

7. BESTUURSWAARDIGHEDEN

In dit hoofdstuk bespreken we de vaardigheden die van belang zijn voor het bestuur van organisaties, zoals vergader- en presentatietechnieken, notuleren, besluiten nemen en onderhandelen. We besteden ook aandacht aan de taakverdeling binnen het bestuur, aan het communiceren met derden, met de pers en, natuurlijk, met de achterban.

7.1 Effectief vergaderen

Vergaderen is voor sommigen een noodzakelijk kwaad, terwijl het voor anderen een doel op zich lijkt te zijn. In het algemeen geldt dat een vergaderduur van tweeënhalf uur het maximum is; de meeste mensen kunnen het niet opbrengen om langer geconcentreerd te blijven. Een vergadering moet goed voorbereid worden en de rolverdeling dient helder te zijn. Hier volgen een aantal tips om een vergadering goed te structureren.

DE AGENDA

Stuur de uitnodiging voor de vergadering bijtijds, liefst twee weken van tevoren. Stel een agenda op (een taak van de voorzitter en de secretaris) en maak hierbij meteen een tijdsplanning per punt. Stuur met de agenda de bijlagen mee die nodig zijn om de punten te bespreken. Geef hierbij meteen aan wat de bedoeling van het agendapunt is: moet er een beslissing over het punt worden genomen of is het een discussiestuk? Natuurlijk moeten de deelnemers gelegenheid krijgen om zelf agendapunten aan te dragen. Spreek hiervoor een procedure af; stel bijvoorbeeld dat zij bij de secretaris punten kunnen aanleveren tot de agenda wordt opgesteld.

Op de agenda staan in elk geval de volgende vaste punten:

- ✓ Opening, eventueel een kennismakingsronde als er nieuwe deelnemers zijn
- ✓ Mededelingen
- ✓ Notulen vorig overleg
- ✓ Ingekomen stukken
- ✓ Rondvraag
- ✓ Afsluiting (waarbij de nieuwe vergaderdatum wordt bepaald)

AANDACHTSPUNTEN

- ✓ Regel een goede ruimte en zorg dat de koffie/thee klaarstaat.
- ✓ Zorg ervoor dat de agenda niet te vol is waardoor punten worden afgeraffeld en mensen het gevoel krijgen niet genoeg tijd te hebben voor een discussie.
- ✓ Het kan gezellig zijn om na afloop nog even na te praten; biedt deze mogelijkheid dan dus. Je bindt leden ook door ze na de vergadering nog even de mogelijkheid te geven informeel samen te zijn.

BESLUITVORMING

Op een vergadering worden besluiten genomen voor de bewonersorganisatie.

In elk besluitvormingsproces zijn drie fasen te herkennen¹:

- ✓ Beeldvorming: wat is er aan de hand?
- ✓ Het formuleren van oplossingen: hoe kunnen we het benoemde proces oplossen?
- ✓ Besluitvorming: welke oplossing(en) kiezen we?

Het is goed voor te stellen dat niet iedereen het altijd met elkaar eens is. Spreek hier daarom van tevoren een procedure over af; gebruikelijk is dat dit in het huishoudelijk reglement wordt opge-

¹ Uit 'Vergaderen en onderhandelen', door Klaas Schermer en Marcel Wijn, 1995.

nomen. Leg hierin ook vast dat er alleen besluiten genomen kunnen worden als het agendapunt op tijd bij de leden bekend is; alle deelnemers moeten immers in de gelegenheid zijn zich goed te kunnen informeren. Spreek ook in het huishoudelijk reglement af hoe de vergadering tot overeenstemming komt. Dit gebeurt doorgaans door middel van een stemming als ten minste de helft van de leden op de vergadering aanwezig is.

De stap-voor-stapmethode¹

Een effectief middel bij het nemen van besluiten is de ‘stap-voor-stapmethode’, die zes stappen geeft om het proces te begeleiden.

1. BEHOEFTE-ERKENNING

Een probleem dient zich aan nadat iemand gesignaleerd heeft dat er behoefte is aan verandering of aan iets nieuws. Iemand die een behoefte heeft, staat voor het probleem om te bekijken óf die behoefte vervuld kan worden en zo ja, hoe dan? We hebben dan al een, voorlopige, probleemformulering. Om situaties te onderkennen die verandering behoeven moet je kunnen **signaleren**.

2. SITUATIEANALYSE

Nadat de behoefte is erkend, wordt het probleem precies benoemd. Bekijk welke aspecten er aan het probleem te ontdekken zijn. Welke informatie moet er worden ingewonnen? Is er eigenlijk wel sprake van een probleem? Zo ja, zijn er al ideeën over het ontstaan van het probleem? Is er materiaal te vinden dat die ideeën ondersteunt? Voor de situatieanalyse is het nodig dat je in staat bent om goed te **analyseren**.

3. PROBLEEMFORMULERING

Is er eenmaal een goed inzicht in het probleem, dan dient het probleem verder uitgewerkt en toegespitst te worden. Je gaat dan volledig beschrijven wat je wilt bereiken ten opzichte van de huidige situatie. Je moet gaan kijken aan welke criteria de oplossing voor het probleem zal moeten voldoen. Om deze stap te doorlopen is het van belang dat er goed **geformuleerd** wordt.

4. BEDENKEN VAN OPLOSSINGEN

Het probleem is nu helder in kaart gebracht en de criteria waaraan de oplossing moet voldoen zijn omschreven. Pas nu ga je kijken naar eventuele concrete oplossingen; deze som je allemaal op, ongeacht of ze haalbaar of wenselijk zijn. Om oplossingen te bedenken heb je **creativiteit** nodig.

5. EVALUEREN VAN DE OPLOSSINGEN

Nadat alle oplossingen zijn geïnventariseerd ga je ze bekijken op inhoud. Wat zijn de voor- en nadelen? Hoe effectief zijn ze in het bereiken van het gestelde doel? Wat zijn de kosten en baten? Deze ‘voors en tegens’ dien je te **beargumenteren** op grond van de criteria die bij stap 3 zijn gedefinieerd.

6. NEMEN VAN EEN BESLUIT

In deze laatste stap ga je **kiezen** voor de juiste oplossing. Je kent het probleem en de wenselijke situatie; ook heb je gekeken naar de verschillende oplossingsmogelijkheden. Als het goed is, heb je bij de vorige stap al een selectie gemaakt van de oplossingen die bruikbaar zijn om het probleem te verhelpen.

Natuurlijk kun je nog aarzelen, maar als alles zorgvuldig is afgewogen moet op een gegeven moment de knoop worden doorgehakt. Dit kan bijvoorbeeld door te stemmen.

¹ Ontleend aan ‘Vergaderen en onderhandelen’, door Klaas Schermer en Marcel Wijn, 1995.

De stap-voor-stapmethode in schema

TE NEMEN STAPPEN	BENODIGDE VAARDIGHEDEN
1 Behoefteterkenning	Signaleren
↓	
2 Situatianalyse	Analyseren
↓	
3 Probleemformulering	Formuleren
↓	
4 Bedenken van oplossingen	Creatief denken
↓	
5 Evalueren van de oplossingen	Argumenteren
↓	
6 Nemen van het besluit	Kiezen

ROL VAN DE VOORZITTER

Voorzitter is een belangrijke taak. De voorzitter regelt in samenwerking met de secretaris de vergadering en ook de agenda. Daarnaast is de voorzitter ervoor verantwoordelijk dat de deelnemers alle stukken voor het overleg tijdig ontvangen. In een overlegsituatie waarin niet vaststaat wie er aanwezig zullen zijn, beslist de voorzitter wie er worden uitgenodigd. Een voorzitter is verantwoordelijk voor de procesbegeleiding van de vergadering. De voorzitter neemt tijdens de vergadering het initiatief. De voorzitter opent de vergadering, bespreekt de agendapunten en leidt ze in. Een voorzitter moet dus in elk geval een persoon zijn die graag regelt en organiseert. Niet iedereen is geschikt om een vergadering voor te zitten. Wees reëel en bedenk of u de volgende kwaliteiten daadwerkelijk bezit:

- ✓ Niet bang zijn om de leiding te nemen.
- ✓ Bij moeilijke discussies knopen kunnen doorhakken.
- ✓ Gevoel voor mensen hebben; ervoor zorgen dat iedereen aan bod komt. Elke vergadering heeft mensen die veel praten en mensen die het moeilijk vinden om in groepen hun mening te uiten. Natuurlijk is het van belang dat ook de 'stille' mensen hun zegje kunnen doen. Daarbij moet iedereen de gelegenheid hebben om te kunnen uitpraten.
- ✓ Gevoel hebben voor hoofd- en bijzaken. Wanneer geef je de ruimte om ergens over door te praten en wanneer is dit niet belangrijk?
- ✓ Kunnen en durven bemiddelen bij conflicten.
- ✓ Goed kunnen samenvatten.

7.2 Notuleren

Goede notulen zijn ook belangrijk. Zo kun je tijdens elk overleg zien wat er in het verleden is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt. Hoe de notulen eruit moeten zien, kan worden vastgelegd in het huishoudelijk reglement.

Het is niet noodzakelijk om alles letterlijk te notuleren; geef aan wat in grote lijnen besproken is en welke besluiten er zijn genomen. Maak voor concrete afspraken een actielijst, zodat alle afspraken vastgelegd zijn. Achter elk punt komt wie wat doet en wanneer.

Voorbeeld actielijst

<i>Datum</i>	<i>Activiteit</i>	<i>Wie</i>	<i>Wanneer</i>

Bespreek de actielijst tijdens elke vergadering. Zaken die afgehandeld zijn, kunnen dan van de lijst worden verwijderd.

Voor besluiten kan een apart lijstje worden bijgehouden, de ‘besluitenlijst’. Noteer besluiten zo helder en concreet mogelijk zodat er in de toekomst geen verwarring over kan ontstaan en er altijd naar de lijst verwezen kan worden als men eenmaal genomen besluiten opnieuw ter discussie wil stellen. Dit creëert duidelijkheid en op deze manier wordt voorkomen dat in elke vergadering dezelfde punten opnieuw ter discussie worden gesteld.

Voorbeeld besluitenlijst

<i>Nr.</i>	<i>Datum</i>	<i>Inhoud besluit</i>

Nieuwe besluiten worden vastgesteld in de volgende vergadering.

De notulist en de voorzitter moeten optimaal kunnen samenwerken; tijdens het overleg kunnen ze dan ook het best naast elkaar zitten. In het heetst van de discussie is het soms erg lastig om bij te blijven. De notulist kan dan gewoon even tijd vragen om ‘bij te schrijven’. Herhaal de gemaakte afspraken wanneer ze zijn opgeschreven; dit voorkomt onduidelijkheden in het verslag. De secretaris is verantwoordelijk voor het uiteindelijke verslag, maar dat betekent niet dat deze ook elke vergadering de notulen maakt. Wel doet hij er verstandig aan om mee te schrijven bij de belangrijkste punten zodat later gecontroleerd kan worden of alles op de juiste wijze in het verslag staat.

Het is aan te raden om de notuleerbeurt te laten rouleren. Niet alleen omdat notuleren een hele klus is, maar ook omdat alle leden op die manier in staat zijn om actief aan de vergadering deel te nemen. Het is namelijk erg lastig om te notuleren en tegelijkertijd mee te discussiëren. Idealiter wordt een onafhankelijke notulist ingehuurd, maar hier is helaas niet altijd budget voor.

AANDACHTSPUNTEN

- ✓ Schrijf de zaken feitelijk op en laat u niet verleiden tot waardeoordelen.
- ✓ Laat uw eigen mening buiten de notulen; neem deze alleen op als u die tijdens de vergadering daadwerkelijk heeft geventileerd.
- ✓ Voeg geen nieuwe feiten toe. Het komt soms voor dat bij het napraten extra informatie boven tafel komt. Houd het bij de zaken die tijdens de vergadering zijn besproken.

De notulen worden tijdens de volgende vergadering vastgesteld.

7.3 Het beleidsplan

Een beleidsplan is noodzakelijk om te kunnen plannen wat er in de komende periode gedaan wordt. Een goed beleidsplan geeft inzicht in de activiteiten, vergaderingen en acties van de organisatie. Het is een weergave van alle ideeën en voorgenomen acties en het geeft aan wat de prioriteiten voor de

komende tijd zijn. Een beleidsplan wordt meestal voor de periode van een jaar vooruit gemaakt, maar het is ook mogelijk om dat voor een langere periode te doen. Daarnaast dient het als inhoudelijke verantwoording aan de leden over het werk van het bestuur in de komende periode.

7.4 Het werkplan

Voor elke activiteit wordt een werkplan gemaakt, dat vergezeld gaat van een begroting (wat kosten de zaken die de vereniging wil uitvoeren en hoeveel geld komt daarvoor beschikbaar). In een werkplan omschrijft u wat de organisatie gaat doen, waarom, door wie, waar en wanneer. Deze 5 W's kunt u gebruiken als ezelsbruggetje bij het opstellen van het plan. Dit is een eenvoudig middel om te controleren of alles ondervangen is.

Handleiding voor het opstellen van een werkplan:

AANLEIDING AANNAME

Wat is de reden voor deze activiteit? Voorbeeld: 'De leden hebben gesignaleerd dat bewoners nergens in de buurt terecht kunnen met hun vragen over huurrecht.'

DOELSTELLING

Een goed begin is het halve werk, dus is het belangrijk om de doelstelling goed te formuleren; een valkuil hierbij is dat het middel de doelstelling is. Een doelstelling moet altijd uit te leggen zijn in resultaat. Met andere woorden: een doelstelling moet meetbaar zijn.

Een handigheidje bij het formuleren van doelstellingen biedt de **S.M.A.R.T.**-formule.

Wees **S**pecifiek. Vage doelen leiden tot verwarring, dus wees concreet.

Zorg dat het effect **M**meetbaar is.

Zorg ervoor dat het **A**acceptabel is. Past het doel bij de doelstelling van de organisatie?

Zorg ervoor dat de doelen **R**realistisch zijn (denk aan budget, planning en mankracht) en **T**ijdsgebonden (omschrijf zo duidelijk mogelijk de tijdsspanne van het project).

Stel de doelstelling nooit te hoog; dit voorkomt teleurstelling bij de leden. Wie wat bereikt, blijft enthousiast.

Voorbeeld: 'Huurders moeten voor het eind van dit jaar ergens in de buurt worden geholpen bij vragen over huurrecht.'

DOELGROEP

Voor wie voer je de activiteit uit?

Voorbeeld: 'Voor de bewoners in onze wijk.'

ACTIVITEITEN

Beschrijf hier nauwkeurig wat u gaat ondernemen om de doelstelling te bereiken.

Voorbeeld: 'Om ervoor te zorgen dat de bewoners met hun vragen in deze wijk terecht kunnen, organiseren wij een woonspreekuur in het wijkcentrum.' Natuurlijk beschrijft u onder deze kop ook hoe vaak en wanneer dat gebeurt en ook wie dat gaat doen. Geef aan hoe u onder de bewoners bekend gaat maken dat er een woonspreekuur bestaat. Beschrijf daarnaast hoe u de activiteit denkt te financieren.

MOTIVATIE

In de motivatie geeft u precies aan waarom het behalen van de doelstelling belangrijk is voor uw organisatie.

Voorbeeld: 'Als vereniging die zich inzet voor de belangen van de buurtbewoners vinden wij het essentieel dat zij in eigen omgeving terecht kunnen met vragen op het gebied van wonen.'

BEOOGD RESULTAAT

Hier omschrijft u wanneer de doelstelling is behaald.

Voorbeeld: 'De doelstelling is behaald als er op een bepaalde datum wekelijks een spreekuur is gehouden waar drie buurtbewoners advies komen vragen.'

BEGROOT AANTAL UREN

Maak een schatting van de hoeveelheid tijd die de werkzaamheden in beslag nemen.

Voorbeeld: 'Het voorwerk voor het spreekuur zal zestig uur kosten; met het genereren van naamsbekendheid is dertig uur gemoeid; het bemensen van het spreekuur zal tien uur per week vragen.'

FINANCIËLE MIDDELEN

Hier geeft u exact aan welke kosten de activiteit per onderdeel met zich mee zal brengen.

Voorbeeld: 'Een onkostenvergoeding voor de medewerkers. De huur voor de ruimte en het gebruik van telefoon, computers e.d. Daarnaast worden er posters gedrukt en wordt er een website ontworpen om het spreekuur bij de bewoners bekend te maken.'

PLANNING

Als bijlage van het werkplan maakt u een wekelijkse planning waaruit blijkt wie wat af moet hebben én wanneer. Zo kan gecontroleerd worden of het plan op schema loopt. Als er zaken dreigen vast te lopen signaleert u dit ook snel, zodat het plan eventueel kan worden herzien.

Voorbeeld planning

Af op	Wie	Wat
Week .. d.d. ..		

7.5 De taakverdeling

HET BESTUUR

Binnen een organisatie wordt onderscheid gemaakt tussen een algemeen bestuur en een dagelijks bestuur.

Het algemeen bestuur houdt zich bezig met:

- ✓ vaststelling en uitvoering van het beleids- en activiteitenplan, de begroting en het jaarverslag (financieel en inhoudelijk);
- ✓ vormgeven en uitdragen van standpunten van de organisatie naar het stadsdeel, de plaatselijke politiek en andere instellingen;
- ✓ initiëren van beleid en projecten om de belangen van de doelgroep te waarborgen;
- ✓ voeren van overleg met organisaties;
- ✓ werven en aansturen van vrijwilligers en (toekomstig) kader;
- ✓ bijdragen aan een optimale samenwerking tussen bestuur, leden en actieve vrijwilligers;
- ✓ houden en bijwonen van algemene bestuursvergaderingen;
- ✓ opstellen van de begroting.

Het dagelijks bestuur (DB) is onderdeel van het algemeen bestuur en belast met de dagelijkse leiding. In de praktijk bestaat het DB uit een voorzitter, een secretaris en een penningmeester. Hier volgt een globale opsomming van de taken van het DB. Het is altijd mogelijk voor een andere taakverdeling te kiezen, zolang deze maar voor iedereen helder is. De taken van het DB kunnen het best vastgelegd worden in het huishoudelijk reglement.

DE VOORZITTER

De voorzitter stelt, samen met de secretaris, de agenda op en zit de vergaderingen voor. De voorzitter spreekt namens de organisatie in het openbaar.

DE SECRETARIS

De secretaris stelt, samen met de voorzitter, de agenda op en zorgt dat deze bijtijds in het bezit van alle leden is. De secretaris notuleert de vergaderingen en verzorgt de ledenadministratie.

DE PENNINGMEESTER

De penningmeester beheert de financiën en zorgt voor het financiële jaarverslag. De penningmeester stelt tussentijdse rapportages op om tekorten te voorkomen. De penningmeester onderzoekt ook de mogelijkheden voor het aanboren van nieuwe financiële middelen.

DE LEDEN

De leden stemmen over de plannen en de door het bestuur bepaalde koers. Een begroting of een beleidsplan is pas officieel als zij hun fiat hebben gegeven. Om de leden bij de organisatie te betrekken kunt u ze een vaste taak geven, bijvoorbeeld het bijhouden van de website of het volgen van de stadsdeelpolitiek. Niet iedereen heeft de tijd en de mogelijkheid om een bestuursfunctie te vervullen, maar de meeste mensen dragen graag op deze manier hun steentje bij. Een goede taakverdeling zorgt er bovendien voor dat taken niet worden vergeten in de hectiek van alledag.

VASTE WERKGROEPEN

Een andere methode om leden actief bij de organisatie te betrekken is het instellen van vaste werkgroepen. Denk hierbij aan taken die zo veelomvattend zijn dat ze door meerdere personen moeten worden uitgevoerd, zoals:

Ledenblad Natuurlijk wil een bloeiende club haar leden op de hoogte houden van hetgeen er in het stadsdeel gebeurt en van alle andere belanghebbende zaken. De eenvoudigste manier hiervoor is het maken van een ledenblad. Deze taak is onmogelijk door één persoon uit te voeren; er moeten stukjes bedacht en geschreven worden en natuurlijk moet het blad worden verspreid.

Ledenwerving Een vereniging is pas een vereniging als er voldoende leden zijn. Het is aan te bevelen om in het beleidsplan een target op te nemen. Bijvoorbeeld een jaarlijkse groei van 5 procent of nog concreter: jaarlijks vijftig nieuwe leden, afhankelijk van de grootte van de organisatie.

Afspiegeling van de wijk Elke vereniging is gebaat bij een zo groot mogelijke achterban die een afspiegeling van de wijk vormt. Dit is helaas makkelijker gezegd dan gedaan. Stel een vaste werkgroep in die ervoor zorgt dat dit een blijvend aandachtspunt is voor uw organisatie.

Nieuw talent Mensen zijn op verschillende manieren betrokken bij hun vereniging. Zo heb je 'papierenen' en actieve leden. Als vereniging ben je altijd op zoek naar nieuwe talenten om het bestuur aan te vullen.

Er zijn verschillende mogelijkheden om toekomstige leden te benaderen. Voorop staat dat de organisatie zichtbaar moet zijn in de wijk. Mensen moeten van je gehoord hebben en zich bij je willen aansluiten. De lokale pers is hierbij heel belangrijk. Probeer zo veel mogelijk de media te halen.

Dat kan door het uitbrengen van persberichten (*zie 7.9*) over actuele onderwerpen die leven in de wijk. Regelmatig flyer en posters met een passende boodschap plakken, helpt ook. Een andere mogelijkheid is het maken van een jaarlijks huis-aan-huisblad dat laat zien wat de organisatie kan betekenen voor de bewoners.

Bewonersvergadering Om mensen te bereiken en te zien wat er onder hen leeft, kan regelmatig een bewonersvergadering georganiseerd worden, rond een specifiek thema zoals bijvoorbeeld het huurbeleid. Nodig voor de vergadering verschillende deskundigen uit die het onderwerp kunnen toelichten. Een goede, actuele website helpt ook om de achterban te bereiken.

Deskundigheidsbevordering Het is belangrijk, en erg boeiend, om uw kennis op peil te houden. Als gesprekspartner in bijvoorbeeld het stadsdeel moet u niet alleen goed op de hoogte zijn van alles wat er speelt, maar ook van nieuwe wet- en regelgeving. Aan deskundigheidsbevordering wordt lang niet altijd gedacht, daarom is het handig hiervoor een vaste werkgroep in het leven te roepen. Organiseer zelf scholingen (als dat kan), maar informeer uw leden ook over de mogelijkheden bij andere organisaties. Zo organiseert de HA zes keer per jaar kennisdeelbijeenkomsten en andere scholingen, die voor haar leden gratis zijn. U kunt de HA ook vragen om scholing over een specifieke kwestie waar uw organisatie tegenaan loopt.

NB Denk mee met vaste werkgroepen en geef ze, tijdens de vergaderingen, de ruimte om verslag te doen van hun vorderingen. Als er zaken zijn die direct aandacht vragen, kunt u ook een werkgroep oprichten voor een korte periode (bijvoorbeeld rond de stadsdeelraadverkiezingen).

7.6 De jaarrapportage

Het opstellen van een jaarrapportage (de verantwoording achteraf) is verplicht voor uw organisatie. Het geeft een overzicht van uitgevoerde activiteiten, van activiteiten die niet konden worden uitgevoerd, en van niet geplande zaken.

De jaarrapportage bestaat uit het inhoudelijke en het financiële verslag. In het financiële verslag, dat ook wel 'resultatenrekening' wordt genoemd, worden de lasten en baten van de betreffende periode naast elkaar gezet. In het inhoudelijk verslag worden de uitgaven en inkomsten verantwoord.

7.7 De evaluatie

Rond elk project af met een evaluatie. Een goede evaluatie laat zien waar je kracht zit en waar je volgende keer beter rekening mee moet houden. Ook zorgt de evaluatie ervoor dat je voortaan bij een soortgelijke activiteit niet in dezelfde valkuil stapt.

Evalueer elke activiteit aan de hand van het werkplan. Daarbij is het van belang om niet alleen de knelpunten te benoemen, maar vooral ook de zaken die goed zijn gegaan. Vraag alle deelnemers naar hun ervaringen; zorg ervoor dat iedereen aangeeft wat naar verwachting verliep en wat niet.

Evalueer de jaarplanning, met de jaarrapportage als uitgangspunt, op dezelfde manier en met dezelfde doelstelling als de activiteiten.

7.8 Brieven schrijven

Brieven zijn er in vele soorten: privé, zakelijk, wervend. In deze Toolbox behandelen we de zakelijke brief. Dit is een brief die men schrijft aan of namens een bedrijf, instantie of organisatie. Het kan daarbij gaan om klachtenbrieven, betalingsherinneringen, bevestigingsbrieven, bedankbrieven etc.

Tegenwoordig zijn er allerlei middelen om een boodschap over te brengen. Toch is een brief soms een betere keuze dan een e-mail, faxbericht of telefoontje.

- ✓ Een brief heeft status.
- ✓ Een brief die correct is opgesteld krijgt aandacht.
- ✓ In de meeste organisaties worden brieven geadministreerd en beantwoord.
- ✓ In een brief kunt u gegevens en afspraken helder vastleggen.
- ✓ Een brief heeft juridische waarde.
- ✓ In een brief kunt u een moeilijke boodschap weloverwogen presenteren.

Hoe schrijft u een zakelijke brief?

Vandaag de dag komt er een grote hoeveelheid informatie op ons af. Wie wil dat de ontvanger juist zijn brief tot zich neemt, dient zijn boodschap helder en concreet op te stellen. Een goede voorbereiding helpt daarbij. Ga stapsgewijs te werk bij het schrijven; dat verhoogt de effectiviteit van uw boodschap.

Stap 1. De voorbereiding In deze fase stelt u vast wat uw doel is; daarna inventariseert u de doelgroep: hoe is deze samengesteld; is de lezer beslisser of niet; wat zijn de behoeften van de doelgroep?

Door deze vragen te beantwoorden krijgt u een duidelijk beeld van de lezer. Op deze manier kunt u de brief goed afstemmen op zijn wensen en belangen. Dat komt het resultaat ten goede. Maar er is meer... Zo dient u te weten wat er aan de brief vooraf is gegaan. Is er eerder contact geweest met de lezer? Raadpleeg dan de voorgaande brieven en (e-mail)contacten. Presenteer eventuele herhalingen van informatie expliciet als 'opfrisser'. Zorg er vervolgens voor dat u de lezer op een consequente manier benadert. Een aanhef als 'Beste Kees' is vreemd als u voorgaande brieven begon met 'Geachte heer De Bruin'.

Bepaal nu de inhoud van de brief door het bedenken van trefwoorden die aangeven welke punten aan de orde moeten komen.

Vervolgens bepaalt u de 'lijn' van het geschrevene. De brief moet logisch en tactisch zijn. 'Logisch' wil zeggen dat u bijvoorbeeld eerst de oorzaken noemt en pas dan de gevolgen of dat u het chronologisch tijdsverloop volgt. Met 'tactisch' wordt bedoeld dat u de ordening kiest, waarmee u het best uw doel bereikt.

Het bovenstaande leidt tot een tekstschema in de vorm van geordende trefwoorden. Nu heeft u een duidelijk beeld van de inhoud en de grote lijn van de brief en kunt u de onderdelen één voor één uitwerken in lopende tekst.

Stap 2. De conceptbrief Schrijf vanuit het tekstschema een concept van de brief. Het is raadzaam in één beweging de eerste versie te schrijven. U neemt daarbij beslissingen over woordkeus, zinsbouw, spelling en grammatica. Blijf niet hangen in detailproblemen; die kunnen in de controlefase opgelost worden.

Een efficiënte brief is onderverdeeld in een inleiding, een middenstuk en een slot. Formuleer duidelijk (zo exact mogelijk), begrijpelijk (vermijd onnodig complexe zinnen, dubbele ontkenningen en een overmatig gebruik van de lijdende vorm) en correct (volgens de laatste spelling, uit 2004). Ook belangrijk: zorg ervoor dat u de juiste toon treft; gebruik positieve woorden en probeer uw brief persoonlijk te maken (zonder uit het oog te verliezen dat het om een zakelijke aangelegenheid gaat).

Stap 3. De definitieve versie Bij het schrijven van de definitieve versie controleert u de brief op inhoud, structuur en formulering: ook besteedt u aandacht aan de afwerking en de indeling.

Indeling

We delen de brief in volgens het Amerikaanse blokmodel dat de volgende eigenschappen heeft:

- ✓ Alle vaste onderdelen van de brief beginnen aan de linkerkant op dezelfde kantlijn.
- ✓ De alinea's worden niet door inspringen, maar door een witregel gescheiden.
- ✓ De volgorde van de vaste onderdelen is: briefhoofd, geadresseerde, briefgegevens (plaats, datum, onderwerp, kenmerk), aanhef, brieftekst, slotformule, ondertekening en, indien van toepassing, afsluitend de bijlage(n) en kopie(ën).

Bijlagen

Wanneer u documenten wilt meesturen, moet u die in de brief vermelden. Elke bijlage die u toevoegt, wordt daarbij van een titel voorzien. Stuurt u dus een rapport mee, noem dan onder het kopje 'Bijlage' de titel van het rapport.

Noem onder aan de brief het aantal bijlagen, bij voorkeur met titel of omschrijving.

- ✓ Bijlage: begroting (2 blz.)
- ✓ Bijlagen: **1** factuur
2 rapport 'Meepraten mag, tegenspreken ook?'

KOPIEËN

Stuurt u een afschrift van de brief naar anderen, geef dan onder aan de brief aan om wie het gaat. 'C.c.' betekent 'copie conform'. Dat wil zeggen dat er een identieke kopie is bijgevoegd (bijvoorbeeld voor ondertekening) of dat iemand anders dezelfde brief heeft ontvangen.

- ✓ Kopie aan: mevrouw H. van den Tillaar
- ✓ C.c. mw. drs. Van den Tillaar

Zie bijlage voor voorbeeldbrieven.

Meer informatie over het schrijven van zakelijke brieven is te vinden op de websites

www.carrieretijger.nl, *www.fontys.nl*, *www.leren.nl* en in onderstaande literatuur
Van Dale: *Zakenbrieven*, Van Dale Lexicografie, 2003.

D. Janssen, (red.): *Zakelijke communicatie*, Wolters-Noordhoff, 1996.

J. de Jong, (red.): *Handboek bedrijfscorrespondentie*, Wolters-Noordhoff, 1993.

K. Edens en K. Geerts: *Geachte lezer*, Bohn Stafleu Van Loghum, 1995.

Y. Halink: *Het brievenboekje*, Uitgeverij Kluwer, 2001.

J. Renkema: *Schrijfwijzer*, Sdu Uitgevers, 2004.

L.S. Wierda et al: *Correspondentie Support*, Uitgeverij Samsom, 2001.

7.9 Persberichten opstellen

Een vereniging kan een nieuwsfeit in de publiciteit brengen door het versturen van een persbericht. Sta, voor u hiertoe overgaat, even stil bij de volgende punten. Het zou tenslotte jammer zijn wanneer uw boodschap ongelezen in de prullenbak verdwijnt.

WAAR MOET U OP LETTEN?

- ✓ Is er wel een nieuwsfeit? Oud nieuws wordt door niemand gepubliceerd. Nieuwsfeiten kunnen zijn: een oprichting, een actie, een bijeenkomst of een mening naar aanleiding van een ander actueel nieuwsfeit. Pas op met het verkondigen van meningen. Gekleurde informatie kan mensen afschrikken en de organisatie kan zichzelf ermee in een bepaalde hoek zetten. Al te vaak dezelfde mening verkondigen werkt ook niet goed. Kom met objectieve informatie en breng meningen in de vorm van een citaat. Gebruik geen ophitsende termen.
- ✓ Maak een goed en actueel adressenbestand. Probeer contact te houden met journalisten die veel over uw onderwerp schrijven. Het is goed om u vóór het sturen van een persbericht af te vragen wat de deadlines van bepaalde kranten zijn en hoe zij de persberichten willen ontvangen (tegenwoordig vaak per e-mail). Telefonisch contact met de redactie kan goed uitpakken; als u afspreekt dat u het persbericht pas later aan anderen stuurt, kunt u een bepaalde krant een primeur geven.
- ✓ Voor wie is het nieuws bedoeld? Vóór u het persbericht verstuurt, selecteert u de ontvangers. Wilt u vooral lezers van kranten in uw buurt bereiken, stuur het bericht dan naar het lokale stadsblad. Is het van Amsterdams belang, dan kiest u voor de Amsterdamse pers. Is het bericht interessant voor een bepaalde beroepsgroep, benader dan journalisten van vakbladen, enzovoorts. Let ook op de timing van uw persbericht.
- ✓ Houd er rekening mee dat uw persbericht vragen kan oproepen. Journalisten nemen uw boodschap niet altijd klakkeloos over; vaak willen ze een nadere toelichting. Zorg er dus voor dat u van tevoren iemand heeft aangewezen als woordvoerder. Deze persoon moet goed bereikbaar zijn, weten wat er speelt en daarnaast bedreven zijn in het beantwoorden van vragen van de pers. Verder kan het handig zijn, als het relevant is, om fotomateriaal met ondertekeningen beschikbaar te hebben.
- ✓ Zorg ervoor dat het bericht goed in elkaar zit en foutloos geschreven is. Een persbericht schrijft u volgens de '5 w's': **wie**, **wat**, **waar**, **wanneer**, **waarom**. Het nieuwsfeit (wat) staat groot en kernachtig boven aan in een kop, eventueel met subkop. In de lead, de vetgedrukte eerste alinea omschrijft u kort het nieuws (wie, wat, waar en wanneer). Vervolgens omschrijft u in de tekstbody het **Waarom**. Gebruik bij een langere tekst tussenkoppen om het onderwerp per alinea aan te duiden. Sluit af met een leuke uitsmijter, een citaat of een mening. Het belangrijkste nieuws moet dus bovenaan staan, de aanvullende informatie onderaan. Het is belangrijk dat u slechts één nieuwsfeit per persbericht brengt, anders wordt het onoverzichtelijk. Zorg ervoor dat het geheel op één A4'tje past.

Een persbericht bevat de volgende elementen (zie bijlage):

- 1 Het woord PERSBERICHT (duidelijk zichtbaar bovenaan).
- 2 Een aanduiding van de afzender (bovenaan).
- 3 De datum (duidelijk zichtbaar bovenaan).
- 4 Een afsluiting die aangeeft dat de tekst ophoudt: '////EINDE PERSBERICHT////'.
- 5 Na de afsluiting: de afzender plus adresgegevens, de naam van de contactpersoon plus telefoonnummer. Eventueel de website.
- 6 Bijlagen moeten apart genummerd en vermeld worden.

7.10 Ondersteuning

Als vrijwilligersclub is het fijn als je op zijn tijd professionele ondersteuning kunt krijgen. Huurdersverenigingen/-organisaties kunnen hiervoor terecht bij de HA; de koepels kunnen zich richten tot het ASW.

WIJKSTEUNPUNT WONEN (WSWONEN)

Het WijkSteunpunt Wonen is hét loket op woongebied. Elk stadsdeel heeft een eigen WSWonen, waar huurders terecht kunnen met al hun vragen over wonen, huurprijzen, etc.

De HA vindt het erg belangrijk dat er binnen elk WSWonen een professional is die de bestaande verenigingen ondersteunt en daar waar nog niets is, helpt bij het oprichten van een vereniging.

Wat doet de HA voor haar leden?

SCHOLING

De HA organiseert jaarlijks de basisscholing volkshuisvesting, waarbij nieuwe leden in vijf avonden worden ingevoerd in deze materie.

Opbouw basisscholing

Bijeenkomst 1 Partijen in de volkshuisvesting

Bijeenkomst 2 Bestuursvaardigheden

Bijeenkomst 3 Huurprijsbeleid

Bijeenkomst 4 Huurrecht

Bijeenkomst 5 Belangenbehartiging

Daarnaast organiseert de HA minimaal twee gevorderdenscholingen. De onderwerpen hiervan worden jaarlijks vastgesteld. De HA staat te allen tijde open voor suggesties over het scholingsaanbod.

KENNISDEELBIJEENKOMSTEN

De Kennisbijeenkomsten voor Amsterdamse huurders zijn bedoeld om informeel informatie uit te wisselen en te discussiëren. Tal van actuele onderwerpen in de volkshuisvesting komen hier aan de orde: wat is er aan de hand, wat vinden we en wat kunnen we doen? Daarnaast worden andere vraagstukken besproken.

De bijeenkomsten hebben telkens één thema, dat wordt aangekondigd op de website van de HA. De HA nodigt per thema twee sprekers uit; verder is er tijd om de actualiteit te bespreken. De bijeenkomst eindigt elke keer met een gezellige borrel.

SPREEKUR

Bestuurders van lidorganisaties en bewonerscommissies die inhoudelijke en praktische vragen hebben over de volkshuisvesting in Amsterdam kunnen elke dinsdag van 12.00 tot 14.00 uur terecht bij de HA. U kunt de HA natuurlijk ook mailen of het op een ander tijdstip proberen.

KADERBULLETIN

De HA geeft vier keer per jaar het *Kaderbulletin* uit. Dit periodiek informeert HA-kaderleden over actuele volkshuisvestingskwesties in Amsterdam en over het beleid en de standpunten van de HA.

DE WEBSITE

De lidorganisaties hebben een gezamenlijke ledenpagina op de website van Huurdersvereniging Amsterdam (www.huurdersvereniging-amsterdam.nl). Hier is ruimte voor een vermelding met een link naar de eigen pagina. Medewerkers van lidorganisaties kunnen nieuws en oproepen plaatsen op het prikbord.

HUURDESKRANT

De *Huurderskrant*, het kwartaalblad voor huurders in Amsterdam, bevat nieuws, informatie, achtergronden en discussies op huurgebied. De krant wordt verspreid via gratis abonnementen en is verder te vinden bij het ASW, de stadsdeelkantoren, bibliotheken, wijkcentra en woningcorporaties. Speciale edities worden huis aan huis verspreid.

BESTUURDESBANK

Huurdersvereniging Amsterdam is in december 2007 gestart met de Bestuurdersbank. Dit project richt zich op het werven van actieve huurders die zich als bestuurder in willen zetten bij Amsterdamse huurdersorganisaties. De HA zet hiervoor de eigen website in, maar plaatst ook advertenties in de *Huurderskrant* en andere lokale media.

OVERLEGGEN

En natuurlijk organiseert de HA ook het overleg tussen de huurdersverenigingen op stadsdeelniveau en het Koepeloverleg