

Antoinette Klarenbeek, gemeente 's-Hertogenbosch

In een brief informeert de gemeente Den Bosch omwonenden over de geplande aanleg van een jeu-de-boulesbaan. De brief blinkt uit door correcte zakelijkheid. Hij is kort maar bevat toch heel overzichtelijk alle informatie. De foto bij de tekst laat zien waar de jeu-de-boulesbaan komt en hoeveel ruimte die in gaat nemen. De tekst is begrijpelijk: bijna uitsluitend alledaagse woorden en korte zinnen, waartussen toch een helder verband bestaat.

Vooraf de functionele structuur van de brief en de logische informatie-ontwikkeling vallen positief op. De eerste twee zinnen bevatten de kernboodschap die in de twee volgende alinea's gedetailleerder wordt uitgewerkt. Het gaat om een tweeledige kernboodschap: (a) de jeu-de-boulesbaan is een initiatief van de buurtbewoners zelf en (b) de werkzaamheden voor de aanleg beginnen op woensdag 29 juni. De schrijver verbindt die twee elementen tot een geheel dat burgers informeert over geplande werkzaamheden zonder nodeloze onrust op te wekken.

In de twee volgende alinea's worden de twee elementen van de kernboodschap uitgewerkt. Daarop volgt de slotalinea met contactinformatie onder het kopje 'Hebt u nog vragen?'.

De brief doet daarmee precies waarvoor hij is bedoeld: hij bevat kort en zakelijk alle relevante informatie en creëert een terugkoppelingskanaal voor reacties van bewoners.

Een belangrijk kenmerk van deze brief is ook wat er niet staat. De schrijver had ervoor kunnen kiezen om in te gaan op mogelijke bezwaren van omwonenden, bijvoorbeeld het risico op lawaaioverlast. Daar is – bijna zeker bewust – niet voor gekozen, naar wij aannemen omdat het noemen van bezwaren in dit geval contraproductief zou zijn. Het gegeven dat het om een bewonersinitiatief met een groot draagvlak gaat, plus de wel in de brief verschaft informatie over contactmogelijkheden maken deze strategie heel verdedigbaar.

De schrijver heeft goed nagedacht over een aanpak die bij de situatie past en daarbij vervolgens accuraat middelen ingezet, talige zoals woordkeus en zinsbouw, en niet-talige zoals het gebruik van ondersteunende beeldinformatie. Al met al een prima voorbeeld van adequate communicatie tussen overheid en burger.