

'Graag in leesbaar Nederlands'

Een onderzoek naar de beantwoording van burgerbrieven door 13 ministeries.

Duidelijkheid en bejegening nader bekeken.

Uitgevoerd in opdracht van de Nationale ombudsman
door het Lectoraat Human Communication Development,
Hogeschool Arnhem en Nijmegen

Zomer 2008

Colofon

Het onderzoek is uitgevoerd door het lectoraat Human Communication Development van de Hogeschool Arnhem en Nijmegen.

Dr. Els van der Pool, lector

Drs. Elisabeth Brand, docent-onderzoeker

Over de titel van dit rapport: *Graag in leesbaar Nederlands*

De titel van dit rapport is ontleend aan een eindzin in één van de brieven. De burger verzoekt in die brief nadrukkelijk om een reactie en voegt daaraan toe: '*Graag in leesbaar Nederlands*'.

Het symboliseert de roep om duidelijkheid vanuit een maatschappij met mondige burgers. De frase lijkt in eerste instantie op een verzoek qua formulering maar draagt –bij betere lezing- ook een verwijt in zich. De zin illustreert daarmee dat het niet altijd gemakkelijk is om de –impliciete- emotie in een brief te herkennen en daar op een passende wijze op te reageren.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Aanpak	
2.1 Het brievenbestand.....	7
2.2 De burgerbrief bekeken.....	8
2.3 De beoordelingspunten.....	9
3. Bevindingen per ministerie	
3.1 Algemene Zaken (AZ)	
3.1.1 Analyse communicatiesituatie.....	12
3.1.2 Karakterisering van de tien brieven.....	13
3.1.3 Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	15
3.2 Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)	
3.2.1 Analyse communicatiesituatie.....	16
3.2.2 Karakterisering van de tien brieven.....	17
3.2.3 Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	19
3.3 Buitenlandse Zaken (BZ)	
3.3.1 Analyse communicatiesituatie.....	20
3.3.2 Karakterisering van de tien brieven.....	21
3.3.3 Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	23
3.4 Defensie (DEF)	
3.4.1 Analyse communicatiesituatie.....	24
3.4.2 Karakterisering van de tien brieven.....	25
3.4.3 Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	26
3.5 Economische Zaken (EZ)	
3.5.1 Analyse communicatiesituatie.....	27
3.5.2 Karakterisering van de tien brieven.....	28
3.5.3 Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	30
3.6 Financiën (FIN)	
3.6.1 Analyse communicatiesituatie.....	31
3.6.2 Karakterisering van de tien brieven.....	32
3.6.3 Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	34
3.7 Justitie (JUS)	
3.7.1 Analyse communicatiesituatie.....	35
3.7.2 Karakterisering van de tien brieven.....	36
3.7.3 Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	37

3.8	Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV)	
3.8.1	Analyse communicatiesituatie.....	38
3.8.2	Karakterisering van de tien brieven.....	39
3.8.3	Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	40
3.9	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW)	
3.9.1	Analyse communicatiesituatie.....	41
3.9.2	Karakterisering van de tien brieven.....	42
3.9.3	Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	44
3.10	Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	
3.10.1	Analyse communicatiesituatie.....	45
3.10.2	Karakterisering van de tien brieven.....	46
3.10.3	Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	48
3.11	Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieubeheer (VROM)	
3.11.1	Analyse communicatiesituatie.....	49
3.11.2	Karakterisering van de tien brieven.....	50
3.11.3	Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	52
3.12	Verkeer en Waterstaat (VenW)	
3.12.1	Analyse communicatiesituatie.....	53
3.12.2	Karakterisering van de tien brieven.....	54
3.12.3	Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	55
3.13	Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)	
3.13.1	Analyse communicatiesituatie.....	56
3.13.2	Karakterisering van de tien brieven.....	57
3.13.3	Samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.....	59
4.	Algemene aandachtspunten op basis van de conclusies per ministerie.....	60
5.	Tot slot.....	64
Bijlagen		
-	Bijlage 1. Beoordelingspunten.....	66
-	Bijlage 2. Toelichting op taalkundige termen	67
-	Bijlage 3. Bronnenlijst.....	69

1. Inleiding

Geachte lezer,

Elk jaar schrijven tienduizenden burgers brieven en e-mails aan de rijksoverheid, over allerlei onderwerpen en met diverse aanleidingen. Elke burger ontvangt een antwoordbrief vanuit het ministerie. Dat betekent dat er dagelijks veel ambtenaren bezig zijn om tijdig een duidelijke reactie te schrijven waarbij de burger op een gepaste manier wordt bejegend. Een bijzondere, persoonlijke, vorm van overheidscommunicatie.

In 2003 en 2005 deed de Nationale ombudsman voor het eerst onderzoek naar de beantwoording van deze burgerbrieven. De vraag was toen of de ministeries tijdig reageerden op brieven van burgers en of de ministeries de burger tussentijds goed op de hoogte hielden van het verloop van de zaak. Beide aspecten bleken verbeterpunten.

In het voorjaar van 2008 heeft de Nationale ombudsman een vervolgonderzoek uitgevoerd met een bredere doelstelling. Naast de tijdigheid zijn ook de duidelijkheid en bejegening onderwerp van onderzoek. De tijdigheid is onderzocht door onderzoekers van de Nationale ombudsman. De duidelijkheid en bejegening zijn op twee manieren gepeild: een enquête onder een burgerpanel en een beoordeling door experts.

Dit rapport is de weerslag van de expertbeoordeling. Hierin geven we antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

- a) ***in hoeverre zijn de reacties op de burgerbrieven duidelijk?***
- b) ***In hoeverre worden de burgers op een behoorlijke wijze bejegend?***

Van elk ministerie zijn 10 brieven beoordeeld, in totaal 130 brieven. De beoordeling bestaat uit een karakterisering van de brieven en een samenvattende conclusie per ministerie. De ministeries hebben zelf uit de duizenden brieven die zij versturen een selectie gemaakt. Er waren daarvoor geen specifieke criteria. Dit betekent dat dit onderzoek zich beperkt tot een relatief zeer klein aantal brieven per ministerie dat geen representatieve steekproef is.

Naast het kleine aantal brieven per ministerie is het totale brievenbestand erg divers van samenstelling. Het bestand varieert sterk in thematiek (van algemene zaken tot verkeer & waterstaat) en doel van de brief (van een antwoord op een vraag van een schoolklas tot een officieel juridisch besluit op een bezwaarschrift). Daarnaast zijn in sommige gevallen de brieven afkomstig van verschillende onderdelen van een ministerie (bijvoorbeeld de Belastingdienst of de IND) en daarmee van veel verschillende ambtenaren.

Vanwege deze relatief beperkte omvang en grote diversiteit van het brievenbestand willen we benadrukken dat we onze bevindingen rapporteren per ministerie. De bevindingen geven een beeld van de 10 brieven en zijn niet bedoeld om een vergelijking te maken tussen ministeries. Daarnaast geven we een aantal aandachtspunten en opvallendheden aan die we meerdere malen zijn tegen gekomen in het totale bestand van 130 brieven.

In dit rapport leest u achtereenvolgens hoe de beoordeling is aangepakt (2), wat de bevindingen zijn per ministerie (3) en wat de algemene bevindingen zijn en daaruit voortvloeiende aandachtspunten (4). Tot slot plaatsen we dit onderzoek in een breder kader (5). We focussen daarbij op aspecten die ons inziens cruciaal zijn voor een duurzame ontwikkeling van de communicatieve competentie van een individuele ambtenaar en zijn ministerie.

Met vriendelijke groet,

Els van der Pool en Elisabeth Brand
Lectoraat Human Communication Development

2. Aanpak

In dit hoofdstuk staat een beschrijving van het materiaal, zowel de antwoordbrieven (2.1) als de burgerbrieven (2.2), en de onderbouwing van de beoordelingspunten (2.3).

2.1 Het brievenbestand

De beoordeelde brieven zijn afkomstig van de 13 ministeries. Elk ministerie heeft 20 brieven aangeleverd met de daarbij behorende burgerbrieven. De selectiecriteria die de ministeries hebben gebruikt zijn niet bekend.

De Nationale ombudsman heeft uit die 260 brieven een selectie gemaakt van 10 brieven per ministerie. Die brieven zijn geanonimiseerd en gebruikt voor zowel de expertbeoordeling als het burgerpanel, zie tabel 1. Deze brieven zijn na afloop van het onderzoek vernietigd.

Tabel 1. Aantal beoordeelde brieven per ministerie

Ministerie	Afkorting	Aantal brieven
Algemene Zaken	AZ	10
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	BZK	10
Buitenlandse Zaken	BZ	10
Defensie	DEF	10
Economische Zaken	EZ	10
Financiën	FIN	10
Justitie	JUS	10
Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	LNV	10
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	OCW	10
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	SZW	10
Verkeer en Waterstaat	VenW	10
Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieubeheer	VROM	10
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	VWS	10
Totaal		130

De antwoordbrieven verschilden in:

- omvang (variërend van 2 zinnen tot circa 10 pagina's);
- onderwerp (variërend van het meedelen van een juridische beslissing tot een reactie op een verwijt van een burger aan het kabinet gestoeld op religieuze overtuigingen);
- auteur; de auteurs zijn afkomstig van de verschillende ministeries en soms ook van verschillende instituten binnen een ministerie.

2.2 De burgerbrief bekeken

Hoewel de antwoordbrieven het primaire onderzoeksobject vormen, is ook gekeken naar een aantal kenmerken van de burgerbrieven. Het gaat immers om een interactie tussen vraag en antwoord. Deze communicatieanalyse is informatief omdat zij het startpunt vormt voor de reactie van het ministerie. De resultaten maken de diversiteit in het brievenbestand zichtbaar.

Van elke burgerbrief is een beknopte communicatieanalyse gemaakt. Daarin is gekeken naar *kenmerken van de burger* (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau), het *doel* van de brief (verzoek, bezwaarschrift, klacht of anders), het *medium* (handgeschreven, getypt, email, fax of anders), de wijze waarop de burger zijn *boodschap formuleert* (al dan niet kernachtig) en of en zo ja welke *emotie* in de burgerbrief doorklinkt. Deze gegevens zijn ingevuld voor zover mogelijk. Niet uit alle brieven konden deze kenmerken worden gedestilleerd; in enkele gevallen kon geen inschatting worden gemaakt.

Uit de communicatieanalyse blijkt het volgende:

- Verzoeken en klachten komen het meeste voor;
- Burgers hebben zeer diverse achtergronden (qua leeftijd en opleiding);
- Vooral getypte brieven; er waren enkele –lange- handgeschreven brieven en een klein aantal e-mails;
- De formulering van de boodschap door de burger is divers. Deze varieert van kernachtig en to-the-point, tot zeer uitgebreid met details over persoonlijke situatie en levensomstandigheden.

Een burger geeft aan zich bewust te zijn van de lengte van de brief en de uitweidingen. In een verzoekbrief om hulp vanuit het ministerie staat veel –irrelevante- persoonlijke informatie: De burger noemt het overlijden van de eerste en tweede echtgenoot, geeft aan kinderen te hebben en vervolgt: *OOK HEB IK 12 KLEINKINDEREN. NU WEER TERUG NAAR DE ORDE VAN DE DAG.*

Sommige burgers geven in hun brief ook expliciet aan dat zij belang hechten aan een –snel- antwoord.

Ik hoop dat op deze lange brief een antwoord terugkomt uit Den Haag van minister X of iemand die over deze dingen gaat. Ik hoop echt dat hier op gereageerd zal worden.

Terwijl ik uw snelle reacties wacht bied ik mijn vriendelijke groetten.

Of een burger die in een brief aan de koningin een aantal zaken meedeelt:
Ps. Graag hoor ik een bericht van u.

- In veel brieven klinkt een emotie door in meer of mindere mate. Deze emotie lijkt ook vaak een drijfveer om te schrijven. Het betreft vooral boosheid en zorg/angst.

Bijvoorbeeld een vraag om hulp en bemiddeling die volgt na een zeer emotioneel en uitgebreid relaas van ruim 4 getypte pagina's. De brief bevat allerlei emoties (*het geluk lachte ons toe... maar was een vloek; ik was doodsbang en wist me geen raad, schrok me dood*).

Blijdschap in de vorm van waardering en dankzegging en verdriet komen soms wel aan bod in uitvoerige persoonlijke beschrijvingen maar zijn minder frequent dan zorg of boosheid.

De boosheid komt voor in verschillende gradaties en varieert van verontwaardiging, ergernis, een terechtwijziging, naar woede. De zorg die burgers uitspreken varieert van alternatieven die aangeboden worden tot wanhoop (*'help majesteit help'*);

Bijvoorbeeld een brief die begint met *Geachte majesteit, Help, help, alstublieft HELP!* En eindigt met – in grote letters-: *Nogmaals u bent mijn laatste hoop!* .

Er komen ook zakelijk neutrale brieven voor maar die zijn in het brievenbestand duidelijk in de minderheid. Het betreft dan informatieverzoeken (bijv. schoolkinderen die voor hun spreekbeurt informatie vragen over een speciaal onderwerp of een burger die wil weten waar de flitspalen hebben gestaan.).

In hoofdstuk 3 staat per ministerie een gedetailleerde karakterisering van de burgerbrieven op bovenstaande kenmerken.

2.3 De beoordelingspunten

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn de begrippen *duidelijkheid* en *bejegening* geoperationaliseerd. Deze begrippen zijn vertaald in empirische indicatoren, in factoren die 'zichtbaar' zijn in de brieven en samen zicht geven op de duidelijkheid en bejegening.

Bij de operationalisatie is gebruik gemaakt van:

- de twee uitgangspunten die de Nationale ombudsman centraal heeft gesteld:
 - ▶ *duidelijkheid*: de burger begrijpt het antwoord;
 - ▶ *behoorlijke bejegening*: de burger voelt zich op een behoorlijke manier bejegend.
- theoretische inzichten in duidelijk en behoorlijk communiceren (zie bijlage 2 voor een bronnenlijst met korte toelichting).
- een lijst van punten die de Nationale ombudsman eerder gebruikte in een onderzoek bij VROM naar de beantwoording van brieven.

Daarnaast is gelet op aansluiting met de vragenlijst voor het burgerpanel.

In tabel 2 staat een schematische weergave van de operationalisatie van de begrippen duidelijkheid en bejegening. In bijlage 1 staat de uitwerking tot beoordelingsformulier.

Tabel 2. Operationalisatie van de begrippen duidelijkheid en bejegening

Concept	Dimensie	Indicator	Beoordelingsitem (in welke mate....)
Duidelijkheid	Kernboodschap (Conceptueel: inhoud en structuur)	Relevantie van de informatie	Aansluiting op vraag: krijgt de lezer antwoord op de vraag? Relevantie van de informatie: bevat de brief geen overbodige algemene informatie? Is duidelijk waar de lezer verdere informatie kan verkrijgen?
		Onderbouwing van de informatie	Is het antwoord inhoudelijk gemotiveerd?
		Innerlijke structuur	Zijn alle onderdelen van een brief aanwezig, te weten: afzender, geadresseerde, onderwerp/referentie, plaats en datum, aanhef, inleiding-kern-afsluiting/conclusie, ondertekening, evt. bijlagen
		Uiterlijke structuur	Herkenbaarheid: logo afzender duidelijk, alinea's goed zichtbaar, gebruik kopjes, structuurmarkeerders Lay-out/ typologie: bladspiegel, consequente typografie
	Taalgebruik (Talig: formulering)	Formulering op woordniveau	Abstracte woorden Vaktaal Afkortingen Wel/geen toelichting bij bovenstaand woordgebruik
		Formulering op zinsniveau	Zinsconstructie *: - voorzetseluitdrukkingen - tangconstructie - lange aanloop - nominalisatie - aansluiting van zinnen op elkaar - passief constructie Zinslengte
Bejegening	Betrokkenheid tav inhoud en persoon (burger voelt zich gehoord, blijkt uit inhoud)	Oog voor situatie / probleem / vraag / klacht	Wordt de situatie / het probleem / de vraag / de klacht (samengevat) weergegeven
		Oog voor persoonlijke situatie	Wordt er expliciet ingegaan op de emotie van de persoon?
	Professionele presentatie (balans tussen zakelijk en persoonlijk)	Persoonlijke benadering (van mens tot mens)	Is er een persoonlijke aanhef en ondertekening Wordt de lezer aangesproken met u en de afzender aangeduid met we/ik (geen <i>men, mens, persoon</i>)
		Zakelijke Benadering (schrijver is ambtenaar in functie; geen vriend/buurman)	Is het duidelijk dat de schrijver een vertegenwoordiger is van het ministerie? (logo, ondertekening) Gebruik van beleidswoorden, ambtenarentaal Verzorgde en correcte spelling en interpunctie

*Een toelichting op deze termen staan in bijlage 2.

Het begrip '**duidelijkheid**' is gesplitst in twee dimensies:

- een duidelijke boodschap
Dat wil zeggen: is duidelijk wat het antwoord is? De gebruikte indicatoren daarvoor zijn de inhoud en structuur van de brief.
- duidelijk taalgebruik
Dat wil zeggen: is de boodschap duidelijk verwoord? De gebruikte indicatoren daarvoor zijn de formuleringen op woord- en zinsniveau.

Het begrip '**bejegening**' is opgevat als de balans tussen een relationeel aspect, namelijk betrokkenheid bij de inhoud en de persoon, en een expressief aspect, namelijk de professionele presentatie. Bejegening is op grond daarvan gesplitst in twee dimensies:

- Betrokkenheid, aandacht voor de ander.
Dat wil zeggen: aandacht voor menselijke kant van een zaak. De gebruikte indicatoren daarvoor zijn empathie ten aanzien van het probleem/onderwerp én ten aanzien van de persoon.
- Professionele presentatie van de schrijver en organisatie.
De wil zeggen: de balans tussen een zakelijke en persoonlijke benadering, gepaste afstand. De gebruikte indicatoren daarvoor zijn specifieke briefkenmerken als aanspreekvorm, logo, ondertekening.

Per ministerie zijn de brieven door twee experts gelezen. Elke expert heeft de helft van de brieven gescoord. Die scores vormden het uitgangspunt voor een gezamenlijke bespreking van alle 10 brieven. Deze scores dienen louter als indicatie en zijn niet verder gebruikt om te kwantificeren.

In bijlage 1 staat de complete set van beoordelingspunten die gebruikt is. Daarbij is ook opgenomen de communicatie analyse. Daarnaast zijn er per brief opvallendheden gemarkeerd. Ze zijn in dit rapport gebruikt als voorbeelden.

3. Bevindingen per ministerie

In dit hoofdstuk staat per ministerie een antwoord op de onderzoeksvragen:

- in hoeverre zijn de reacties op de burgerbrieven duidelijk?
- in hoeverre worden de burgers op een behoorlijke wijze bejegend?

In elke paragraaf komen daartoe achtereenvolgens aan bod:

- een analyse van de communicatiesituatie;
- een karakterisering van de tien brieven op de beoordelingspunten geïllustreerd met voorbeelden;
- in kleur een samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening.

Het is van belang met de nodige zorgvuldigheid te kijken naar deze bevindingen. Ze zijn niet bedoeld om te generaliseren over een ministerie, noch om vergelijkingen te maken tussen ministeries. Zoals eerder is opgemerkt vormen de beoordeelde brieven geen representatieve steekproef.

3.1 Ministerie van Algemene Zaken

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.1.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.1.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.1.3).

3.1.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 1 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 1. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Alle leeftijdscategorieën zijn vertegenwoordigd (van schoolgaande kinderen tot een gepensioneerde) Alle opleidingsniveaus zijn vertegenwoordigd
Doel van de brief	4 x verzoek om informatie 6 x 'andere' brieven : uiten ongenoegen , aandacht vragen voor een algemeen punt, terechtwijzing Nb: In sommige gevallen is het lastig te interpreteren wat precies het doel is; en of de burger altijd daadwerkelijk een reactie terug wil/verwacht. Bij de terechtwijzing lijkt het dat het uiten van het ongenoegen voldoende is; de grens met (impliciete) klacht is vaag.
Medium	4 x handgeschreven brief 6 x getypte brief
Formulering van de boodschap	Heel wisselend; variërend van kernachtig (verzoek of vraag om informatie) tot zeer uitgebreid (persoonlijke situatie uitgebreid beschreven)
Emotie	2 x neutraal 8 x emotioneel: boosheid (ergernis, verontwaardiging, verbazing, terechtwijzing) en bezorgdheid (betrokkenheid uiten, zorg uitspreken)

3.1.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken, soms in positieve (✓) soms in negatieve zin (✗). Er is ook een discutabel geval opgenomen (?).

a. Duidelijkheid van de boodschap

Voor zover er sprake is van een duidelijke vraag is er ook een antwoord. Soms bestaat het antwoord uit veel beleidsinformatie. Een aandachtspunt daarbij is de formulering (zie onder b).

Een onderbouwing is niet overal van toepassing; waar wel dan in orde. De alinea-indeling is adequaat. Het valt op dat er min of meer vaste zinnen worden gebruikt. Ze markeren de structuur: de overgang van het ene briefonderdeel naar het andere (van inleiding naar kern; of van kern naar slot) en dragen zo bij aan de duidelijkheid.

✓ Aan het eind van de eerste alinea, na de samenvatting van de vraag van de burger staat vaak: *Ik wil u graag als volgt antwoorden of: Ik wil hier graag als volgt op reageren.*

✓ De afsluitende alinea is ook vaak een persoonlijke wens: *Ik hoop hiermee het standpunt van het kabinet verduidelijkt te hebben; Ik dank u voor uw brief of: Ik dank u voor het onder mijn aandacht brengen van deze ervaringen.*

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

Het taalgebruik is over het algemeen duidelijk. Een aandachtspunt is het gebruik van abstracte woorden, vooral wanneer het een uitleg over een procedure of beleid betreft.

X *Daarom is in 2005 besloten tot zelfregulering van de sociale partners.*

De zinsbouw is over het algemeen niet onnodig lastig, de zinslengte is niet onnodig lang. Maar in gedeelten waar stukken staan met beleidsinformatie is dat vaak wel zo.

X In een brief over de verwachting dat de koopkracht zal stijgen volgt na een samenvatting in duidelijke woorden een inhoudelijk antwoord met abstracte termen:

De verwachting is dat deze maatregelen en een zich gunstig ontwikkelend economisch klimaat ervoor zorgen dat over de hele kabinetsperiode de koopkracht zal stijgen.

X *In het regeerakkoord is afgesproken dat inzake de zorgvuldige omgang met gewetensbezwaarde ambtenaren van de burgerlijke stand dat in overleg een andere ambtenaar van de burgerlijke stand een huwelijk voltrekt tussen personen van het gelijke geslacht. Tevens dient in elke gemeente de voltrekking van dergelijke huwelijken verzekerd te zijn.*

c. Bejegening: betrokkenheid

Samenvatten van de feiten gebeurt voldoende. Emotie waarnemen ook. De verzoeken van burgers zijn emotie-neutraal en daarmee relatief gemakkelijker om op te reageren.

In de meeste brieven wordt begrip getoond door expliciet te benoemen welk gevoel de brief te weeg brengt bij de schrijver. Hieronder diverse varianten.

✓ *Ik vind het heel erg dit te vernemen; Het spijt me dit te vernemen; Ik kan u helaas niet persoonlijk behulpzaam zijn, hoezeer ik ook met u meevoel; Ik wil u en uw familie mijn oprechte deelneming betuigen met dit grote verlies; ik vind het erg leuk dat jullie mij hebben geschreven; Ik heb begrip voor uw gevoelens.*

✓ In twee brieven wordt op bijzondere wijze begrip getoond. De brieven zijn nl geschreven door een belangbehartiger. In beide gevallen worden 2 aparte antwoordbrieven gestuurd: één aan de belangenbehartiger en één aan de persoon in kwestie. In de brief aan de belangenbehartiger wordt dat dan vermeld: *Ik heb gemeend er goed aan te doen mevrouw X zelf ook een brief te sturen. Deze brief vindt u bijgesloten. Zou u de brief, eventueel via mevrouw Y of mevrouw Z, aan haar willen overhandigen? Bij voorbaat mijn hartelijke dank hiervoor.*

Hieronder een voorbeeld dat voor meerdere uitleg vatbaar is. De indruk kan ontstaan juist door voorop te stellen dat de minister er blij mee is, dat het accent meer komt te liggen op de echte boodschap die –impliciet- begint met *maar.....*

? *Ik krijg veel brieven zoals die van u. Laat ik voorop stellen dat ik daar blij mee ben. Elke brief is weer een bewijs van de denkkraft van mensen in ons land, bruisend van ideeën over oplossingen van allerlei problemen 'en van de bereidheid om die in te zetten voor het algemeen belang*

Het is opvallend dat er geen expliciet begrip getoond wordt bij een verwijt van een burger gebaseerd op een religieuze overtuiging.

d. Bejegening: professionele presentatie

In alle brieven zijn de briefkenmerken aanwezig die zorgen voor balans tussen persoonlijke aanspreken en gepaste afstand houden. Opvallend is dat er geen *betreft: of onderwerp:* is opgenomen in het briefhoofd.

3.1.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
AZ	X1		X2			

X1= Aandachtspunt is de vertaalslag te maken vanuit algemene beleidsinformatie naar de persoonlijke situatie van de burger

X2= Aandachtspunt is het gebruik van abstracte termen, met name in de beschrijving van het beleid

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

3.2 Ministerie van Buitenlandse zaken

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.2.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.2.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.2.3).

3.2.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 2 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 2. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdscategorie: 9 x 18-65, 1 x 10 jaar Opleidingsniveau: MBO, 1 brief van basisschoolleerlingen
Doel van de brief	5 x verzoek 4 x klacht 1 x bezwaar In een paar gevallen is het lastig te interpreteren wat precies het doel is en of de burger altijd daadwerkelijk een reactie terug wil/verwacht.
Medium	4 x getypte brief 4 x mail 2 x handgeschreven brief
Formulering van de boodschap	Gevarieerd van kernachtig tot uitgebreid De verzoeken zonder emotionele lading zijn kernachtig De verzoeken met emotionele lading bevatten veel -overbodige-info
Emotie	4 x neutraal (bij verzoek) 4 x boosheid/ ergernis 2 x wanhoop/angst

3.2.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken (voor verbetering vatbaar (x)).

a. Duidelijkheid van de boodschap

Het merendeel van de brieven bevat een expliciet antwoord op de vraag. De brieven bevatten veel informatie. Niet alle informatie is even relevant.

Waar mogelijk is een motivering gegeven bij het antwoord. Soms gebeurt dit met veel beleidsinformatie. Niet altijd wordt daarbij de vertaalslag naar de specifieke situatie gemaakt. Dit levert lange alinea's met procedurele informatie op die niet direct relevant ogen.

X Een burger klaagt over: *de bereikbaarheid en werkwijze van een ambassade met betrekking tot het legaliseren van documenten*. Na deze samenvatting vervolgt de antwoordbrief: *Daar u klaagt over ... wil ik hierbij ingaan op de procedure....* De interne procedure fungeert als verklaring. De beschrijving van de bereikbaarheid is erg gedetailleerd: *Gezien het grote aantal legalisaties per dag (in het hoogseizoen 150 tot 200 legalisaties per dag) kunnen documenten uitsluitend worden gelegaliseerd nadat de aanvrager daarvoor telefonisch een afspraak heeft gemaakt. De afspraken kunnen dagelijks worden gemaakt tussen 13.30 uur en 15.30 uur. Per dag kan een maximum aantal documenten worden gelegaliseerd. Is het maximale aantal bereikt dan worden afspraken doorgeboekt naar de volgende dag. De aanvrager dient bij het maken van de telefonische afspraak opgave te doen van naam, CIN-nummer en het aantal te legaliseren documenten. De gemaakte afspraak wordt opgenomen in een spreadsheet aan de hand waarvan toegang wordt verleend tot de legalisatieafdeling....* (en dan volgen nog 14 regels over de werkwijze). De vraag is hoe relevant deze informatie is voor de burger, zeker omdat niet echt een duidelijke koppeling wordt gemaakt naar de situatie van de burger:

Deze grote stukken informatie missen veelal een duidelijke expliciete markering van de structuur, ook in e-mail berichten.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

Woordgebruik en zinsbouw maken dat de brieven zeer formeel en afstandelijk klinken. In een groot aantal brieven komen –onnodige- ambtelijke, abstracte en archaïsche woorden voor.

X *Herkrijging van het Nederlandschap; openbaarheidsverordening; uw verzoek van... is door ... aan mij doorgeleid; ik moge u daarom wijzen op...; non-gouvernementele organisatie.*

Ook de zinsbouw is een verbeterpunt. Zeker waar het gedeelten betreft over juridische procedures, zoals in onderstaand voorbeeld.

X *Echter, het vereiste van het hoofdverblijf en toelating geldt niet voor, onder andere, personen die tijdens hun meerderjarigheid vrijwillig een andere nationaliteit hebben aangenomen (artikel 15, aanhef en onder a van de RWN) indien de persoon voldoet aan één van de volgende voorwaarden (artikel 26, eerste lid RWN): ... waarna een opsomming volgt van 6 regels*

Een ander aandachtspunt zijn de onnodige passieve vormen, zoals in onderstaand voorbeeld. Ze dragen bij aan een zeer formele toon en beïnvloeden de bejegening daarmee negatief (zie ook onder c).

X Een brief begint met: *Uw bovengenoemde e-mailberichten waarin u klaagt over de handelswijze van de Nederlandse ambassade te Moskou, zijn door mij in goede orde ontvangen.*

c. Bejegening: betrokkenheid

Een zakelijke benadering voert de boventoon. De aandacht voor de menselijke kant ontbreekt veelal. De herformulering van de boodschap gebeurt vaak in andere woorden, die algemener zijn. De vraag is of die woorden de lading dekken. Voor zover er sprake was van emotie in de burgerbrief is daar geen-nauwelijks aandacht voor. Een opvallend voorbeeld staat hieronder.

X Een burger schrijft een zeer emotioneel en uitgebreid relaas van ruim 4 getypte pagina's. De brief bevat allerlei emoties (*het geluk lachte ons toe... maar was een vloek; ik was doodsbang en wist me geen raad, schrok me dood*). De burger vraagt om hulp en bemiddeling.

Het antwoord begint met: *op 3 september jl. heeft u een brief gestuurd waarin u hulp vraagt voor....* En vervolgt dan met een heel procedureel antwoord, in ambtelijke taal. De slotzin luidt: *Het spijt me u niet anders te kunnen berichten. Hoogachtend...*

d. Bejegening: professionele presentatie

Onderdelen die bijdragen aan persoonlijke benadering (Aanhef en ondertekening) zijn aandachtspunten. Opvallend is dat de ondertekening niet persoonlijk is. Bij een uitspraak op bezwaarschrift staat geen hoogachtend (uitspraak op bezwaarschrift) en ontbreekt een persoonlijke aanhef.

Een keer is in de ondertekening van een e-mail een typfout geslopen: *de staatssecretarits*

Bij de brief aan basisschoolklas is er een geschreven aanhef en ondertekening, met een foto erbij. Hier is bij de ondertekening aandacht besteed aan de afstemming op de doelgroep en gekozen voor een kleine afstand.

Lay-out, spelling en interpunctie zijn over het algemeen in orde.

3.2.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
BZ	orange	red	red	red	orange	green

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

3.3 Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.3.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.3.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.3.3).

3.3.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 3 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 3. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsinschatting: 9 x 18-65 en 1x onduidelijk Opleidingsniveau: gevarieerd, hoger, middel en laag
Doel van de brief	5 x verzoek 4 x klacht 1 x anders, nl. ergernis uiten en roep om actie
Medium	7 x getypte brief 2 x mail 1 x geschreven briefkaart
Formulering van de boodschap	Gevarieerd van kernachtig tot uitgebreid. Veel overbodige informatie bestaat uit voorbeelden, persoonlijke ervaringen
Emotie	1 x angst (verzoek om bemiddeling) 5 x boosheid 1 x frustratie 3 x neutraal (verzoeken)

3.3.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken (voor verbetering vatbaar (x); discutabele gevallen (?)).

a. Duidelijkheid van de boodschap

De duidelijkheid van de boodschap varieert sterk; in een aantal gevallen staat er geen antwoord op de vraag van de burger.

De relevantie van de informatie loopt uiteen; van te beknopt tot veel procedurele informatie. Motivering van het antwoord is een aandachtspunt. Het is vaak onduidelijk wat met de klacht/ info wordt gedaan. De vertaling van het algemeen beleid naar de specifieke situatie van de burger wordt niet/nauwelijks gemaakt.

Er worden vrijwel geen doorverwijzingsmogelijkheden aangeboden. Onderstaand voorbeeld is daarop een uitzondering. Het illustreert echter dat het bij verwijzing naar een site belangrijk is in te schatten of de burger gebruik maakt van internet. In het onderstaande voorbeeld is dat de vraag (zie ook opmerking in hoofdstuk 4).

? Een burger stuurt een –handgeschreven- briefkaart met haar mening:

Mevrouw! Hoe kan een Partij, democratie aan schoolkinderen bijbrengen als de partijbobo's de sociaal-democratie afgezworen hebben....

In de antwoordbrief staat een algemeen verhaal waarin de opvatting over versterking van de democratische vorming wordt vermeld. Daarbij is een doorverwijzing naar een site gevoegd. Het is de vraag of deze mevrouw, die een handgeschreven briefkaart heeft gebruikt, internet gebruikt.

De versterking van de democratie vind ik erg belangrijk. Dit streven staat los van welke politieke voorkeur dan ook. Ik zie het als mijn taak de komende jaren te investeren in de democratische vorming van jongeren. Daarnaast krijgen versterking van de politieke partijen en vormen van burgerparticipatie de aandacht. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van het ministerie, www.minbzk.nl.

De expliciete markering door middel van alinea's is marginaal. Sommige brieven bevatten erg lange alinea's. Door ze te splitsen (en de inhoud te bekijken op relevantie) kan de boodschap aan duidelijkheid winnen. Aandachtspunt is ook dat de alinea's niet altijd goed op elkaar aansluiten.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

Vrijwel alle brieven bevatten veel abstracte en woorden en ambtelijke termen.

X Werknemers ontnemen zicht op capaciteit potentiële werknemers, burgerparticipatie, middels, weigeringsgronden, ingevolge, een handhavingsprocedure tot verwijdering van het duivenhok, gedragsaanwijzingen opleggen aan verdachten, beslissingen die onderdeel zijn van de lokale autonomie

Onnodig lange en ingewikkelde zinnen komen redelijk vaak voor.

X Er zijn diverse gemeenten die verenigingen subsidiëren voor het bedrag aan gemeentelijke belastingen die jaarlijks moeten worden betaald, dan wel een onderdeel van de jaarlijkse subsidie veronderstellen bestemd te zijn voor de gemeentelijke belastingen.

X De werkwijze van de AIVD moet geheim gehouden worden om te vermijden dat personen en organisaties die de aandacht van de dienst behoeven, door de kennis van die werkwijze zich aan de aandacht weten te onttrekken.

X Hoewel het duivenhok door u is verwijderd, blijft dit bedrag opeisbaar omdat u tot verwijdering van het duivenhok bent overgegaan nadat de gegunde termijnen voor het verwijderen van het duivenhok waren verstreken.

c. Bejegening: betrokkenheid

Er is weinig aandacht voor de specifieke situatie van de burger. Er wordt veel gewezen op algemeen beleid. Een samenvatting van de feiten is in het merendeel van de brieven aanwezig maar soms globaal.

Het expliciet benoemen van de emotie gebeurt vrijwel niet. In de brieven wordt enigszins begrip toont.

*? Een burgerbrief bevat een emotioneel relaas van een burger. In de antwoordbrief staat een goede samenvatting van de feiten, nl dat hij *zich slachtoffer voelt van een systematisch georganiseerd treiter en pest programma*. De brief vervolgt: *U voelt zich levensbedreigend en bijna fataal achtervolgd door de Nederlandse Afdeling van de organisatie X, die u recentelijk een zware stroomstoot toebracht.**

Dan volgt zonder verder toelichting het antwoord:

Ik kan u hierin niet van dienst zijn.

Hoogachtend...

Wellicht is dit een exceptionele burgerbrief. Het voorbeeld illustreert echter wel dat omgaan met emotie maatwerk is (zie ook de opmerking in hoofdstuk 4). En dat het belangrijk is binnen het ministerie duidelijk te hebben wat de beste bejegening is, ook in extremere situaties.

In dit geval zou een onderbouwing, korte toelichting of doorverwijzing naar een andere instantie bijdragen aan de betrokkenheid. Bovendien verkleint een goede onderbouwing de kans dat de burger het ministerie nogmaals benadert, voor een toelichting of nieuwe hulpvraag.

d. Bejegening: professionele presentatie

Niet in alle gevallen is er een persoonlijke ondertekening. Opvallend is dat bij de ondertekening eerst de functieaanduiding genoemd staat en dan pas naam.

Lay-out, spelling en interpunctie zijn in orde.

3.3.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
BZK	verbeterpunt	aandachtspunt	in orde	in orde	verbeterpunt	aandachtspunt

X1= aandachtspunt bij onderdeel structuur is indeling in alinea's.

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

3.4 Ministerie van Defensie

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.4.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.4.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.4.3).

3.4.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 4 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 4. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsindicatie: 8x 18-65 en 2x ouder Opleidingsindicatie: MBO en hoger
Doel van de brief	7 x verzoek (waarvan twee gecombineerd met klacht) 3 x anders, nl. 1 x uitspreken waardering, 1 x verwijt maken 1 x waarschuwen
Medium	9 x getypte 1 x handgeschreven brief
Formulering van de boodschap	7 x lange brief met veel details 3 x korte brief
Emotie	5 x neutraal (zakelijke verzoeken) 1 x blijheid (bij waardering en verzoek om medewerking) 1 x teleurstelling 2 x bezorgdheid (bij waarschuwing) 1 x boosheid

3.4.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken (voor verbetering vatbaar (x)).

a. Duidelijkheid van de boodschap

De brieven zijn over het algemeen kort en krachtig. De burger krijgt een onderbouwd antwoord op zijn vraag. Er is niet veel irrelevantie informatie. Doorverwijzingen zijn soms wel mogelijk en nuttig, maar zijn niet altijd genoemd.

Alinea-indelingen zorgen voor expliciete markering van de structuur.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

Het taalgebruik is formeel en vrij onpersoonlijk. Bijvoorbeeld door onnodige passieve vormen. Dit werkt negatief door in de bejegening.

x Het ministerie van Defensie wordt met grote regelmaat geconfronteerd met verzoeken van particulieren en organisaties om overtollige goederen ter beschikking te stellen voor door hen georganiseerde of gesteunde hulpacties.

Over het algemeen is het woordgebruik niet onnodig moeilijk. Zinsbouw en- lengte zijn niet onnodig moeilijk, maar in overgenomen bepalingen wel.

x Aangaande uw verzoek kan ik u als volgt informeren. Op basis van de artikelen 3.2, 3.3, vijfde lid, en 3.5, vijfde lid, Wet Luchtvaart juncto artikel 18 van de Regeling inschrijving Nederlandse burgerluchtvaartuigen is het aanbrengen van militaire kenmerken, naast de formele civiele registratie, slechts toegestaan na het overleggen van een schriftelijke instemming van de Directeur Militaire Luchtvaart Autoriteit van het Ministerie van Defensie aan de Minister van Verkeer en Waterstaat.

c. Bejegening: betrokkenheid

De toon is zakelijk. De brieven zijn kort en krachtig qua inhoud (zie onder a); er worden weinig woorden gewijd aan de menselijke kant. Soms worden de feiten samengevat. En in een heel enkel geval is er een kort dankjewel of staat er *met belangstelling... gelezen*.

Aandacht besteden aan de menselijke kant is een aandachtspunt. Veelal is er vooral aandacht voor de motivering van de afwijzing/toezegging van het verzoek. Daarbij ligt de focus op de inhoud en niet of nauwelijks op de betrokkenheid. Het effect is dat de boodschap weliswaar duidelijk is maar de brief qua bejegening bijzonder zakelijk is. Een paar kleine toevoegingen (bijvoorbeeld *helaas* in *Ik kan aan uw verzoek geen gevolg geven*) zorgen al voor meer betrokkenheid; de schrijver laat daarmee merken ook aandacht te hebben voor de menselijke kant, zonder aan professionaliteit in te boeten.

d. Bejegening: professionele presentatie

Dit punt is in orde. Eén brief valt op door een aanhef (*Geachte heer...*) die niet congruent is met de aanspreekvorm in de rest van de brief (*je...*).

3.4.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
DEF			X	X		

X= Aandachtspunt is de duidelijkheid van de formuleringen die betrekking hebben op het algemene beleid.

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

3.5 Ministerie van Economische Zaken

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.5.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.5.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.5.3).

3.5.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 5 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 5. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsindicatie: 8x 18-65 en 2x gepensioneerd Opleidingsindicatie: MBO, soms HBO
Doel van de brief	7 x verzoek 3 x combinatie van verzoek en klacht
Medium	6 x getypte brief 2 x e-mail 1 x handgeschreven brief 1 x via Postbus 51
Formulering van de boodschap	5 x redelijk kort 5 x uitgebreid, brieven met emotie en veel voorbeelden/argumenten
Emotie	4 x neutraal 4 x betrokkenheid/zorg 2 x verontwaardiging

3.5.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken, soms in positieve (✓) soms in negatieve zin (x).

a. Duidelijkheid van de boodschap

In het merendeel van de gevallen bevat de brief een duidelijk antwoord op de vraag van de burger. De gegeven informatie is vrijwel steeds relevant. Een doorverwijzing naar meer bronnen voor informatie is niet in alle gevallen aanwezig.

Over het algemeen is de structuur expliciet gemarkeerd door een alinea-indeling.

De onderbouwing is niet in alle gevallen logisch gestructureerd.

Hieronder een voorbeeld van goed bedoelde uitleg die echter te uitvoerig is en qua inhoud waarschijnlijk niet aansluit bij - de kennis van- de burger. Het voorbeeld geeft tevens aan dat het lastig is beleid en ontwikkelingen in 'gewone burgertaal' te verwoorden in een brief.

X Een burger verwondert zich over de welvaartsgroei. Hij constateert dat er nu bijna twee inkomens nodig zijn per gezin voor dezelfde bestedingsmogelijkheden als zo'n 30 jaar geleden. Hij vraagt zich af waar de meerwaarde is gebleven van dat tweede inkomen; het lijkt niet aan het gezin ten goede te zijn gekomen. Hij vraagt zich af of deze observatie klopt.

Het antwoord van het ministerie begint met: *Uw vraag leeft bij veel mensen en staat bekend als de 'welvaartsparadox'.*

Vervolgens staat er in een aantal alinea's een uitleg van economische groei, met een redenering die voor een niet-economisch geschoolde burger lastig te volgen is en bovendien geen duidelijk antwoord geeft op de vraag:

Er zijn een aantal argumenten te noemen waarom de welvaartsparadox niet helemaal opgaat. Ten eerste is er de afgelopen 30 jaar wel degelijk economische groei geweest (... verdere uitwerking met voorbeeld). Desondanks heeft u wel een punt dat de economische groei niet altijd volledig ten goede komt aan de burgers. Dat wil niet zeggen dat de welvaart verdwijnt. De waarde van economische groei verdwijnt niet, maar kan ten goede komen aan bepaalde maatschappelijke doeleinden waar niet iedereen iets merkt. onlogische 'desondanks zijn er een aantal argumenten te noemen waarom de welvaartsparadox niet helemaal opgaat.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

Het woordgebruik is zeer wisselend. In de inleidende en afsluitende alinea's is dit meestal in orde. De algemene regels kunnen soms veel eenvoudiger worden geformuleerd. Zowel zinsbouw als zinslengte behoeven aandacht.

X *De voorwaarde voor toepassing van deze bepaling is dat in de gemeente sprake moet zijn van een toeristische aantrekkingskracht die buiten de verkoopactiviteiten ligt.*

X Onder bepaalde voorwaarden is het sinds dit jaar mogelijk dat voordelen behaald met innovaties waarbij verleende octrooien een substantiële rol spelen, op aanvraag tegen een lager tarief kunnen worden belast.

X Indien u samen met het (regionale) bedrijfsleven alsmede regionale overheden bent gekomen tot concrete planvorming, is er een aantal subsidie-instrumenten dat u in dat geval wellicht verder kan helpen.

X Momenteel wordt in het kader van het Beleidsprogramma 2007-2011 van het nieuwe Kabinet, onderdeel Schoon en Zuinig (pijler 3), gezien of, en zo ja hoe kleinschalige duurzame energievormen zoals zonne-energie gestimuleerd kunnen worden.

c. Bejegening: betrokkenheid

In de meeste brieven staat een zeer beknopte samenvatting van feiten; soms gecombineerd met de openingszin.

✓ Hartelijk dank voor uw brief d.d. 9 september 2007 waarin u uw zorg uit over

De emotie van de burger wordt vaak waargenomen en meestal benoemd. Vaak gebeurt dat wel in afgezwakte vorm. Bijvoorbeeld: een burgerbrief bevat veel boosheid die expliciet gemarkeerd is door een woord in hoofdletters *ONDEMOCRATISCH*. In de reactie schrijft het ministerie: *U spreekt uw bezorgdheid uit over ...*. Het illustreert dat omgaan met emoties maatwerk is (zie ook opmerkingen hierover in hoofdstuk 4).

Begrip tonen is niet altijd van toepassing bij deze 10 brieven; het merendeel bestaat uit verzoeken.

d. Bejegening: professionele presentatie

Dit is een aandachtspunt. Er staan in een paar brieven spel- cq typefouten.

Opvallend is verder de afwezigheid van de functieaanduiding. In de ondertekening staat alleen de naam van de minister (of de staatssecretaris). Dat komt minder zakelijk cq professioneel over, zeker wanneer de afsluiting niet Hoogachtend is maar Met vriendelijke groet (beide vormen komen voor). De ondertekening is bij uitstek de plaats om aan te geven dat de schrijver een vertegenwoordiger is van het ministerie.

3.5.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
EZ		X				

X= Aandachtspunt bij structuur is een logische en duidelijke onderbouwing.

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

3.6 Ministerie van Financiën

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.6.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.6.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.6.3).

3.6.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 6 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 6. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsindicatie: 18-65 jaar Opleidingsindicatie: gevarieerd LBO- MBO en 2 x WO (advocaat namens cliënt)
Doel van de brief	2 x klacht 5 x verzoek, waarvan 1 ingeklede uiting van persoonlijke angst 1 x bezwaarschrift 2 x anders, nl. voorstel om iets aan te pakken; uiten van woede over persoonlijke situatie die niet verbetert door kabinetsbeleid
Medium	5 x getypte brief 3 x handgeschreven brief 2 x mail
Formulering van de boodschap	9 x redelijk-zeer beknopt 1 x uitvoerig
Emotie	2 x grote zorg om persoonlijke situatie 2 x ergernis 2 x boosheid 4 x neutraal (verzoek)

3.6.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken (voor verbetering vatbaar (x)).

a. Duidelijkheid van de boodschap

Aandachtspunt is de aansluiting van het antwoord op de burgervraag. Dit kan in veel brieven beter.

X In een brief wordt er alleen impliciet antwoord op de vraag gegeven door het noemen van een algemene regel. De lezer moet daaruit zelf het antwoord afleiden.

In een andere brief moet de burger zelf in de bijlagen naar het antwoord zoeken.

De onderbouwing van het antwoord is in de meeste gevallen logisch gestructureerd, maar de inhoudelijke motivering laat soms te wensen over.

Opvallend is het gebruik van de betreft-regel in de kop van de brief; die is soms erg lang, soms dekt deze de lading niet.

De expliciete markering van de structuur door middel van alinea's is voldoende.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

Het taalgebruik is zeer ambtelijk. Er is sprake van veel beleidstaal en abstract woordgebruik, archaïsche woorden en juridische termen.

X *Roodstand, bloot eigendom, last tot teruggaaf, beslagene, thans, evenwel.*

Ook de zinsbouw maakt het voor de burger niet gemakkelijk de tekst te begrijpen. Hieronder enkele voorbeelden met onnodige naamwoordstijl, passief- en tangconstructies en onnodig lange zinnen.

X *In het algemeen geldt dat Domeinen Roerende Zaken niet eerder goederen aan een rechthebbende kan retourneren dan waarin hieraan een officiële last tot teruggave van het Openbaar Ministerie ten grondslag ligt.*

X *Uit hetgeen door u is gesteld tijdens de hoorzitting van 28 november 2007 en uit het gesprek met de behandelend ambtenaar en uit dossierinzage is mij echter duidelijk geworden dat er in de communicatie met u door Domeinen in de loop van de jaren diverse waarden zijn genoemd daar waar het gaat om de vrije waarde van het betrokken perceel.*

X Alhoewel ik geen reden zien waarom de huidige waardebe­paling van de bloot eigendom zoals uitgevoerd door de heren A en B onjuist zou zijn, meen ik dat er vanwege de bijzondere voorgeschiedenis van deze zaak desondanks ruimte is dat Domeinen richting u met een tussenvoorstel komt om tot een oplossing te komen.

c. Bejegening: betrokkenheid

Een samenvatting van de burgerbrief is een aandachtspunt voor het merendeel van de brieven. De samenvattingen zijn erg kort of ontbreken.

Hieronder een voorbeeld waarin allerlei zaken zijn gecombineerd in één zin: een verwijzing naar de burgerbrief, een samenvatting, en de kernboodschap. De opening zou minder afstandelijk klinken als de afzonderlijke onderdelen in aparte zinnen worden beschreven zonder onnodige passieve vorm (*te­gemoet kan worden gekomen*).

X Onder verwijzing naar uw bovengenoemde brief bericht ik u dat aan uw verzoek, om de pachtgronden van de heer X te pachten, vooralsnog niet tegemoet kan worden gekomen.

Emoties worden soms wel benoemd maar soms pas later in de brief. Het tonen van begrip is ook aandachtspunt. Vaak laat de schrijver wel blijken dat er actie is ondernomen, maar is er geen begrip voor de gevoeligheden bij de burger.

d. Bejegening: professionele presentatie

Lay-out, spelling en interpunctie zijn correct en verzorgd. De aanhef en ondertekening zijn niet altijd persoonlijk.

3.6.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
FIN		X1				X2

X1= Aandachtspunt bij structuur is een voor de lezer duidelijke, logische onderbouwing.

X2= Aandachtspunt is een persoonlijke ondertekening.

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

3.7 Ministerie van Justitie

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.7.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.7.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.7.3).

3.7.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 7 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 7. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsindicatie: 9 x 18-65, 1 x 85 jaar Opleidingsindicatie: LBO-MBO
Doel van de brief	7 x verzoek 2 x anders: noodkreet (help majesteit); combinatie van verzoek om informatie plus wijzen op misstand in samenleving 1 x klacht
Medium	6 x getypte brief 1 x mail 3 x handgeschreven brief
Formulering van de boodschap	2 x redelijk kernachtig 8 x uitvoerig met veel informatie over persoonlijke situatie
Emotie	4 x boosheid/verontwaardiging 5 x angst bezorgdheid 1 x neutraal

3.7.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken, soms in positieve (✓) soms in negatieve zin (x).

a. Duidelijkheid van de boodschap

De aansluiting op de vraag/probleem is voldoende-goed, er is wel vaak sprake van veel procedurele informatie die overbodig oogt.

In de meeste gevallen is de onderbouwing van het antwoord goed. Er wordt gemotiveerd antwoord gegeven. Wanneer de onderbouwing van het antwoord uit een ander document komt, is onvoldoende geselecteerd welke informatie daarvan voor de lezer van belang is. Ook is deze informatie niet altijd op een voor de lezer logische manier gestructureerd.

De gedeelten waarin de procedures worden uitgelegd zijn vaak lange stukken tekst. Na een helder 'ik kan helaas niets voor u betekenen', is het de vraag of de burger die uitgebreide –theoretische- informatie leest. Een doorverwijzing sluit dan beter aan op de behoefte van de burger.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

In vrijwel alle brieven is het taalgebruik in de samenvatting van de burgerbrief redelijk afgestemd op de lezer. In de daaropvolgende alinea's kenmerkt het taalgebruik zich door het gebruik van veel jargon en archaïsche woorden. Hierdoor komen de brieven afstandelijk en formeel over.

x Voorbeelden van archaïsche woorden: *in dezen, inzake, voorts, derhalve, thans*

Ook op zinsniveau zijn er onnodige passieve vormen, tangconstructies en nominalisaties. Hieronder twee voorbeelden uit twee verschillende brieven.

x *Door mij wordt geen vrijstelling verleend.*

Aan de behandeling van een gratieverzoek gaat een zorgvuldig proces vooraf, waarbij ten einde een zorgvuldige beslissing te kunnen nemen, advies wordt ingewonnen bij het openbaar ministerie en de rechter. Op een beslissing op het door uw vriend ingediende gratieverzoek kan ik niet vooruitlopen. Uit navraag is mij wel gebleken dat op zeer korte termijn op dit gratieverzoek zal worden beslist.

c. Bejegening: betrokkenheid

De samenvatting van de burgerbrief is vaak vooral gericht op de feiten, en minder op de emotie die uit de burgerbrief spreekt. Hieronder een voorbeeld waarin de schrijver expliciet waardering uitspreekt voor het onder de aandacht brengen van een onderwerp. (De frase had nog net iets persoonlijker kunnen klinken door niet het accent te leggen op uw brief maar op u; dat gebeurt wel in de rest van de brief.)

✓ *Uw brief brengt mij nogmaals dringend onder de aandacht dat omgangsproblemen pijnlijk kunnen zijn. Uw brief vormt een signaal voor een algemeen bestaande problematiek. Ik acht het van belang dat dergelijke signalen mijn ministerie bereiken, zodat ze in de besluitvorming kunnen worden betrokken.*

d. Bejegening: professionele presentatie

In twee brieven staan spelfouten. Wanneer dat in de openingszin staat en het is een excuus voor het feit dat de brief pas na 9 maanden beantwoord wordt, wekt dat een slordige indruk.

✗ Een antwoordbrief gedateerd op 14 januari 2008 begint als volgt:
Naar aanleiding van uw brief d.d. 4 april 2007 deel ik u het volgende mee, waarbij ik mijn excuses aanbiedt voor de late beantwoording van uw brief.

3.7.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
JUS		X1			X2	X3

X1= Aandachtspunt bij de structuur is een voor de lezer logische en duidelijke onderbouwing.

X2= Aandachtspunt bij de betrokkenheid is aandacht voor de emotie van de lezer.

X3= Aandachtspunt bij de professionele houding is controle op spel- en typefouten.

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

3.8 Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.8.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.8.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.8.3).

3.8.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 8 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 8. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsindicatie: 9 x 18-65 en 1 x 65+ Opleidingsindicatie: voornamelijk MBO
Doel van de brief	3 x verzoek 5 x klacht 1 x bezwaarschrift 1 x anders, nl een formulier
Medium	4 x getypte brief (waarvan 1 per fax) 4 x handgeschreven brief 1 x Anders (formulier) 1 x fax
Formulering van de boodschap	8 x redelijk tot kernachtig 2 x uitgebreid (emotionele argumenten)
Emotie	5 x boosheid/ verontrusting / verontwaardiging / irritatie 5 x zakelijk-neutraal

3.8.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken (voor verbetering vatbaar (x); discutabel geval (?)).

a. Duidelijkheid van de boodschap

De lezer krijgt in de meeste gevallen antwoord op zijn vraag. De hoeveelheid informatie en de relevantie ervan verschilt. Een alinea-indeling is in vrijwel elke brief aanwezig.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

Veel brieven bevatten veel jargon, juridische termen en ambtelijk woordgebruik.

x Feitelijke toedracht van de ontstane situatie, forfaitair, voorts, ter toelichting strekt het volgende, ter zake, retributies, behoudens, uw schrijven, een telefonisch onderhoud.

Ook staan wetsaanduidingen soms midden in de zin, wat de leesbaarheid niet ten goede komt.

x Aangezien uw bezwaar kennelijk ongegrond is verklaard, heb ik op grond van 7: 3, sub, van de Algemene wet bestuursrecht, afgezien van een hoorzitting.

Ook de zinsconstructies zijn een aandachtspunt. De brieven bevatten vaak lange zinnen, onnodig in de passieve vorm en met tangconstructies.

x Dit houdt onder meer in dat er zorg gedragen dient te worden voor een behoorlijke klachtbehandeling, dat de klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

x Op basis van deze verwachtingen is afgesproken dat er geen formele klachtbehandeling zou gaan plaatsvinden en dat de klacht voorlopig als afgehandeld zal worden beschouwd, tenzij u alsnog te kennen geeft dat zulks niet het geval is naar aanleiding van het nog te voeren gesprek met DLG Oost.

c. Bejegening: betrokkenheid

Dit onderdeel is enigszins wisselend bij de brieven. Een samenvatting is niet altijd aanwezig terwijl dat wel wenselijk zou zijn. Het benoemen van de emotie en begrip tonen wisselen ook per brief. De betrokkenheid wordt verder negatief beïnvloed door de ambtelijke formuleringen (zie bovenstaande voorbeelden) waarin de lezer niet direct wordt aangesproken.

X Beroepsmogelijkheid

Een belanghebbende kan, binnen zes weken na verzending.....

X Een burger dient een klacht in bij de voedsel en warenautoriteit over een factuur. De reactie kenmerkt zich door een onpersoonlijke formulering:

Daaruit is mij gebleken.. dat er werk is verricht. De VWA isgehouden aan de regeling...In deze regeling wordt aangegeven dat in eenheden van 15 minuten moet worden gewerkt...

? In een brief klaagt een burger over overlast van vogelpoep en spreekt de zorg uit over gezondheidsrisico's (vogelgriep). De burgerbrief sluit af met de vragen: hoe gevaarlijk is het voor de mens/bewoners? Kunt u hieraan iets doen a.u.b.? De antwoordbrief begint met een uitgebreide samenvatting en de schrijver toont begrip voor de vervelende situatie. Dan volgt een uitgebreid antwoord op de eerste vraag (nee, geen risico; behalve uitglijden). De tweede vraag blijft onbeantwoord; de brief sluit af met: *Ik hoop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd en wens u een goede oplossing toe van uw probleem.*

d. Bejegening: professionele presentatie

Dit is grotendeels in orde (afgezien van een paar typefouten). Opvallend is dat er twee keer geen aanhef is en ook een keer een naam ontbreekt in de ondertekening.

3.8.3 Samenvattende conclusie


In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
LNV		X1			X2	X3

X1: Aandachtspunt bij onderdeel structuur is een logische, duidelijke motivering.

X2: Aandachtspunt bij betrokkenheid is benoemen van de gevoeligheden en een persoonlijkere manier van formuleren.

X3: Aandachtspunt bij de professionele presentatie is de persoonlijke ondertekening en extra controle op spel- en typefouten.

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

3.9 Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.9.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.9.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.9.3).

3.9.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 9 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 9. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsindicatie: allen 18-65j Opleidingsindicatie: gevarieerd: LBO-MBO, 3 x hoger
Doel van de brief	6 x verzoek, waarvan ook een klacht en een uiting bezorgdheid 3 x anders (aanvraag voor een regeling; ongenoegen uiten)
Medium	4 x mail 2 x handgeschreven brief 4 x getypte brief
Formulering van de boodschap	7 x redelijk kernachtig 1 x heel zakelijk 2 x heel uitgebreid
Emotie	4 x onbegrip-angst 4 x neutraal 1 x verontwaardiging 1 x cynisch

3.9.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken, soms in positieve (✓) soms in negatieve zin (x). Er zijn ook enkele discutabele gevallen opgenomen (?).

a. Duidelijkheid van de boodschap

De antwoorden op de vragen van de burgers zijn matig. In één brief krijgt de lezer zelfs helemaal geen antwoord op de vraag.

X De burger doet een voorstel om wetenschappelijk onderzoek te dragen op jongeren. De ambtenaar gaat wel erg in op de emotie (angst voor agressie) en probeert te laten zien wat de overheid allemaal organiseert om agressie tegen te gaan. Het voorstel van de burger wordt niet één keer genoemd.

In sommige gevallen is er uitgebreid aandacht voor beleid. Als dan de terugkoppeling naar de vraag niet wordt gemaakt, dan wordt die beleidsinformatie als het ware overbodig. In één brief waar de minister niets voor de burger kan doen, wordt niet doorverwezen terwijl daar wel mogelijkheden voor zijn.

De alinea-indeling niet altijd duidelijk: een extra witregel hier en daar was beter geweest.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

Van de 10 brieven waren er 2 van het CFI. Er was een duidelijk verschil tussen de brieven van het CFI en de andere brieven. De brieven van CFI zijn zeer formeel. Dat wordt met name veroorzaakt door veelvuldig gebruik van vaktaal, archaïsche woorden en wetteksten in lopende zinnen. Ook staan er onnodig ingewikkelde constructies op zinsniveau. In onderstaande voorbeelden is sprake van een combinatie van deze factoren.

X *Hierbij ontvangt u bericht over de toekenning van de bijzondere bekostiging voor personeel en aanvullende bekostiging voor materiële instandhouding in verband met de aanwezigheid van leerlingen op de afdeling voor Internationale georiënteerd basisonderwijs (IGBO).*

X *Ik verzoek u voor 1 oktober 2007 het feitelijk aantal ingeschreven leerlingen op deze afdeling op 1 augustus 2007, ook als dit aantal niet afwijkt van het prognoseaantal, kenbaar te maken aan CFI, unit BPO.*

De andere brieven van dit ministerie zijn redelijk tot goed op dit punt.

c. Bejegening: betrokkenheid

De samenvatting van de burgervraag is prima, met uitzondering van CFI-brieven. Qua emotieherkenning en begrip voor de emotie loopt het uiteen, maar in het merendeel van de brieven gebeurt dat goed.

In het geval waar de burgerbrief cynisch is, is de antwoordbrief heel neutraal gesteld waardoor een gepaste zakelijke afstand ontstaat (zie ook hoofdstuk 4 opmerking over omgaan met emoties).

In een enkel geval is sprake van erg veel meelevendheid, waarvan het de vraag is of het binnen de grenzen van de zakelijke afstand past (vandaar de codering ?).

? Een brief ondertekend door de minister bevat veel begrip voor emotie: *Ik deel uw zorg. Zoals u ook schrijft, je moet in Nederland gewoon homo kunnen zijn.*

De afsluiting is vaak: *Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben* Of : *Ik vertrouw erop u zo voldoende te hebben geïnformeerd.* Wanneer dit in een brief gebeurt waarin niet op de persoonlijke vraag of situatie wordt ingegaan, kan de burger dat opvatten als afgescheept worden. Dat de toon soms ook anders is, blijkt uit onderstaande slotzin afkomstig uit een e-mail (zie ook hoofdstuk 4 opmerkingen over e-mails). Of deze afsluiting (inclusief uitroepetekens) gepast is in andere situaties blijft een kwestie van inschatten (vandaar de markering met ?).

? *Ik hoop dat u aan deze informatie voldoende hebt, zo niet, laat het dan gerust weten!
Met vriendelijke groet,*

d. Bejegening: professionele presentatie

De presentatie is over het algemeen in orde.

Opvallend is dat de CFI-brieven erg afstandelijk zijn. De lezer wordt niet altijd waar mogelijk persoonlijk aangesproken.

X *Genoemd bedrag zal in 2008 worden uitbetaald volgens hetzelfde kasritme als de reguliere rijksbijdrage voor uw kenniscentrum.*

In bovenstaand voorbeeld is de passieve vorm (*het bedrag zal worden uitbetaald*) onnodig. Dit taalgebruik heeft ook effect op de betrokkenheid. De brief wint aan betrokkenheid als de schrijver niet vanuit het perspectief van het ministerie denkt (*het interne proces: uitbetalen volgens kasritme*), maar vanuit het perspectief van de burger (*u ontvangt het bedrag ...*)

Ook in onderstaand voorbeeld draagt een kleine aanpassing (direct aanspreken van de burger: *u moet hierover verantwoording afleggen*) bij aan een wat minder afstandelijke toon.

X *De financiële verantwoording dient te geschieden in de jaarrekening 2008.*

In sommige gevallen stuurt een burger een brief aan X en krijgt antwoord van Y. Het draagt bij aan de persoonlijke benadering door dan aan te geven hoe dat komt. Een mooi voorbeeld daarvan staat hieronder.

✓ *Geachte mevrouw,*
U hebt een brief gestuurd aan minister Plasterk. Aangezien uw vraag over het middelbaar beroepsonderwijs gaat, ontvangt u van mij een reactie.

3.9.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
OCW	X1	X2		X3	X3	

X1= Aandachtspunt bij de inhoud is een terugkoppeling van de algemene bepalingen naar de persoonlijke situatie van de burger.

X2= Verbeterpunt bij de structuur is een onduidelijke of onlogische onderbouwing.

X3= Verbeterpunt voor de CFI-brieven is zowel formulering op zinsniveau als betrokkenheid.

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

3.10 Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.10.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.10.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.10.3).

3.10.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 10 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 10. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsindicatie: Allen 18-65 j Opleidingsindicatie: LBO/MBO/HBO
Doel van de brief	6 x verzoek 1 x bezwaarschrift 1 x combinatie vraag/ klacht 2 x anders, nl ongenoegen uiten
Medium	8 x getypte brief 2 x handgeschreven brief
Formulering van de boodschap	Wisselend van redelijk beknopt tot uitgebreid (uitweiding emoties, persoonlijke beleving)
Emotie	5 x boos/ verontwaardigd 3 x neutraal 1 x zorg 1 x mix van allerlei emoties

3.10.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken, soms in positieve (✓) soms in negatieve zin (x).

a. Duidelijkheid van de boodschap

In de brieven staat vaak veel informatie over wet- en regelgeving. Veelal ontbreekt daarbij een terugkoppeling naar de persoonlijke situatie. Deze combinatie komt de duidelijkheid van de boodschap niet ten goede.

Onderstaand voorbeeld toont dat een veelheid aan informatie over wet- en regelgeving goed bedoeld is maar aan het einde van de brief toch minder relevant blijkt te zijn omdat de beoordelingsbevoegdheid bij de gemeente blijkt te liggen. Een directere doorverwijzing kan voorkomen dat de informatie over het hoofd van de burger heen gaat.

x Een mevrouw stelt de vraag waarom zij na jaren hard werken toch niet in aanmerking komt voor een weduwepensioen (in een lange handgeschreven brief van drie kantjes waarin zij uitgebreid haar persoonlijk leed verwoord).

Na een goede samenvatting van de situatie van de burger, volgt een lange uitleg over de diverse regelingen binnen de Algemene nabestaandenwet. Ook wordt ingegaan op mensen die niet in aanmerking komen voor een Aw-uitkering, zij kunnen een (aanvullende) bijstandsuitkering aanvragen. Of dat ook kan in de situatie van de burger is onduidelijk. Uiteindelijk sluit de brief af met de opmerking dat de gemeente kan beoordelen of de mevrouw in kwestie in aanmerking komt voor een aanvullende bijstandsuitkering. Ze wordt doorverwezen.

Doorverwijzen naar internet lijkt eenvoudig. Het is raadzaam in te schatten of de burger ook daadwerkelijk gebruik maakt van internet. Onderstaand voorbeeld geeft aan hoe dat op een gepaste wijze kan.

✓ Een passende formulering die is gebruikt in een brief aan een alleenstaande oudere dame: *Mocht u in de gelegenheid zijn op internet te kijken, dan kan ik u voor meer informatie over verwijzen naar www.....*

Redelijke alinea-indeling, soms wel erg lange alinea's. De markering van de structuur is in met name de langere brieven een verbeterpunt; bijvoorbeeld door kopjes, woorden als *ten eerste*, *ten tweede*.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

De informatie is veelal verwoord in ambtelijke juridische taal zowel op woord- als zinsniveau. In sommige brieven staan veel artikelnummers en gedeelten van wetteksten middenin de zin. De meeste brieven bevatten veel juridisch jargon, nominalisaties, lange zinnen, veel passieve vormen en tangconstructies.

In alle onderstaande voorbeelden gaat het om een combinatie van factoren. Dat leidt ertoe dat het taalgebruik inboet aan duidelijkheid voor de burger.

X Openingsalinea van 5 regels:

Met uw brief van 6 maart 2007 verzoekt u om een afschrift van de intern opgenomen beleidsregel van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid omtrent de gevallen waarin een particulier van een Nederlandse onderneming gebruik heeft gemaakt en daarbij een marktconforme offerte heeft ontvangen en waarbij (later is gebleken dat) de uitvoerder van de werkzaamheden van illegaal tewerkgestelde arbeiders gebruik heeft gemaakt.

X *Naar aanleiding van uw aanvraag om werktijdverkorting (wtv) van 11 februari 2008, waarin u hebt verzocht om de werktijd van werknemers per week te mogen verkorten onder evenredige vermindering van het rehtens geldende loon, deel ik u mede dat uw verzoek is afgewezen.*

X *Er zijn geen bezwaren gebleken tegen openbaarmaking van het onderdeel van de interne instructie handhaving Wav, waarop uw verzoek ziet.*

X *Voor inwilliging van een aanvraag voor werktijdverkorting in relatie tot artikel 8, derde lid van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 (BBA 1945), moet zijn voldaan aan de criteria gesteld in de beleidsregels betreffende dit besluit (Stcrt.2004, nr 199).*

X *Er wordt echter een uitzondering gemaakt voor zover het betreft handelingen ter beoordeling van de gezondheidstoestand van een persoon, verricht in opdracht van een ander dan die persoon in verband met de vaststelling van aanspraken of verplichtingen, de toelating tot een verzekering, of de beoordeling van de geschiktheid voor een opleiding, een arbeidsverhouding of de uitvoering van bepaalde werkzaamheden (artikel 7:446, vierde lid, BW).*

c. Bejegening: betrokkenheid

Betrokkenheid en aandacht voor de emotie wisselt per brief. Er zijn voorbeelden waarbij de betrokkenheid erg groot is (*het spijt mij van uw negatieve ervaringen*) en brieven die beter kunnen op dit punt. Minder ambtelijk en juridisch taalgebruik in zinnen die bijdragen aan betrokkenheid, zorgt direct voor minder afstandelijkheid.

X Dit betekent dat de SVB zelf verantwoordelijk is voor de beslissingen in individuele gevallen en voor voorlichting aan de doelgroep. Voor uw overige vragen, waaronder uw vragen over de procedure rond het in behandeling nemen van de aanvraag, kunt u bij de SVB zelf terecht.

d. Bejegening: Professionele presentatie

Enkele brieven hebben een gestempelde datum. Een getypte datum draagt bij aan een professionelere eigentijdse uitstraling. Opvallend is een brief met een typefout direct aan het begin.

3.10.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
SZW		X				

X = Verbeterpunt bij de structuur is de alinea-indeling.

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

3.11 Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.11.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.11.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.11.3).

3.11.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 11 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 11. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsindicatie: 9 x 18-65j en 1 x schoolkind Opleidingsniveau: MBO-HBO 2 x laag
Doel van de brief	6 x klacht 2 x verzoek 1 x verzoek en klacht 1 x anders, nl. zorg uiten
Medium	9 x getypte brief 1 x handgeschreven brief
Formulering van de boodschap	Alle brieven zijn redelijk beknopt in hun boodschap, 1 met veel feiten en argumenten
Emotie	5 x zorg/boos/ergernis, 1 x wanhoop 1 x verontwaardiging en wanhoop 2 x onrecht aangedaan

3.11.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken (in positieve zin (✓); discutabel geval (?)).

Algemene opmerking

De meeste brieven van ministeries fungeren als een reactie op een vraag, een opmerking, een klacht of verzoek van een burger. Een aantal brieven van VROM kenmerkt zich doordat ze een wezenlijk andere functie hebben, namelijk het vastleggen van afspraken. In een aantal gevallen is er naar aanleiding van de burgerbrief persoonlijk contact geweest en heeft het ministerie actie ondernomen om het probleem op te lossen.

De brief die het ministerie vervolgens stuurt aan de burger bevat een samenvatting van zijn probleem, een samenvatting van de ondernomen acties vanuit het ministerie en een overzicht van de afspraken. De brief is daarmee onderdeel geworden van een aantal persoonlijke contactmomenten.

Dit gecombineerd met de functie van de brief (vastleggen van gemaakte afspraken) werkt positief op zowel de duidelijkheid als de bejegening.

✓ U heeft het ministerie van VROM een brief geschreven waarin u uw ongenoegen laat blijken over het feit dat u geen korting op de BPM krijgt, ondanks dat uw auto is voorzien van een roetfilter en u eerder van de Douane had vernomen dat u wel recht zou hebben op korting.

Ik kan mij goed voorstellen dat u teleurgesteld bent over de door u beschreven situatie en een van mijn medewerkers heeft daarom telefonisch contact opgenomen met zowel de RDW als de Douane.

a. Duidelijkheid van de boodschap

In alle gevallen krijgt de burger antwoord op zijn vraag. In een aantal gevallen is er inmiddels een bijeenkomst geweest of telefonisch contact en is de brief een verslag van de besproken zaken. In een enkel geval is er sprake van overbodige informatie.

Alineagebruik is over het algemeen goed. In het geval waar de burger meerdere vragen heeft, zijn deze per alinea beantwoord.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

De formuleringen zijn opvallend duidelijk. Deels komt dit waarschijnlijk voort uit de functie van de brief, een gespreksverslag bevat geen wet- of regeling, of ambtelijke beleidsinformatie. Op zinsniveau zijn alle brieven goed. Qua woordgebruik zijn vormt slechts één brief een uitzondering; deze bevat relatief veel jargon (*prijsegment, consumentprijsindex, inkomstenterugval*).

c. **Bejegening: betrokkenheid**

Ook de bejegening is passend. De bejegening wordt in dit geval ondersteund door de actieve houding vanuit het ministerie. De burger voelt zich gehoord doordat het ministerie actie onderneemt.

Belangrijk is wel waakzaam te blijven bij het reageren op morele oordelen van burgers. Daarbij bestaat het risico om daarop zelf te reageren met een moreel oordeel, wat misschien eerder een nieuwe reactie uitlokt dan bijdraagt aan een goed wederzijds begrip.

Onderstaand voorbeeld geeft aan dat het lastig is maar tegelijkertijd de moeite waard is om met elkaar te praten en te zoeken naar een goede insteek.

? In een brief schrijft een burger over de overlast die ze ondervindt van een bovenbuurman van Turkse afkomst. Ze geeft op emotionele wijze aan zich gediscrimineerd te voelen en voegt een veralgemenisering toe: *Wat heeft een land aan zulke mensen die*

In de antwoordbrief staat een vrij lange alinea over 'integratie'. Het is de vraag of dit niet eerder een tegenreactie oproept dan wederzijds begrip bevordert. Er wordt een eigen interpretatie gegeven aan de woorden van de burger. Dat kan overkomen alsof het ministerie de wijzende vinger heft. Een meer neutrale aanpak was wellicht passender geweest voor een brief. Onderstaande zinnen passen eerder in een gesprek waarbij de ander ook kan reageren. In een brief klinkt het als een moreel oordeel.

Uit uw brief maak ik op dat u sceptisch staat tegenover de komst van nieuwkomers uit andere landen. Ik hoop niet dat het probleem dat u met één van hen heeft, aanleiding is om de gehele bevolkingsgroep over één kam te scheren. Hoe vervelend uw probleem ook is, vraag ik u toch om in te blijven zien dat het hier om één persoon gaat. Ik zie die generalisaties steeds meer gebeuren in de samenleving en maak mij daar als minister voor Wonen, Wijken en Integratie zorgen over. Ik zal tegengas blijven geven aan stereotyperingen. Ik wil de wij-zij tegenstellingen verkleinen door nuance terug te brengen in het debat en de beeldvorming. Tegelijkertijd erken ik dat integratie van nieuwe bevolkingsgroepen een moeilijk proces is, dat problemen en soms conflicten met zich meebrengt.....Uiteindelijk gaat het mij erom dat alle burgers (...) zich thuis voelen in Nederland, zich een volwaardig Nederlands burger voelen en op een goede wijze participeren.

d. **Bejegening: professionele presentatie**




De presentatie is goed; lay-out, spelling en interpunctie zijn in orde. Opvallend is wel dat het onderwerp vetgedrukt staat boven de brief, maar zonder vermelding van het woordje *betreft* of *onderwerp*.

3.11.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
VROM						*

- Aandachtspunt bij de professionele houding: niet overal een correcte spelling en interpunctie.

	in orde
	Aandachtspunt
	Verbeterpunt

3.12 Ministerie van Verkeer en Waterstaat

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.12.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.12.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.12.3).

3.12.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 12 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het Ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 12. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsindicatie: 5 x 18-65 j , 3 x ouder, 2 x jonger 18jr Opleidingsniveau: heel divers
Doel van de brief	3 x klacht 6 x verzoek 1 x tip
Medium	5 x getypte brief: 5 4 x mail: 4 1x anders, nl klachtenformulier
Formulering van de boodschap	Redelijk kernachtig tot zeer kort , 1 x zelfs chronologisch
Emotie	5 x neutraal/zakelijk 2 x boos 2 x zakelijk 1 x enthousiast

3.12.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken (voor verbetering vatbaar (x)).

a. Duidelijkheid van de boodschap

In de meeste gevallen is het antwoord volledig en aansluitend op de vraag van de burger. Er is weinig overbodige informatie. De informatie is zakelijk en behelst niet meer dan nodig is. In een enkel geval is het antwoord erg kort of impliciet. Als er te weinig toelichting staat kan dat vragen oproepen.

De structuur is redelijk tot helder. In één brief is de inleidende alinea erg lang. De onderbouwingen van de antwoorden zijn logisch gestructureerd.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

In het merendeel van de brieven is gereageerd op het niveau van de burger. In een aantal gevallen is er veel jargon gebruikt.

X gedifferentieerde kilometerheffing, naar rato gevariabiliseerd, platte verhoging, harmonisatie van de brandstofaccijnzen, onwerkbaar weer, licentie-retrieval, strafrechterlijke verkeersantecedenten, hoge ongevalsbetrokkenheid.

De zinnen zijn niet te lang, een enkele keer staat in een brief een onnodige constructies.

X De onderneming is door ons verzocht binnen 6 weken schriftelijk naar u te reageren...Mocht de afhandeling volgens u of de ondernemer niet naar tevredenheid verlopen dan...(onnodige passief en nominalisatie)

Een e-mail viel op doordat er duidelijk zichtbaar was dat de schrijver een goed start maakt in de opening, maar in beleidsmatige bewoordingen verder gaat. In het slot staat verder geen vertaling van dat beleid in woorden die bij de jongere aansluiten.

X In een e-mail vraagt een jongere wanneer jongeren van 17 jaar mogen gaan rijden. De antwoordmail begint met een vriendelijke opening: Hartelijk dank voor je e-mail van waarin je vraagt wanneer jongeren van 17 jaar mogen gaan rijden.

Gevolgd door een alinea met uitleg over het beleid in abstracte termen, waardoor een andere toonzetting ontstaat dan in de opening: De minister onderzoekt eerst met alle betrokken partijen de voordelen van begeleid rijden in Nederland, waarbij ook de risico's goed in kaart worden gebracht. Verder zal met Justitie en Binnenlandse Zaken bekeken worden op welke wijze de handhaving adequaat kan worden vormgegeven alsmede de wijze waarop de aansprakelijkheid voor wat betreft de bestuurder en begeleider geregeld moeten gaan worden. Zodra hierover duidelijkheid bestaat, zal een planning worden opgesteld.

De brief vervolgt na een witregel met: Informatie over begeleid rijden:

Begeleid rijden biedt de mogelijkheid om de bestuurder gedurende de eerste kritische fase waardevolle praktijkervaring op te laten doen met als resultaat dat de jonge bestuurder op zijn 18^e (als hij zelfstandig mag rijden) veiliger zal rijden....

c. Bejegening: betrokkenheid

Waar nodig is er betrokkenheid getoond. De meeste burgerbrieven betreffen verzoeken om informatie. Aandacht voor de emotie is daarbij niet erg van toepassing. Een vriendelijke doorverwijzing voor meer informatie kan dan een goede aanvulling zijn.

d. Bejegening: Professionele presentatie

De brieven wisselen in de aanspreking. Aandachtspunten zijn een persoonlijke aanhef en ondertekening zeker bij e-mails. Afsluiting wisselt tussen *met vriendelijke groet* en *hoogachtend*. Het criterium hiervoor is niet duidelijk.

In één e-mail is de interpunctie slecht uitgevoerd. Dit maakt een onverzorgde indruk. Daarbij komt dat er geen persoonlijke ondertekening is en de informatie erg beknopt is. Deze punten vormen een risico van het medium e-mail en zijn juist daarom aandachtspunten (zie ook hoofdstuk 4).

3.12.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
VW						*

* Aandachtspunt bij de professionele houding: de persoonlijke ondertekening ontbreekt.

	in orde
	Aandachtspunt
	Verbeterpunt

3.13 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: een analyse van de communicatiesituatie (3.13.1) en een karakterisering van de tien brieven van dit ministerie (3.13.2), op de onderdelen:

- a. *Duidelijkheid* van de boodschap
- b. *Duidelijkheid* van het taalgebruik
- c. *Bejegening*: betrokkenheid tot de inhoud en de burger
- d. *Bejegening*: professionele presentatie

Tot slot volgt een samenvattende conclusie (3.13.3).

3.13.1 Analyse communicatiesituatie

In tabel 13 staat een beknopte analyse van de communicatiesituatie. Op basis van de burgerbrief is een inschatting gemaakt van persoonskenmerken van de burger, zijn opleidingsniveau en het doel van zijn brief. Ook zijn opgenomen het gebruikte medium, de wijze waarop de burger zelf formuleert en de mate waarin daarbij emotie doorklinkt.

Deze gegevens zijn informatief omdat ze het startpunt vormen voor een reactie door het ministerie. Ze laten zien hoe gevarieerd het bestand van de tien brieven is.

Tabel 13. Indicatie van persoonskenmerken, doel en wijze van communiceren

Persoonskenmerken burger	Leeftijdsindicatie: 9 x 18-65 jaar en 1 x 14 jaar Opleidingsniveau: 9 x MBO-HBO en 1 x VMBO
Doel van de brief	5 x klacht 1 x bezwaar dat lijkt op een klacht (1) 3 x verzoek 1 x anders, nl. uiten ongenoegen vraag om uitleg en hulp
Medium	7 x getypte brief 2 x handgeschreven brief, waarvan 1 per fax 1 x mail
Formulering van de boodschap	5 x redelijk zakelijk 5 x tamelijk uitgebreid
Emotie	Allemaal wat boos, in diverse gradaties (onbegrepen, ergernis)

3.13.2 Karakterisering brieven

Onderstaande karakterisering is gebaseerd op de tien brieven van dit ministerie. De observaties beogen een indicatie te geven van de duidelijkheid en bejegening van deze brieven. Ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om te generaliseren over het ministerie (zie ook de opmerkingen hierover in de inleiding en hoofdstuk 2). In de kaders staan voorbeelden van opvallende zaken, soms in positieve (✓) soms in negatieve zin (✗).

a. Duidelijkheid van de boodschap

In alle gevallen krijgt de burger inhoudelijk antwoord op zijn vraag. Eén keer slechts deels. Vier keer wordt er niet verwezen naar verdere informatie. De motivering is over het algemeen goed. In twee brieven staat erg uitgebreid vermeld wat de procedure is.

De structuur van de brieven is over het algemeen goed gemarkeerd. Vooral door middel van alinea-indeling; soms heel goed, inclusief aankondiging in inleiding.

✓ In antwoord op uw fax van informeer ik u graag over de bijdrage die u voor de ziektekostenverzekering in Frankrijk aan het College van zorgverzekeraars moet betalen. Aan het eind van de brief ga ik in op uw vraag om de wet (...) te wijzigen.

Binnen veel alinea's is de structuur duidelijk. Eén keer staat een stuk alinea twee keer in de brief en één keer is betere markering gewenst omdat de alinea te lang is. Er wordt gebruik gemaakt van signaalwoorden (ten eerste, ten tweede) en opsommingen.

b. Duidelijkheid van het taalgebruik

In een enkel geval had een brief de functie van een gespreksverslag. Daardoor bevat de brief dan vrijwel geen wet- of regeling, of ambtelijke beleidsinformatie en laat zich gemakkelijker lezen. In de brieven aan schoolkinderen is het taalgebruik goed afgestemd op hun niveau. In het merendeel is de duidelijkheid op zinsniveau voldoende maar in enkele brieven is het woordgebruik ambtelijk en archaïsch.

✗ Ambtelijke, archaïsche woorden: *ingevolge, derhalve, het voorgaande, uw brief inhoudende, bij brief van, solidariteitsbeginsel, nominaal deel.*

c. Bejegening: betrokkenheid

In de meeste gevallen bevatten de brieven een samenvatting van wat de burger schrijft.

In de meeste gevallen wordt niet of nauwelijks ingegaan op de emotie van de burger of wordt er niet expliciet begrip getoond. Dit komt echter niet storend over, omdat de schrijver wel zijn betrokkenheid toont (*met aandacht gelezen*) of op een andere manier empathie toont.

✓ Betrokkenheid aan het begin van een brief: *Ik heb uw brief met aandacht gelezen*

Slotzin in een brief aan een burger die te horen heeft gekregen 14 maanden te moeten wachten op een operatie: *Ik wens u veel sterkte de komende periode en hoop dat u goed geholpen zal worden.*

Aandachtspunt is de plaats waar betrokkenheid wordt getoond en de wijze waarop. Het gaat dan vaak om heel kleine zaken die de toon positief kunnen beïnvloeden: een woord wijzigen of een zin verplaatsen).

Ter illustratie onderstaand voorbeeld. Daarin wordt heel direct en duidelijk aan het begin aangegeven dat de ambtenaar niets voor de burger kan betekenen. De volgorde van de informatie draagt in dit geval positief bij aan de toonzetting. Eerst wordt de reden genoemd (de regel) en daaruit volgt logischer wijs dat de ambtenaar niets voor de burger kan betekenen (consequentie). Dat komt in het algemeen minder hard over dan andersom (eerst een nee, en dan pas het waarom). De brief eindigt met een persoonlijke noot.

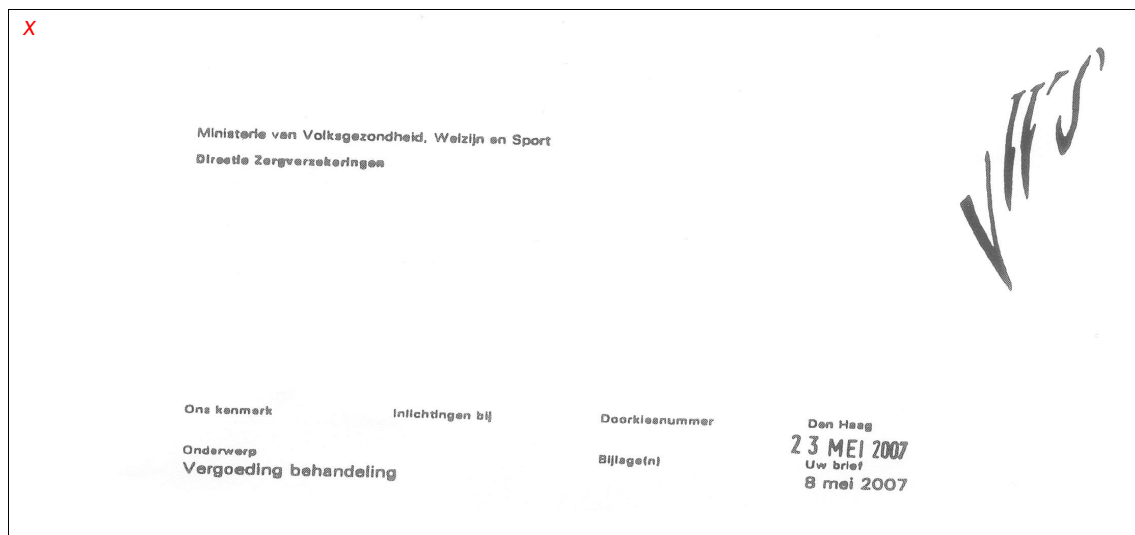
✓ Ik heb kennisgenomen van uw brief inhoudende uw bezwaar tegen..... Dit is echter uitsluitend een zaak van ... (de regel) en daarom kan ik op dit vlak niks voor u betekenen (consequentie).

De brief eindigt met: *Ik wil u hierbij bedanken voor uw maatschappelijke betrokkenheid en inzet (...).*

Qua bejegening is er toch nog enige winst te behalen door ook aan het begin op een subtiële wijze aandacht te besteden aan de relatie. Een vriendelijk woord aan het begin van een brief kan immers langer doorklinken. Door de frase *Ik heb kennisgenomen van* bijvoorbeeld te wijzigen in *Ik heb uw bezwaar met aandacht gelezen* wordt de opening net iets minder afstandelijk en blijft de duidelijkheid (direct het negatieve bericht melden) toch behouden.

d. Bejegening: professionele presentatie

Zeer opvallend bij deze brieven is dat de datum in zeven gevallen gestempeld is. Professioneler is het om de datum te typen.



In één brief ontbreekt het logo. Bij de ondertekening staat wel een functieaanduiding en handtekening maar niet altijd een naam.

3.13.3 Samenvattende conclusie

In het onderstaande overzicht staat een samenvattende conclusie van bovenstaande bevindingen. Met kleur is weergegeven hoe de 10 brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Ministerie	Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
	Inhoud	structuur	woord	zin	betrokkenheid	prof. houding
VWS	X					

X= Aandachtspunt bij de inhoud is de verwijzing naar informatiebronnen

	in orde
	aandachtspunt
	verbeterpunt

4. Algemene aandachtspunten op basis van de conclusies per ministerie

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste algemene opvallendheden voor duidelijkheid en bejegening. Ze zijn gebaseerd op de 130 brieven en bedoeld als aandachtspunten om bij te dragen aan het optimaliseren van de kwaliteit.

In de meeste gevallen gaat het om een combinatie van factoren. Het betreft zowel een duidelijke boodschap, duidelijk taalgebruik, als gepaste bejegening. Het ene aspect werkt door op het andere. Zo kan bijvoorbeeld een formulering met veel passieve vormen en nominalisaties bijdragen aan een onpersoonlijke bejegening omdat de burger nauwelijks rechtstreeks wordt aangesproken. In de onderstaande aandachtspunten gaat het dus steeds om een combinatie van factoren.

► *Communicatief bewustzijn*

Kenmerkend voor de brieven die zowel qua duidelijkheid als bejegening goed scoorden is dat erin doorklinkt dat de ambtenaar zich bewust is van de communicatie. De schrijver beseft dat hij met deze brief zowel persoonlijk contact maakt met de burger maar tegelijkertijd ook het ministerie een gezicht geeft, een visitekaartje aflevert.

Dat blijkt dan zowel uit de inhoud, de onderbouwing van de boodschap, het taalgebruik dat afgestemd is op het niveau van de burger en de wijze waarop er aandacht is voor het persoonlijke, gevoelsmatige aspect.

Mooie voorbeelden vormden de brieven aan schoolkinderen. De schoolkinderen worden aangesproken met 'je'; er is duidelijk aandacht besteed aan een duidelijke uitleg; de minister krijgt in één geval soms letterlijk een gezicht doordat er een foto in de brief is opgenomen; in een ander geval is er extra informatiemateriaal toegevoegd voor de gehele klas.

► *Algemeen beleid –persoonlijke situatie*

In sommige brieven bevat het antwoord –veel- informatie over het beleid. Deze informatie was veelal geformuleerd in abstracte en ambtelijke taal. Als een terugkoppeling naar de persoonlijke situatie van de burger niet wordt gemaakt, komt dat de duidelijkheid van de boodschap niet ten goede. Het risico bestaat dat de burger zich afvraagt: en wat betekent dit dan voor mij?

In zo'n geval is het aan te bevelen een vertaalslag te maken naar de situatie van de burger. Een logische plaats in de brief voor die terugkoppeling is na de algemene uitleg van het beleid. Als dit gebeurt, heeft dit uiteraard ook een positief effect op de bejegening (betrokkenheid).

► *Negatieve boodschap*

In een aantal gevallen is de boodschap die een ambtenaar moet geven: *wij kunnen u niet helpen*. Een dergelijk antwoord is duidelijk, maar draagt het risico in zich over te komen als 'kort door de bocht'. In een geval waarin alleen een afwijzende boodschap kan worden gegeven, wordt de toon beïnvloed door de mate waarin er al dan niet expliciet aandacht is voor de persoon en de situatie. Samenvatten en begrip tonen zijn dan onderdelen die een waardevolle aanvulling leveren aan het relationele aspect (betrokkenheid) in de bejegening. De toevoeging van een enkel woord als *helaas*

draagt al bij, evenals de toevoeging van een doorverwijzing naar een instantie die de burger wel van dienst kan zijn.

► *Doorverwijzen naar meer informatie*

Het wijzen op andere informatiebronnen (bijvoorbeeld een website) gebeurt niet in alle brieven waarbij dat zou kunnen. Zowel vanuit het oogpunt van inhoud (volledig beantwoorden van de vraag; indien meer informatie gewenst) als vanuit bejegening (extra handreiking bieden) levert zo'n zin een positieve bijdrage.

Bij het formuleren is het zaak in te schatten of de burger ook werkelijk toegang heeft tot een website. Bijvoorbeeld: *Mocht u in de gelegenheid zijn....*

► *Correspondentie via de e-mail*

In een aantal gevallen benaderde de burger het ministerie via de e-mail. Het voordeel van dit medium is dat een antwoord snel kan worden verzonden. Er schuilt echter ook een aantal risico's in het gebruik van e-mail. De belangrijkste risico's die in de beoordeelde e-mails voorkomen zijn:

- achterwege laten van de kenmerken van een brief die zorgen voor een professionele presentatie zoals functieaanduiding en organisatiegegevens bij de ondertekening;
- minder formeel taalgebruik.

► *Gebruik van een format*

Bij het lezen van de brieven ontstond de indruk dat in sommige gevallen gebruik was gemaakt van een format. Het helpt een schrijver bij het selecteren en structureren van de informatie. Dit geldt zeker voor bepaalde onderdelen die bijdragen aan de bejegening. Die onderdelen staan dan vaak aan het begin en/of einde van een brief. Bijvoorbeeld drie onderdelen in de inleidende alinea:

- openingszin: *In uw brief van dd.... vraagt u mijn aandacht voor..... ;*
- gevolgd door een samenvatting van de inhoud van de burgerbrief en de emotie van de burger;
- afgesloten met een aankondiging van het antwoord of de kern van het antwoord.

Ook het slot leent zich voor een vriendelijk woord. Daarbij is het wel van belang te letten op de balans met de toon van de rest van de brief. Er waren enkele brieven waarbij alleen aan het einde een zin stond waaruit betrokkenheid bleek. In zekere zin is dat een gemiste kans. Door zo'n opmerking eerder te maken, krijgt het geheel vanaf het begin een persoonlijker toon.

Een format kan ervoor zorgen dat zowel aan het begin als aan het einde van een brief aandacht wordt besteed aan de relationele kant.

► *Taalgebruik bij juridische onderdelen*

Opvallend was dat in de brieven met juridische onderdelen veel meer ambtelijk en archaïsch taalgebruik voorkwam. Ook de zinsbouw kenmerkte zich door –onnodige- passieve vormen, tangconstructies en nominalisaties.

In gevallen waar een brief geen juridische status heeft, is het zinvol deze frasen onder de loep te nemen en te vervangen waar mogelijk. In die gevallen speelt de wettelijke gebondenheid en rechtsgeldigheid immers niet of nauwelijks. Een aanpassing van de zinnen komt de duidelijkheid ten goede.

► *Benoemen van emoties (algemeen)*

De brieven verschilden in de mate waarin expliciet aandacht werd besteed aan de gevoeligheden die spreken uit de brief van de burger. Alhoewel er geen pasklare oplossing is voor alle gevallen, is het zinvol wel aandacht te besteden aan dit aspect. Het omgaan met emoties is maatwerk.

Omdat uit de communicatieanalyse bleek dat er regelmatig sprake is van emotie in de burgerbrief en dat waarschijnlijk ook een drijfveer is van de burger om te schrijven, is het nuttig te bespreken hoe hiermee om te gaan.

Als de ambtenaar bij een emotioneel beladen brief alleen ingaat op de inhoud (vanuit zijn professionele aanpak) kan dit leiden tot ontevredenheid bij de burger. Het antwoord is dan weliswaar inhoudelijk duidelijk, maar de burger kan zich dan niet gehoord voelen. Uitgaande van ‘feelings are facts’ is het raadzaam te laten merken dat de gevoeligheden zijn waargenomen.

► *Impliciete emotie*

Niet in alle brieven zijn burgers direct. Soms hebben ze hun punt als verzoek geuit maar betreft het een klacht met een onderliggende emotionele lading. In zo’n geval is het de kunst niet alleen in te gaan op de inhoud (de neiging van inhoudelijke experts), maar oog te hebben voor de impliciete emotie.

Dit is soms zeer lastig om in te schatten. Bovendien zijn er meestal meerdere mogelijkheden om daarop te reageren en wat is dan een gepaste vorm? Een alternatief in zo’n geval is om af te stappen van de schriftelijke communicatie en op een directere manier contact te leggen door te telefoneren. Als dat om een of andere reden niet kan is een second opinion een optie (zie ook hoofdstuk 5, opmerking over intercollegiale feedback).

► *Professionele presentatie*

Ten aanzien van de professionele presentatie viel een aantal kleine zaken op. In enkele brieven stonden spel- of typefouten. In een aantal brieven was de datum van de brief niet getypt maar gestempeld. Bij een aantal brieven (van één ministerie) stond in de ondertekening alleen de naam van de minster zonder toevoeging van de functieaanduiding. Ook was er een antwoordbrief waarin de aanhef en afsluiting met de hand geschreven waren.

Deze –incidentele- oneffenheden beïnvloeden natuurlijk niet de duidelijkheid van de boodschap. Maar ze kunnen wel een negatief effect hebben op het beeld dat de schrijver/het ministerie achterlaat bij de burger. Het blijft dan ook van belang een brief te controleren op deze uiterlijkheden.

5. Tot slot

Geachte lezer,

Graag willen we tot slot het onderzoek in een breder kader plaatsen. Duidelijkheid en bejegening in de communicatie met de burger behelzen meer dan kennis en vaardigheden van de Nederlandse taal. Deze thematiek betreft ook de attitude. Voldoende kennis en vaardigheden tezamen met de juiste attitude zorgen voor een communicatief competente ambtenaar.

Deze competentie is van belang bij het beantwoorden van burgerbrieven. Een ambtenaar die een antwoordbrief schrijft aan een burger, draagt bij aan een bijzondere vorm van overheidscommunicatie. Bij de beantwoording representeert de ambtenaar zijn ministerie in het algemeen en is tegelijkertijd in de gelegenheid de burger persoonlijk te benaderen. Hij bepaalt op die manier mede het imago van het ministerie, is voor een individuele burger gezichtsbepalend.

Aandacht voor deze competentie past bij de rol van de veranderende overheid, die al enige tijd geleden is ingezet. Voor een ambtenaar betekent dit dat hij anno 2008 balanceert tussen enerzijds de professionele inhoud (beleid, regels, procedures, specifieke expertkennis) en anderzijds een mondige burger. Dit ontwikkelingsproces speelt zich af op zowel het niveau van de individuele ambtenaar, een team als het gehele ministerie.

Om dat proces succesvol te laten zijn, zijn in onze visie de volgende drie zaken van belang:

Ontwikkelen

- Professionaliseren van ambtenaren waar nodig. Niet alleen ten aanzien van de duidelijkheid maar ook ten aanzien van de bejegening. Niet alleen ten aanzien van kennis en vaardigheden maar ook ten aanzien van attitude, communicatief bewustzijn.
Dat kan in de vorm van een training, maar ook met behulp van intercollegiale feedback. Van belang daarbij is het durven bespreken van elkaars werk en werkwijze, zowel op duidelijkheid als bejegening.
Hieraan raakt ook de vraag of elke ambtenaar de beantwoording van de burgerbrieven in zijn takenpakket moet hebben.

Ondersteunen

- Een helder kader schetsen van waaruit men wil werken, bijvoorbeeld vanuit kernwaarden. Niet alleen duidelijk maken wat het beeld is dat een ministerie wil uitstralen, maar dat ook heel concreet vertalen naar wat dat betekent voor het schrijven van een brief. Bijvoorbeeld in de vorm van een schrijfcodes voor correspondentie.

- Delen van goede voorbeelden. Er gebeurt veel binnen ministeries en er zijn dus ook veel goede voorbeelden beschikbaar.
- Uitwisselen en gebruik maken van (digitale) hulpmiddelen voor duidelijk taalgebruik, zoals een checklist, een stijlmacro. Bij voorkeur zijn deze steeds gekoppeld aan het kader, het gewenste imago dat vertaald is in concrete zaken.

Onderzoeken

- Een vinger aan de pols houden. De resultaten van het proces regelmatig evalueren. Dat kan vanuit een instituut als de Nationale ombudsman; bijvoorbeeld door middel van een mystery guest waarbij éénzelfde casus voorgelegd wordt aan meerdere ministeries waardoor vergelijkbaar onderzoeksmateriaal ontstaat
Het kan ook door een zelfevaluatie binnen ministeries waarbij burgers direct gevraagd wordt naar hun reactie op de door hun ontvangen brief.

We zijn van mening dat een combinatie van bovenstaande zaken bijdraagt aan een duurzame verbetering van de communicatieve competentie van zowel een individuele ambtenaar, een team als uiteindelijk een heel ministerie. Uiteraard is dat een proces dat tijd vergt en voortdurende aandacht.

We hopen dat dit onderzoek –met al zijn beperkingen- bijdraagt aan een positieve ontwikkeling van deze bijzondere vorm van overheidscommunicatie.

Met vriendelijke groet,

Els van der Pool
Elisabeth Brand

Bijlage 1. Beoordelingspunten

Ministerie	
Nummer	

Communicatieanalyse

Burger				
Leeftijd	< 18 j	18-65 j	>65 j	?
Geslacht				
Indicatie opleidingsniveau				

Doel van de brief	Omschrijving
Verzoek	
Bezwaarschrift	
Klacht	
Anders, nl.	

Medium
Handgeschreven brief / getypte brief / mail / fax / anders

Formulering van de boodschap			
Kernachtig geformuleerd			
Hoeveelheid informatie die overbodig is om doel te bereiken	Geen	weinig	veel

Emotie			
Welke emotie spreekt uit de brief			
In hoeverre beïnvloedt deze emotie de toon van de brief?	Niet	weinig	sterk

Bejegening

Beoordeling op Tekstkenmerk (in welke mate....)	Score	N.V.T. / Opmerkingen
A.		
1.De situatie/ het probleem/ de vraag / de klacht wordt (samengevat) weergegeven	1 2 3 4 5	
B.		
1.De schrijver laat blijken de <u>emotie</u> van de persoon te hebben waargenomen; (neutrale constatering)	1 2 3 4 5	
2.De schrijver toont <u>begrip</u> (is niet gelijk aan eens zijn met) (ik heb begrip; ik begrijp dat voor u...)	1 2 3 4 5	
3.De schrijver laat blijken dat hij <u>actie</u> heeft ondernomen om te kijken of het probleem opgelost kan worden	1 2 3 4 5	
C.		
1.De brief bevat een persoonlijke aanhef en ondertekening	1 2 3 4 5	
2.De lezer wordt aangesproken met u en de afzender aangeduid met we/ik (geen <i>men, mens, persoon</i>)	1 2 3 4 5	
D.		
1.Het is duidelijk dat de schrijver een vertegenwoordiger is van het ministerie; blijkt uit logo, ondertekening	1 2 3 4 5	
2.De brief kenmerkt zich door een verzorgde en correcte spelling en interpunctie	1 2 3 4 5	

Duidelijkheid

Beoordeling op Tekstkenmerk (in welke mate...	Score	N.v.t / Opmerkingen
A. 1. De lezer krijgt antwoord op zijn vraag 2. De brief bevat geen overbodige algemene informatie 3. In de brief staat duidelijk/expliciet wat de lezer nog kan doen (verdere informatie kan verkrijgen/actie/ afhandeling)	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	
B. 1. Het antwoord is inhoudelijk gemotiveerd (zie ook onder uiterlijke structuur) 2. Het antwoord is helder (navolgbaar) gemotiveerd	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	
C. 1. Alle onderdelen van een brief zijn aanwezig, te weten: Afzender, geadresseerde, onderwerp/referentie, plaats en datum, aanhef, inleiding-kern- afsluiting/conclusie, ondertekening, evt. bijlagen	1 2 3 4 5	Niet aanwezig :
D. 1 De structuur van de brief is expliciet gemarkeerd dmv alinea-indeling, kopjes, tekstuele structuurmarkeerders 2. De onderbouwing is logisch gestructureerd	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	
E. 1. De brief bevat (voor de lezer) geen onnodige of onuitgelegde - abstracte woorden (beleidstaal, ambtenarentaal) - archaische woorden - buitenlandse woorden - vaktaal - afkortingen	1 2 3 4 5	
F. 1. De brief bevat (voor de lezer) geen onnodig lastige zinsconstructies - Voorzetseluitdrukkingen - Tangconstructie - Lange aanloop - Naamwoordstijl - Aansluiting van zinnen op elkaar - Passief constructie 2. De brief bevat geen onnodige lange zinnen	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	

Bijlage 2. Toelichting op taalkundige termen

Hieronder staat een beknopte toelichting op de taalkundig termen genoemd in tabel 2, hoofdstuk 2. De voorbeelden zijn afkomstig uit de brieven van de ministeries.

Voor een meer informatie zie bijvoorbeeld Handboek Stijl (1997) of de Schrijfwijzer (2004).

- **Voorzetseluitdrukkingen**

Een opeenstapeling van voorzetsels maakt de zin lastig leesbaar. Het is dan minder duidelijk wat bij wat hoort. Bijvoorbeeld:

Hierbij ontvangt u bericht over de toekenning van de bijzondere bekostiging voor personeel en aanvullende bekostiging voor materiële instandhouding in verband met de aanwezigheid van leerlingen op de afdeling voor Internationale georiënteerd basisonderwijs (IGBO).

- **Tangconstructie**

Een zin bevat een tangconstructie als woorden die grammaticaal bij elkaar horen ver uit elkaar staan. Hoe groter de afstand tussen de delen van de tang, hoe lastiger het is voor een lezer om de zin te begrijpen.

Bijvoorbeeld:

Ik verzoek u het feitelijke aantal y op deze afdeling op datum z, ook als dit aantal niet afwijkt van het prognoseaantal, kenbaar te maken aan organisatie w.

- **Lange aanloop**

Een lange aanloop zorgt voor extra belasting van het geheugen bij het lezen. De lezer moet eerst informatie opnemen uit de bijzin, die niet de kern is –dat is de hoofdzin. Bijvoorbeeld:

Alhoewel ik geen reden zien waarom de huidige waardebeoordeling van de bloot eigendom zoals uitgevoerd door de heren A en B onjuist zou zijn, meen ik dat er vanwege de bijzondere voorgeschiedenis van deze zaak desondanks ruimte is dat Domeinen richting u met een tussenvoorstel komt om tot een oplossing te komen.

- **Nominalisatie of naamwoordstijl**

Een nominalisatie is een werkwoord waarvan een zelfstandig naamwoord is gemaakt. In plaats van dat –inhoudelijke- werkwoord staat er dan een kleurlozer werkwoord zoals *plaatsvinden* of *betreffen*. Een nominalisatie maakt een zin abstracter, haalt de activiteit uit de zin. Bijvoorbeeld:

Herkrijging van het Nederlandschap kan plaatsvinden door...

- **Passief constructie/ passieve vorm**

Een passieve vorm is te herkennen aan het gebruik van het hulpwerkwoord *worden* (voor de onvoltooide tijd) en *zijn* (voor de voltooide tijd). Passieve vormen maken de tekst onpersoonlijker. Vaak zijn ze onnodig. Een voorbeeld van een onnodig passieve vorm:

Door mij wordt geen vrijstelling verleend

Bijlage 3. Bronnenlijst

Onderstaande literatuur is gebruikt als inspiratiebron voor het onderzoek.

Burger, P. & J. de Jong (1997). *Handboek stijl. Adviezen voor aantrekkelijk schrijven*. Groningen: Martinus Nijhoff.

Jansen, C. M. Steehouder & M. Gijsen (2004). *Professioneel communiceren. Taal- en communicatiegids*. Groningen/Houten: Wolters Noordhoff

Jansen, C & L. Lentz (2008). Hoe begrijpelijk is mijn tekst? De opkomst, neergang en terugkeer van leesbaarheidsformules. In: *Onze Taal 77 (1)*, 4-7.

Janssen, D. & M. van der Grift (1997). Leren Schrijven helpt niet (altijd). Hoe verbeter je de kwaliteit van teksten in organisaties? In: *Opleiding en ontwikkeling 10 (12)*, 17-23.

Jong, J. de (red.) (2002). *Zakelijk corresponderen. Handboek voor de professionele brievenschrijver*. Groningen/Houten: Martinus Nijhoff.

Kuyper, J. & J. van de Wetering (2002). *Het geheim van de drie poorten. Een praktijkgerichte methode voor de verbetering van de correspondentie van de Belastingdienst*. Den Haag: De Belastingdienst.

Nationale ombudsman (2007). *Burgerbrieven gemeenten. Hebt u even? Onderzoek uit eigen beweging naar de behandeling van brieven van burgers door gemeenten*. Den Haag: Bureau Nationale ombudsman.

Nationale ombudsman (2008). Openbaar rapport. *Onderzoek op grond van artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht naar kwaliteit van burgerbrieven die op het ministerie van VROM worden beantwoord*. Den Haag: Bureau Nationale ombudsman.

Pool, E. van der (2004). Tekst en emotie: 'Schrijf me nooit geen mooie brieven meer. In: *Tekstblad 8 (2)*, 46-49.

Pool, E. van der, A. Schaap & M. Nijland (2008). Begrijpelijk schrijven een kwestie van attitude. Ervaringen van een project bij de rechtbank Arnhem. In: *Trema 31 (1)*, 29-35.

Renkema, J. (2004). *De schrijfwijzer*. Den Haag: Sdu.

Verrept, S & Th. Janssen (1991). *Tweeluik schriftelijk communicatie. Strategisch corresponderen*. Houten/Antwerpen: Bohn Stafleu van Loghum.

Shulz von Thun, F. (2003). *Hoe bedoelt u? Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. Groningen/Houten: Wolters Noordhoff.