

## 4. Duidelijk en klantvriendelijk schrijven:

**Begrijpt je klant je maar half?**

**Heeft je klant geen zin je brief te lezen?**

**Schrijf eenvoudig!**

**In plaats van:** Op grond van de verstrekte informatie kan tenslotte geconcludeerd worden, dat de gemeente het afgelopen jaar een zeker financieel tekort heeft opgelopen.

**Bijvoorbeeld:** Uit deze informatie blijkt, dat het afgelopen jaar bij de gemeente een tekort is ontstaan.

**In plaats van:** Naar aanleiding van uw verzoek d.d. 07-01-2015 om door ons al dan niet continu op de hoogte gehouden te worden over Europese regelgeving op het gebied van milieubescherming en met name fijn stof, kan ik u het volgende mededelen.

**Bijvoorbeeld:** U vroeg mij vorige week of ik u op de hoogte kan houden van de Europese regelgeving op het gebied van milieubescherming en vooral fijn stof. Ik voldoe graag aan uw verzoek en geef daarom nu de stand van zaken weer.

**In plaats van:** Afgaande op de door verschillende instanties gegeven adviezen is besloten de al in de vorige vergadering besproken oplossingen af te keuren.

**Bijvoorbeeld:** Wij hebben besloten de oplossingen af te keuren, die wij in de vorige vergadering al besproken hebben. Verschillende instanties hebben ons in die richting geadviseerd.

**In plaats van:** Het behoort tot de redelijke veronderstellingen dat, indien hij geen telefonisch contact opneemt, de zaak geen doorgang zal vinden.

**Bijvoorbeeld:** Als hij niet belt, gaat het waarschijnlijk niet door