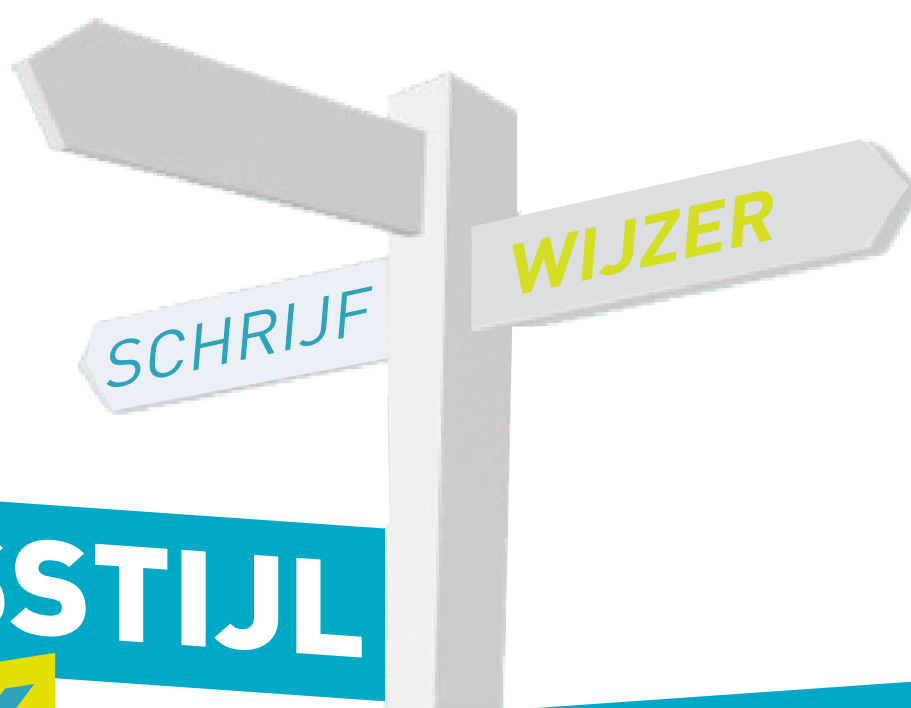




HUISSTIJL
BOEK

WOONOPMAAT

HIER

BEN

IK

THUIS



Gastvrij schrijven in brieven en e-mails

Meetlat voor Woonopmaat

Heb je vragen over de schrijfafspraken? Ga naar een van de schrijfcoaches. Zij helpen je graag.

De inleiding

- In de inleiding staat het laatste contact of de uitgangssituatie van de brief of e-mail.
- In de inleiding staat de aanleiding van de brief of e-mail.
- De schrijver noemt het doel van de brief of e-mail.
- Er staat geen nieuwe informatie in de inleiding (zoals de kernboodschap).
- Maak connectie met de lezer en begin bijvoorbeeld met de zin: “Wat goed dat u deze vraag stelt”.

De kern

- Boven elke alinea staat een kernzinkop zonder punt. Behalve boven de inleiding.
- In de eerste zin van de tweede alinea staat de kernboodschap zonder punt. Deze staat dikgedrukt.
- Elke alinea gaat over één onderwerp.
- Elke alinea begint met de belangrijkste boodschap en geeft daarna een uitleg of extra informatie.
- De structuur van de kopjes is overal hetzelfde. Een volledige zin, oftewel een kernzinkop.
- Je mag een vraag als kernzinkop gebruiken, zolang de lezer hier het antwoord op geeft.
Bijvoorbeeld: Wilt u het contract ondertekenen en terugsturen?
- De schrijver benoemt elke bijlage in de brief of e-mail.
- De brief of e-mail heeft opsommingen waar de schrijver (meer dan) 3 zaken in één zin benoemt.

Het slot

- De brief of e-mail heeft een duidelijke slotalinea.
- Sluit je brief af met deze proactieve vraag:
Heeft u nog vragen na het lezen van deze brief?
Stel ze dan gerust. U bereikt mij of een van mijn collega's iedere werkdag van 9.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer 0251-256010/ 06-.... U kunt ook een email sturen naar ...
- De brief of e-mail heeft een persoonlijke afsluiter als dat bij de situatie past
Bijvoorbeeld: Ik wens u een fijne vakantie toe, Ik wens u veel beterschap, Ik wens u veel plezier met..., ik wens u veel succes met...
- Onderaan de brief staat je voor- en achternaam, functienaam en handtekening.



Toon en houding

Schrijf gastvrij

- De schrijver adviseert, maar laat de keuze aan de lezer. Hij gebruikt geen 'moeten' of 'dienen' of het woordje 'niet'.
- Gebruik geen twijfeltaal zoals 'zo spoedig mogelijk', 'in principe', 'als het goed is'.
- De schrijver legt de nadruk op het positieve gevolg voor de lezer.
- Als je een regel of voorwaarde benoemt, leg je de nadruk op de gevolgen voor de lezer.
Bijvoorbeeld: Maak het bedrag voor <datum> over. Zo voorkomt u extra kosten.
- De schrijver biedt service: bijvoorbeeld een advies, alternatief, idee, tip of handige website.
- De schrijver gebruikt gevoelswoorden als dat bij de situatie past, met woorden als: 'helaas', 'gefeliciteerd', 'ik kan mij voorstellen', 'wat vervelend voor u'.
- Het jaartal (bijvoorbeeld 2022) benoem je de eerste keer, daarna niet meer.
- Het uur benoem je ook één keer. *Bijvoorbeeld: van 9.00 tot 17.00 uur.*
- Bij drie of meer opsommingen, maak gebruik van bullets. De zin die de opsomming inleidt eindigt met een dubbele punt.

Bijvoorbeeld bij opsommingen die uit hele zinnen bestaan:

Wij zetten de voordelen voor u op een rij:

- De woning is gelegen op de begane grond.
- Het dak is vernieuwd.
- De tuin ligt op het zuiden.

Of bij opsommingen die uit woordgroepen bestaan

Wilt u uw galerij vrijhouden van:

- plantenbakken;
- vuilniszakken;
- fietsen.

Perspectief

- De schrijver gebruikt zoveel mogelijk de u-vorm bij het aanspreken van de lezer.
- De schrijver gebruikt de ik-vorm en de wij-vorm als dat nodig is.

Aanhef en afsluiting

- De brief of e-mail begint met 'Beste meneer, mevrouw + Achternaam'. Behalve bij interne communicatie.
- De brief of e-mail eindigt met 'Met vriendelijke groet' + voornaam en achternaam.
- De functienaam en de afdelingsnaam staan onder de brief of e-mail. 'Woonopmaat' hoeft hier niet bij.
- De schrijver spreekt de lezer in de lopende tekst aan met 'u'.
- Bij meer dan één bijlagen nummert de schrijver alle bijlagen.



Stijl

Begrijpelijke zinnen

- De schrijver schrijft actief, op taalniveau B1. Daarbij gebruikt hij geen overbodige hulpwerkwoorden: zullen, zouden, kunnen, worden en zijn.
- De schrijver gebruikt korte zinnen: gemiddeld maximaal 12 woorden per zin.
- De schrijver vermijdt komma's en bijzinnen.
- De brief of e-mail heeft geen clichés zoals 'naar aanleiding van' en 'ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben'.
- Controleer je brief eventueel met de Klinkende Taal app via:
<https://loovaneck.klinkendetaal.nl/>
Gebruikersnaam: woonopmaat
Wachtwoord: qi6a9riPUCro

Compleet en concreet

- De woorden zijn bekend en concreet voor de lezer: geen jargon, abstracte woorden, twijfelwoorden of figuurlijke taal.
- De schrijver gebruikt steeds hetzelfde woord voor hetzelfde begrip.
- De informatie in de brief of e-mail is concreet: telefoonnummers, bedragen, adressen, pagina's, namen en onderwerpen.
- De schrijver maakt verwachtingen expliciet en concreet: hoe gaan we verder en wat verwacht de schrijver van de lezer of andersom?

Details

- De grammatica in de brief of e-mail klopt.
- De brief of e-mail heeft geen spel- of typfouten. De hoofdletters, leestekens en spaties kloppen.
- De schrijver houdt zich aan de huisstijl: adressen, data, telefoonnummers, lettertype, tijden enzovoorts.
- De brief of e-mail heeft geen afkortingen.
- De brief heeft een witregel tussen elke alinea.
- De brief heeft geen paginanummers, tenzij deze langer dan 5 pagina's is.

ROUTEKAART BRIEVEN SCHRIJVEN EN VERZENDEN



HIER
BEN
IK
THUIS

Een brief is zo getypt, maar hoe sla ik hem op, heb ik de juiste schrijfstijl van Woonopmaat gebruikt en wie kijkt hem na? In deze routekaart lees je hoe je brief van A naar B gaat. Succes!

BRIEF MAKEN VANUIT AX



- Een brief maak je altijd vanuit AX.
- Gebruik de module in AX waarmee je werkt om een brief te maken.
- Bij het icoon correspondentie kies je een van de standaard-brieven. voor andere brieven kies je blanco brief.
- Voeg de tekst toe in blanco brief.
- Kies voor opslaan. Vergeet dit niet anders wordt je brief **zonder inhoud** opgeslagen in E-content en weet je niet meer wat je hebt geschreven.
- Klik op Doorgaan.

Je brief is nu opgeslagen in AX. Zet je handtekening eronder, uitprinten en versturen.

BRIEF MAKEN VANUIT WORD



Als je een brief wilt versturen naar iemand die niet in AX staat geregistreerd, dan stuur je een blanco brief vanuit Sjablonen in Word.

- Ga naar Word.
- Klik op Bestand.
- Kies Nieuw.
- Ga naar Gedeeld.
- Kies Blanco Brief.
- Alle gegevens, adres, inhoud, je naam en handtekening moet je handmatig invullen.
- Laat je brief eventueel controleren door een schrijfcoach. Na eventuele correctie wordt de brief weer retour gestuurd.
- Als jij akkoord bent, kan je de brief printen en versturen.

BRIEVEN VOOR COMPLEXEN



Heb je een brief bestemd voor meerdere bewoners in hetzelfde complex, Team Support koppelt je brief aan de adressen van deze bewoners.

- Dit gaat via het aanvraagformulier op SharePoint.
- Lever twee dagen van tevoren via de mail je ingevulde aanvraagformulier én je definitieve brief met handtekening aan bij Team Support.
- Kondig je in je brief werkzaamheden aan waarbij de bewoner thuis moet zijn, lever je brief dan twee weken van tevoren aan bij Team Support.

HULP NODIG OF HEB JE VRAGEN? LOOP LANGS BIJ TEAM SUPPORT OF BIJ ÉÉN VAN DE SCHRIJFCOACHES.

- Sammie Swain
- Martine Koper
- Cisca Smit
- Sacha Schilthuizen
- Marjon van Bemmelen
- Belinda de Klerk

ZOEK EEN BRIEF IN AX



- Ga naar contracten en voer een naam of adres in.
- Icoon > Algemeen.
- Icoon > DMS.
- Onder Icoon > Contract of Persoon staat de brief.
- E-content start automatisch op.
- Je vindt de brief bijvoorbeeld op archiveerdatum, document-nummer etc.