

memo

Van: Afdeling Communicatie

datum	<u>maart 2019</u>
titel	<u>CIZ Schrijfwijzer</u>

Inleiding

Achtergrond CIZ

Mensen die door ziekte, stoornis, aandoening of handicap (volledig) afhankelijk worden van professionele zorg, kunnen aanspraak maken op de Wet langdurige zorg (Wlz). Of ze voor dergelijke zorg in aanmerking komen, beoordeelt het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ).

Huisstijl

Het CIZ is de onafhankelijke organisatie die aanvragen beoordeelt voor zorg vanuit de Wlz. De beoordeling en het hieraan voorafgaande onderzoek wordt landelijk op uniforme wijze uitgevoerd. Daarbij maken we gebruik van het klantbedieningsconcept 'Persoonlijk en goed te volgen'. Hierin staat het persoonlijk contact met de cliënt centraal.

De werkwijze wordt (communicatief) ondersteund door in- en externe uitingen/middelen, die worden opgesteld in de huisstijl van het CIZ. Denk hierbij aan de website, het Kennisplein, nieuwsbrieven, folders, rapportages, (cliënt)brieven, et cetera.

Basiselementen

De toon/stijl waarmee het CIZ zich profileert, getuigt van betrokkenheid, dienstbaarheid en professionaliteit. De toon drukt de verhouding uit tussen het CIZ en cliënten, de opdrachtgever (ministerie van VWS) en ketenpartners (zorginstellingen, cliëntorganisaties, zorgverzekeraars, gemeenten). Het CIZ neemt hierbij een objectieve en onafhankelijke positie in. Daarbij gebruiken we een eenvoudige, heldere en no nonsens schrijfstijl op B1-niveau. B1 is het schrijf-/leesniveau dat 70 procent van de Nederlandse bevolking beheerst. B1-taalgebruik passen we toe bij zowel de interne als de externe communicatie. Onder het kopje 'Schrijftips' in deze schrijfwijzer vind je meer over teksten op B1-niveau.

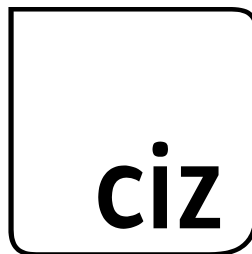
De **CIZ Schrijfwijzer** biedt een aantal voorwaarden en handvatten waaraan uitingen/middelen die door het CIZ worden gebruikt, moeten voldoen. Hiermee streven we eenduidigheid, uniformiteit en helderheid in de communicatie na. Soms biedt de Schrijfwijzer geen uitsluitend. Dan doen we een beroep op je eigen gezonde verstand. De volgorde die je hierbij aanhoudt is : CIZ Schrijfwijzer – Groene Boekje/Taaladvies – Overige. Ook kun je altijd contact opnemen met de afdeling Communicatie, telefoon: 088 – 789 67 28. E-mail:

communicatie@ciz.nl



INHOUDSOPGAVE

Onderwerp	Pagina
Aanspreekvorm	3
Afkortingen; gebruik hoofd- en kleine letters, streepjes	3
Cliënt/verzekerde	3
Datum	3
Functionamen	3
Getallen	3
Groetregels	3
Ik/wij/het CIZ	4
Kleurgebruik	4
Lettertypen	4
Onderstrepen/bold/cursief	4
Regio/centrale teamlocatie.....	4
Spelling	4
Telefoonnummers	4
Voorbeelden en toepassingen	4
Schrijftips	5



Aanspreekvorm

De aanspreekvorm is intern in de organisatie in principe je/jij; extern is dit (in principe) formeel: u. Ook wanneer je brief gericht is aan een jongere of jongvolwassene, spreek je hem aan met u.

Afkortingen; gebruik hoofd- en kleine letters, streepjes

Afgekorte namen die als woord worden uitgesproken krijgen alleen een beginhoofdletter.

Voorbeeld: Cito, Unicef.

Uitzonderingen: ingeburgerde afkortingen (letterwoorden) die als 'gewoon woord' fungeren.

Voorbeeld: aids, arbo, gsm, horeca en vip.

Afkortingen van namen die per letter worden uitgesproken in hoofdletters:

Voorbeeld: AWBZ, VWS. Uitzondering hierop vormen Wlz, Wmo en pgb. Hier volgen we de schrijfwijze van de Rijksoverheid.

Onderwijstypen altijd met kleine letters: hbo, mbo.

Woorden in een tekst **die afgekort kunnen worden:** de eerste keer voluit schrijven, daarachter tussen haakjes de afkorting. Voorbeeld: U heeft een aanvraag gedaan voor zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz). In het **vervolg** van de tekst kan daarna de afkorting gebruikt worden.

Altijd **schrijfwijze overnemen** van de naam die een organisatie zelf gebruikt.

Het is in principe het CIZ. Alleen CIZ (zonder het) kan soms, bijvoorbeeld in een kop boven een nieuwsbericht.

Voorbeeld: CIZ timmert aan de weg.

Clïënt/verzekerde

In correspondentie/communicatie over het primair proces gebruiken we de term 'clïënt'.

Bezwaar en beroep gebruikt vaak de (juridische) term 'verzekerde'.

Is de correspondentie gericht aan de ouders van een kind, schrijf dan over het kind in de termen: 'uw zoon', 'uw dochter' of de voornaam van het kind.

Datum

Bij het noteren van de datum gebruik je getallen. Bijvoorbeeld: 1-2-2018.

Functionamen

Interne functies: gebruik van kapitalen bij de afzonderlijke aanduidingen: Beoordelaar, Onderzoeker Wlz, Teamcoach.

Externe functies: volgens schrijfwijze desbetreffende organisatie.

Getallen

In woorden: hele getallen tot en met twintig, tientallen tot honderd, honderdtallen tot duizend, duizendtallen tot tienduizend, de getallen duizend, honderdduizend, miljoen, miljard en biljoen. Getallen in woorden aan elkaar schrijven.

In cijfers:

- Bij percentages (voorbeeld: dat is 80 procent van de bevolking);
- In een zakelijke, exacte mededeling of in een vergelijkende tekst/ opsomming.
Voorbeeld: op 5 mei is het 30 graden en daarmee 8 graden warmer dan de dag eerder;
Er waren tussen de 4 en 11 spelers, die met hun 30 tegenstanders en 12 vrijwilligers 4 keer optraden.

Geldbedragen: spaties -volgens het puntgebruik- in cijferreeksen. Voorbeeld: € 5.333.721,92



Groetregels

Hoe je je e-mail ondertekent en je handtekening instelt, staat beschreven in de Servicegids. Je vindt de beschrijving onder het kopje 'E-mail'.

Ik/wij/het CIZ

Als je in een brief over jezelf of het CIZ spreekt, kan je zowel 'het CIZ' als 'wij' gebruiken. Bijvoorbeeld: wij hebben uw aanvraag in behandeling genomen. Gebruik geen 'ik'.

Kleurgebruik

In teksten gebruiken wij de **kleur zwart** in het lettertype.

Lettertypen

Printletter. Verdana 9.

Onderstrepen/bold/cursief

Tekst in principe niet onderstrepen, eventueel de tekst in bold, of anders cursief.

Regio/centrale teamlocatie

Regio (van het CIZ) alleen aan het begin van een zin met een hoofdletter 'R'. Dus: Regio Noordoost won de prijs. En: De prijs werd gewonnen door de regio Noordoost. We spreken overigens over de regio's Noordoost, Zuidoost, Zuidwest en Noordwest, dus aan elkaar geschreven en zonder koppelteken.

Spelling

Als je iets niet weet en deze Schrijfwijzer biedt geen uitsluitsel: zoek het op in de Woordenlijst Nederlandse Taal (het Groene Boekje) of de Schrijfwijzer van Renkema.

Telefoonnummers

Telefoon- en faxnummers worden als volgt geschreven:

3 cijfers – 3 cijfers – 2 cijfers – 2 cijfers. Voorbeeld: 010 – 123 45 67

Of:

4 cijfers – 2 cijfers – 2 cijfers – 2 cijfers. Voorbeeld: 0165 – 12 34 56

Of (mobiel):

2 cijfers – 4 cijfers – 2 cijfers – 2 cijfers. Voorbeeld: 06 – 1234 56 78

Of:

4 cijfers – 4 cijfers. Voorbeeld: 0900 - 1234

Voorbeelden en toepassingen

Aanhalingstekens

enkele; aanhaling/quote in uitgesproken tekst (citaat in een citaat): dubbele

ADL

Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen

Afkortingen

zie alfabetische toelichting

BSN

altijd hoofdletters

Buk

Besluit uitvoering kindregelingen

Burgerservicenummer

alleen aan het begin van een zin met kapitale B

cao

geen kapitalen

CIZ

Centrum indicatiestelling zorg

CIZ info

externe nieuwsbrief

euro

munteenheden beginnen altijd met kleine letter. In tekst gebruik je altijd euroteken (€) + spatie. Voorbeeld: hij verdient € 200,00

ggz

geestelijke gezondheidszorg. Bij algemeen gebruik schrijf je de afkorting met kleine letters. In de naam van een organisatie wordt de afkorting wel vaak met hoofdletters geschreven, bijvoorbeeld GGZ Nederland. Dit varieert per organisatie.



hbo, mbo	geen kapitalen
ICF	International Classification of Functioning, Disability and Health
IGZ	Inspectie voor de Gezondheidszorg
LG	Lichamelijk Gehandicapten
LVG	Licht verstandelijk gehandicapten
NPCF	Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie
PTZ	palliatief terminale zorg
pgb	persoonsgebonden budget
Raad van Bestuur	
Directieraad	
staatssecretaris	alleen bij begin van de zin met hoofdletter, anders niet
V&V	Verpleging en Verzorging
VG	Verstandelijk Gehandicapten
VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
VWS	ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
	bij begin van een zin: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WBP	Wet Bescherming Persoonsgegevens
Wet Bopz	Wet Bijzondere opname psychiatrische ziekenhuizen
Wlz	Wet langdurige zorg. NB. we spreken in onze middelen van 'zorg vanuit de Wlz' en niet van 'Wlz-zorg'
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
zbo	zelfstandig bestuursorgaan
ZG	Zintuiglijk gehandicapten
ZIN	zorg in natura; alleen bij begin van een zin 'zorg' met kapitaal Z

Schrijftips

Wat is B1 niveau?

Eenvoudig Nederlands is taalniveau B1: een punt op een meetlat van de Raad van Europa. Die heeft deze meetlat - het Common European Framework - gemaakt om het taalniveau van mensen en teksten te meten. Taalniveau A1 is het laagste taalniveau, C2 het hoogste. Let op: B1 is niet alleen voor mensen met een lager opleidingsniveau. Ook hoger opgeleiden zien het liefst tekst in B1, want dat leest gemakkelijk en snel. Overheden en bedrijven schrijven teksten meestal in C1. Onderzoek toont aan: 60 procent van onze bevolking begrijpt die teksten niet goed! B1 begrijpt 95 procent van de bevolking! Daarom noemen we B1 eenvoudig Nederlands.

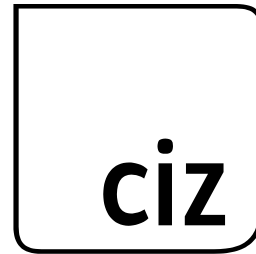
Je kunt **alles** in B1 schrijven: voorwaarden beleggingshypotheek, bijsluiter bij medicijn, formulier van overheid, juridische tekst, aanvraagformulier voor zorg vanuit de Wlz, projectplannen. B1 begrijpen veel mensen door de tekstkenmerken: logische opbouw, korte, persoonlijke en actieve zinnen, veelgebruikte woorden. Op internet kun je verschillende sites vinden waarop je kunt nagaan of het woord dat je wil gebruiken een veelgebruikt woord is. Een goed voorbeeld hiervan is www.zoekeenvoudigewoorden.nl.

Denk voor je gaat schrijven na over de drie W's

- Voor Wie is de tekst bedoeld?
- Wat is het doel?
- Waar en hoe lezen mensen jouw tekst?

Tips voor het schrijven van duidelijke teksten

- Gebruik korte, krachtige zinnen;
- Vermijd tangconstructies, simpel voorbeeld: Het project, dat drie maanden uitliep, werd duurder dan verwacht. Beter is: Het project werd duurder dan verwacht, omdat het drie maanden uitliep;



- Maak snel je punt;
- Gebruik bullets als dit past in de tekst;
- Gebruik inhoudelijke tussenkopjes als dit past in de tekst;
- Schrijven = schrappen;
- Gebruik eenvoudige, duidelijke woorden;
- Vermijd vaktaal (jargon), technische en Engelse termen; als het niet anders kan, leg dan goed uit wat de woorden betekenen;
- Gebruik moderne woorden;
- Pas op voor dubbele ontkenning → Ik maak nooit geen fouten = dus altijd = spreektaal;
- Toets jouw tekst: Lees jouw tekst nog eens hardop door en ga daarbij in de schoenen van de lezer staan. Of laat iemand anders de tekst lezen voordat je deze verspreidt;
- Maak je tekst zo actief mogelijk, vermijd 'overbodige' werkwoorden zoals worden, kunnen, zullen etc.