ De brief of mail bevat geen spelfouten, taalfouten of andere slordigheden.
20*	☐ De brief of mail voldoet aan de richtlijnen van het merkebeleid en de huisstijl van de Vlaamse overheid.

CRITERIA VOOR BRIEVEN EN MAILS MET EEN VERZOEK

Als je de lezers van je brief of mail vraagt om iets te doen (of te laten), moet je rekening houden met 10 extra criteria, die gebaseerd zijn op beïnvloedingstechnieken uit de gedragswetenschappen. Door in te spelen op de onderstaande gedragsfactoren, vergroot je de kans dat lezers het gewenste gedrag vertonen.

MOTIVATIE: IS DE BRIEF OF MAIL MOTIVEREND?	
21*	☐ De brief of mail geeft overtuigende argumenten voor het gewenste gedrag.
22	☐ De brief of mail bevat een positieve sociale norm, die aangeeft dat de meerderheid het gewenste gedrag vertoont.
23	☐ De brief of mail geeft feedback op eerder (positief) gedrag.
24	☐ De brief of mail benadrukt dat je moeite doet om de lezers te helpen.
UITSTELGEDRAG: ZET DE BRIEF OF MAIL AAN TOT ACTIE?	
25*	☐ Het gewenste gedrag wordt concreet en duidelijk geformuleerd.
26*	☐ De brief of mail bevat een duidelijke deadline.
27*	☐ Het gewenste gedrag wordt zo makkelijk mogelijk gemaakt.
WEERSTAND: GAAT DE BRIEF OF MAIL WEERSTAND TEGEN?	
28*	☐ Het verzoek is zo klein mogelijk.
29	☐ De weerstand die het verzoek kan oproepen, wordt erkend.
30	☐ De brief of mail biedt keuzemogelijkheden of benadrukt keuzevrijheid.



Criteria voor heldere en doeltreffende brieven en mails

Hieronder worden de 20 algemene criteria voor heldere en doeltreffende standaardbrieven en -mails toegelicht en geïllustreerd met voorbeelden uit de praktijk. De criteria hebben betrekking op de boodschap, doelgroep, structuur en lay-out, formulering en afwerking van een brief of mail.

ALGEMENE CRITERIA

BOODSCHAP

1. De brief of mail heeft een duidelijke kernboodschap

Om te bepalen wat de kernboodschap van een brief of mail is, moet je goed nadenken over wat je precies wilt bereiken met je tekst. Welke effecten bij je doelgroep streef je na? Die effecten kunnen betrekking hebben op de kennis, de vaardigheden, de houding en het gedrag van de doelgroep. Ga voor jezelf na wat de lezers na het lezen van de brief moeten:

- weten (kennis)
- kunnen (vaardigheden)
- vinden (houding)
- doen (gedrag).

Als je goed weet wat het doel van je brief of mail is, is het gemakkelijker om een duidelijke kernboodschap te formuleren. Je kunt dan ook gemakkelijker bepalen welke informatie je nodig hebt om je tekstdoel te bereiken, en welke informatie overbodig is.

Een brief of mail die louter informatief is en geen verzoek voor de lezers inhoudt, heeft als tekstdoel dat de lezers op de hoogte zijn van iets. De kernboodschap bestaat dan uit de belangrijkste informatie die de lezers moeten kennen.

Voorbeeld van een informatieve brief:

voorbeeld	tekstdoel	mogelijke kernboodschap
brief over de toekenning van een subsidie	Lezers weten dat ze een subsidie krijgen, hoeveel de subsidie bedraagt en wanneer ze de subsidie krijgen (kennis).	U krijgt een subsidie van 850 euro voor de bescherming van nesten en jongen van broedvogels op uw landbouwperceel. De subsidie wordt uiterlijk op 30 september 2021 overgeschreven op uw rekening.

Een brief of mail die een verzoek voor de lezers bevat, heeft als belangrijkste tekstdoel dat de lezers iets doen. Het gewenste gedrag is de kernboodschap van zulke brieven of mails. Vaak hebben ze nog andere tekstdoelen. Om lezers aan te sporen een bepaald gedrag te stellen, kan het noodzakelijk zijn dat ze bepaalde dingen weten, dat ze in staat zijn om het gedrag te stellen, of dat ze een bepaalde overtuiging hebben. Ook die zaken moeten dus aan bod komen in brieven of mails met een verzoek, maar ze vormen niet de kernboodschap.

Voorbeelden van mails met een verzoek:

voorbeeld	tekstdoel	mogelijke kernboodschap
uitnodigingsmail voor griepvaccinatie	Lezers weten dat ze zich op het werk gratis kunnen laten vaccineren tegen griep (kennis), zijn overtuigd van het belang van de griepvaccinatie (houding) en schrijven zich in (gedrag).	Schrijf je in voor de griepvaccinatie via de onderstaande link.
mail over de digitale aanvraag van een vergunning	Lezers weten dat ze de vergunning digitaal kunnen aanvragen (kennis), zijn in staat om de vergunning digitaal aan te vragen (vaardigheden), zijn overtuigd van de meerwaarde ervan (houding) en dienen een digitale aanvraag in (gedrag).	Vanaf 1 april 2021 kunt u een jachtverlof aanvragen voor het jachtseizoen 2021-2022. Dat kan eenvoudig via het e-loket van het Agentschap voor Natuur en Bos.

2. De kernboodschap is kort en krachtig

De kernboodschap van een brief of mail moet kort en krachtig zijn. Maak omslachtige formuleringen korter door overbodige woorden te schrappen.

Voorbeeld van een informatieve brief:

liever niet	maar wel
Nadat we uw aanvraag grondig onderzocht hebben, hebben we het genoegen u mee te delen dat we een positief gevolg kunnen geven aan uw aanvraag van een omgevingsvergunning voor de bouw van uw woning.	Uw aanvraag van een omgevingsvergunning is goedgekeurd.

Probeer het aantal kernboodschappen zo veel mogelijk te beperken. Als je toch meer dan één kernboodschap hebt, begin je met de kernboodschap die de grootste impact op de doelgroep heeft. Overweeg om twee aparte brieven of mails te sturen als je veel kernboodschappen of uiteenlopende kernboodschappen wilt overbrengen.

3. De kernboodschap staat vooraan

Er zijn weinig lezers die een zakelijke brief of mail van a tot z door-nemen. Speel daarom op zeker en plaats je kernboodschap in de eerste of tweede alinea. Dan hebben de lezers die informatie in elk geval mee. Ze zullen ook sneller inzien dat de tekst relevant is voor hen, en dus meer geneigd zijn om verder te lezen. Die schrijftechniek wordt de omgekeerde piramide genoemd.

Voorbeelden:

Beste medewerker,

In oktober start de jaarlijkse griepvaccinatie. Schrijf je in voor de griepvaccinatie via de onderstaande link.

Beste collega,

Elk jaar krijgen de kinderen van de personeelsleden van de Vlaamse overheid een cadeau van de sint.

Je hoeft nu niets te doen om een sintcadeau te krijgen. Rond half september krijg je voor elk kind dat geboren is in de periode van 7 december 2008 tot en met 6 december 2021 een mail van PlusPas. Bij die mail zit een PlusPas-voucher met een unieke code. Daarmee kun je op www.vlaanderen.be/pluspas tot en met 6 december 2021 een cadeaubon kiezen.

Begin je brief of mail niet met een lange uitweiding over de voorgeschiedenis of over de reden waarom de lezers iets moeten doen. Beperk het aantal inleidende zinnen. Kom zo snel mogelijk tot de kern van de zaak.

liever niet	maar wel
Op 6 maart hebt u uw dossier voor de aanvraag van een omgevingsvergunning ingediend. Omdat er stukken ontbraken, hebben we u gevraagd om uw dossier te vervolledigen. Nadat u de ontbrekende stukken bezorgd had op 2 april, begon de periode te lopen waarin bezwaarschriften kunnen worden ingediend. Op 2 mei waren er geen bezwaarschriften ingediend. Na grondig onderzoek van uw dossier heeft het college van burgemeester op 25 juli beslist om uw aanvraag goed te keuren.	U hebt een aanvraag voor een omgevingsvergunning ingediend. Het college van burgemeester en schepenen heeft uw aanvraag goedgekeurd op 25 juli.



DOELGROEP

4. De brief of mail hanteert de juiste toon (u of je) en bevat een persoonlijke aanhef

Zorg ervoor dat de brief of mail de juiste toon heeft. Dat doe je in de eerste plaats door een consequente keuze tussen *u* of *je* te maken en een aanhef te kiezen die daarbij aansluit. Die keuzes worden hieronder toegelicht.

Geef de hele tekst een zakelijke en vriendelijke toon, ook als je een minder aangename boodschap moet overbrengen. Plaats je niet boven je doelgroep door een autoritaire, gewichtige of bedreigende toon te gebruiken. Vermijd ook een te familiale of betuttelende toon in een brief of mail waarin de lezers een zekere afstand verwachten. Ga bij elke brief of mail na hoe je zelf op de boodschap zou reageren.

U of je?

Met de *u*-vorm druk je beleefdheid en respect uit. Je gebruikt de *u*-vorm in contacten met mensen met wie je niet vertrouwd bent, of in situaties waarbij er een hiërarchische verhouding speelt. De *je*-vorm wordt geassocieerd met vertrouwelijkheid. Je gebruikt de *je*-vorm om mensen aan te spreken die je kent of met wie je een nauwe band hebt of wilt hebben.

Bij de Vlaamse overheid is het uitgangspunt dat je burgers aanspreekt met de *u*-vorm. Er is gekozen voor de *u*-vorm om de volgende redenen:

- De *u*-vorm sluit het best aan bij het doel van de communicatie van de Vlaamse overheid. In brieven of mails van de overheid is de uitdrukking van een persoonlijke, informele of joviale band met de lezers niet vereist of wenselijk.
- De *u*-vorm is het breedst toepasbaar. De brieven of mails van de Vlaamse overheid gaan vaak over onderwerpen die mensen minder aangenaam vinden, zoals belastingen, boetes, regels en verplichtingen, en over gevoelige onderwerpen, zoals overlijden, ziekte, werkloosheid en armoede. Bij dat soort informatie is de *u*-vorm de beste keuze omdat je daarmee een zekere afstand bewaart ten opzichte van de lezers.
- De *u*-vorm is een veilige optie. Het is mogelijk dat je lezers brieven of mails in de *u*-vorm formeel of afstandelijk vinden, maar de kans is nog altijd groter dat ze zich aan *je* storen dan dat ze zich aan *u* storen. Brieven of mails in de *je*-vorm kunnen familiair, aanhalerig of betuttelend gevonden worden. Vooral de oudere generaties zullen zich nog gemakkelijk aan de *je*-vorm storen.

In de volgende standaardbrieven of -mails kun je wel de *je*-vorm gebruiken:

- standaardbrieven of -mails die bestemd zijn voor medewerkers van je eigen organisatie of van een andere organisatie van de Vlaamse overheid
- standaardbrieven of -mails die zich richten tot een doelgroep die uitsluitend uit jongeren bestaat.

Het is aan te bevelen om bij *u* en *je* consequent de volgende vormen van de werkwoorden *zijn*, *hebben*, *kunnen*, *willen* en *zullen* te gebruiken:

- *u/je bent*
- *u/je hebt*
- *u/je kunt*
- *u/je wilt*
- *u/je zult*.

U heeft, *u/je kan*, *u/je wil* en *u/je zal* zijn ook correcte vormen, maar we gebruiken voor de eenvormigheid systematisch de bovenstaande vormen. Het gebruik van *u is* wordt als verouderd beschouwd.

Aanhef

In brieven en mails wordt de toon ook bepaald door de aanhef. Het is belangrijk om in de aanhef dezelfde toon te hanteren als in de tekst zelf. Een aanspreking als *Geachte heer Peters* of *Geachte mevrouw Jansen* is erg formeel. De tekst van de brief of mail staat dan in de *u*-vorm. Ook bij aansprekingen die iets minder formeel zijn, bijvoorbeeld *Beste mevrouw Jansen*, *Beste An Peters*, *Beste inwoner*, gebruik je meestal de *u*-vorm. Een informele aanspreking zoals *Beste Piet*, *Dag Els*, combineer je met de *je*-vorm. Een mix van formele en informele vormen leidt tot stijlbreuken.

Neem bij voorkeur de naam van de lezer op in de aanhef als dat mogelijk is. Door mensen persoonlijk aan te spreken, trek je hun aandacht en weten ze dat de brief of mail voor hen persoonlijk bestemd is. Als je weet dat de lezer als man of als vrouw aangesproken wil worden, kun je *heer* of *mevrouw* toevoegen in de aanhef. Als je weet dat de lezer als non-binair persoon aangesproken wil worden, of als je het gender van de lezer niet kent, kun je de voorletter of voornaam gebruiken in plaats van *heer* of *mevrouw*. Als het niet mogelijk is om de naam van de lezer te vermelden, kun je een rol of functie vermelden in de aanspreking.

liever niet	maar wel
Geachte,	• Geachte mevrouw Jansen, • Geachte heer Peters, • Geachte P. Jansen, • Geachte commissieleden, • Geachte landbouwer,
Beste,	• Beste mevrouw Jansen, • Beste heer Peters, • Beste An Peters, • Beste A. Peters, • Beste An, • Beste deelnemer, • Beste inwoner,
Dag,	• Dag An, • Dag Peter,

5. De lezer wordt zo veel mogelijk rechtstreeks aangesproken met *u* of *je*

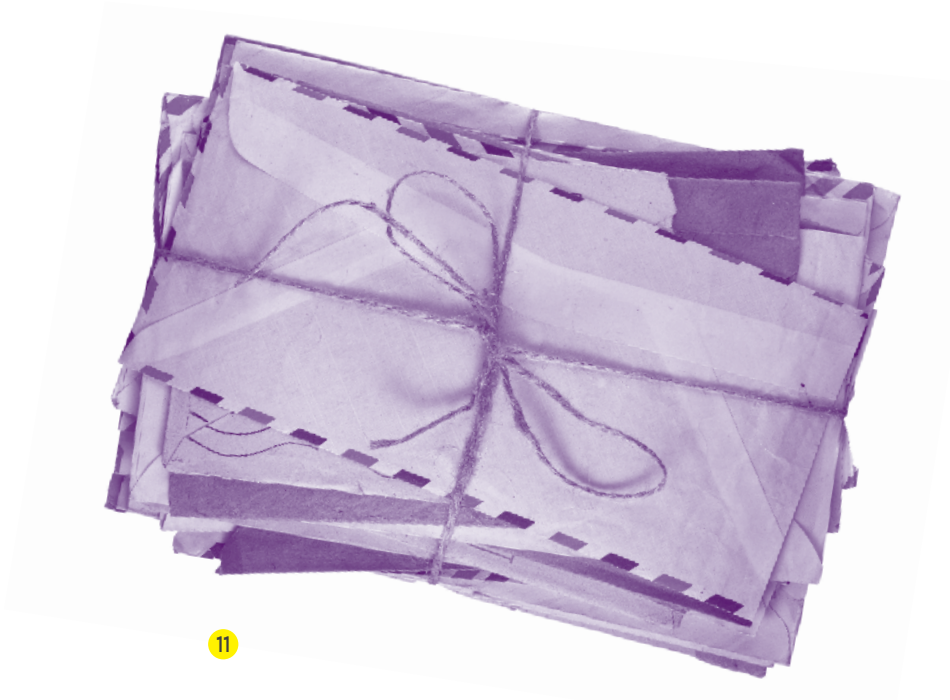
Om de aandacht van je lezer te trekken, moet je de informatie in de brief of mail zo veel mogelijk toespitsen op de lezer. Vermeld bijvoorbeeld geen algemene informatie die voor iedereen geldt, maar richt je rechtstreeks tot de lezer met *u* of *je*. Zo weten lezers dat de informatie voor hen bestemd is.

Formuleer acties die de lezers moeten uitvoeren in actieve zinnen. Gebruik daarvoor geen passieve zinnen. De lezers weten dan meteen dan ze iets moeten ondernemen en zullen sneller geneigd zijn om dat te doen. Bij instructies kun je ook de bevelende vorm gebruiken.

liever niet	maar wel
Bij de gemeente kunnen subsidies voor de aanleg van een groendak aangevraagd worden.	Bij de gemeente kunt u een subsidie voor de aanleg van een groendak aanvragen.
Uw aanvraag moet uiterlijk op 30 september ingediend worden.	U kunt uw aanvraag uiterlijk op 30 september indienen.
Personen die willen deelnemen aan de informatiesessie, moeten zich registreren op de website.	Registreer u op de website als u wilt deelnemen aan de informatiesessie.

Vervang formuleringen die in de *we*- of *ik*-vorm staan, zo veel mogelijk door formuleringen met *u* of *je*.

liever niet	maar wel
We betalen de premie op het einde van het kwartaal.	U ontvangt de premie op het einde van het kwartaal.
Tijdens de infosessie behandelen we de volgende vragen:	Tijdens de infosessie krijgt u een antwoord op de volgende vragen:



6. De brief of mail bevat alleen relevante informatie en is beperkt in lengte

Probeer zo goed mogelijk in te schatten wat je lezers moeten weten. Overschat de doelgroep niet. Stel alle vragen die lezers zich vanuit hun beleving kunnen stellen: wie, wat, waarom, waarvoor, hoe, wanneer? Bepaal op basis van de antwoorden op die vragen welke informatie daadwerkelijk relevant is voor de lezer. Beperk je brief of mail tot die informatie. Laat achtergrondinformatie achterwege. Als je bijvoorbeeld een nieuwe procedure toelicht, is het niet nodig uitgebreid uiteen te zetten waarom de wijziging voor je organisatie noodzakelijk was. Daar hebben de lezers meestal geen boodschap aan.

Maak je brief of mail niet te lang. Lange brieven en mails hebben een sterk ontmoedigend effect op veel lezers. Streef ernaar dat je brief op één A4-pagina staat en zeker niet meer dan twee pagina's telt. In mails kun je het best niet meer informatie opnemen dan wat op één A4-pagina past.

- Soms moet je toch heel veel informatie overbrengen. Pas de volgende strategieën toe om de informatie in je brief of mail behapbaar en overzichtelijk te houden:
- Voeg bij een brief of mail een bijlage met een gedetailleerd stappenplan of veelgestelde vragen. Verwijs daarnaar in de brief of mail.
 - Vermeld in een mail een link naar een webpagina waar de lezers meer informatie vinden.
 - Splits de boodschap op over twee of meer brieven of mails als een brief of mail veel kernboodschappen of uiteenlopende kernboodschappen bevat.

7. Het is duidelijk waar de lezer terecht kan voor extra informatie

Maak het de lezers zo gemakkelijk mogelijk. Verwijs door naar een contactpersoon of een website voor meer informatie. Zo weten de lezers bij wie of waar ze terecht kunnen als ze vragen hebben of als ze meer informatie willen krijgen. Neem, als dat mogelijk is, een telefoonnummer op en vermeld de tijdstippen waarop de contactpersoon telefonisch bereikbaar is. Zo ben je zeker dat je voor alle lezers bereikbaar bent. Voor sommige lezers is de drempel om te bellen kleiner dan de drempel om te mailen.

8. De brief of mail bevat zo weinig mogelijk verwijzingen naar regelgevende teksten

In brieven en mails komen verwijzingen naar de regelgeving al snel bedreigend over. Bovendien hebben de meeste lezers er geen boodschap aan. Maar in een aantal gevallen ben je verplicht om te verwijzen naar de regelgeving die van toepassing is. Dat is het geval als je iemand op de hoogte brengt van een beslissing over een bestuurshandeling, bijvoorbeeld de uitreiking of weigering van een vergunning, een onteigening of het opleggen van een administratieve geldboete. Je moet die bestuurshandeling uitdrukkelijk motiveren door te verwijzen naar bepalingen uit een wet, decreet of besluit die in het specifieke geval van toepassing zijn. Het doel van die motiveringsplicht is dat de persoon in kwestie weet waarom de beslissing is genomen en met kennis van zaken kan reageren als dat nodig is. Soms is een verwijzing naar de regelgeving niet verplicht maar toch nuttig om je boodschap te onderbouwen.

- Hou rekening met de volgende aandachtspunten als je verwijst naar een regelgevende tekst:
- Vermeld de eerste keer het volledige opschrift van de regelgevende tekst. Zo kunnen lezers de tekst gemakkelijker opzoeken. Neem het opschrift letterlijk over, ook al bevat het formele of archaïsche woorden. In de rest van de tekst kun je een kortere schrijfwijze gebruiken. Neem die kortere naam tussen haakjes op bij het volledige opschrift.
 - Gebruik in verwijzingen naar regelgeving geen afkortingen zoals *MB* of *BVR*. De meeste mensen zijn niet vertrouwd met die afkortingen.
 - Schrijf in de datum van de regelgevende tekst de maand voluit.

liever niet	maar wel
Als werkgever bent u verplicht de richtlijnen te volgen die bepaald zijn in art. 12 van het BVR van 7/12/2018.	Als werkgever bent u verplicht de richtlijnen te volgen die bepaald zijn in artikel 12 van het besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2018 houdende uitvoering van de wet van 30 april 1999 betreffende de tewerkstelling van buitenlandse werknemers (hierna: besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2018).

Zet verwijzingen naar de regelgeving achteraan in de zin, tussen haakjes. Als je de verwijzingen vooraan of in het midden van de zin zet, krijg je complexe, moeilijk te begrijpen zinnen. Zo rem je de lezer af tijdens het lezen.

liever niet	maar wel
Overeenkomstig artikel 3.18.0.0.1 van de Vlaamse Codex Fiscaliteit (VCF) kan het bevoegde personeelslid een geldboete opleggen voor iedere overtreding van de bepalingen van deze codex en de besluiten die genomen zijn ter uitvoering ervan.	U kunt een geldboete krijgen voor iedere overtreding van de bepalingen van de Vlaamse Codex Fiscaliteit (VCF) en de besluiten die genomen zijn ter uitvoering ervan (artikel 3.18.0.0.1 VCF).
U kunt, met toepassing van artikel 30 en 31 van de wet van 28 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie, administratieve en strafrechtelijke sancties oplopen als u onvolledige of onjuiste verklaringen aflegt die het bedrag van het leefloon beïnvloeden of als u bestaansmiddelen niet aangeeft.	U kunt administratieve en strafrechtelijke sancties oplopen als u onvolledige of onjuiste verklaringen aflegt of bestaansmiddelen niet aangeeft (artikel 30 en 31 van de wet van 28 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie).

In een brief of mail met veel juridische verwijzingen kun je alle verwijzingen onderaan bundelen onder een kopje, bijvoorbeeld *Juridische basis*. Eventueel kun je ook kort aangeven waar de verschillende bepalingen over gaan. Het voordeel van die aanpak is dat lezers de andere delen van de brief vlotter kunnen lezen, zonder dat ze voortdurend overstelpt worden met juridische verwijzingen. Als ze niet geïnteresseerd zijn in de juridische basis, kunnen ze dat onderdeel ook gemakkelijk overslaan.

Juridische basis
Deze beslissing is gebaseerd op de volgende bepalingen: • artikel 473 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen (WIB): dit artikel bepaalt dat iedereen die eigenaar, vruchtgebruiker, opstalhouder of erfpachter is, onder andere de ingebruikname van een onroerend goed of de beëindiging van verbouwingswerken moet melden; • artikel 3.18.0.0.1 van de Vlaamse Codex Fiscaliteit (VCF): dit artikel bepaalt dat de Vlaamse Belastingdienst een geldboete kan opleggen voor iedere overtreding van de fiscale wetgeving.

STRUCTUUR EN LAY-OUT

9. De brief of mail heeft een duidelijke onderwerpregel

Geef in de onderwerpregel van je brief of mail duidelijk aan wat je kernboodschap of je hoofddoel is. Mijd vage en nietszeggende onderwerpen.

liever niet	maar wel
rentesubsidie	bevestiging van uw aanvraag van een rentesubsidie
aanvraag	aanvraag van jachtverlof 2021-2022

Schrap overbodige woorden zodat het onderwerp kort blijft.

liever niet	maar wel
boete voor het opstellen van een energieprestatiecertificaat voor bestaande gebouwen dat niet overeenstemt met de werkelijkheid, met toepassing van artikel 13.1.5 van het Energiedecreet van 8 mei 2009 en artikel 11.2.2, eerste lid, van het Energiebesluit van 19 november 2010	boete voor foutieve gegevens op een energieprestatiecertificaat
uw aanvraag van een omgevingsvergunning met betrekking tot de woning gelegen in Kerkstraat 5, 3500 Hasselt	uw aanvraag van een omgevingsvergunning

10. De brief of mail is ingedeeld in korte alinea's

Maak geen brief of mail met één lap tekst, maar zet bij elkaar wat bij elkaar hoort. Groepeer de stukken informatie in duidelijke deelonderwerpen die aansluiten bij de kernboodschap. Behandel de deelonderwerpen in de brief of mail in een volgorde die logisch is vanuit de beleving van de lezer.

Neem elk deelonderwerp op in een aparte alinea. Splits lange alinea's op in kortere zodat ze uitnodigen tot lezen. Zet tussen twee alinea's telkens een witregel.

11. De brief of mail heeft tussenkopjes

Maak je brief of mail visueel scanbaar door vetgedrukte tussenkopjes te gebruiken. Zet die tussenkopjes in een volgorde die aansluit bij het doel van de boodschap. De lezers zien dan in een oogopslag welke informatie de brief of mail bevat.

Formuleer die tussenkopjes bij voorkeur als vragen. Zo krijgen de lezers meteen een antwoord op de belangrijkste vragen die bij hen opkomen. Bijvoorbeeld:

- Waarom krijgt u deze brief?
- Waarop is de beslissing gebaseerd?
- Wat moet u nu doen?
- Hoe gaat het verder?
- Bij wie kunt u terecht voor meer informatie?

liever niet	maar wel
Als (voormalig) personeelslid binnen de diensten van de Vlaamse overheid ben je aangesloten op het aanvullend pensioenstelsel van de openbare sector. Het Vlaams aanvullend pensioen werkt als een pensioenspaarrekening waarop bijdragen worden gestort. Je kunt, zodra je op wettelijk pensioen bent, het gespaarde pensioenkapitaal, inclusief het behaalde financiële rendement, in één keer opvragen. Bij deze brief vind je je pensioenfiche met informatie over je gespaarde pensioenkapitaal. De bedragen nemen, zolang je blijft werken bij de diensten van de Vlaamse overheid, verder toe met enerzijds het behaalde financiële rendement en anderzijds bijdragen. Je pensioenfiche ontvang je zonder tegenbericht vanaf nu digitaal. Ontvang je liever de papieren versie per post? Reageer dan via een van de volgende kanalen: • Sms xxx naar het nummer 0470 12 34 56. • Scan de QR-code met je telefoon. • Stuur de bijgevoegde antwoordkaart terug. Lees meer: • Op pensioensocialesector.org vind je informatie over het Pensioenfonds van de Vlaamse Non-Profit/Social-Profit. • Op mybenefit.be kun je je persoonlijk dossier raadplegen en het brutopensioenkapitaal dat je mag verwachten, berekenen.	Je bent aangesloten bij het aanvullend pensioenstelsel van de openbare sector. Bij deze brief vind je je pensioenfiche. Die geeft informatie over het pensioenkapitaal dat je gespaard hebt als personeelslid of oud-personeelslid bij de diensten van de Vlaamse overheid. Wat moet je doen? Als je ons niets laat weten, ontvang je je pensioenfiche vanaf nu digitaal. Ontvang je liever de papieren versie per post? Reageer dan op een van de volgende manieren: • Sms xxx naar het nummer 0470 12 34 56. • Stuur de bijgevoegde antwoordkaart terug. • Scan de onderstaande QR-code met je telefoon. Wat is het Vlaams aanvullend pensioen? Het Vlaams aanvullend pensioen werkt als een pensioenspaarrekening waarop bijdragen worden gestort. Zolang je blijft werken bij de diensten van de Vlaamse overheid, nemen de bedragen verder toe met de bijdragen en de behaalde financiële opbrengst. Als je met wettelijk pensioen gaat, kun je het gespaarde kapitaal in één keer opvragen, samen met de behaalde financiële opbrengst. Waar vind je meer informatie? • Op pensioensocialesector.org vind je informatie over het Pensioenfonds van de Vlaamse Non-Profit/Social-Profit. • Op mybenefit.be kun je je persoonlijk dossier raadplegen. Je kunt er ook berekenen hoeveel het brutopensioenkapitaal bedraagt dat je mag verwachten.

12. Opsommingen worden weergegeven met opsommingstekens

Een brief of mail bevat vaak informatie die je op een rijtje kunt zetten. Gebruik dan een opsomming met opsommingstekens om de informatie overzichtelijk te presenteren.

liever niet	maar wel
Vergeet niet om ten minste 9 maanden vóór uw vroegst mogelijke pensioendatum uw pensioen bij de Federale Pensioendienst aan te vragen. Het aanvraagformulier vindt u terug via www.pensioenen.be . Kunt u ook één exemplaar van bijgevoegd cumulatief formulier invullen en terugsturen? U moet ons van elke wijziging op het vlak van uw inkomsten op de hoogte brengen. U kunt nog bijkomende exemplaren downloaden van onze formulierenwebsite: formulierenonderwijs.vlaanderen.be .	U moet de volgende acties ondernemen: • Vraag uw pensioen aan bij de Federale Pensioendienst. Doe dat ten minste 9 maanden voor uw vroegst mogelijke pensioendatum. U vindt het aanvraagformulier op www.pensioenen.be. • Vul het bijgevoegde cumulatief formulier in. Bezorg het terug op het bovenstaande adres. • Vul een nieuw cumulatief formulier in als uw inkomsten veranderen. U kunt nog extra exemplaren downloaden van onze formulierenwebsite: formulierenonderwijs.vlaanderen.be.
Wat kunt u nu doen? Verantwoord uw afwezigheid tijdens het controlebezoek. Was u om medische redenen bij uw behandelende arts of in uw apotheek, stuur dan een bewijs waaruit het tijdstip van uw bezoek blijkt. Dat kan bijvoorbeeld een bevestiging van uw doktersafpraak of een kassabon zijn. Mail dat document naar an.verstraten@vlaanderen.be of stuur het op met de post naar het in het briefhoofd vermelde adres. Vermeld in het onderwerp: 'motivering afwezigheid', uw naam en uw stamboeknummer.	Wat kunt u nu doen? Toon aan dat u tijdens het controlebezoek om een geldige reden afwezig was: 1. Verzamel een of meer bewijsstukken waaruit blijkt dat u om medische redenen afwezig was. Bijvoorbeeld de bevestiging van uw afspraak bij de dokter of een kassabon van uw apotheek. 2. Mail dat ingescande document naar an.verstraten@vlaanderen.be. U kunt het ook met de post opsturen naar het adres dat bovenaan op deze brief staat. 3. Vermeld als onderwerp in uw mail of brief: 'motivering afwezigheid', uw voor- en achternaam en uw stamboeknummer.

13. De kernboodschap wordt ondersteund met markeringen of afbeeldingen

Zet de tussenkopjes vet. Markeer daarnaast andere belangrijke informatie met vet, een kleur of een kader. De kernboodschap springt dan in het oog en blijft beter hangen bij de lezers.

liever niet	maar wel
Vanaf 1 maart wordt de nieuwe blauwe zak voor alle plastic verpakkingen ingevoerd. Tot 1 mei is er een overgangperiode. Tot dan kunt u plastic verpakkingen zowel in de roze als in de pmd-zak verzamelen. Na 1 mei mag u de roze zakken niet meer gebruiken. Als u nog ongebruikte rollen van roze zakken hebt, kunt u die inleveren in uw containerpark. U krijgt die rollen terugbetaald. De oude blauwe pmd-zakken mag u verder opgebruiken om alle plastic verpakkingen in te verzamelen.	Vanaf 1 maart wordt de nieuwe blauwe zak voor alle plastic verpakkingen ingevoerd. De oude blauwe pmd-zakken mag u verder opgebruiken om alle plastic verpakkingen in te verzamelen. De roze zakken mag u gebruiken tot 1 mei . Als u nog ongebruikte rollen van roze zakken hebt, kunt u die inleveren in uw containerpark. U krijgt die rollen terugbetaald.

Hou bij markeringen rekening met de volgende aandachtspunten:

- Markeer alleen de kern van de boodschap en overdrijf niet. Zo zijn de markeringen functioneel. Als je te veel zaken markeert, schiet de markering haar doel voorbij.
- Gebruik liever geen onderstrepingen. Die maken de bladspiegel onrustig. In mails kunnen onderstreepte woorden verward worden met links.
- Zet belangrijke zaken niet volledig in hoofdletters. Tekst in hoofdletters is minder goed leesbaar en kan schreeuwerig en onbeleefd overkomen.
- Gebruik niet te veel kleuren. Dat oogt niet professioneel.

Voorbeeld:

Beste [naam] ,

Dit is een **uitnodiging** voor je **gratis vaccinatie** tegen het coronavirus COVID-19. Hou deze brief goed bij.

De vaccinatie is **aangeraden**, maar niet verplicht. Vaccinatie is belangrijk voor je eigen gezondheid en die van de mensen in je omgeving.

Meer info over de vaccinatie en de vaccins lees je in de bijlage.

Waar en wanneer word jij gevaccineerd? Laat weten dat je komt!

Waar	Wanneer	
[adres]	Eerste vaccinatie [datum]	Tweede vaccinatie [datum]

In de uitnodiging voor de coronavaccinatie is de belangrijkste informatie de plaats en het tijdstip van de eerste en tweede vaccinatie. Die informatie staat vooraan en wordt gemarkeerd met twee groene kadertjes die in het oog springen.

Je kunt in de brief of mail ook iconen, foto's of afbeeldingen opnemen. Kies beeldmateriaal dat je kernboodschap op een duidelijke en aantrekkelijke manier uitdrukt of ondersteunt. In de kennisbank beeldtaal van de Nederlandse community Gebruiker Centraal (<https://beeldbank.gebruikercentraal.nl/>) vind je de principes en richtlijnen om beeldbrieven op te maken en te testen.

FORMULERING

14. De brief of mail bevat geen formele en zwaarwichtige woorden

Gebruik gewonemensentaal. Dat is de taal die je in alledaagse spreesituaties gebruikt. Vermijd formele en zwaarwichtige woorden. Die vergroten de afstand tot de lezer en maken de boodschap minder helder. Gebruik een schrijfstijl die dicht bij gesproken taal aanleunt, zonder dure woorden.

Voorbeelden:

liever niet	maar wel	liever niet	maar wel
aangaande	over	met het oog op	voor
aanvangen	beginnen	reeds	al
achten	vinden	schrijven (een)	brieven
alsmede, alsook	en, en ook, samen met	slechts	alleen maar
bekomen	krijgen, verkrijgen, ontvangen	steeds	altijd
betreffende (uw aanvraag betreffende)	over (uw aanvraag over ...)	te (te Brussel)	in (in Brussel)
bij dezen	hierbij	te allen tijde	op elk moment, altijd
derhalve	dus	teneinde	om
dienen te	moeten, verplicht zijn	tevens	ook, bovendien
enkel	alleen	trachten	proberen
eveneens	ook	vermits	omdat, want
gelieve	wilt u, kunt u	verzoeken	vragen
indien, ingeval, mits	als	wensen	willen
inzake	over	werkzaam zijn te, woonachtig zijn te	werken in, wonen in

Gebruik consequent hetzelfde woord als je hetzelfde bedoelt. Synoniemen kunnen verwarrend zijn. Kies het woord dat het meest aansluit bij gewonemensentaal.

liever niet	maar wel
Bij <u>loons</u> verhoging vermeldt u ook uw <u>jaarsalaris</u> van het voorgaande jaar. We hebben uw <u>bezoldigings</u> gegevens nodig om uw dossier verder af te handelen.	Bij loonsverhoging vermeldt u ook uw jaarloon van het voorgaande jaar. We hebben uw loongegegevens nodig om uw dossier verder af te handelen.

15. De brief of mail bevat zo weinig mogelijk moeilijke woorden

Vermijd moeilijke woorden en vaktermen die in het alledaagse taalgebruik niet voorkomen.

Gebruik het volgende stappenplan om na te gaan hoe je vaktermen kunt vermijden of verduidelijken:

1. Bekijk de brief of mail door de ogen van de lezers en vraag je af of er vaktermen in staan waarmee ze mogelijk niet vertrouwd zijn. Denk niet te vlug dat de lezers de vaktermen wel zullen kennen of begrijpen.
2. Stel je bij elke vakterm de vraag of die echt nodig is. Gebruik een vakterm alleen als de boodschap zonder de vakterm vaag of omslachtig zou worden. Vaak kun je een vakterm vervangen door een meer ingeburgerd synoniem of door een omschrijving.
3. Als het nodig is om een vakterm te gebruiken, bijvoorbeeld omwille van de rechtsgeldigheid of omdat je met de vakterm iets kernachtig kunt uitdrukken, licht je de vakterm toe. Definieer de term in de tekst of geef voorbeelden die de term illustreren.

Wees zuinig met Engelse woorden waarvoor er een gewoon Nederlands woord met dezelfde betekenis en gevoelswaarde bestaat, zoals *meeting* voor *vergadering*, *skills* in plaats van *vaardigheden*. Mogelijk is je doelgroep niet vertrouwd met die Engelse woorden. In de volgende gevallen kun je Engelse woorden wel gebruiken:

- Er bestaat geen goed Nederlands alternatief, bijvoorbeeld *privacy*, of het Nederlandse alternatief is niet ingeburgerd, zoals *webstek* voor *website*.
- In communicatie met vakgenoten kunnen Engelse woorden die gebruikelijk zijn in je vakgebied, handig zijn, bijvoorbeeld *backoffice*.
- Als je doelgroep uit veel anderstaligen bestaat, zijn leenwoorden die in veel vreemde talen voorkomen, mogelijk duidelijker dan het Nederlandse woord, bijvoorbeeld *infectie* in plaats van *besmetting*, *conclusie* in plaats van *besluit*.

Wees voorzichtig met figuurlijk taalgebruik. Vaak sta je er niet bij stil dat figuurlijk gebruikte woorden ook letterlijk gelezen kunnen worden. Bij lezers die laaggeletterd zijn of Nederlands niet als moedertaal hebben, kan dat tot een verkeerd begrip leiden. Bekijk je brief of mail kritisch en vervang formuleringen die letterlijk opgevat kunnen worden door eenvoudigere alternatieven.

liever niet	maar wel
We kunnen erin komen dat u het een groot werk vindt om uw belastingaangifte in te vullen.	We begrijpen dat u het een groot werk vindt om uw belastingaangifte in te vullen.
Stuur ons een mail als je achter onze ideeën staat en actief wilt meewerken aan het project.	Stuur ons een mail als je akkoord gaat met onze ideeën en actief wilt meewerken aan het project.
Zoek uw cadeaubon uiterlijk op 30 november uit. Zo misloopt u het sintcadeau voor uw kinderen niet.	Bestel uw cadeaubon uiterlijk op 30 november. Zo krijgt u het sintcadeau voor uw kinderen op tijd.

16. De brief of mail bevat zo weinig mogelijk afkortingen

Gebruik afkortingen alleen als die echt nodig zijn. Schrijf redactionele afkortingen (bijvoorbeeld *d.w.z.*, *i.p.v.*, *o.a.*, *mevr.*, *mvg.*, *asap* of *z.s.m.*) zo veel mogelijk voluit. Introduceer afkortingen samen met de benaming voluit, tenzij het om algemeen bekende afkortingen gaat.

Voorbeelden:

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) aanvaardt uw aanvraag van een terbeschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheden voorafgaand aan het rustpensioen (tbsvp). U voldoet aan de voorwaarden. De tbsvp eindigt altijd op uw vroegst mogelijke pensioendatum.

Controleer je persoonlijke onlinedossier bij de VDAB. Je vindt dat in de rubriek Mijn loopbaan op www.vdab.be.

Gebruik de afkortingenlijst van de Vlaamse overheid (<https://www.vlaanderen.be/taaladvies/afkortingenlijst-vlaamse-overheid>) voor de schrijfwijze van afkortingen die gangbaar zijn bij de Vlaamse overheid en in de ruimere context van de Vlaamse overheid voorkomen. Je vindt in die lijst ook alle benamingen voluit voor die afkortingen.

17. De zinnen zijn kort en eenvoudig geformuleerd

Maak omslachtige formuleringen korter door overbodige woorden te schrappen. Wees duidelijk en to the point.

liever niet	maar wel
Mogen we u eraan herinneren dat het erg belangrijk is dat u dit aanvraagformulier uiterlijk op 31 augustus volledig ingevuld terugstuurt.	Stuur deze aanvraag uiterlijk op 31 augustus terug.
Deze premie geldt voor landbouwbedrijven, gelegen in het Vlaamse Gewest.	Deze premie geldt voor landbouwbedrijven in het Vlaamse Gewest.

Maak lange, complexe zinnen eenvoudiger door woorden te schrappen of door de zinnen op te knippen tot kortere zinnen.

liever niet	maar wel
In antwoord op uw schrijven van 20 juli 2020, waarbij u de kwijtschelding of vermindering vraagt van de administratieve geldboete van 250 euro, opgelegd op 1 juli 2020 wegens het niet indienen van de Mestbankaangifte productiejaar 2019, kan ik u melden dat de boete niet verminderd of kwijtgescholden wordt, maar behouden blijft.	We hebben uw bezwaar grondig onderzocht. Op basis van de elementen in uw bezwaar kan de boete niet verminderd of kwijtgescholden worden. De boete blijft dus behouden.
Organisaties die conform de voorwaarden in aanmerking komen voor financiële ondersteuning, kunnen de subsidies online aanvragen tot eind dit jaar.	Voldoet uw organisatie aan de subsidievoorwaarden? Dan kunt u de subsidie nog tot eind 2021 online aanvragen.
Intussen bereiden we je indiensttreding voor en bezorgen we je selectiedossier aan het Dienstencentrum Personeelsadministratie bij het Agentschap Overheidspersoneel, gevestigd in het Herman Teirlinckgebouw in Brussel. Zij vragen de nodige documenten op om je personeelsdossier in orde te brengen en nodigen je uit voor een kennismakingsgesprek op Vlaams overheidsniveau.	We bezorgen je selectiedossier aan het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) van het Agentschap Overheidspersoneel. Een medewerker van het DCPA zal je nog enkele documenten vragen om je personeelsdossier te vervolledigen. Je krijgt ook een uitnodiging voor een kennismakingsgesprek in het Herman Teirlinckgebouw in Brussel.

18. De brief of mail is positief of neutraal geformuleerd

Vermijd formuleringen met veel ontkenningen. Formuleringen met negatieve woorden als *niet*, *geen*, *nooit* en naamwoorden die beginnen met *on-* of *niet-*, zijn moeilijker te begrijpen. Positieve formuleringen zijn gemakkelijker en komen ook vriendelijker over.

liever niet	maar wel
De aanvragen ingediend na het einde van het jaar zullen pas na 21 maart behandeld worden.	Als u uw aanvraag uiterlijk op 31 december indient, zullen we die vóór 21 maart behandelen.
Aanvraagdossiers die niet volledig zijn, worden niet in aanmerking genomen.	Zorg ervoor dat uw aanvraagdossier volledig is. Dan onderzoeken we uw aanvraag.

AFWERKING

19. De brief of mail bevat geen spelfouten, taalfouten of andere slordigheden

Lees de brief of mail grondig na op spelfouten, taalfouten en andere slordigheden, zodat de lezer niet van de boodschap afgeleid wordt.

Je kunt daarvoor de volgende hulpmiddelen gebruiken:

- Met de spellingchecker kun je snel tikfouten, mogelijke spelfouten en overbodige spaties opsporen, maar vertrouw er niet blindelings op. Sommige fouten ziet hij over het hoofd omdat de woorden op zich bestaan, maar niet correct zijn in de zin waarin ze gebruikt worden. Zo vindt de spellingchecker een zin als *Veras je collega op Secretaressedag* prima, net zoals *Fietsen worden verwijderd*. De spellingchecker duidt ook woorden aan die niet fout zijn, omdat hij ze niet kent. Bij samengestelde woorden zoals *onderfinanciering* adviseert de spellingchecker soms om ze los te schrijven, terwijl ze aaneen moeten.
- Op Woordenlijst.org (het Groene Boekje) kun je de schrijfwijze van een woord opzoeken.
- Op de website van Team Taaladvies (www.teamtaaladvies.be) vind je het antwoord op veelvoorkomende vragen over spelling en correct taalgebruik (woordgebruik, grammatica, conventies). Vragen daarover kun je ook altijd voorleggen aan Team Taaladvies.

20. De brief of mail voldoet aan de richtlijnen van het merkbeleid en de huisstijl van de Vlaamse overheid

Pas in je brief of mail de afspraken van het merkbeleid en de huisstijl van de Vlaamse overheid toe. Zo ben je als afzender meteen herkenbaar voor de doelgroep.

Kijk voor meer informatie over het merkbeleid en de huisstijl op <http://overheid.vlaanderen.be/huisstijl>.



CRITERIA VOOR BRIEVEN EN MAILS MET EEN VERZOEK

Hieronder worden de 10 extra criteria voor heldere en doeltreffende brieven en mails met een verzoek toegelicht en geïllustreerd met voorbeelden uit de praktijk. De criteria hebben betrekking op motivatie, uitstelgedrag en weerstand.

MOTIVATIE: IS DE BRIEF OF MAIL MOTIVEREND?

21. De brief of mail geeft overtuigende argumenten voor het gewenste gedrag

Als je met een brief of mail het gedrag van je doelgroep wilt beïnvloeden, moet je je doelgroep motiveren met de juiste argumenten. Je kunt je boodschap formuleren in termen van winst of van verlies.

Als je de boodschap formuleert in termen van winst, motiveer je je lezers door de positieve gevolgen van het gewenste gedrag te benadrukken. Je benoemt wat ze bereiken als ze in actie komen en doen wat je vraagt. Zo voorkom je dat de lezers stress krijgen, zich angstig voelen of in paniek raken.

Voorbeelden:

Vanaf 1 april 2021 kunt u een jachtverlof aanvragen voor het jachtseizoen 2021-2022. Dat kan via het e-loket van het Agentschap voor Natuur en Bos of met het bijgevoegde aanvraagformulier.

Wat zijn de voordelen van een aanvraag via het e-loket?

- U hoeft geen verzendingskosten te betalen.
- U krijgt binnen zes werkdagen een antwoord van ons.
- U kunt meteen online betalen, waardoor alles in één keer geregeld is.

Betaal de onroerende voorheffing op tijd. Zo bent u in orde en vermijdt u een boete.

In oktober start de jaarlijkse griepvaccinatie. Je kunt je daarvoor nog tot en met 30 september inschrijven. De vaccinatie is gratis en blijft de beste bescherming tegen griep.

Als je de boodschap formuleert in termen van verlies, motiveer je je lezers door te benadrukken welke negatieve gevolgen ze kunnen vermijden door het gewenste gedrag te stellen. Je benoemt wat ze mogelijk kwijtraken als ze niet in actie komen of niet doen wat je vraagt, bijvoorbeeld geld of bepaalde kansen. Waak er wel over dat de toon van de brief of mail niet te dreigend of te autoritair is. Dat wekt bij de lezers mogelijk angst, stress of paniek op en kan een averechts effect hebben. Maak het gewenste gedrag ook zo concreet en duidelijk mogelijk, zodat je lezers weten wat ze precies moeten doen om negatieve gevolgen te voorkomen.

Voorbeelden:

De vzw Sociale Dienst raadt je aan om ook na je pensionering aangesloten te blijven bij een hospitalisatieverzekering. Als je geen hospitalisatieverzekering afsluit, moet je bij een ziekenhuisopname alle kosten die je ziekenfonds niet terugbetaalt, zelf dragen.

Hou bij de keuze van een hospitalisatieverzekering rekening met de volgende punten:

- Als je de huidige hospitalisatieverzekering laat doorlopen, ben je bij een ziekenhuisopname meteen verzekerd.
- Als je een hospitalisatieverzekering bij een andere verzekeraar afsluit, moet je eerst een wachttijd doorlopen. Pas daarna heb je recht op terugbetaling bij een ziekenhuisopname.

Als u de onroerende voorheffing niet op tijd betaalt, krijgt u een boete.

Als u het bedrag van de boete niet op tijd overschrijft, is het mogelijk dat u deurwaarderskosten zult moeten betalen.

Welke formulering het meest geschikt is, hangt af van de situatie en het gewenste gedrag, maar ook van de beoogde doelgroep. Sommige doelgroepen zijn gevoeliger voor negatieve gevolgen, terwijl andere doelgroepen zich meer aangespoord voelen als duidelijk wordt wat het verzoek hen oplevert.

Voorbeelden:

Bestel je Buzzy Pazz vóór je twaalfde verjaardag. Je betaalt dan maar 56 euro in plaats van 215 euro voor een jaar. Zelfs als je volgend schooljaar maar een paar keer de bus neemt, is de Buzzy Pazz voordeliger dan een tienrittenkaart.

Betaal het bedrag van de minnelijke schikking voor uw snelheidsovertreding uiterlijk op 30 juni. Als u dat niet doet, moet u mogelijk voor het gerecht verschijnen. De gerechtskosten kunnen dan hoog oplopen.

22. De brief of mail bevat een positieve sociale norm, die aangeeft dat de meerderheid het gewenste gedrag vertoont

Als mensen niet zo goed weten wat ze moeten doen of onzeker zijn, volgen ze meestal het gedrag van anderen. Als je benoemt dat de meerderheid het gewenste gedrag vertoont of goedkeurt, vergroot je de kans dat je lezers dat gedrag ook gaan vertonen. Een sociale norm werkt het best als de lezers zich kunnen identificeren met de groep mensen naar wie je verwijst. De norm die je vermeldt, moet ook waarheidsgetrouw zijn.

Voorbeelden:

U bent geselecteerd om deel te nemen aan de Veiligheidsmonitor. De meeste personen grijpen deze kans om veiligheidsproblemen in hun buurt te melden. Samen met de andere deelnemers helpt u ons om een goed veiligheidsbeleid te ontwikkelen.

90% van de belastingbetalers dient de aangifte op tijd in.

Vorig jaar diende al meer dan de helft van de jagers van de provincie Antwerpen de aanvraag voor een jachtverlof in via het e-loket.

23. De brief of mail geeft feedback op eerder (positief) gedrag

Feedback kan erg motiverend zijn voor je lezers. Koppel in je brief of mail daarom terug naar eerder gedrag van je lezers. Vermeld het in de brief of mail als de lezers de vorige keer de juiste informatie hebben doorgegeven. Of geef in de brief of mail aan waar het de vorige keer fout gelopen is en hoe het deze keer wel goed kan lopen. Als concrete feedback ontbreekt, vinden lezers dat soms frustrerend en kan dat onzekerheid of stress opwekken. Dat kan negatieve gevolgen hebben voor de motivatie om met je verzoek iets te doen.

Voorbeelden:

U hebt ons al elk jaar nuttige informatie verstrekt door de vragenlijst in te vullen. Alvast bedankt dat u ook dit jaar daarvoor de tijd wilt nemen.

Vorig jaar hebt u een boete gekregen omdat u de onroerende voorheffing niet op tijd betaald had. Schrijf het bedrag dit jaar meteen over. Dan kunt u de boete vermijden.

24. De brief of mail benadrukt dat je moeite doet om de lezers te helpen

Geef aan welke acties je zelf al hebt ondernomen om het de lezers zo gemakkelijk mogelijk te maken. Lezers zijn dan meer gemotiveerd om daadwerkelijk te doen wat je van hen vraagt. Als iemand iets voor hen doet, zijn ze sneller geneigd om iets terug te doen.

Voorbeelden:

Als bijlage vindt u een checklist die we speciaal voor u hebben gemaakt. Daarop kunt u de documenten aanvinken die u hebt verzameld. Zo bent u zeker dat u geen documenten vergeet in te dienen.

Om het u gemakkelijk te maken, hebben we een instructiefilmpje gemaakt. Daarin wordt alles stap voor stap uitgelegd: <http://jachtvlaanderen.be/instructiefilm>.

UITSTELGEDRAG: ZET DE BRIEF OF MAIL AAN TOT ACTIE?

25. Het gewenste gedrag wordt concreet en duidelijk geformuleerd

Als je de acties die je van de lezers verwacht onder één kopje opneemt, zien de lezers in een oogopslag wat ze moeten doen. Formuleer de acties zo concreet mogelijk. Zo spoor je de lezers aan om ze sneller daadwerkelijk uit te voeren.

Voorbeeld:

Geachte heer Peeters,

Waarom krijgt u deze brief?

U hebt drie jaar geleden een attest gekregen voor de vrijstelling van schenkbelasting voor uw familiale vennootschap Sanitaire installaties Peeters nv. Na drie jaar controleert de Vlaamse Belastingdienst of u nog altijd recht hebt op de vrijstelling.

Wat moet u doen?

Stuur het formulier dat u bij deze brief vindt, samen met de bewijsstukken, uiterlijk op **31 december 2021** naar de **Vlaamse Belastingdienst, Vaartstraat 16, 9300 Aalst**.

26. De brief of mail bevat een duidelijke deadline

Lezers handelen vaak sneller als ze een gevoel van urgentie ervaren. Geef daarom een duidelijke deadline in de brief of mail. Je kunt het best een concrete datum vermelden in plaats van een omschrijving als *binnen dertig dagen na de ontvangst van deze brief*.

Als er geen concrete deadline is, kan het nuttig zijn die te creëren om dat gevoel van urgentie op te wekken. Meld bijvoorbeeld dat de lezers maar een beperkte tijd hebben om te reageren of geef aan welke kansen ze mislopen als ze niet reageren. Lezers schieten sneller in actie als ze weten dat ze niet onbeperkt tijd hebben.

Voorbeeld:

Wanneer moet u uw aangifte indienen?

U hebt daarvoor nog maar 14 dagen de tijd. Uw aangifte moet uiterlijk op 16 juni ingediend zijn.

27. Het gewenste gedrag wordt zo makkelijk mogelijk gemaakt

Uitstelgedrag verminder je door taken makkelijker te maken. Dat kan bijvoorbeeld door complexe taken op te delen in behapbare stappen. Als je een stappenplan maakt, hoeven de lezers niet zelf te bedenken welke stappen ze in welke volgorde moeten zetten. Stappenplannen bieden de lezers ook zekerheid over wat er van hen verwacht wordt en hoe ze aan het verzoek kunnen voldoen. Als de instructies te uitgebreid zijn, kun je in een brief het best verwijzen naar een bijlage met een gedetailleerd stappenplan. In een mail kun je de link naar een webpagina opnemen. Zo blijft de informatie in je brief of mail behapbaar en overzichtelijk.

Voorbeelden:

Wat moet u doen?

U moet de volgende acties ondernemen:

- Vraag uw pensioen aan bij de Federale Pensioendienst. Doe dat ten minste 9 maanden voor uw vroegst mogelijke pensioendatum. U vindt het aanvraagformulier op www.pensioenen.be.
- Vul het bijgevoegde cumulatief formulier in. Bezorg het terug op het bovenstaande adres.
- Vul een nieuw cumulatief formulier in als uw inkomsten veranderen. U kunt nog extra exemplaren downloaden van onze formulierenwebsite: formulierenonderwijs.vlaanderen.be.

Hoe kunt u uw Mestbankaangifte indienen?

Volg de volgende stappen:

1. Meld u aan in het Mestbankloket met uw eID en de bijbehorende pincode of met itsme.
2. Bekijk het overzicht van de exploitaties waarvoor u een Mestbankaangifte moet indienen. De definitieve rundveebezetting van 2021 is er opgenomen vanaf 10 januari.
3. Vul de Mestbankaangifte in. Als u denkt dat u niet (meer) aangifteplichtig bent of als u gestopt bent, vermeldt u bij de aanvullende inlichtingen waarom u denkt niet meer aangifteplichtig te zijn.

Verder is het belangrijk om de drempel voor het gewenste gedrag zo laag mogelijk te maken. Dat kun je doen door het aantal handelingen dat nodig is, te verminderen:

- Bezorg de lezers een retourenvelop waarmee ze de gevraagde documenten gemakkelijk en snel kunnen terugbezorgen.
- Stuur bij voorkeur een mail als je wilt dat mensen online acties ondernemen. Gebruik daarin aanklikbare links. Als je toch een brief stuurt, kun je daarin het best een korte URL of een QR-code opnemen.
- Vermeld waar lezers terecht kunnen voor meer informatie, zodat ze die niet zelf hoeven te zoeken.

WEERSTAND: GAAT DE BRIEF OF MAIL WEERSTAND TEGEN?

28. Het verzoek is zo klein mogelijk

Hoe kleiner het verzoek aan je lezers is, hoe kleiner hun vrijheidsbeperking is en hoe minder weerstand ze zullen hebben. Als je niet te veel vraagt in de brief of mail, is de kans groter dat de lezers doen wat je van hen verwacht.

Voorbeeld:

U hoeft alleen te controleren of de gegevens correct zijn.

29. De weerstand die het verzoek kan oproepen, wordt erkend

Erken in de brief of mail de mogelijke weerstand die de lezers kunnen hebben. Zo communiceer je empathisch. Zeker als het verzoek veel moeite kost of vervelend is voor de lezers, kun je op die manier veel weerstand voorkomen.

Voorbeelden:

We weten dat u niet veel tijd hebt. Toch willen we u vragen om de korte vragenlijst in te vullen. Het duurt maar tien minuten. Zo kunnen we onze dienstverlening verbeteren en meer afstemmen op uw behoeften.

We kunnen ons voorstellen dat u het een heel werk vindt om uw belastingaangifte in te vullen. We hebben daarom dit jaar nog meer gegevens vooraf ingevuld. U zult dus sneller klaar zijn dan u denkt.

30. De brief of mail biedt keuzemogelijkheden of benadrukt keuzevrijheid

Geef lezers waar mogelijk keuze in de manier waarop ze het verzoek uitvoeren. Je kunt hen bijvoorbeeld laten kiezen tussen verschillende betaalmogelijkheden, of tussen verschillende manieren waarop ze bepaalde wijzigingen doorgeven.

Voorbeeld:

Breng ons op de hoogte als de onderstaande gegevens gewijzigd zijn. U kunt daarvoor mailen naar landbouw@vlaanderen.be, bellen naar 02 553 12 34 of een brief sturen naar het bovenstaande adres.

Het kan ook helpen om te vermelden dat lezers vrij zijn om volledig of gedeeltelijk in te gaan op het verzoek. Vaak neemt dat al veel weerstand tegen het verzoek weg.

U bent vrij om aan het bevolkingsonderzoek mee te werken of niet. Als u door omstandigheden niet kunt meewerken, heeft dat geen nadelige gevolgen. Ook tijdens het onderzoek bent u vrij om vragen onbeantwoord te laten.

Voorbeelden

VERZOEK OM EEN FORMULIER IN TE VULLEN

Originele versie

Betreft: herziening na 3 jaar - schenking

Geachte,

Er werd in toepassing van artikel 2.8.6.0.3, §1, eerste lid, 1°, VCF (voorheen artikel 140bis) een attest afgeleverd voor vrijstelling van schenkbelasting voor de familiale onderneming Sanitaire installaties Peeters nv.

Artikel 2.8.6.0.7 VCF bepaalt dat na verloop van een termijn van drie jaar na de datum van de authentieke akte van schenking het bevoegde personeelslid controleert of de voorwaarden gesteld voor het behoud van de vrijstelling, vervuld zijn. Bij niet-ervulling van de voorwaarden wordt de schenkbelasting geacht verschuldigd te zijn berekend tegen het tarief vermeld in artikel 2.8.4.1.1 VCF zonder toepassing van de vrijstelling.

De voorwaarden tot behoud van de vrijstelling zijn bepaald in artikel 2.8.6.0.6 VCF.

Om te kunnen beoordelen of er aan de voorwaarden is voldaan om de vrijstelling te behouden vraag ik u het bijgevoegd formulier ingevuld en met de nodige bewijsstukken terug te sturen naar de Vlaamse Belastingdienst, Vaartstraat 16, 9300 Aalst. De gevraagde bewijsstukken moeten binnen de maand te rekenen van de derde werkdag volgend op de verzending van deze brief in mijn bezit zijn.

Als de nodige bewijsstukken niet tijdig overgemaakt worden zal er een beslissing genomen worden op basis van de stukken die aanwezig zijn in het dossier. Als deze onvoldoende zijn om aan te tonen dat er is voldaan aan de voorwaarden zoals gesteld in artikel 2.8.6.0.6 VCF zal er een aanslagbiljet worden verzonden voor de schenkbelasting verschuldigd tegen het gewone tarief zonder toepassing van de vrijstelling.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd, verblijf ik,

Met vriendelijke groet,

Moons Katrien

Waarom is deze versie niet zo helder en doeltreffend?

- Het duurt veel te lang voor de lezer concrete informatie krijgt over het precieze doel van de brief, welke actie ze zelf moet ondernemen en wanneer ze dat moet doen. (criterium 3)
- De lezer heeft geen boodschap aan de talrijke verwijzingen naar de regelgeving. (criterium 8)
- De schrijfstijl is zeer ambtelijk. (criterium 14)
- Het is voor de lezer niet duidelijk waarvoor de afkorting *VCF* staat. (criterium 16)
- De lange zinnen met weinig leestekens maken de boodschap onhelder. (criterium 17)

Heerlijk heldere versie

Betreft: behoud van uw vrijstelling van schenkbelasting: bezorg het formulier en de bewijsstukken

Geachte mevrouw Peeters,

Waarom krijgt u deze brief?

U hebt drie jaar geleden een attest gekregen voor de vrijstelling van schenkbelasting voor uw familiale vennootschap Sanitaire installaties Peeters nv. Na drie jaar controleert de Vlaamse Belastingdienst of u nog altijd recht hebt op de vrijstelling.

Wat moet u doen?

Stuur het formulier dat u bij deze brief vindt, samen met de gevraagde bewijsstukken, uiterlijk op **31 december 2021** naar de **Vlaamse Belastingdienst, Vaartstraat 16, 9300 Aalst**.

Wat als u het formulier en de bewijsstukken niet op tijd opstuurt?

In dat geval nemen we een beslissing op basis van de documenten in uw dossier. Het is mogelijk dat die documenten niet voldoende aantonen dat u nog recht hebt op de vrijstelling van schenkbelasting. Bezorg ons dus op tijd het formulier en de bewijsstukken. Dan kunnen we een beslissing nemen op basis van de correcte gegevens.

Hebt u vragen?

Bel dan naar het gratis nummer 1700.

Met vriendelijke groeten,

Katrien Moons

Waarom is deze versie helderder en doeltreffender?

- De belangrijkste boodschap staat vooraan in de brief. (criterium 3)
- De lezer wordt onmiddellijk rechtstreeks aangesproken met de *u*-vorm. (criterium 5)
- De lezer weet met wie of met welke instantie ze contact kan opnemen als ze nog vragen heeft. (criterium 7)
- Er wordt niet verwezen naar de regelgeving. Het gaat hier om een begeleidende brief bij een formulier. Verwijzingen naar de regelgeving zijn dan niet nodig, omdat er geen sprake is van een juridisch conflict of probleem. (criterium 8)
- De onderwerpregel geeft precies aan waarover de brief gaat. Door de toevoeging *bezorg het formulier en de bewijsstukken* weet de lezer dat er actie van haar verwacht wordt. (criterium 9)
- De tussenkopjes leiden de lezer door de brief. (criterium 11)
- De boodschap is concreet geformuleerd. De lezer krijgt bijvoorbeeld de concrete datum waarop ze het formulier uiterlijk moet terugsturen. (criterium 26)

VERZOEK OM EEN VERGUNNING DIGITAAL AAN TE VRAGEN

Originele versie

Onderwerp: aanvraag jachtverlof

Beste jager,

Het gebruik van het e-loket zit in de lift! Vorig jachtseizoen werd in de provincie Antwerpen 52% van de aanvragen digitaal ingediend via het e-loket en dit mede dankzij het online betalingssysteem.

Toch hopen we nog vooruitgang te boeken en dat kan alleen als jullie jagers de aanvragen via het e-loket indienen en indien nodig met hulp van familie, vrienden of kennissen.

Ook dit jaar streven we ernaar de e-loketaanvragen te verwerken binnen de 6 werkdagen.

Vanaf **1 april 2021** kunt u een jachtverlof aanvragen voor het jachtseizoen 2021-2022.

U kunt uw aanvraag indienen via het e-loket op <http://jacht.vlaanderen.be> (enkel als u een Belgisch rijksregisternummer hebt)

Vooraf kunt u het best:

- het instructiefilmpje bekijken op <http://jacht.vlaanderen.be/instructiefilm>
- de nodige bijlagen inscannen
- uw elektronische identiteitskaart bij de hand houden
- **Belangrijk:** de betaling kan rechtstreeks gebeuren via het e-loket, dus hou ook uw bankkaart of kredietkaart klaar

Nadat u zich aangemeld hebt op het e-loket, kunt u uw aanvraag indienen.

Een probleem met het aanmelden met de elektronische identiteitskaart (eID)? Bel het gratis nummer 1700, elke werkdag bereikbaar van 9 tot 19 uur.

Voorlopig en ten uitzonderlijke titel kan u ook gebruik maken van het papieren aanvraagformulier dat u vindt als bijlage of op [link](#) en dat u met de nodige bijlagen **aangezekend** verstuurt naar het team Jacht van de Dienst van de Gouverneur Antwerpen op het volgende adres: Lange Kievitstraat 111-113 bus 8, 2000 Antwerpen.

Niet-aangezekende aanvragen zullen niet worden behandeld!

Met vriendelijke groeten,
An Peters

Waarom is deze versie niet zo helder en doeltreffend?

- De eerste alinea is te veel vanuit de schrijver opgesteld. Daardoor voelt de lezer zich mogelijk niet aangesproken. (criterium 5)
- De toon in de laatste alinea is vrij negatief en formeel. (criterium 18)
- Er wordt een sociale norm vermeld (*Vorig jachtseizoen werd in de provincie Antwerpen 52% van de aanvragen digitaal ingediend via het e-loket*), maar die is te onpersoonlijk geformuleerd. Het is beter om te verwijzen naar het aantal mensen dat de aanvraag digitaal heeft ingediend. (criterium 22)
- Het is niet duidelijk wat verstaan wordt onder *de nodige bijlagen*. (criterium 25)

- De verschillende stappen staan niet in een logische volgorde. Er wordt bijvoorbeeld eerst uitgelegd op welke website de jager zijn aanvraag kan indienen, en pas dan wat de jager ter voorbereiding daarvan moet doen. (criterium 27)
- De zinsnede *indien nodig met hulp van familie, vrienden of kennissen* kan de lezer de indruk geven dat het heel moeilijk is om de aanvraag digitaal in te dienen. (criterium 28)
- Er wordt veel druk gelegd op de lezer om de aanvraag digitaal in te dienen. Dat kan extra weerstand oproepen. (criterium 30)

Heerlijk heldere versie

Onderwerp: aanvraag jachtverlof

Beste jager,

Vanaf **1 april 2021** kunt u een jachtverlof aanvragen voor het jachtseizoen 2021-2022. Dat kan via het e-loket van het Agentschap voor Natuur en Bos of met het bijgevoegde aanvraagformulier.

Wat zijn de voordelen van een aanvraag via het e-loket?

- U hoeft geen verzendingskosten te betalen.
- U krijgt binnen zes werkdagen een antwoord van ons.
- U kunt meteen online betalen, waardoor alles in één keer geregeld is.

Vorig jaar diende al meer dan de helft van de jagers van de provincie Antwerpen de aanvraag in via het e-loket. Om het u gemakkelijk te maken, hebben we een instructiefilmpje gemaakt, waarin alles stap voor stap wordt uitgelegd: <http://jacht.vlaanderen.be/instructiefilm>.

Wat hebt u nodig om een jachtverlof aan te vragen via het e-loket?

- een Belgisch rijksregisternummer
- uw elektronische identiteitskaart (eID)
- een scan van de volgende documenten: uw getuigschrift van het theoretische en het praktische jachtexamen, een recente foto en een uittreksel uit het strafregister
- uw bankkaart of kredietkaart

Hoe vraagt u het jachtverlof aan via het e-loket?

1. Surf naar <http://jacht.vlaanderen.be>.
2. Meld u aan met uw elektronische identiteitskaart. Lukt dat niet? Bel dan het gratis nummer 1700, elke werkdag bereikbaar van 9 tot 19 uur.
3. Dien uw aanvraag in volgens de stappen die in het instructiefilmpje worden getoond.

Hoe vraagt u het jachtverlof aan via het aanvraagformulier?

Stuur het aanvraagformulier dat u in de bijlage vindt, samen met de bijbehorende documenten, aangezekend naar het team Jacht van de Dienst van de Gouverneur Antwerpen op het volgende adres: Lange Kievitstraat 111-113 bus 8, 2000 Antwerpen. We kunnen uw aanvraag alleen behandelen als u ze aangezekend verstuurd hebt.

Hebt u nog vragen over de aanvraag van het jachtverlof?

Bel dan naar 02 222 33 44 of mail naar jacht@vlaanderen.be.

Met vriendelijke groeten,
An Peters

Waarom is deze versie helderder en doeltreffender?

- De toon van de mail is positiever. (criterium 18)
- De voordelen van een digitale aanvraag voor de lezer worden duidelijker in de verf gezet. (criterium 21)
- De schrijver maakt duidelijk dat ze moeite doet om het de lezer gemakkelijk te maken. Daardoor zal de lezer zich meer geneigd voelen om in te gaan op het verzoek om de aanvraag digitaal in te dienen. (criterium 24)
- Het is duidelijk voor de lezer welke bijlagen ingescand moeten worden. (criterium 25)
- Het stappenplan maakt het voor de lezer heel eenvoudig om zonder uitstel in actie te schieten. (criterium 27)
- De lezer krijgt de keuze om de aanvraag op papier of digitaal in te dienen. Keuzevrijheid benadrukken haalt vaak veel weerstand weg. (criterium 30)

VERZOEK OM VERANTWOORDING VAN AFWEZIGHEID BIJ BEZOEK VAN EEN CONTROLEARTS

Originele versie

Onderwerp: controlebezoek tijdens uw ziekteverlof

Geachte heer Jansen,

De firma Certimed controleert het ziekteverlof en deelt ons mee dat u niet beschikbaar was voor het controleonderzoek op 4 juni 2021 om 14 uur. Tijdens de eerste 24 uur van uw afwezigheid wegens ziekte mag u het huis niet verlaten, behalve om medische redenen. Dat kunt u lezen in de regelgeving verderop in deze brief.

Was u bij uw behandelende arts of in uw apotheek, stuur dan een bewijs waaruit het tijdstip van uw bezoek blijkt (bv. een kassaticket). Vermeld in het onderwerp: 'motivering afwezigheid', uw naam en uw stamboeknummer.

Stuur uw antwoord binnen tien kalenderdagen naar an.verstraten@vlaanderen.be, liefst per mail, maar het mag ook met de post naar het adres bovenaan deze brief. We kunnen die gegevens eventueel doorgeven aan uw school.

Als wij geen verantwoording ontvangen of als die ontoereikend is, heeft dat gevolgen voor de uitbetaling van uw salaris. Het schoolbestuur beslist of u als onwettig afwezig beschouwd wordt.

Meer informatie over de controle op het ziekteverlof leest u in:

- de omzendbrief 'Controle op de afwezigheid wegens ziekte' van 20 januari 1999;
- artikel 7, §2, en artikel 21 van het besluit van de Vlaamse Regering van 8 december 1993 betreffende de controle op de afwezigheid wegens ziekte.

Beide documenten vindt u terug op <http://onderwijs.vlaanderen.be>.

Met vriendelijke groeten

Jef Pieters
Directeur

Waarom is deze versie niet zo helder en doeltreffend?

- Voor meer informatie wordt de lezer alleen doorverwezen naar regelgevende teksten en niet naar een contactpersoon. (criterium 7)
- De onderwerpregel geeft niet exact aan waarover de brief gaat. (criterium 9)
- De informatie wordt aangeboden in één lap tekst en er worden geen tussenkopjes gebruikt. Daardoor is het voor de lezer niet meteen duidelijk welke informatie de brief precies bevat. (criterium 11)
- De acties die de lezer moet ondernemen, staan in lopende tekst en springen niet in het oog. (criterium 12 en 25)
- De boodschap is louter negatief geformuleerd. (criterium 18 en 21)



Heerlijk heldere versie

Betreft: afwezigheid bij bezoek van een controlearts: bezorg uw verantwoording

Geachte heer Jansen,

U was niet aanwezig bij het bezoek van de controlearts tijdens uw ziekteverlof. Als u die afwezigheid niet kunt verantwoorden, heeft dat gevolgen voor uw salaris.

Waarom krijgt u deze brief?

De controlearts van de firma Certimed kwam op 4 juni om 14 uur aan op uw thuisadres of op het verblijfadres dat u hebt doorgegeven. U was op dat moment niet aanwezig. Tijdens de eerste 24 uur van uw ziekteverlof mag u uw huis alleen om medische redenen verlaten.

Wat kunt u nu doen?

Toon aan dat u om een geldige reden afwezig was:

- Bezorg ons een bewijs waaruit blijkt dat u om medische redenen afwezig was, bijvoorbeeld de bevestiging van uw afspraak bij de dokter of een kassabon van uw apotheek.
- Mail dat document naar an.verstraten@vlaanderen.be. U kunt het ook met de post opsturen naar het adres dat bovenaan op deze brief staat.
- Vermeld als onderwerp: 'motivering afwezigheid', uw voor- en achternaam en uw stamboeknummer.

Hoe gaat het dan verder?

Als we uw bewijs aanvaarden, zijn er geen gevolgen voor u. Als u ons geen bewijs bezorgt of als uw bewijs niet geldig is, hebt u voor de periode van uw ziekteverlof geen recht op salaris.

AGODI brengt u met een brief op de hoogte van zijn beslissing. Uw verantwoording en de beslissing van AGODI worden bezorgd aan de school waar u werkt. Het schoolbestuur beslist of u onwettig afwezig was.

Waar kunt u terecht voor meer informatie?

Als u vragen hebt, kunt u contact opnemen met An Verstraten door te mailen naar an.verstraten@vlaanderen.be of te bellen naar 02 553 12 34.

Wat is de juridische basis voor de controle op de afwezigheid wegens ziekte?

De regeling is vastgelegd in:

- het besluit van de Vlaamse Regering van 8 december 1993 betreffende de controle op de afwezigheid wegens ziekte (artikel 7, §2, en artikel 21);
- de omzendbrief over de controle op de afwezigheid wegens ziekte van 20 januari 1999.

U vindt die documenten op <http://onderwijs.vlaanderen.be>.

Met vriendelijke groeten,

Jef Pieters
Directeur

Waarom is deze versie helderder en doeltreffender?

- De brief vermeldt bij wie de lezer telefonisch of via mail terecht kan voor meer informatie. (criterium 7)
- De onderwerpregel geeft precies aan waarover de brief gaat. Door de toevoeging *bezorg uw verantwoording* weet de lezer dat er actie van hem verwacht wordt. (criterium 9)
- Door de tussenkopjes ziet de lezer in een oogopslag welke informatie de brief bevat. (criterium 11)
- De acties die de lezer moet ondernemen, staan in een stappenplan met opsommingstekens. Zo heeft de lezer een helder overzicht van wat hij moet doen en wordt hij aangespoord om daadwerkelijk actie te ondernemen. (criterium 12 en 25)
- De brief benadrukt het positieve gevolg van het gewenste gedrag: *Als we uw bewijs aanvaarden, zijn er geen gevolgen voor u.* (criterium 18 en 21)
-





- Van Bogaert, M. (2010). *Met woorden verleiden. Schrijftips voor uw mailings, presentaties en andere wervende teksten*. Tielt: Lannoo.
- Koning, W. de (2010). *Check je juridische tekst. Stappenplan, tips en voorbeelden*. Den Haag: Sdu.
- Mahieu, J. (2011). *Zakelijke brieven en e-mails schrijven*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Van Bogaert, M. (2016). *Scanbaar schrijven. Aandacht vangen van lezers met weinig tijd*. Tielt: Lannoo.
- Jansen, C., Douma, A., Karreman, J. & Ravesteijn J. (2021). *Leren communiceren* (8e, herziene druk). Groningen/Utrecht: Noordhoff.
- Goubin, E. (2017). *Tante Mariette en haar fiets. Communicatie voor overheid en socialprofit*. Brugge: Vanden Broele.
- Tiggeler, E. (2017). *Check je e-mail en brief. Tips en checklists voor betere e-mails en brieven* (2e druk). Amsterdam: Boom.
- Van Landeghem, B. (2018). *Wervelle!nd schrijven. 9 technieken om je lezer in beweging te brengen*. Gent: Scriptorij.

- Behavioural Insights Netwerk Nederland (BIN NL): Gedragstechnieken voor brieven en e-mails (<https://www.communicatierijk.nl/documenten/rapporten/2019/05/19/gedragstechnieken-voor-brieven-en-e-mails>)
- Direct Duidelijk: 'Direct Duidelijk'-koffer met inspiratiematerialen en goede voorbeelden (<https://directduidelijk.nl/tips/direct-duidelijk-koffer>)
- Taaladvies.net (<https://taaladvies.net/>): een verzameling van honderden taaladviezen. Taaladvies.net is een samenwerking van de Nederlandse Taalunie, Team Taaladvies, het Genootschap Onze Taal en het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT).
- Team Taaladvies (<https://www.vlaanderen.be/taaladvies/>): taaladviezen over spelling, leestekens, woordgebruik, grammatica, uitspraak, tekstconventies zoals titulatuur en adressering, formuleren en stijl. Daarnaast bevat de website meer dan honderd spellingtests en de afkortingenlijst van de Vlaamse overheid. Je vindt er ook informatie over woordenboeken, naslagwerken, taaltijdschriften en andere taalbronnen.



<https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder/standaardbrieven-en-mails>

[illegible]

Deze brochure is een uitgave van Team Taaladvies,
de taaladviesdienst van de Vlaamse overheid.

Redactie

Katleen Maesen, Karen Deschamps en Dirk Caluwé

Verantwoordelijke uitgever

Dirk Caluwé
Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken
Havenlaan 88 bus 100
1000 Brussel

Grafische vormgeving

The Oval Office

Depotnummer

D/2021/3241/305

Eerste uitgave

December 2021

**HELDERE EN
DOELTREFFENDE
STANDAARD-
BRIEVEN EN
-MAILS**



Hulp bij taalvragen
vlaanderen.be/taaladvies
078 15 20 25
elke werkdag
van 9 tot 12 uur

Heerlijk Helder
heerlijkhelderetaal.be