

---

*Merlijn*

TRAINING & ADVIES

# KLANTGERICHT SCHRIJVEN VAN BRIEVEN EN E-MAILS



GROEI



## Klantgericht schrijven van brieven en e-mails

---

### Introductie

Dagelijks sturen gemeentes vele brieven en e-mails. Hoe komen deze teksten op de lezer over? Is de inhoud duidelijk? Is de opbouw overzichtelijk? Zijn de formuleringen helder, passend en correct? In deze training staan allerlei voorbeelden uit de beroepspraktijk centraal. U bekijkt deze voorbeelden vanuit lezersperspectief, ontdekt mogelijke knelpunten voor de lezer en krijgt bruikbare adviezen om uw brieven en e-mails optimaal klantvriendelijk te schrijven.

### Doelgroep

Medewerkers van overheden die regelmatig communiceren met hun klanten, de burgers of organisaties daarvan.

### Inhoud van de training

In deze training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- *Centrale vraag*  
In een goede brief of e-mail krijgt de lezer al in de eerste alinea een duidelijk beeld van de inhoud van de tekst. Om dit te bereiken, is het van belang dat de schrijver een goede centrale vraag formuleert die voor de lezer van de tekst het doel ondubbelzinnig duidelijk maakt. U maakt kennis met verschillende typen centrale vragen en leert een heldere centrale vraag te formuleren.
- *Opbouw van verschillende soorten brieven en e-mails*  
In een helder opgebouwde tekst wordt een aantal deelvragen in een logische volgorde behandeld. U krijgt een aantal standaardtekstschema's aangereikt die u leert toepassen bij het opstellen van teksten.
- *Begrijpelijk formuleren-zinsconstructies*  
Voor de begrijpelijkheid van een zin is de lengte van de zin niet het belangrijkste; de zin moet niet te veel lastige zinsconstructies bevatten. U krijgt inzicht in constructies die zinnen complex maken, zoals de tangconstructie, lijdende vorm, naamwoordstijl etc. U gaat na welke van deze constructies u zelf gebruikt en krijgt adviezen voor het vermijden en/of herschrijven van deze constructies.
- *Begrijpelijk formuleren-woordgebruik*  
U ontdekt hoe woordgebruik de begrijpelijkheid van de tekst kan aantasten. U leert ouderwetse, plechtstatige of omslachtige woorden herkennen en vervangen door een zakelijk neutraal alternatief.
- *Correct formuleren*



Een goede brief of e-mail bevat geen correctheidsfouten. U leert veelvoorkomende fouten te vermijden. Daarbij zal onder meer worden stilgestaan bij fouten in spelling, taal- en stijlfouten en interpunctiefouten.

### **Vorbereiding en aanpak van de training**

Om de training optimaal te laten aansluiten bij de deelnemers, ontvangt u voorafgaand aan de training een intakeformulier. Hierop kunt u uw specifieke wensen en knelpunten aangeven.

Daarnaast hebt u de mogelijkheid een eigen brief of e-mail in te sturen en hierop feedback te ontvangen van de trainer.

Tijdens de training wisselen theorie en praktijk elkaar steeds af. U krijgt praktijkgerichte adviezen die u direct leert toepassen in concrete casus.

### **Duur training en locatie**

De training bestaat uit twee dagdelen die op één dag worden gegeven.

Voor actuele data en trainingslocatie verwijzen we u graag naar het secretariaat van Merlijn.

### **Wie geeft de training**

De training wordt gegeven door drs. Janneke Valbracht, Neerlandica en communicatie specialiste die haar sporen op dit terrein heeft verdiend als trainer voor advocaten en voor de overheid.

### **Aantal deelnemers**

Vanwege het interactieve karakter van de training kunnen per training maximaal 12 deelnemers worden geplaatst.



# PROGRAMMA

## Klantgericht schrijven van brieven en e-mails

### Dag 1

#### Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst met koffie en thee

10.00 - 10.30 : welkom, kennismaking, bespreking leerdoelen en programma

10.30 - 11.00 : eisen aan een effectieve brief of e-mail

11.00 - 11.30 : beoordelen van verschillende brieven en e-mails

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 12.15 : typeren en zelf formuleren van centrale vragen

12.15 - 12.45 : helder ordenen van de informatie in brieven en e-mails

12.45 - 13.30 : lunch

#### Middagprogramma

13.30 - 14.15 : begrijpelijk formuleren - zinconstructies

14.15 - 15.00 : begrijpelijk formuleren - woordgebruik

15.00 - 15.15 : pauze

15.15 - 16.00 : correct formuleren

16.00 - 16.30 : vragen / verankering in de praktijk / evaluatie