

Schrijfwijzer

Gemeente Apeldoorn “Ik ben er voor jou”



Schrijfwijzer Duidelijke Taal Gemeente Apeldoorn

Versie: februari 2024

De gemeente Apeldoorn schrijft in heldere taal

Als gemeente willen we vriendelijk en begrijpelijk communiceren met onze inwoners, ondernemers en bezoekers. Dat past bij een moderne en dienstverlenende organisatie.

Waar je ook over schrijft, je wil altijd iets bereiken met een tekst

Het maakt niet uit voor welke afdeling je werkt. Met elke tekst, brief of e-mail heb je een doel: je wil de lezer informeren, iets uitleggen of iets laten doen. Je schrijft een tekst omdat je wil dat deze wordt gelezen. En wordt begrepen. Deze schrijfwijzer helpt je daarbij.

In het eerste deel van de schrijfwijzer lees je hoe je begrijpelijke teksten schrijft

Je vindt in dit deel veel tips en voorbeelden. Je volgt de drie belangrijkste punten van heldere taal:

- Een duidelijke structuur, een heldere opbouw van je tekst en alinea's
- Begrijpelijke woorden en goed leesbare zinnen
- Lezersgericht en vriendelijk schrijven.

In het tweede deel vind je praktische tips voor verschillende soorten teksten

Je vindt hier tips voor brieven, e-mails en teksten voor de website. Je vindt hier:

- Een stap-voor-stap uitleg voor het schrijven van een duidelijke inleiding, kern en slot
- Schrijfafspraken en tips voor het begrijpelijke en toegankelijke online teksten

In het derde deel vind je nog een aantal hulpmiddelen

- Duidelijke brieven in e-mails in een notendop
- De checklist voor een duidelijke brief
- Het A-b-c-register: een alfabetisch overzicht van onze schrijfafspraken
- Lijst met ouderwetse woorden en moderne alternatieven

Heb je nog vragen?

Als je vragen hebt over de schrijfwijzer, kan je terecht bij team Communicatie. Je kunt mailen naar duidelijk@apeldoorn.nl

Over deze schrijfwijzer

Deze schrijfwijzer is gemaakt door team Communicatie. We hebben hiervoor dankbaar gebruik gemaakt van de voorbeelden en tips van Loo van Eck, Direct Duidelijk en de gemeente Amsterdam, Enschede en Nijmegen. Deze schrijfwijzer wordt jaarlijks geactualiseerd.

Inhoud

Deel 1: Schrijfafspraken en tips om direct duidelijk te schrijven

1. Structuur van een heldere tekst	1
1.1. Begin met een persoonlijke inleiding	1
1.2. Zet de kernboodschap op de juiste plaats	3
1.3. Zet boven elke alinea een informatieve kop	3
1.4. Zorg voor een goede opbouw van je alinea	4
1.5. Sluit vriendelijke en servicegericht af	5
2. Begrijpelijke woorden en zinnen	6
2.1. Schrijf korte, goed leesbare zinnen	6
2.2. Schrijf actief	7
2.3. Kies voor bekende, concrete woorden	7
2.4. Gebruik vaktaal alleen voor vakgenoten	7
2.5. Gebruik geen afkortingen	8
2.6. Gebruik één woord voor één begrip	8
3. Lezersgericht schrijven	9
3.1. Schrijf lezersgericht: gebruik 'u'	9
3.2. Schrijf persoonlijk: schrijf 'ik' en 'wij'	9
3.3. Zet geen wetten en regels centraal	10
3.4. Vermijd 'moeten' en 'dienen'	10
3.5. Denk en schrijf positief	11

Deel 2: Tips per tekstsoort: brieven, e-mails en website

4. Brieven en e-mails: onderwerp, aanhef en afsluiting	12
4.1. Kies een duidelijk onderwerp	12
4.2. Gebruik een vriendelijke aanhef	12
4.3. Sluit je brief netjes af	13
5. Schrijven voor de website	14
5.1. Houd rekening met digitale toegankelijkheid	14
5.2. Zorg voor een goed scanbare tekst	15
5.3. Schrijf actief, kort en krachtig	17

Deel 3: Handige hulpmiddelen

Bijlage 1 - Heldere brieven in een notendop	20
Bijlage 2 - Checklist voor een duidelijke en vriendelijke brief	22
Bijlage 3 - A-b-c-register: schrijfafspraken op een rij	23
Bijlage 4 - Lijst met ouderwetse woorden en moderne alternatieven	33

1. Structuur van een heldere tekst

Een heldere tekst heeft een duidelijke structuur. De lezer krijgt zo snel mogelijk en zo kort mogelijk de informatie die voor de lezer nodig is. Door het gebruik van duidelijke alinea's en tussenkopjes kan de lezer snel de informatie vinden die voor hem of haar belangrijk is.

Een goede brief bestaat altijd uit drie delen: de inleiding, de kern en het slot. Elk bericht heeft namelijk een kop en een staart nodig. De boodschap komt in de kern. In de inleiding bereid je de lezer daarop voor. Het slot is voor de nazorg, de afronding.

Volg deze tips om een duidelijke structuur in je tekst te krijgen:

1. [Begin met een persoonlijke inleiding](#)
2. [Zet de kernboodschap op de juiste plaats](#)
3. [Zet boven elke alinea een informatieve kop](#)
4. [Zorg voor een goede opbouw van je alinea](#)
5. [Sluit vriendelijke en servicegericht af](#)

1.1. Begin met een persoonlijke inleiding

Na het lezen van de inleiding snapt de lezer waarom hij deze brief of e-mail krijgt. Dit betekent dat je in de inleiding nog niet de belangrijkste boodschap van je brief of e-mail benoemt. Je geeft alleen de aanleiding en het doel.

Je schrijft je inleiding in drie stappen. Wat je in de inleiding benoemt verschilt per situatie. In de volgende twee paragrafen lees je drie stappen voor een inleiding voor:

- als je reageert op een eerder contact van de lezer;
- als de brief het eerste contact op initiatief van de gemeente is.

1.1.1. Een inleiding na eerder contact

Heb je eerder contact gehad met de lezer? Volg dan deze drie stappen:

1. Benoem het laatste contact dat is geweest. Zet de lezer centraal, bijvoorbeeld door te beginnen met 'u'.

- U deed op 12 juni een aanvraag voor een evenementensubsidie.
- U schreef ons op 12 juni een brief.
- U was op 12 juni bij het Wmo-loket voor een gesprek met mijn collega Fatma Yilmaz
- Graag reageer ik op uw brief van 12 juni.

2. Herhaal de vraag van de klant of benoem het onderwerp.

- Daarin vraagt u of u in aanmerking komt voor een parkeervergunning.
- U gaf toen aan dat u een klacht wilt indienen tegen de heer Koopman.
- U wilt graag informatie over het aanvragen van hulp in de huishouding.
- In dit gesprek vroeg u om hulp en ondersteuning. U wilt namelijk graag thuis blijven wonen.

3. Vertel waar de rest van de brief over gaat.

- Hieronder leest u alle informatie die u nodig heeft.
- In deze brief geef ik mijn reactie op uw klacht.
- Graag beantwoord ik uw vraag.
- In deze brief leest u ons besluit.

Voorbeeld: een vriendelijke en gestructureerde inleiding na eerder contact

Liever niet	Maar wel
Naar aanleiding van uw vraag op 21 april of het bouwen van een bijgebouw / massagesalon bij uw woning op het perceel de Floralaan 40 vergunningsvrij is, delen wij u het volgende mede.	Op 21 april stuurde u ons een brief. U wilt weten of u een vergunning nodig heeft om een massagesalon aan uw woning te bouwen. In deze brief leest u wat de mogelijkheden zijn.

1.1.2. Een inleiding bij het eerste contact

Is de brief een initiatief vanuit de gemeente? Dan volg je deze drie stappen:

1. Beschrijf kort de relatie.

- Volgende week beginnen we met het herindelen van de wijk Matendonk.
- U woont in het gebouw aan de Aardbeilaan 2 t/m 40 in Apeldoorn.
- U ontvangt een persoonsgebonden budget (pgb) voor hulp in de huishouding.
- U heeft afgelopen jaar met ons samengewerkt aan de bouw van het buurthuis de Leeuw.

2. Geef aan waarom je nu de brief schrijft.

- Daaronder valt ook uw straat.
- Voor dit gebouw verandert er binnenkort iets.
- Binnenkort wijzigen de regels voor uitbetaling van dit pgb.
- Op 3 december wordt dit gebouw opgeleverd. Dit vieren we graag samen met u.

3. Beschrijf het doel van je brief.

- In deze brief leest u wat dit voor u betekent.
- In deze brief leest u daar meer over.
- Graag leg ik uit welke gevolgen dit heeft voor de hoogte van uw uitkering.
- Met deze brief nodig ik u graag uit voor een feestelijke bijeenkomst. Ook leest u hieronder alle praktische informatie over deze dag.

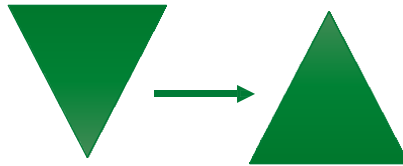
Extra tips voor een aansprekende inleiding

- Begin je brief met 'u'; je zet de lezer dan direct centraal.
- Gebruik geen clichés in je inleiding: naar aanleiding van, bijgaand, hierbij, in antwoord op... Dit soort woorden voegen weinig toe en maken je zin onnodig lang. Ook komen ze wat ouderwets en afstandelijk over.
- Begin met een tijdstip. 'Op <datum>...' is in veel gevallen een prima begin. Je vermijdt daarmee namelijk een ouderwetse stijl.
- Geef de kernboodschap nog niet weg in de inleiding. Bewaar deze voor de eerste alinea hierna.
- Vind je het lastig om een goede inleiding te schrijven? Doe dan alsof je de ontvanger van jouw brief belt. Aan de telefoon leid je jouw verhaal namelijk altijd goed in. Dat wat je aan de telefoon zou zeggen, kun je vaak letterlijk opschrijven.

1.2. Zet de kernboodschap op de juiste plaats

Na de inleiding begin je met de kernboodschap. Dit is de belangrijkste boodschap van je tekst.

Het voelt misschien alsof je met de deur in huis valt, maar is voor de lezer prettig om hier direct na je inleiding te beginnen. Je schrijft dan in piramidevorm. Veel schrijvers maken een trechter van hun brief. Je maakt je hoofd leeg op papier, waardoor de conclusie helemaal onderaan belandt. Logisch voor jou, maar niet voor de lezer. Je lezer moet zoeken naar het nieuws.



Zo bepaal je jouw kernboodschap(pen)

Met de kernboodschap geef je antwoord op de vraag wat de lezer wil of moet weten. Neem de lezer als uitgangspunt. Dat betekent dat je de informatie geeft die je lezer wil weten. Informatie die je zelf graag kwijt wilt, komt pas daarna.

Hoe bepaal je wat de belangrijkste kernboodschap is, en wat vertel je als eerst? Als je de volgorde van deze vragen volgt, zet je de lezer automatisch centraal. Het belangrijkste voor de lezer (1) als eerst, onderbouwing (2) en service (3) daarna.

Vragen	Antwoord (kernboodschap)
1. Wat wil de lezer weten?	U krijgt een vergunning voor...
2. Wat wil je zelf kwijt?	U betaalt hiervoor € <bedrag>.
3. Wat is fijn voor de lezer om te weten?	U kunt dit bedrag op verschillende manieren betalen.

Tips voor een heldere kernboodschap

- Maak een bewuste afweging over hoeveel kernboodschappen je in een brief plaatst. Is het onderwerp ingewikkeld of onbekend voor de lezer? Houd het dan kort. Kies er liever voor een toelichting in de bijlage te plaatsen.
- Gebruik voor elke nieuwe kernboodschap een nieuwe alinea.

1.3. Zet boven elke alinea een informatieve kop

Boven alle alinea's – behalve de inleiding – zet je een tekstkopje. Het gebruik van koppen maakt de tekst prettig leesbaar. Ook is je tekst makkelijk te scannen voor de lezer. Zo kan de lezer snel vinden welke informatie relevant is voor hem of haar.

Zo gebruik je tekstkopjes

- Zet boven iedere alinea een tekstkopje, behalve de inleiding
- Zorg dat ze de lading dekken van de alinea die eronder volgt
- Maak tekstkopjes niet langer dan één zin
- Maak ze vetgedrukt

Er zijn verschillende soorten (tussen)koppen

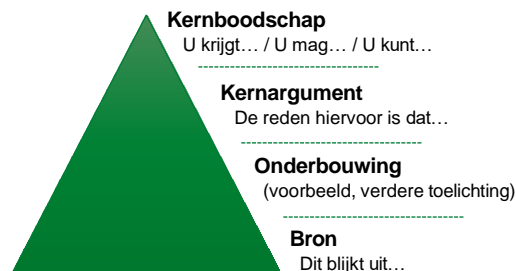
We gebruiken drie verschillende soorten koppen: de themakop, kernzinkop en vraagzinkop. Zorg ervoor dat je in de tekst zo veel mogelijk dezelfde soort kop gebruikt.

- De **kernzinkop** gebruiken we in veel van onze brieven. Dit is de kernzin van de alinea, maar dan vetgedrukt. Stel dat de lezer alleen de koppen in je brief leest, heeft hij toch alle belangrijke informatie gelezen.
- De **vraagzinkop** is geformuleerd als vraag. In de regels onder de vraagzinkop geef je antwoord op de vraag. De vraagzinkop 'Heeft u vragen?' wordt vaak gebruikt als laatste alinea van een brief – ook in combinatie met andere soorten koppen.
- De **themakop** drukt in één of twee woorden de kern van de alinea samen. Deze kop gebruiken we vooral in nieuwsberichten of teksten op de website. Een themakop kan ook in een brief worden gebruikt, maar is minder duidelijk dan een kernzinkop of vraagzinkop.

1. Kernzinkop	U krijgt een parkeervergunning In week 22 voeren we werkzaamheden uit in uw straat Uw afspraak staat op 16 januari om 13.00 uur
2. Vraagzinkop	Wat betekent dit voor u? Wat is ons besluit? Heeft u nog vragen?
3. Themakop	Parkeervergunning Werkzaamheden Afspraak

1.4. Zorg voor een goede opbouw van je alinea

Een goede alinea bestaat uit twee elementen: de kernboodschap en de onderbouwing. Ook een goede alinea schrijf je in een piramide.



Je begint elke alinea met de belangrijkste boodschap. Daaronder zet je hoe je tot de kernboodschap komt. Waarom verleen je de vergunning (niet)? Wat is de reden voor het stopzetten van de bijstandsuitkering? Leg dit in heldere taal uit aan je lezer. In maximaal acht regels geef je een toelichting op de kernboodschap. Heb je meerdere kernboodschappen? Maak dan meerdere alinea's en gebruik hierbij witregels en kopjes.

Voorbeelden van een kernboodschap	Voorbeelden van de onderbouwing
We gaan een controle uitvoeren Uw probleem is inmiddels opgelost U ontvangt helaas geen uitstel van betaling	De reden daarvoor is dat... Dit houdt in dat... Op de eerste plaats... Daarnaast... Tot slot...

Tips voor een goede onderbouwing

- Gebruik relatiewoorden die het verband tussen zinnen aangeven. Denk aan woorden als: ten eerste, daarnaast, ook, tot slot. Daardoor is het voor de lezer nog makkelijker om de tekst te lezen en te begrijpen.
- Onderbouwen van de kernboodschap is soms best moeilijk. Ezelsbruggetje: denk 'want' na iedere zin. Dit dwingt je om jouw kernboodschap verder te onderbouwen. Zo zorg je voor een logische opbouw van je alinea.

Voorbeeld:

U krijgt geen vergunning voor het kappen van de boom voor uw huis. (*kernboodschap*)
[Denk: 'want' of 'waarom dan?']

Het bezwaar van T. Tibbe tegen de kap is namelijk gegrond verklaard. (*onderbouwing*)
[Denk: 'want' of 'waarom dan?']

Dit heeft het college van burgemeester en wethouders op 10 september besloten. (*bron*)

1.5. Sluit vriendelijke en servicegericht af

Soms heeft iemand nog vragen na het lezen van een brief. Maak de drempel tot contact zo laag mogelijk. Zet daarom in elk geval in je slot:

- wie de lezer kan bellen of e-mailen voor vragen;
- het algemene telefoonnummer en e-mailadres;
- wanneer de gemeente bereikbaar is (werkdagen en tijden).

We gebruiken geen ouderwetse afsluitingen. Dit komt afstandelijk en onvriendelijk over. Dat betekent dus geen: 'Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.' of: 'Ik ga ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.' Hieronder vind je een aantal voorbeelden van een slotalinea die je wél kan gebruiken.

Bel of mail ons gerust als u vragen heeft

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact met ons op. U bereikt ons elke werkdag tussen 8.00 en 17.00 uur. U bereikt ons op telefoonnummer 14 055 of door een e-mail sturen naar gemeente@apeldoorn.nl.

Bel of mail ons gerust als u vragen heeft

U bereikt ons elke werkdag tussen 8.00 en 17.00 uur op telefoonnummer 14 055 of via gemeente@apeldoorn.nl. Wij helpen u graag!

Heeft u vragen?

Voor meer informatie kunt u kijken op www.apeldoorn.nl, mailen naar gemeente@apeldoorn.nl of bellen met telefoonnummer 14055.

Heeft u nog vragen?

Neem contact op met Yelena Ivanovna voor vragen tijdens de werkzaamheden. U kunt mailen naar y.ivanovna@apeldoorn.nl U mag ook bellen naar 055 580 0000. Ik ben alle werkdagen bereikbaar.

2. Begrijpelijke woorden en zinnen

Moeilijke woorden en lange zinnen maken de tekst lastig leesbaar. Dat geldt ook voor ambtelijk taalgebruik. Hoe ingewikkelder jouw tekst, hoe groter de kans dat de lezer de boodschap niet begrijpt.

Volg deze tips om begrijpelijke woorden en zinnen te schrijven:

1. [Schrijf korte, goed leesbare zinnen](#)
2. [Schrijf actief](#)
3. [Kies voor bekende, concrete woorden](#)
4. [Gebruik vaktaal alleen voor vakgenoten](#)
5. [Gebruik geen afkortingen](#)
6. [Gebruik één woord voor één begrip](#)

2.1. Schrijf korte, goed leesbare zinnen

Lange zinnen lezen lastig. De kans is groot dat je lezer de draad kwijtraakt en afhaakt. Houd je daarom aan de volgende richtlijnen:

- Schrijf één boodschap per zin.
- Maak zinnen niet langer dan 15 woorden.
- Wissel korte en langere zinnen met elkaar af.
- Knip lange zinnen in stukken.
 - Zet bijvoorbeeld een punt op de plek van een komma of bij 'en'.
 - Een 'als, dan'-zin kan je opknippen in twee zinnen. Dit doe je door er een vraagzin en een antwoordzin van te maken ("Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met...").
 - Gebruik geen tussenzinnen (tangconstructies). Je plaatst dan een bijzin tussen twee komma's in de hoofdzin. Daardoor breek je de hoofdzin op en is de kernboodschap minder snel duidelijk.
- Vermijd aanloopzinnen: 'Omdat ...', 'Naar aanleiding van ...'. Vaak kun je dit soort zinnen in stukken knippen door de volgorde om te keren.
- Kies eens voor een opsomming.
- Gebruik relatiewoorden die het verband tussen zinnen aangeven. Denk aan woorden als: ten eerste, daarnaast, ook, tot slot. Daardoor is het voor de lezer nog makkelijker om de tekst te lezen en te begrijpen.

Voorbeeld: korte, goed leesbare zinnen

Liever niet	Maar wel
Naar aanleiding van uw brief van 2 mei...	Op 2 mei schreef u ons een brief over...
Indien na afloop van anterieur contract fase 1 blijkt dat U niet bereid bent in te stemmen met anterieur contract fase 2 dan resteert voor U de mogelijkheid te wachten tot de gemeente toe is aan een reguliere, eens per 10 jaar plaatsvindende, aanpassing van het bestemmingsplan.	Bent u het niet eens met de plannen in fase twee? Dan kunt nog één ding doen. U wacht tot wij zelf het bestemmingsplan aanpassen. Dit doen wij 1 keer per 10 jaar.

2.2. Schrijf actief

Met een actieve schrijfstijl zorg je voor een vlotte en prettig leesbare tekst. Je schrijft actief door onnodige hulpwerkwoorden (zullen, willen, kunnen en moeten) te vermijden.

Zinnen met de woorden 'worden' of 'zijn' hebben vaak de lijdende vorm of zijn passief. In een passieve zin is het onduidelijk wie wat doet. In passieve zinnen staat altijd een 'extra' hulpwerkwoord; het onderwerp doet niets maar wordt gedaan. In actieve zinnen is het onderwerp actief; het onderwerp 'doet' of 'is' iets.

Voorbeeld: actieve zinnen zonder hulpwerkwoorden

Liever niet	Maar wel
Het bedrag wordt zo spoedig mogelijk overgemaakt op het rekeningnummer dat bij ons bekend is.	Wij maken het bedrag zo snel mogelijk naar u over. Dit doen wij op rekeningnummer (...).
Hierover worden met u nog nadere afspraken gemaakt.	Hierover maken we met u nog afspraken.
De definitieve bijdrage zal worden uitbetaald aan bedrijf X nadat het werk is voltooid en de kosten van de aanpassing zijn aangetoond met rekeningen en door ons akkoord zijn bevonden.	Wij betalen de definitieve bijdrage aan bedrijf X als: <ul style="list-style-type: none">• de firma Y het werk heeft afgemaakt;• u de kosten van deze aanpassing aan ons heeft laten zien met de rekeningen;• en wij hiermee akkoord gaan.

2.3. Kies voor bekende, concrete woorden

Kies makkelijke woorden die iedereen vaak gebruikt. Zo zorg je ervoor dat de ontvanger jouw brief beter begrijpt.

Zo weet je zeker of iets een bekend en alledaags woord is:

- Kijk op www.ishetb1.nl om te controleren of iets een bekend en alledaags woord is. Is het toch te moeilijk? Dan krijg je meteen een beter alternatief.
- Op de laatste pagina van deze schrijfwijzer (pagina 33) vind je een woordenlijst met [ouderwetse woorden en een modern alternatief](#).

Voorbeeld: moeilijke woorden en een makkelijker alternatief

Liever niet	Maar wel
Vanuit het verleden zijn de <u>onzelfstandige verblijfsruimtes</u> binnen dit <u>complex als zijnde zelfstandige wooneenheden</u> genummerd en van een eigen adres <u>voorzien</u> . Sinds 2009 is de wet BAG (Basisregistraties Adressen en Gebouwen) <u>van kracht</u> .	Voor 2009 hebben alle kamers in dit gebouw een eigen nummer gekregen. Maar sinds 2009 geldt de wet BAG (Basisregistraties Adressen en Gebouwen).

2.4. Gebruik vaktaal alleen voor vakgenoten

Gebruik geen vaktaal of jargon in een tekst voor inwoners. En dat is nog best lastig. We staan er niet vaak bij stil dat de woorden die wij ambtenaren gebruiken niet algemeen bekend zijn.

Voor bijna alle woorden is er een begrijpelijk alternatief. Welk woord zou je gebruiken om iets aan je bureaus uit te leggen? De kans is groot dat je dan eerder kiest voor een alledaags en algemeen bekend woord.

Lukt het niet om een alternatief te vinden? Leg het dan uit. Dit zie je ook terug in onderstaand voorbeeld, waarin de term 'persoonsgebonden budget' wordt uitgelegd.

Voorbeeld: zinnen zonder vaktaal

Liever niet	Maar wel
Voor het toetsen van de bouwaanvraag bent u, in het kader van de Legesverordening, leges verschuldigd.	De toetsing van de bouwaanvraag kost € ... U moet dat bedrag voor [datum] betalen.
Wij hebben <u>op basis van</u> het onderzoek en de overwegingen zoals beschreven in het <u>ondersteuningsplan</u> besloten u op grond van de <u>Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015</u> , de <u>Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Apeldoorn 2015</u> en de <u>Pgb-regeling (een) maatwerkvoorziening(en)</u> toe te kennen <u>ter bevordering van uw zelfredzaamheid</u> .	U krijgt een persoonsgebonden budget. Dit is een bedrag waarvan u de zorg kunt betalen die u nodig heeft. Hierdoor kunt u thuis blijven wonen. Dat vinden wij belangrijk. U heeft hier recht op volgens de wet en de regels die hiervoor zijn. Wij hebben dat voor u gecontroleerd. U vindt in de bijlage meer informatie over uw persoonsgebonden budget.

2.5. Gebruik geen afkortingen

Niet iedereen kent de betekenis van een afkorting. Schrijf afkortingen dus zo veel mogelijk uit of zoek een alternatief.

Voorbeeld: afkortingen en alternatieven

Liever niet	Maar wel
m.b.t.	over
t.a.v.	over
n.a.v.	(weglaten)
t.b.v.	voor
a.d.h.v.	met/volgens/...

Letterwoorden (Wmo, Wob, VN, EU) zijn meestal onleesbaar of onbegrijpelijk zonder voorkennis. Schrijf ze daarom één keer voluit met de afkorting tussen haakjes. Daarna kan je het letterwoord gebruiken. Voorbeeld: de *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*.

2.6. Gebruik één woord voor één begrip

Veel schrijvers gebruiken verschillende woorden voor één begrip om de tekst afwisselend te houden. Voor de lezer is dit verwarrend. Gebruik daarom één woord voor één begrip.

Voorbeeld: afwisselende begrippen met dezelfde betekenis

Liever niet	Maar wel
Wij <u>zamelen</u> het <u>plastic</u> steeds op een dinsdag in. Op bijgevoegde <u>kalender</u> staat wanneer we in uw wijk het <u>kunststof</u> ophalen. In het <u>ophaalschema</u> ziet u dat de ophaaldagen voor iedere wijk een kleur hebben gekregen. Wij raden u aan bijgaande folder en <u>kaart</u> goed te lezen en daarna te bewaren.	Wij halen het plastic steeds op een dinsdag op. Bij deze brief sturen we u een folder en een kalender. Op kalender staat wanneer we in uw wijk het plastic ophalen. De ophaaldagen hebben voor iedere wijk een kleur. Wij raden u aan de folder en kalender goed te lezen en daarna te bewaren.

3. Lezersgericht schrijven

Een brief schrijf je niet voor jezelf, maar voor de lezer. Wij vinden het belangrijk om niet de gemeente centraal te zetten, maar de lezer. Hoe doe je dat in een brief?

Vijf tips om ervoor te zorgen dat je echt lezersgericht schrijft:

1. [Schrijf lezersgericht: gebruik 'u'](#)
2. [Schrijf persoonlijk: schrijf 'ik' en 'wij'](#)
3. [Zet geen wetten en regels centraal](#)
4. [Vermijd 'moeten' en 'dienen'](#)
5. [Denk en schrijf positief](#)

3.1. Schrijf lezersgericht: gebruik 'u'

In onze communicatie met inwoners vinden we het belangrijk om persoonlijk te zijn. Zodat een inwoner zich geen nummer voelt, maar weet dat hij gehoord en gezien wordt. Als je een zin begint met 'u' of 'uw', wordt de boodschap automatisch lezersgericht.

Voorbeeld: zet de lezer centraal door 'u' te gebruiken

Liever niet	Maar wel
Wij verzoeken u...	Wilt u...
Wij adviseren u...	U kunt...
Wij gaan akkoord...	U mag...
Wij verlenen u een vergunning voor...	U krijgt een vergunning...

Ga in je tekst niet uit van jezelf of de gemeente, maar van de Apeldoerner die de brief te lezen krijgt. Zo zet je de lezer centraal.

Voorbeeld: informatie vanuit het perspectief van de lezer

Liever niet	Maar wel
Elke inwoner moet zijn of haar nieuwe adres meteen doorgeven als hij of zij naar een andere straat in zijn of haar gemeente gaat verhuizen.	Verhuist u naar een andere straat in uw eigen gemeente? Geef uw nieuwe adres dan meteen door.
Wijzigingen in de WW	Wat verandert er in uw uitkering?

3.2. Schrijf persoonlijk: schrijf 'ik' en 'wij'

Je maakt je tekst ook persoonlijk door 'ik' en 'wij' te gebruiken, in plaats van 'de gemeente Apeldoorn'. In één tekst kan je prima 'ik' en 'wij' met elkaar afwisselen. Je legt uit wat 'jij' de lezer adviseert en wat 'wij' voor hem kunnen doen. Gebruik 'ik' ook als een manager de brief ondertekent namens burgemeester en wethouders. Een aantal voorbeelden:

- Wij hebben de voorwaarden aangepast. Ik leg u in deze brief uit wat dit voor u betekent.
- Ik laat u graag weten wat wij besloten hebben.
- Ik adviseer u om uw bezwaarschrift op tijd bij ons in te dienen.
- Ik kan me voorstellen dat u nog vragen heeft over ons besluit.

Vind je het lastig om te bepalen wanneer je nu 'ik' en 'wij' gebruikt? Kijk dan naar verantwoordelijkheden. Gebruik 'ik' voor die situaties waarvoor je persoonlijk verantwoordelijk bent. Gebruik 'wij' als je echt de gemeente Apeldoorn bedoelt. Dus:

Ik	Wij
Vanochtend had ik u aan de telefoon...	Wij zijn geopend van...
Ik adviseer u dan ook...	Wij beginnen met de werkzaamheden...
Ik wens u veel plezier met...	Wij zijn verplicht om...

3.3. Zet geen wetten en regels centraal

Als gemeente hebben we natuurlijk te maken met allerlei wetten en regels. Zeker in beschikkingen. Geef wetten en regels niet een te prominente plek in de tekst. Het maakt je tekst minder leesbaar, en komt defensief en afstandelijk over. Verplaats je in de lezer: hij is vooral geïnteresseerd in jouw boodschap, niet in de regel waarop je dit baseert.

Kan je de regel niet zomaar weglaten? Plaats de regel dan aan het einde van de alinea tussen haakjes of in een aparte zin. Zoals in het volgende voorbeeld.

Voorbeeld: de focus ligt op de boodschap en wat dit betekent, de verwijzing naar de wet komt achteraan

Liever niet	Maar wel
Gelet op artikel 19a sub 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning kennen wij u een uitkering toe voor de mantelzorg die u verleent.	U krijgt een uitkering voor de mantelzorg die u verleent aan <naam>. Dit besluit baseert het college op artikel 19a sub 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning.
Tevens hebben wij besloten uw uitkering op grond van artikel 41 lid 1 WIJ vanaf 1 maart gedurende 1 maand te verlagen met 10% van uw bijstandsnorm (artikel 3.1 lid 1 en lid 2 Verordening investeren in jongeren).	Ook verlagen wij uw uitkering 1 maand lang met € 93,-. Dit is 10% van de bijstandsnorm. Dit staat in artikel 41, lid 1 WIJ en artikel 3.1. lid 1 en 2 van de Verordening investeren in jongeren.

3.4. Vermijd 'moeten' en 'dienen'

Probeer de woorden 'moeten' en 'dienen' niet te gebruiken. Een dwingende toon wekt bij de lezer eerder weerstand op. Als je je lezers vriendelijk benadert, is de kans het grootst dat ze ook doen wat nodig is.

Door positief te schrijven is direct duidelijk wat we de lezer willen vertellen. Je kunt tegelijkertijd een vriendelijke dienstverlener zijn én de verantwoordelijkheid bij de lezer leggen. Beschrijf niet wat er gebeurt als de lezer iets niet doet, beschrijf wat er gebeurt als de lezer iets wél doet.

Voorbeeld: een positieve en directe formulering van slecht nieuws

Liever niet	Maar wel
Wij sommeren u de openstaande rekening binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief te betalen. Doet u dit niet, dan schakelen wij een incassobureau in.	Betaalt u de openstaande rekening voor 18 april. Zo voorkomt u dat wij een incassobureau moeten inschakelen.
De volgende wijzigingen moet u altijd doorgeven: (...) Wijzigingen kunnen namelijk gevolgen hebben voor dit besluit. Het gevolg kan zelfs zijn dat u geen recht meer heeft op ondersteuning van ons, ook met terugwerkende kracht.	Wilt u de volgende veranderingen aan ons doorgeven? (...) Zo zorgt u ervoor dat u steeds precies krijgt waar u recht op heeft.
U dient binnen veertien dagen na dagtekening te betalen.	Ik adviseer u het bedrag van € 40,- voor 23 oktober aan ons over te maken op rekeningnummer 1234. Zo voorkomt u dat u een nieuwe aanvraag moet indienen en uw plannen vertraging oplopen.
U moet het bedrag binnen veertien dagen na dagtekening betalen.	Wilt u voor 23 oktober het bedrag van € 40,- aan ons overmaken? Wij nemen uw aanvraag dan direct in behandeling. Ons rekeningnummer is 1234.

3.5. Denk en schrijf positief

Je woordkeus bepaalt voor een groot deel hoe de boodschap overkomt en hoe de lezer die waardeert. Kies daarom zoveel mogelijk een positieve schrijfstijl.

Voorbeeld: een positieve formulering

Liever niet	Maar wel
Geef u niet te laat op.	Geef u op tijd op.
Met Pinksteren zijn we vanaf 16.00 gesloten. Als u na 13.00 uur een aanvraag indient wordt deze niet meer in behandeling genomen.	Met Pinksteren zijn we tot 16.00 uur open. Zorg ervoor dat u uw aanvraag voor 13.00 uur indient. Wij nemen uw aanvraag dan nog dezelfde dag in behandeling.
Een bezwaarschrift dat na deze datum wordt ingediend zal niet meer in behandeling worden genomen.	Ik adviseer u om uw bezwaarschrift op tijd bij ons in te dienen.

4. Brieven en e-mails: onderwerp, aanhef en afsluiting

Veel van onze teksten hebben vaste onderdelen. Denk aan een onderwerp, aanhef en ondertekening van een brief. Hoe schrijf je dat ook al weer? En hoe doe je dit ook vriendelijk en duidelijk?

Volg deze tips voor de vaste onderdelen van een brief of e-mail:

1. [Kies een duidelijk onderwerp](#)
2. [Gebruik een vriendelijke aanhef](#)
3. [Sluit je brief netjes af](#)

4.1. Kies een duidelijk onderwerp

Wat schrijf je achter 'onderwerp' in je brief of e-mail? Vaak is dit is het antwoord op de vraag: waar gaat deze brief over?

Let op de volgende punten:

- Begin met een kleine letter (tenzij het gaat om een naam).
- Omschrijf het onderwerp duidelijk en concreet.
- Laat het onderwerp aansluiten bij de lezer.
- Vat het onderwerp samen in zo weinig mogelijk woorden.
- Zet geen punt achter het onderwerp.

Liever niet	Maar wel
Onderwerp: Fase 2 vervanging asfalt	Onderwerp: werkzaamheden in uw straat
Onderwerp: Beschikking WWB: toekenning uitkering	Onderwerp: toekenning van uw WWB-uitkering
Onderwerp: Behandeling melding Z-5476	Onderwerp: informatie over weghalen vuilnis

4.2. Gebruik een vriendelijke aanhef

'Beste' is de meest neutrale, meest gebruikelijke opening van een brief. Deze aanhef wordt tegenwoordig steeds vaker gebruikt. Ook in formele brieven! Belangrijk is dat de aanhef aansluit bij de situatie en het contact dat je met de lezer hebt.

Is de relatie met je lezer erg verstoord, of past het beter om wat meer afstand te houden? In deze uitzonderlijke gevallen kies je voor 'Geachte'.

Verder schrijven we zo veel mogelijk genderneutraal. Passend bij het contact kun je eventueel ook vragen hoe iemand zelf het liefste aangesproken wil worden.

- In de adressering van brieven (NAW-gegevens (naam/adres/woonplaats) gebruiken we voorletter, achternaam 'K. Yildrim'.
- In de aanhef van brieven streven we naar een neutrale aanhef, zoals: 'Beste K.. Yildrim,'.
- In e-mails sluiten we aan bij hoe iemand zichzelf noemt. Als we een e-mail van iemand krijgen die afsluit met zijn voor- en achternaam, gebruiken we in onze reactie 'Beste <voornaam>,' als aanhef.
- In berichten die automatisch, zonder tussenkomst van een medewerker, door applicaties/systemen worden verzonden, gebruiken we een neutrale aanhef (bijvoorbeeld automatische ontvangstbevestigingen).
- In uitingen voor meerdere inwoners (brieven/e-mails/speeches), benoem je de doelgroep van de brief. bijvoorbeeld 'Beste inwoner van de Paslaan,' of 'Beste ondernemer,' en (in speeches) 'Beste aanwezigen,'.
- De afbeeldingen die we gebruiken moeten recht doen aan de diversiteit van onze inwoners. Denk naast het standaard (witte) gezin van man, vrouw en kind ook aan gezinnen met een andere culturele achtergrond. Of aan gezinsleden met een andere afkomst (adoptie), personen met een beperking en gezinssituaties waarin ouders tot hetzelfde geslacht behoren .
- Als je een formulier tegenkomt waar onnodig naar sekse wordt gevraagd, willen we dat graag weten. Stuur

ons een mail om dit door te geven: duidelijk@apeldoorn.nl

- Wil je meer weten over inclusief taalgebruik? Deze [stijlgids](#) geeft een voorbeelden voor gendergelijkwaardige en inclusieve taal.

Je hebt direct contact met de lezer De lezer is een collega of een goede relatie Als formele afstand beter past bij de situatie Als de relatie met de lezer is verstoord	Beste J. Nowak, Beste Jakob, Geachte J. Nowak, Geachte J. Nowak,
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Is er geen naam bekend?

Gebruik dan: Beste lezer

Of nog persoonlijker: Beste inwoner van de Paslaan,
Beste ondernemer,

Stuur je een brief aan meerdere mensen? Dan doe je dat zo:

Beste P. Kowaken A. Kowalski.

De aanhef van een e-mail

E-mail is een iets persoonlijker communicatiemiddel dan een brief. Zeker als je vaker heen-en-weer mailt met iemand, lijkt het meer op een gesprek dan op een brief. Daarom mag je in je aanhef ook iets persoonlijker zijn. Kies bijvoorbeeld voor:

- Goedemorgen B van de Berg,
- Dag Anne Jansen,

Extra tips voor een nette aanhef:

- De voorletter en de eerste letter van de achternaam krijgt altijd een hoofdletter. Tussenvoegsels krijgen geen hoofdletter.
- Zet geen titels in de aanhef.
- Een getrouwde vrouw verliest haar meisjesnaam in de aanhef. In de adressering is het bijvoorbeeld 'mevrouw A.M. de Graaf - Janssen'. In de aanhef is het dan 'A.M de Graaf'.

4.3. Sluit je brief netjes af

Je ondertekent je brief of e-mail in principe altijd met 'Met vriendelijke groet'. Je sluit af met je voor- en achternaam. Daaronder zet je je functie of de afdeling waar je voor werkt. Bijvoorbeeld zo:

Met vriendelijke groet,

*Janne Kooper
medewerker Klantcontactcentrum*

Schrijf je namens het college? Sluit dan af met :

*Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders van Apeldoorn,*

*Janne Kooper
manager Vergunningen*

Extra tips voor een nette afsluiting:

- Het afstandelijke en wat ouderwetse 'Hoogachtend,' gebruiken we liever zo min mogelijk. Dit geldt ook voor brieven met slecht nieuws.
- Gebruik liever geen titels bij de ondertekening. Het schept veel afstand. Heb je er een goede reden voor, bijvoorbeeld omdat je als jurist naar een advocaat schrijft? Dan staat het je natuurlijk vrij jouw titel te gebruiken.

5. Schrijven voor de website

Schrijf je een nieuwsbericht of tekst voor op de gemeentelijke website? Dan volg je dezelfde schrijfafspraken en uitgangspunten als voor elke andere tekst.

Toch is schrijven voor een website niet hetzelfde als een tekst op papier. Een lezer van een website is sneller ongeduldig. Ook is de lezer vooral de tekst aan het 'scannen' op relevante informatie.

Volg deze tips voor een duidelijke tekst voor de website:

1. [Houd rekening met digitale toegankelijkheid](#)
2. [Zorg voor een goed scanbare tekst](#)
3. [Schrijf actief, kort en krachtig](#)

5.1. Houd rekening met digitale toegankelijkheid

Als gemeente zijn we verplicht om onze website goed digitaal toegankelijk te maken. Dit betekent dat onze website gebruiksvriendelijk moet zijn voor bijvoorbeeld (kleuren)blinden, slechtzienden en dyslectici.

Je zorgt voor een goed toegankelijke tekst door rekening te houden met deze punten:

1. [Maak betekenisvolle links naar websites, pagina's en documenten](#)
2. [Wees kritisch op het plaatsen van pdf-bestanden](#)

Kijk voor meer informatie over digitale toegankelijkheid in de kennisbank [Digitoegankelijk](#) of bekijk kennissessies op de website [Digitoegankelijk](#).

5.1.1. Maak betekenisvolle links naar websites, pagina's en documenten

Je maakt een betekenisvolle link door te beschrijven waar de url naartoe verwijst. Schrijf alleen de url van een pagina volledig uit als je verwijst naar de verkorte 'friendly' url of homepage van deze pagina.

Liever niet	Maar wel
Klik hier voor onze website.	Ga naar www.apeldoorn.nl .
Meer over de planning en informatie gaat u naar www.vangelder.com/projecten/n304-otterloseweg-europaweg .	Meer informatie over de planning leest u op de website van aannemer Van Gelder .
Voor meer informatie over het traineeship kijk je op www.apeldoorn.nl/vacatures/traineeship-gemeente-apeldoorn .	Voor meer informatie over het traineeship kijk je op www.apeldoorn.nl/trainees .
U kunt hier een subsidie aanvragen.	U vraagt de subsidie aan bij het Subsidiebureau .
Download hier het onderzoeksrapport.	U kunt het onderzoeksrapport (pdf, 1,2 MB) downloaden voor meer informatie.

5.1.2. Wees kritisch op het plaatsen van pdf-bestanden

Het delen van pdf-bestanden op de website of intranet is niet altijd even gebruiksvriendelijk. Vaak kun je dezelfde informatie op een gewone webpagina plaatsen. Als er geen belangrijke reden is om pdf te gebruiken is dat vaak een betere keuze.

Wil je toch een pdf-bestand plaatsen op de website? Houd dan rekening met de volgende punten.

- Belangrijke informatie moet toegankelijk en laagdrempelig beschikbaar zijn op onze website. Plaats daarom geen belangrijke informatie in pdf-bestanden die de bezoeker eerst moet downloaden. Dit kost moeite en is dus een drempel.

- Je gebruikt een pdf-bestand bij voorkeur alleen voor naslagwerk (zoals beleidsregels) of bij informatie die moet worden opgeslagen of geprint.
- Een webformulier is meestal gebruiksvriendelijker en eenvoudiger te maken dan in een pdf-bestand. Je plaatst alleen een pdf-bestand als het formulier wordt gebruikt om te printen.
- Pdf-bestanden moeten voldoen aan richtlijnen voor veiligheid en toegankelijkheid. Op [de website van de Rijksoverheid](#) vind je meer informatie over digitaal toegankelijke pdf-bestanden.

Op de website verwijzen we naar pdf-bestanden met een betekenisvolle link. Ook noemen we de bestandsgrootte. Dat ziet er dan zo uit:

- [Beleidskader Locatieprofielen](#) (pdf, 9,9 MB)
- De afspraken tussen de organisaties die meewerken in de teams staan in het [Convenant Sociale wijkteams](#) (pdf, 520 kB).

5.2. Zorg voor een goed scanbare tekst

Een duidelijke titel en heldere tussenkoppen zorgen voor een goed scanbare tekst. De meeste mensen lezen namelijk niet een pagina van begin tot eind. In plaats daarvan scant de meerderheid van de lezers een webpagina in een F-vorm. De meeste lezers hebben dus alleen oog voor eerste alinea en de tussenkoppen.

Zo zorg je voor een goed scanbare tekst:

1. [Gebruik titels en tussenkoppen](#)
2. [Schrijf in een piramide](#)
3. [Gebruik opsommingen](#)

5.2.1. Gebruik titels en tussenkoppen

Je vergroot de begrijpelijkheid van je tekst door duidelijke titels en koppen te gebruiken. Een aantal kenmerken van een goede titel of tussenkop:

- De titel maakt duidelijk waar de tekst over gaat;
- De titel roept geen vragen op;
- De titel spreekt de lezer aan omdat hij aansluit bij de lezer
- De titel is begrijpelijk, eenduidig, concreet en kort (maximaal 55 tekens).

Liever niet	Zo wel
Gewenningslessen scootmobiel	Leer rijden met uw scootmobiel
Wijzigingen in de Wwb	Dit verandert er in de Wet werk en bijstand (Wwb)
Overige informatie Meer informatie Aanvullende informatie Goed om te lezen Zie ook	Een betekenisvolle titel: de kop dekt de lading van de informatie die onder de kop is te vinden.

5.2.2. Schrijf in een piramide

Je begint elke pagina of alinea met de kernboodschap die je in de rest van de tekst verder uitwerkt. Zo schrijf je in een piramide: de belangrijkste informatie bovenaan. De onderbouwing en uitgebreidere informatie kan de lezer op de rest van de pagina vinden. Dat voelt misschien als de deur in huis vallen, maar dat is voor de lezer erg prettig.

Een paar tips om in een piramide te schrijven:

- Met welke vraag bezoekt de lezer de webpagina? Geef meteen in de eerste zin en alinea antwoord op die vraag.
- Welke actie volgt logisch uit de informatie die je geeft? Benoem deze in de eerste alinea. Vaak sluit je de eerste alinea af met zo'n 'call to action'.
- Veel beleidsteksten zijn geschreven als een trechter: na de inleiding en onderbouwing werk je toe naar de conclusie. Bij een piramidevorm draai je deze tekst om: je begint bij de conclusie.

Liever niet	Zo wel
<p>De Japanse Duizendknoop is een mooie plant die in het voorjaar en zomer met grote snelheid uit te grond schiet. De plant groeit hard, verdringt andere planten en kan schade veroorzaken aan de openbare ruimte.</p> <p>Beschrijving Het is een vaste plant die in de winterperiode afsterft, maar bij warmer weer, ieder jaar weer terug komt. De planten kunnen tot wel 4 meter diep wortelen en via de wortels neemt de plant steeds meer ruimte in beslag. De plant komt in het voorjaar met rode punten uit de grond, de volgroeide stengels zijn groen met rode vlekjes.</p> <p>De bladeren zijn 5 tot 12 cm lang maar er bestaat een grote variatie in bladvorm (ondersoorten) die variëren tussen ovaal, hartvorming en uitlopend in een punt. Het jonge blad heeft een rode gloed, eenmaal volgroeid is het blad zachtgroen. In augustus en september bloeit de plant uitbundig met crème/witte tot wit/roze bloempjes in losse pluimen. De plant heeft door zijn extreme groei negatieve gevolgen voor andere flora en fauna. Daarom bestrijden we de Japanse Duizendknoop.</p>	<p>De Japanse duizendknoop is een woekerplant. De plant groeit hard, verdringt andere planten en veroorzaakt schade aan de openbare ruimte. Heeft u hem in de tuin, of komt u hem tegen op de bouwplaats? Zo kunt u de Japanse duizendknoop herkennen en bestrijden.</p> <p>Zo herkent u een Japanse duizendknoop De bladeren van de Japanse duizendknoop zijn 5 tot 12 cm lang. Er zijn meerdere variaties in de bladvorm: ovaal, hartvorming en uitlopend in een punt. Het jonge blad heeft een rode gloed en wordt later zachtgroen. In augustus en september bloeit de plant uitbundig met crème/witte tot wit/roze bloempjes in losse pluimen.</p> <p>De duizendknoop bestrijden</p>

5.2.3. Gebruik opsommingen

Gebruik opsommingen waar mogelijk. Deze structureren een tekst en nodigen uit om te lezen. Een opsomming gebruik je bijvoorbeeld voor:

- Verschillende dingen of plaatsen;
- Een aantal opeenvolgende acties;
- Verschillende scenario's of mogelijkheden.

Liever niet	Zo wel
Voor uw eerste afspraak neemt u een aantal dingen mee: uw paspoort of een ander identificatiemiddel, een uittreksel van de burgerlijke stand, een afschrift van uw bankrekening en een recente pasfoto.	Voor uw eerste afspraak neemt u een aantal dingen mee: <ul style="list-style-type: none"> • uw paspoort of een ander identificatiemiddel, • een uittreksel van de burgerlijke stand, • een afschrift van uw bankrekening, • een recente pasfoto.

5.3. Schrijf actief, kort en krachtig

Een online lezer is vaak ongeduldig. Het is moeilijker om je te concentreren op een online tekst dan een papieren tekst. Daarom is het belangrijk om begrijpelijk, kort en krachtig te schrijven.

Zo doe je dat:

1. [Schrijf actieve zinnen](#)
2. [Schrijf korte zinnen](#)
3. [Schrijf alleen wat je lezer wil weten](#)
4. [Gebruik alledaagse woorden](#)
5. [Zet de lezer centraal](#)

5.3.1. Schrijf actieve zinnen

Een actieve schrijfstijl zorgt voor een vlotte en prettig leesbare tekst. Ook is een actieve zin veel beter te begrijpen. In een passieve zin is het namelijk onduidelijk wie wat doet. In passieve zinnen staat altijd een 'extra' hulpwerkwoord; het onderwerp doet niets maar wordt gedaan.

Een paar tips:

- Vermijd onnodige hulpwerkwoorden zoals zullen, willen, kunnen en moeten.
- Zitten er twee werkwoorden in één zin? Dan is de kans groot dat je met een hulpwerkwoord én dus een passieve zin te maken hebt.
- In een actieve zin is duidelijk wie wat doet.

Liever niet	Zo wel
Werkzaamheden Voorsterweg Hierbij worden op enkele locaties, midden in de weg, rioleringswerkzaamheden verricht. Dit betreft reparaties van de beschadigde huisaansluitingen op het hoofdriool. Dit naar aanleiding van het onderzoek dat de afgelopen weken gehouden is.	Werkzaamheden Voorsterweg De gemeente voert reparatiewerkzaamheden uit in de Voorsterweg. Wij repareren de beschadigde huisaansluitingen op het hoofdriool.
Als er overlast is van honden die buiten de hondenuitlaatplaatsen los lopen, dan kunt u dit melden bij de gemeente. Wij zullen hierop binnen drie werkdagen actie ondernemen.	Heeft u overlast van honden die buiten los lopen? Meld dit dan bij de gemeente. Binnen drie werkdagen controleren we op locatie.

5.3.2. Schrijf korte zinnen

Een ideale zin is niet langer dan 15 woorden. Het is nog beter is om tussendoor zo veel mogelijk korte zinnen te gebruiken. Actief schrijven maakt je zinnen vaak al korter. Een aantal tips om korte zinnen te schrijven:

- Een lange 'als, dan'-zin kan je opknippen in twee zinnen. Dit doe je door een vraag te stellen (Heeft u.. / Gaat u...?) en deze in de tweede zin te beantwoorden.
- Kies eens voor een opsomming
- Vermijd het gebruik van twijfelwoorden zoals 'misschien', 'eventueel' en 'wellicht'.

Liever niet	Zo wel
U dient echter een nieuwe vergunningaanvraag in als er iets wijzigt in de omvang of de ligging van het terras of als de rechtsvorm van uw onderneming wijzigt.	Verandert er iets aan uw onderneming, of aan de grootte of ligging van het terras? Dan bent u verplicht een nieuwe terrasvergunning aan te vragen.
Met een kiezerspas kunt u bij de verkiezing voor de Tweede Kamer of het Europees Parlement stemmen bij alle stembureaus in heel Nederland óf bij de Provinciale Statenverkiezing stemmen in een willekeurig stembureau in de provincie óf bij de waterschapsverkiezingen stemmen in alle stembureaus binnen het gehele waterschap.	Lukt het niet om te stemmen binnen uw eigen gemeente? Dan kunt u een kiezerspas aanvragen. Met een kiezerspas kunt u stemmen in elk stembureau binnen Nederland.

5.3.3. Schrijf alleen wat je lezer wil weten

Een website is niet geschikt om lange stukken tekst en achtergrondinformatie te lezen. Schrijf daarom alleen wat relevant is voor de lezer. Een paar tips om kernachtig te schrijven:

- Stel jezelf de vraag wat je lezer wil weten. Geef alleen antwoord op die vragen.
- Is er toch meer informatie die je wil of moet delen? Geef deze een minder prominente plek. Bijvoorbeeld aan het eind van een alinea of onder een apart kopje.
- Ga niet uit van alle uitzonderingen of alle achtergrondkennis die je zelf hebt.
- Cliché maar waar: schrijven is schrappen. Kijk na het schrijven nog een kritisch naar de tekst of alles wel relevant is of een functie heeft. Schrijf je iets omdat je het wil vertellen, of omdat de lezer het wil weten?

Liever niet	Zo wel
Het centrale belastingcentrum Tribuut in Epe voert namens de gemeenten Apeldoorn, Epe, Lochem, Voorst en Zutphen de heffing en invordering van gemeentebelastingen uit. Op www.tribuut.nl vindt u informatie over de gemeentebelastingen.	Wilt u uw gemeentebelasting regelen? Ga dan naar de website van belastingcentrum Tribuut .
De omgevingsvergunning is een geïntegreerde vergunning voor bouwen, wonen, monumenten, ruimte, natuur en milieu, die leidt tot betere dienstverlening aan bedrijven en burgers, minder administratieve lasten voor bedrijven en burgers, kortere procedures en voorschriften die op elkaar zijn afgestemd. U kunt een omgevingsvergunning aanvragen bij het online Omgevingsloket.	Heeft u bouw- of verbouwplannen? Voor veel bouwwerkzaamheden heeft u een omgevingsvergunning nodig. U kunt deze aanvragen bij het online Omgevingsloket.

5.3.4. Gebruik alledaagse woorden

Wees alert op jargon, ouderwetse en formele woorden. Gebruik alleen woorden die je ook in een (telefoon)gesprek gebruikt of op het journaal hoort. Deze websites helpen je bij het vinden van een alledaags woord:

- www.ishetb1.nl: controleer of een woord B1 is en krijg alternatieven
- www.synoniemen.net: vind een synoniem voor een woord

Liever niet	Zo wel
Een omgevingsvergunning is een besluit waartegen altijd een vorm van rechtsbescherming voor derden openstaat. Belanghebbenden hebben 6 weken de tijd na datum vergunningverlening om een bezwaarschrift of beroepschrift in te dienen.	Bent u het niet eens met het besluit van de gemeente voor de omgevingsvergunning? Dan kunt u een bezwaar indienen. Dit doet u binnen 6 weken nadat het besluit is genomen.

5.3.5. Zet de lezer centraal

Zet in je teksten niet het beleid of de gemeente centraal, maar de inwoner die de tekst leest.

Tip: begin een zin met 'u' of uw. Daarmee wordt de boodschap automatisch lezersgericht.

Liever niet	Zo wel
Elke inwoner moet zijn of haar nieuwe adres meteen doorgeven als hij of zij naar een andere straat in zijn of haar gemeente gaat verhuizen.	Verhuist u naar een andere straat in uw eigen gemeente? Geef uw nieuwe adres dan meteen door.
Geboorteaangifte Een ambtenaar van de burgerlijke stand maakt bij een geboorteaangifte een geboorteakte op; een bewijsstuk van de geboorte. Deze akte blijft altijd bewaard. De gegevens van deze akte verwerken wij in de Basisregistratie Personen (BRP).	Geboorteaangifte U wilt aangifte doen van de geboorte van een kind. Dit doet u binnen 3 dagen na de geboortedag. Hiervoor maakt u een afspraak bij de gemeente waar uw kind geboren is.
Stimuleringsregeling afkoppelen regenwater Afkoppelen betekent dat het regenwater van je dak niet langer direct in het riool verdwijnt. We voorkomen hiermee dat het riool overstromt en hergebruiken het schone regenwater. Gemeente Apeldoorn wil haar inwoners stimuleren om de regenpijp bij de woning af te koppelen van het riool en stelt daarom een subsidie beschikbaar.	Subsidie voor afkoppelen regenwater Regen die op het dak van uw woning valt wordt vaak via regenpijpen naar het riool afgevoerd. U kunt de regenpijpen afkoppelen zodat het water in de bodem verdwijnt in plaats van in het riool. Zo voorkomt u dat het riool overstromt bij veel regen. U kunt een subsidie aanvragen voor het afkoppelen van uw regenpijp.

Bijlage 1: Heldere brieven in een notendop

Onderwerp

- Omschrijf het onderwerp duidelijk, kort en concreet
- Beschrijf het onderwerp vanuit het perspectief van de lezer

Aanhef

Persoonlijke aanhef:

Beste + <Voorletter> + <Achternaam>,

Algemene mailing:

Beste, / bewoner van <straat/wijk>, Bij afstand of een

verstoorde relatie:

Geachte + <Voorletter> +<Achternaam>,

Inleiding

Als er eerder contact is geweest

1. Benoem het contactmoment

- Op <datum> stuurde u ons een e-mail.
- Gisteren belde u ons.
- Op <datum> sprak u mijn collega ...

2. Herhaal de vraag van de inwoner

- U vraagt of u...
- U wilt graag informatie over...
- U heeft een klacht over...

3. Vertel wat het doel is van je brief

- Graag beantwoord ik uw vraag.
- In deze e-mail leest u onze afspraken.
- Hieronder vindt u ons standpunt.

Inleiding

Bij een andere aanleiding

1. Benoem de relatie

- U neemt deel aan het wekelijks overleg over <onderwerp>.
- Volgende week beginnen we met werkzaamheden in <locatie/wijk>.
- U ontvangt een persoonsgebonden budget voor <dienst>.

2. Beschrijf de situatie

- Vanaf <datum> verandert de locatie.
- Daaronder valt ook uw straat.
- Binnenkort wijzigen de regels voor de uitbetaling van dit budget.

3. Vertel waar de rest van de brief over gaat

- In deze brief leest u daar meer over.
- In deze brief leest u wat dit voor u betekent.
- Graag leg ik uit welke gevolgen dit heeft voor uw....

Kernboodschappen

Bepaal je kernboodschap en zet ze in de juiste volgorde:

1. Wat wil de lezer weten?
2. Wat wil of moet je zelf kwijt?
3. Wat is fijn voor de lezer om te weten?

Bouw je alinea's op als piramide



Kernboodschap

(waarom?)

Onderbouwing

(waar blijkt dat uit?)

Bewijsvoering

...en voeg structuur toe

- Gebruik tussenkopjes
- Gebruik voor elke boodschap één alinea
- Kies voor opsommingen
- Geef verband aan tussen je zinnen: De reden hiervan is... Hierdoor... Namelijk... Ten eerste...

Slot

1. Geef bij een lange brief of e-mail een korte samenvatting

- In deze brief las u welke opties u heeft. Ik hoor graag welke keuze u maakt.
- Ik kan me voorstellen dat dit bericht teleurstellen voor u is. Toch reken ik op uw begrip voor ons standpunt.
- Wij hebben een nieuwe afspraak gemaakt op <datum>. Graag tot dan!
- Wilt u het <formulier> voor <datum> terugsturen? Alvast bedankt.

1. Geef altijd de mogelijkheid voor contact:

- Bel of mail ons gerust als u vragen heeft. U bereikt ons elke werkdag tussen 8.00 en 17.00 uur op telefoonnummer 14 055 of via gemeente@apeldoorn.nl.
- Heeft u nog vragen? Neem dan gerust contact op via telefoonnummer 055 580 0000. Ik ben op maandag tot en met donderdag bereikbaar.

2. Voeg een persoonlijke noot toe als dat mogelijk is:

- Wij helpen u graag!
- Alvast een fijn weekend!
- Wij wensen u veel succes met <gebeurtenis>.

Eindgroet en ondertekening

Standaard

Met vriendelijke groet,

<Voornaam> <Achternaam>
<functie> <Afdeling of team>

Eindgroet en ondertekening

Als je namens het college schrijft

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders van Apeldoorn,

<Voornaam> <Achternaam>
<functie> <Afdeling of team>

Zorg voor een prettige schrijfstijl

- Houd de zinnen kort (10 tot 15 woorden): één boodschap per zin
- Schrijf actief. Vermijd hulpwerkwoorden als 'worden', 'kunnen', 'zullen' en 'willen'
- Schrijf positief. Wat is er wél mogelijk of wat is het positieve gevolg?
- Vervang ouderwetse taal door verzorgde spreektaal
- Wees persoonlijk: spreek de lezer aan met 'u'
- Wissel 'ik' en 'wij' logisch af: 'ik' voor persoonlijke acties, 'wij' voor acties van de gemeente

Schrijf klantgericht: maak de drempel tot actie zo klein mogelijk

• Maak je brieven concreet en compleet:

Stuurt u het antwoordformulier voor <datum> naar ons terug? Het adres is <adres>.

• Schrijf positief, ga uit van wat er wél kan:

Zorg ervoor dat u uw aanvraag voor <datum> indient. Wij nemen uw aanvraag dan nog dezelfde dag in behandeling.

• Stel je op als adviseur:

Ik adviseer u... Zo zorgt u ervoor dat <positief gevolg>.

Ik adviseer u... Zo voorkomt u <negatief gevolg>.

Bijlage 2: Checklist voor een duidelijke en vriendelijke brief

Inleiding - Een goed begin...

- De brief of e-mail heeft een duidelijke inleiding. Die bestaat uit drie stappen: het vorig contact of de situatie van de lezer, het onderwerp van de brief en het doel van de brief.
- Er staat geen informatie in de inleiding die nieuw is voor de lezer.

Kern - Een mooi visitekaartje

- Boven elke alinea staat een dikgedrukte tussenkop. In elke tussenkop staat een kernboodschap. (Kernzinkop)
- De belangrijkste boodschap van de brief of e-mail staat in het tussenkopje van de tweede alinea.
- De brief is concreet en compleet. Alle lezersvragen worden beantwoord.
- Elke alinea is tussen de 3 en 8 regels lang.
- Elke alinea gaat over één onderwerp.

Slotalinea - Vragen? Stel ze gerust

- In de slotalinea staat wie de lezer kan bereiken voor vragen.
- In de slotalinea staan het algemene e-mailadres en telefoonnummer.

Taal en stijl - Helder, attent en met gezond verstand

- De zinnen zijn kort.
- Er staan geen onnodige hulpwerkwoorden (worden, kunnen, zijn, zullen) en lijdende vormen in de brief of e-mail.
- Er staan geen moeilijke, formele of ouderwetse woorden in de brief of e-mail. Alleen alledaagse woorden.
- Er staat geen vaktaal of jargon in de brief of e-mail.
- In de brief staat nergens 'moeten', 'dienen' of andere dwingende woorden. De schrijver adviseert.
- De brief of e-mail is zo veel mogelijk u-gericht geschreven. De schrijver wisselt waar nodig af met 'ik' of 'wij'.
- Er staan geen typ-, taal- of spelfouten in de brief.

Algemeen - Tot in de puntjes verzorgd

- De aanhef is 'Beste ...'.
- In de aanhef staan het geslacht en achternaam van de lezer. En niet de voornaam of titels.
- De ondertekening is 'met vriendelijke groet'.
- De schrijver sluit af met voor- en achternaam.
- In brieven en e-mails naar klanten worden geen titels gebruikt.
- De opmaak van de brief of e-mail is netjes. (Denk aan: één lettertype en -grootte; geen onnodige witregels; geen schuine of onderstreepte tekst.)

Bijlage 3: A-b-c-register: schrijfafspraken op een rij

Je vindt hier alle schrijfafspraken op alfabetische volgorde.

A

Aanhalingstekens

Dubbele aanhalingstekens (") gebruik je alleen bij citaten. Dat zijn letterlijke weergaven van gesproken of geschreven woorden.

Enkele aanhalingstekens (') gebruik je bij:

- Titels van boeken en publicaties.
- Vreemde, onbekende woorden. De eerste keer dat ze in een tekst voorkomen zet je ze tussen aanhalingstekens. Daarna licht je het woord toe en als het daarna nog in de tekst voorkomt laat je de aanhalingstekens weg.

Aanhef

Gebruik in een brief altijd 'Beste' als aanhef, gevolgd door de voorletter en de achternaam. Dus:

- Beste S. Abbadi,
- Beste M. Jansen,

Is er geen naam bekend? Gebruik dan:

- Beste inwoner van de Paslaan,
- Beste ondernemer,

Gebruik nooit de onpersoonlijke aanhef 'L.S'.

Zie ook: [Gebruik een vriendelijke aanhef](#)

Aanspreekvorm

We spreken inwoners aan met 'u'. Dit geldt voor brieven, folders, nieuwsberichten en andere teksten op de website. We schrijven 'u' met een kleine letter.

Er zijn twee uitzonderingen voor deze aanspreekvorm. We gebruiken 'je' in de volgende gevallen:

- In teksten voor jongeren of kinderen.
- In berichten op sociale media (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, WhatsApp).

Adressering

De adressering in een brief gebruiken we zo:

<i>Gemeente Apeldoorn</i>	<i><bedrijfsnaam></i>
<i>A.B. de Boer</i>	<i><Naam></i>
<i>Postbus 9033</i>	<i><Adres></i>
<i>7300 ES APELDOORN</i>	<i><Postcode> <PLAATS></i>

Of:

<i>A.B. de Boer</i>	<i><Naam></i>
<i>Marktplein 1</i>	<i><Adres></i>
<i>7311 LG APELDOORN</i>	<i><Postcode> <PLAATS></i>

Nog een paar tips voor een nette adressering:

- Bij een bedrijf of instelling vermeld je eerst de naam van de organisatie, en dan de naam van de persoon als die bekend is.
- Alle regels beginnen met een hoofdletter.
- De toevoeging 'Aan de' of 't.a.v.' (ter attentie van) is niet nodig.
- Na de straatnaam volgt op de volgende regel de postcode, dan 2 spaties en de plaatsnaam in hoofdletters.

Afkortingen

Gebruik in je brief geen afkortingen, maar schrijf voluit. Dus geen 'bijv.', maar 'bijvoorbeeld'. En geen 'o.a.', maar 'onder andere'. In interne mails mag je deze afkortingen wel gebruiken.

Letterwoorden (Wmo, Wob, EU) zijn meestal onleesbaar of onbegrijpelijk zonder voorkennis. Schrijf ze daarom één keer voluit met de afkorting tussen haakjes. Daarna kan je het letterwoord gebruiken.

Voorbeeld: de *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*, en *Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)*.

Afbrekingen

We breken woorden niet af aan het einde van de zin. Laat het woord beginnen op de volgende regel. Afgebroken woorden zijn moeilijker te begrijpen voor de gemiddelde lezer. Data, bedragen en telefoonnummers breken we ook niet af. Zorg dus dat bijvoorbeeld '27 maart 2021', '€ 120,45' of '055 123 45 67' altijd op 1 regel staat.

Afdelingen, teams en eenheden

We schrijven de naam van een afdeling, team of eenheid met hoofdletters. De aanduiding 'afdeling', 'team' of 'eenheid' schrijven we met een kleine letter. Bijvoorbeeld:

- eenheid Ruimtelijke Leefomgeving
- team Klantcontactcentrum
- afdeling Personeel en Organisatie

B

Bedragen en geld

Bij bedragen staat het euroteken vóór het bedrag gevolgd door een spatie en het bedrag. Zet achter een bedrag een komma en 2 cijfers. Bij ronde bedragen sluit je altijd af met ‘,-’. Dus zo: € 12.000,- of zo: € 710,43.

- Gebruik een punt als scheidingsteken van duizendtallen.
- Bedragen breken we niet af. Zorg dus dat een bedrag op 1 regel staat.
- Bij ronde bedragen boven de € 19.999,- kan je het bedrag ook in woorden uitschrijven. Bijvoorbeeld: *21 duizend, 1 miljoen euro, 2,4 miljoen euro.*

Zie ook [Cijfers en getallen](#).

Bestuur

We schrijven in principe altijd de voor- en achternaam van de burgemeester, wethouder en gemeentesecretaris.

- burgemeester Ton Heerts
- wethouder Sunita Bihari
- gemeentesecretaris Symone de Bruin

Alleen een (formele) brief wordt anders ondertekend. De burgemeester en gemeentesecretaris ondertekenen een formele brief met hun initialen en achternaam.

Zie ook: [College van burgemeester en wethouders](#)

Betalen

We communiceren over verschillende manieren over kosten en manieren van betalen. Hiervoor gebruiken we graag dezelfde, begrijpelijke woorden.

- Als je vermeldt hoe iemand kan betalen gebruik je: pinpas of contant.
- We schrijven ‘liever pinnen dan contant’, en niet ‘bij voorkeur via een pinbetaling’.
- Als er niet voor een dienst betaald hoeft te worden, noemen we het gratis.

Liever niet	Maar wel
De wijziging van het kenteken geschiedt kosteloos	Het wijzigen van uw kenteken is gratis.
Aan het erkennen van een kind zijn geen kosten verbonden.	Het erkennen van een kind is gratis.
Betaal bij voorkeur via een pinbetaling.	Het liefst pinnen, contant betalen kan.
De kosten voldoet u bij de aanvraag.	U betaalt direct voor uw paspoort.

Bijlagen

Als een brief een bijlage bevat dan schrijf je het woord 'bijlage(n)' voluit, gevolgd door een dubbele punt. Plaats het woord 'bijlage(n)' 1 witregel na de ondertekening. Als je 1 bijlage hebt, vermeld je de omschrijving ervan na de dubbele punt.

Bijlage: Inschrijfformulier

Als je meer bijlagen hebt, gebruik dan een opsomming.

Bijlagen:

- *Inschrijfformulier*
- *Antwoordvelop*

Burger

Probeer het woord 'burger' zoveel mogelijk te vermijden, dat roept afstand op. Gebruik liever 'inwoner' of 'bewoner'.

Burgerzaal

De openbare ruimte in het stadhuis op de begane grond noemen we de burgerzaal. Dit schrijven we met een kleine letter.

C

Cijfers en getallen

Getallen tot en met twintig (en tientallen, honderdtallen en duizendtallen) schrijven we voluit. Getallen daarboven schrijven we in cijfers. Voorbeelden: *achttien, 21, vijftig, zesduizend, 10 miljoen, 21 duizend, 25 miljard.*

- Getallen in exacte en zakelijke mededelingen in schrijven we in cijfers. Voorbeelden: op 4 oktober, maximumsnelheid 100 km, tijd: 14.00 uur, 20%, hoofdstuk 4.
- Als in één zin meerdere getallen staan, die afwisselend in letters en in cijfers moeten worden uitgeschreven, kies je ervoor om alle getallen in cijfers te vermelden.

College van burgemeester en wethouders

Het collectief van burgemeester en wethouders omschrijven we zo:

- college van burgemeester en wethouders
- college van B en W

We schrijven 'en' voluit en gebruiken niet het en-teken (&). Nooit alleen 'college'. Spreek in teksten van 'leden van het college van B en W' en niet 'collegeleden'.

D

Digitaal

Kijk bij [Online](#).

Datum

Kort de datum niet af, maar schrijf deze voluit. Bijvoorbeeld: *maandag 23 maart* of: *14 juni 2024*.

- Schrijf de maand als een woord, niet als een cijfer.
- Gaat het om een datum in dit jaar? Dan mag je het jaartal weglaten.
- Bij een recente datum benoem je de dag van de week. Bijvoorbeeld: *donderdag 6 juli*. Dit geldt alleen als je het hebt over een gebeurtenis in het recente verleden of in de nabije toekomst. Als je schrijft over een gebeurtenis van meer dan een maand geleden, vermeld je de dag er niet bij.
- Het ouderwetse 'jl.' of jongstleden gebruiken we niet.

E

Eindgroet

Je ondertekent je brief of e-mail in principe altijd met 'Met vriendelijke groet'. Je sluit af met je voor- en achternaam.

Zie ook: [Sluit je brief netjes af](#)

G

Geld

Zie [Bedragen en geld](#).

Gemeente

Het woord gemeente schrijf je met een kleine letter, de plaatsnaam met een hoofdletter. We schrijven dus: gemeente Apeldoorn.

- Gebruik in een lopende zin een lidwoord. Bijvoorbeeld: *werken bij de gemeente Apeldoorn*, en *De gemeente Apeldoorn ontwikkelt nieuw beleid*.
- De gemeente is vrouwelijk, dus 'de gemeente heeft *haar* beleid gewijzigd'.
- In een juridische tekst zoals een contract mag je wel Gemeente Apeldoorn met hoofdletters schrijven. Dan verwijst je namelijk naar de gemeente als 'rechtspersoon', en is dit een eigenaam.

H

Handtekening voor e-mail

Je ondertekent een e-mail volgens een standaard sjabloon. In de ondertekening zet je:

- Je voor- en achternaam
- Je functietitel (met een kleine letter), afdeling of specialisatie mag met hoofdletter
- Je directe 055-telefoonnummer / 06-nummer
- Je eigen e-mailadres

Bijvoorbeeld:

Met vriendelijke groet,

Met vriendelijke groet,

Naam

Funcctie

Telefoon 055 580 xxxx

E-mail xxxxx@apeldoorn.nl



Gemeente Apeldoorn

Marktplein 1

Postbus 9033, 7300 ES Apeldoorn

www.apeldoorn.nl



Heeft / hebt

Wij gebruiken 'u heeft' en liever niet 'u hebt'.

Hyperlink

Gebruik betekenisvolle linkteksten. Het moet duidelijk zijn voor bezoekers waar een link op een webpagina naartoe leidt. Als je in een lopende tekst verwijst naar een andere webpagina, gebruik dan betekenisvolle en informatieve linkteksten.

Schrijf alleen de URL van een pagina volledig uit als je verwijst naar de verkorte 'friendly' URL of homepage van deze pagina. Je schrijft een url zonder https://.

Zie ook: [Maak betekenisvolle links naar websites, pagina's en documenten](#)

I

Identiteitskaart

We gebruiken het woord *identiteitskaart*, en niet *ID-kaart*.

Identiteitsbewijs

We gebruiken het woord *identiteitsbewijs*, en niet *legitimatiebewijs*.

Een identiteitsbewijs is een Nederlands paspoort, geldige Nederlandse identiteitskaart en geldig vreemdelingendocument. Een legitimatiebewijs is een breder begrip, en kan ook verwijzen naar een OV-chipkaart of bibliotheekpas.

K

KCC / klantcontactcentrum

In een lopende zin schrijf je *klantcontactcentrum* voluit, aan elkaar en zonder hoofdletter. Bijvoorbeeld: *Voor vragen kunt u terecht bij het klantcontactcentrum.*

- Intern mag je het ook afkorten naar *KCC*, met hoofdletters.
- Teams en afdelingen schrijven we met een hoofdletter. Als je verwijst naar het team gebruik je dus wel een hoofdletter. Dit schrijf je dus zo: het team Klantcontactcentrum.
- Functietitels schrijven we met een kleine letter. Je specialisatie of vakgebied schrijven we wel met een hoofdletter. Als je bij dit team werkt, is je functie daarom medewerker Klantcontactcentrum.

L

Lettertype

We gebruiken standaard twee verschillende lettertypen. In brieven en e-mails gebruiken we het lettertype Arial. Op de website en folders gebruiken we het lettertype Interstate. Voor de koppen gebruiken we het lettertype Playfair.

Voor brieven en e-mails is het standaard lettertype ingesteld als je een nieuw document of e-mailbericht opent. Als het nodig is kan je dit zelf aanpassen:

- Je gebruikt het lettertype Arial, grootte 10.
- Je lijnt de tekst altijd links uit. Uitvullen, centreren of rechts uitlijnen doen we niet.

Zie ook: [Handboek huisstijl op A-net](#)

O

Omgevingswet

Je schrijft een wet met een hoofdletter. We schrijven dus Omgevingswet met een hoofdletter. De instrumenten uit de Omgevingswet schrijf je wel met een kleine letter: we schrijven dus omgevingsplan en omgevingsvisie met een kleine letter.

Online

Gebruik het woord 'online' liever dan 'digitaal'. We spreken dus van *online aanvragen*, een *online formulier*. Enige uitzondering is dat we spreken van *digitale dienstverlening*.

Opsommingen

De zin waarmee je de opsomming inleidt, eindig je altijd met een dubbele punt. Gebruik als opsommingstekens een bullit (□).

Bestaat de opsomming uit enkele losse woorden? Dan begint elk onderdeel met een kleine letter. Je gebruikt geen puntkomma's en geen slotpunt.

Vergeet u niet mee te nemen:

- *paspoort*
- *rijbewijs*
- *kentekenbewijs*
- *verzekeringspapieren*

Bestaat de opsomming uit delen van zinnen? Dan begin je elk onderdeel met een kleine letter. Je zet achter elk onderdeel een puntkomma en achter het laatste onderdeel een slotpunt.

Wij zetten de volgende stappen. Dat doen we door:

- *het probleem te analyseren;*
- *te kiezen voor de juiste oplossing;*
- *u hierover te informeren.*

Bestaat de opsomming uit hele zinnen? Begin dan elk onderdeel van de opsomming met een hoofdletter en eindig steeds met een slotpunt.

Voor deze vergunning gelden de volgende drie voorwaarden:

- *U bent ingeschreven in Apeldoorn.*
- *U bent 18 jaar of ouder.*
- *U hebt een geldig identiteitsbewijs.*

P

Pdf-bestanden

Het delen van pdf-bestanden op de website of intranet is niet altijd even gebruiksvriendelijk. Daarom gebruiken we alleen in specifieke gevallen pdf-bestanden.

- Belangrijke informatie moet toegankelijk en laagdrempelig beschikbaar zijn op onze website. Plaats daarom geen belangrijke informatie in pdf-bestanden die de bezoeker eerst moet downloaden. Dit kost moeite en is dus een drempel.
- Je gebruikt een pdf-bestand bij voorkeur alleen voor naslagwerk (zoals beleidsregels) of bij informatie die moet worden opgeslagen of geprint.
- Een webformulier is meestal gebruiksvriendelijker en eenvoudiger te maken dan in een pdf-bestand. Je plaatst alleen een pdf-bestand als het formulier wordt gebruikt om te printen.
- Pdf-bestanden moeten voldoen aan richtlijnen voor veiligheid en toegankelijkheid. Op [de website van de Rijksoverheid](#) vind je meer informatie over digitaal toegankelijke pdf-bestanden.

Op de website verwijzen we naar pdf-bestanden met een betekenisvolle link. Ook noemen we de bestandsgrootte. Bijvoorbeeld zo:

- [Beleidskader Locatieprofielen](#) (pdf, 9,9 MB)
- De afspraken tussen de organisaties die meewerken in de teams staan in het [Convenant Sociale wijkteams](#) (pdf, 520 kB).

Zie ook: [Houd rekening met digitale toegankelijkheid](#)

R

Raadzaal

We schrijven *raadzaal*, en niet *raadszaal*.

S

Stadhuis

We schrijven stadhuis met een kleine letter.

- Je kunt een afspraak hebben *in* het stadhuis, niet *op* het stadhuis.
- De projectnaam 'Huis van de Stad' gebruiken we niet in onze externe communicatie.
- Het woord 'gemeentehuis' gebruiken we niet.

T

Telefoonnummers

Telefoonnummers schrijven we in groepjes van 2 of 3 gescheiden door een spatie.

- Het netnummer 055 schrijven we als eerste groep, zonder haakjes. Dus zo: *055 123 45 67*.
- Mobiele nummers schrijven we ook zonder haakjes, dus zo: *06 12 34 56 78*.
- Het telefoonnummer van het klantcontactcentrum schrijven we met een spatie tussen de 14 en 055. Dus zo: *14 055*.

Tijdstippen

Tijdstippen schrijven we zo: *9.00 uur* of: *17.30 uur*.

- Tijdstippen schrijven we met een tussenpunt, niet met een dubbele punt. Het is dus 9.30 en niet 9:30 uur.
- Bij tijdstippen gebruiken we geen voorloopnul. Het is dus 9.30 en niet 09.30 uur.

U

U

We spreken inwoners aan met 'u', met een kleine letter.

Kijk bij [Aanspreekvorm](#).

URL

Kijk bij [Hyperlink](#).

W

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De afkorting Wmo schrijf je met een hoofdletter, gevolgd met twee kleine letters. We schrijven ook *Wmo-loket*, met een verbindingsstreepje.

Zie ook: [Afkortingen](#).

Wet Openbare Overheid (Woo)

De afkorting Woo schrijf je met een hoofdletter, gevolgd met twee kleine letters. We schrijven ook *Woo-verzoek*, met een verbindingsstreepje.

Zie ook: [Afkortingen](#).

Bijlage 4: Lijst met ouderwetse woorden en moderne alternatieven

Ouderwets	Modern	Ouderwets	Modern	Ouderwets	Modern
Aangezien	Omdat	Geschieden	Gebeuren	Retourneren	Terugsturen
Aanwenden	Gebruiken	Gezien het feit dat	Omdat	Het schrijven	De brief
Ad € 100,-	€ 100	Heden	Op <datum>, vandaag	Separaat	Apart, afzonderlijk
Afgezien van	Behalve	Hiernavolgende	Volgende	Te allen tijde	Altijd
Aldus	Zo, dus	In deze	Hierover, hierin	Te uwen name	Op uw naam
Alsdan	Dan	In dier voege	Zo	Ten aanzien van	Voor, op, over
Alsmede	En	In het ongerede raken	Zoekraken, stuk, kwijt	Ten behoeve van	Voor
Alvorens	Voor, voordat	In toenemende mate	Steeds meer/vaker	Ten gevolge van	Door
Behoudens	Behalve	Ingevolge	Door	Ten tijde van	Op dat moment
Berichten	Laten weten	Indien	Als	Teneinde	Om
Bescheiden	Stukken, documenten	Ingeval	Bij	Ter hand stellen	Doorsturen, aanbieden
Betreffende	Over, voor	Inzake	Over	Ter zake van	Voor, over
Bewerkstelligen	Ervoor zorgen	Jegens	Wat betreft, tegenover	Tevens	Ook
Bij deze sturen wij	U ontvangt	Krachtens	Door	Tezamen	Samen
Bij gelegenheid	Af en toe, soms	Mededelen	Mededelen	Thans	Nu
Bijgevolg	Dus	Mededeling doen van	Laten weten	Ultimo	Uiterlijk
C.q.	En, of	Medio (oktober)	Half (oktober)	Vanwege het feit dat	Omdat
Conform	Volgens	Meerdere	Meer, diverse	Vernemen	Horen
D.d. 19 april 2006	19 april	Met behulp van	Met	Verzoeken	Vragen
Dan wel	Of	Met betrekking tot	Over, voor	Vigerende	(Beleid) dat nu geldt
Dankzeggen	Bedanken	Met het oog op	Om	Voldoen	Betalen
Derhalve	Daarom, dus	Met referte aan	Noemen waaraan je refereert	Vooralsnog	Voorlopig
Desalniettemin	Toch	Middels	Door middel van	Voorgaande	Deze, die, dit
Dienaangaande	Hierover, daarover	Naar aanleiding van	Weglaten en alleen aanleiding noemen	Voornemens zijn	Van plan zijn / willen
Dienen	Wilt u/ik adviseer u/zo voorkomt u	Naar behoren	Correct, goed	Voorlopend bedrag	Dit bedrag of het bedrag herhalen
Dientengevolge	Daardoor, dus	Navolgende	Volgende	Voorshands	Voorlopig
Doch	Maar	Omtrent	Over	Voorts	Verder
Doen toekomen	Sturen	Ondergetekende	Ik, mij	Vorenstaande	Deze, die, dit
Door middel van	Met	Onderhavige	Dit, deze, die	Welke	Wat, die
Een en ander	Deze, dit, die	Op deze wijze	Zo	Wijze	Manier
Eerder bedoelde	Die, deze	Op welke wijze	Hoe	Zoals gesteld in	Zoals in (...) staat, Zoals u in (...) leest
Eerdergenoemde	Die, deze	Reeds	Al	Zorgdragen	Zorgen
Eveneens	Ook	Respectievelijk	Vaak: of	Zulks	Deze, die, dit
Gaarne	Graag				