

# CHECKLIST VOOR STANDAARDBRIEVEN EN -MAILS

Met deze checklist kun je nagaan of een standaardbrief of -mail voldoet aan de kwaliteitscriteria voor heldere en effectieve brieven en mails.

De eerste 20 criteria gelden voor alle brieven en mails. Voor brieven en mails met een verzoek zijn er nog 10 bijkomende criteria. De criteria met een \* zijn verplicht voor elke brief of mail; de andere criteria moeten worden toegepast waar mogelijk.



## ALGEMENE CRITERIA VOOR HELDERE EN EFFECTIEVE BRIEVEN EN MAILS

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

### Boodschap

- 1\*  De brief of mail heeft een duidelijke kernboodschap.
- 2\*  De kernboodschap is kort en krachtig.
- 3\*  De kernboodschap staat vooraan.

### Doelgroep

- 4\*  De brief of mail hanteert de juiste toon (*u* of *je*) en bevat een persoonlijke aanhef.
- 5\*  De lezer wordt zo veel mogelijk rechtstreeks aangesproken met *u* of *je*.
- 6\*  De brief of mail bevat alleen de relevante informatie en is beperkt in lengte.
- 7\*  Het is duidelijk waar de lezer terecht kan voor extra informatie.
- 8\*  De brief of mail bevat zo weinig mogelijk verwijzingen naar regelgevende teksten.

### Structuur en lay-out

- 9\*  De brief of mail heeft een duidelijke onderwerpregel.
- 10\*  De brief of mail is ingedeeld in korte alinea's.
- 11  De brief of mail heeft tussenkopjes.
- 12  Opsommingen worden weergegeven met opsommingstekens.
- 13  De kernboodschap wordt ondersteund met markeringen of afbeeldingen.

### Formulering

- 14\*  De brief of mail bevat geen formele en zwaarwichtige woorden.
- 15\*  De brief of mail bevat zo weinig mogelijk moeilijke woorden.
- 16\*  De brief of mail bevat zo weinig mogelijk afkortingen.
- 17\*  De zinnen zijn kort en eenvoudig geformuleerd.
- 18\*  De brief of mail is positief of neutraal geformuleerd.

### Afwerking

- 19\*  De brief of mail bevat geen spelfouten, taalfouten of andere slordigheden.
- 20\*  De brief of mail voldoet aan de richtlijnen van het merkbeleid en de huisstijl van de Vlaamse overheid.

## **AANVULLENDE CRITERIA VOOR BRIEVEN EN MAILS MET EEN VERZOEK**

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

---

### **Motivatie: is de brief of mail motiverend?**

- 21\*  De brief of mail geeft overtuigende argumenten voor het gewenste gedrag.
- 22  De brief of mail bevat een positieve sociale norm, die aangeeft dat de meerderheid het gewenste gedrag vertoont.
- 23  De brief of mail geeft feedback op eerder (positief) gedrag.
- 24  De brief of mail benadrukt dat je moeite doet om de lezers te helpen.

---

### **Uitstelgedrag: zet de brief of mail aan tot actie?**

- 25\*  Het gewenste gedrag wordt concreet en duidelijk geformuleerd.
- 26\*  De brief of mail bevat een duidelijke deadline.
- 27\*  Het gewenste gedrag wordt zo makkelijk mogelijk gemaakt.

---

### **Weerstand: gaat de brief of mail weerstand tegen?**

- 28\*  Het verzoek is zo klein mogelijk.
  - 29  De weerstand die het verzoek kan oproepen, wordt erkend.
  - 30  De brief of mail biedt keuzemogelijkheden of benadrukt keuzevrijheid.
- 

#### **Meer informatie**

Team Taaladvies - Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken

taaladvies@vlaanderen.be

[overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder/standaardbrieven-en-mails](https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder/standaardbrieven-en-mails)