

Schrijfwijzer

Gemeente Waddinxveen

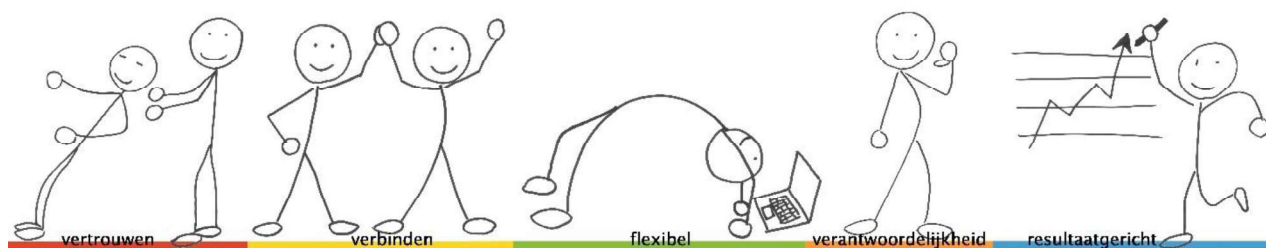
September 2019

Beste medewerker van de gemeente Waddinxveen,

We gaan vanaf nu in begrijpelijke taal communiceren. Deze schrijfwijzer helpt je.

Laat zien wie we zijn

Elk contactmoment is een kans om te laten zien waar wij voor staan. Onze missie: Met hart voor de Waddinxveense samenleving gaan we voor resultaat. We koppelen kernwaarden aan onze missie: vertrouwen, verbinden, flexibel, verantwoordelijkheid en resultaatgericht. Deze waarden zijn leidend in onze cultuur, gedrag, product, beleid, begroting, processen en in al onze uitingen. Het is ons 'DNA' en leidt tot enthousiaste klanten. Zorg er dus voor dat je deze waarden gebruikt bij het schrijven van je tekst. Leef je in de klantsituatie in. Herken en erken hem.



Je leest in deze schrijfwijzer over:

- de opbouw van een brief of e-mail
- de toon en houding die je op papier aanneemt
- de schrijfstijl waar we voor kiezen
- de manier waarop we details opschrijven

Dit document is klikbaar

Klik op de blauwe linkjes (zoals hierboven!) om naar een ander deel van het document te gaan. Natuurlijk kun je ook gewoon door het document heen scrollen.

Veel schrijfplezier

Ik weet het zeker: Wij maken ons deze Waddinxveen-schrijfstijl helemaal eigen binnen de kortste keren! Ben je niet zeker of jouw schrijfstijl? Zoek het op in de schrijfwijzer. Ben je er nog steeds niet zeker van? Vraag het 1 van de 12 schrijfcoaches.

Groet,

Annemie Blomme
Gemeentesecretaris/Algemeen Directeur



De opbouw van een brief of e-mail

Je lezer is op zoek naar informatie. Met een duidelijke structuur zorg je dat de lezer snel de juiste informatie vindt. Daarom gebruiken we voor elke brief en e-mail dezelfde structuur: een structuur waarbij we hoofdzaken van bijzaken onderscheiden. Zodat de lezer precies weet welke informatie belangrijk is.

Begin je brief of e-mail met de aanleiding

Je valt niet zomaar met de deur in huis. De lezer moet eerst weten waarom hij de brief of e-mail ontvangt. In de inleiding schets je dit kader voor de lezer. Een goede inleiding bestaat uit 2 stappen:

- | | |
|--|--|
| Stap 1. Je benoemt het laatste contact:
... of de Ausgangssituatie: | <i>Op 9 januari 2019 stuurde u ons een brief.
U bent verplicht om uw adreswijziging door te geven
binnen vijf werkdagen.</i> |
| Stap 2. Je vertelt de aanleiding:
Dit is de klantvraag of situatie. | <i>U vroeg een subsidie aan voor ...
U wilt weten hoe u uw verhuizing doorgeeft.</i> |

Schrijf daarna de belangrijkste boodschap op

Na je inleiding komt altijd de belangrijkste alinea:

- Stelde de lezer een vraag? Dan staat in de eerste alinea het antwoord op de vraag.
- Wil je de lezer informeren? Dan staat in het eerste alinea de belangrijkste informatie.

Gebruik 1 alinea per boodschap

- Begin bij elke boodschap een nieuwe alinea.
- Zet boven elke alinea een tussenkopje, behalve boven de inleiding.
- Zet onder elke alinea een witregel. Dit geeft de lezer lucht.
- Maak je alinea's niet te lang. Streef naar maximaal 5 regels per alinea.

Zet boven elke alinea een 'kernzinkop'

Zet de belangrijkste boodschap van elke alinea (behalve de inleiding) steeds in het tussenkopje. Hierdoor weet de lezer in één oogopslag wat hij moet weten of doen. Deze vorm van een tussenkopje heet een 'kernzinkop'.

- Zorg dat in je kernzinkop de belangrijkste boodschap van de alinea staat.
- Zorg dat je kernzinkop bestaat uit een hele zin.
- Maak de tussenkop dikgedrukt.
- Zet geen punt achter de tussenkop.

U krijgt een omgevingsvergunning

Dat betekent dat u een dakkapel op uw woning mag bouwen. We vragen u wel om u aan bepaalde voorwaarden te voldoen. (...)

Maak je slotalinea open en uitnodigend

De slotalinea bevat altijd de mogelijkheid om contact op te nemen. Geef de naam en de contactgegevens van de contactpersoon. Gebruik bijvoorbeeld deze slotalinea:

Bel of mail gerust bij vragen

U bereikt mij op 0182 –123456 of via m.vanderlugt@waddinxveen.nl.

Maak het minder persoonlijk als de contactpersoon daardoor in een onveilige situatie kan komen.

Bijvoorbeeld als je schrijft naar een verward persoon. Gebruik dan bijvoorbeeld een algemene slotalinea:

U vindt meer informatie op www.waddinxveen.nl

U kunt ons ook bellen via 140182. U bereikt ons elke werkdag tussen 09:00 en 17:00 uur.

Gebruik opsommingen waar mogelijk

Opsommingen zorgen namelijk voor overzicht. Gebruik als opsommingsteken een dichte bullit (●).

Voor een opsomming gelden de volgende regels:

- De zin die de opsomming inleidt, eindigt met een dubbele punt.
- Bestaat de opsomming uit hele zinnen? Begin dan elke zin met een hoofdletter en eindig met een punt.
- Bestaat de opsomming uit delen van zinnen? Dan krijgen de delen geen hoofdletter en eindigen ze met een ;. Alleen het laatste onderdeel van de opsomming krijgt een punt.
- Bestaat de opsomming uit 1 woord? Gebruik dan een kleine letter en geen punt.



De toon en houding die je op papier aanneemt

Stel je op als adviseur

De lezer van je brief of e-mail is (bewust of onbewust) erg gevoelig voor de toon van een tekst. Schrijf daarom nooit dat de lezer iets 'moet' of 'dient te doen'. Een lezer móet namelijk niets van ons. Het heeft wel gevolgen als een lezer iets niet doet. Schrijf daarom positief en vriendelijk. Je opstellen als adviseur betekent: leg aan de lezer uit welke keuze hij heeft. Vertel welke positieve of negatieve gevolgen zijn keuze heeft. En laat de verantwoordelijkheid bij de lezer.

Niet: *Om buitenbehandelingstelling van uw aanvraag te voorkomen, dienen de ontbrekende gegevens uiterlijk per bovengenoemde datum in ons bezit te zijn.*

Wel: *Ik adviseer u de ontbrekende informatie vóór 23 juni 2020 naar ons op te sturen. Zo zorgt u ervoor dat wij uw aanvraag kunnen behandelen.*

Geef je verwachtingen aan als je die hebt

Jij ging ervan uit dat de ondernemer erop terug zou komen. De ondernemer ging ervan uit dat jij eerst nog even wat informatie zou sturen. Aannames. We hebben er allemaal mee te maken. En soms leiden ze tot grote miscommunicaties. Daarom is het zo belangrijk om verwachtingen expliciet en concreet te maken. En ook hier geldt weer dat dat best vriendelijk kan.

Niet: *Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*

Wel: *Ik ga ervan uit dat ik u spreek op 23 juni 2020 om 10:00 uur. Heeft u voor die tijd nog vragen? Laat het mij dan gerust weten.*

Zet de lezer centraal

De beste manier om de lezer centraal te zetten, is door niet vanuit jezelf te beredeneren (*Wat wil ik vertellen?*), maar vanuit de lezer (*Wat wil de lezer weten?*). Een paar tips:

- Kies de hoeveelheid informatie bewust. Hoeveel informatie wil de lezer zelf? Blijf kort en kernachtig.
- Begin met de informatie die het meest relevant is voor de lezer. Geef daarna pas de uitleg of context.
- Schrijf op wat iets voor de lezer betekent. Bijvoorbeeld als je een juridische term gebruikt. Verwijs ook nooit naar een wet zonder uit te leggen wat er in de wet staat en waarom dit relevant is voor de lezer.

Wanneer **moet** een juridisch woord echt?

Het is minder vaak nodig dan je misschien denkt. Twijfel je? Stel jezelf dan deze twee vragen:

1. *Is het nuttig voor de lezer?*

Heeft de lezer er iets aan om te weten wat de juridische term is? Of om te weten in welke wet iets staat? Dan kun je het gerust noemen. Maar heeft je lezer er niets aan? Laat het dan weg en leg het uit in verzorgde spreektaal.

2. *Wat zijn de juridische gevolgen?*

Denk aan een handhavingstraject. Of een beschikking. Dan is het belangrijk dat je aangeeft op basis van welke wet je iets doet of beslist.

Denk met de lezer mee

Het is belangrijk om je in te leven in de situatie van de lezer. Pas dan kun je een lezer echt geven wat hij of zij nodig heeft.

- Bedenk actief welke informatie handig is voor de lezer. Vertel je idee. Geef een tip. Adviseer over een alternatief. Of verwijst naar een website die hem kan helpen.
- Lees na het schrijven je brief of e-mail nog eens na. Bedenk welke lezersvragen een lezer nog kan hebben na het lezen van deze alinea. Geef antwoord op deze vragen.
- Gebruik geen gevoelswoorden. We willen niet het gevoel van de lezer invullen. Vermijd dus woorden zoals:

*Helaas / wat vervelend voor u / ik kan mij voorstellen ...
Gefeliciteerd / bedankt / succes / veel plezier / graag ...*

Schrijf zo veel mogelijk in de u-vorm en wissel 'wij' en 'ik' af

De u-vorm betekent dat je 'u' als onderwerp van je zin gebruikt. In plaats van 'wij' of 'gemeente Waddinxveen'. Dus liever *u stuurde ons ...* dan *wij ontvingen van u* Schrijf in de ik-vorm als jij een handeling uitvoert. Bijvoorbeeld als je adviseert of meeleeft. Schrijf in de wij-vorm als je niet vanuit de ik-vorm kunt schrijven. Bijvoorbeeld als wij als gemeente iets besluiten of (moeten) doen. Schrijf nooit in de derde persoon: *Gemeente Waddinxveen stuurt u hierover ...*

Begin je brief of e-mail op een nette manier

Gebruik 'Geachte' in je aanhef: *Geachte <heer/mevrouw> <Achternaam>*,

En sluit ook af op een nette manier

Bedenk goed welke afsluiting past bij jouw tekst. We gebruiken geen titels in de ondertekening. Onderteken op een van de volgende manieren:

1. Is jouw brief ter informatie? Dus gaat het niet over een officieel besluit. Gebruik dan:

Met vriendelijke groet,

Naam Achternaam

Functie

Let op: het is een uitzondering wanneer je schrijft over een politiek of bestuurlijk gevoelig onderwerp. Is dit het geval? Dan gebruik je de officiële afzender.

2. Is jouw brief een besluit maar heb je geen mandaat? En gaat het om de bevoegdheid van het college?
Gebruik dan:

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van de gemeente Waddinxveen,

de secretaris,

de burgemeester,

Mevr. A.B. Blomme

Dhr. E.J. Nieuwenhuis

Of is jouw brief een besluit maar heb je geen mandaat? En gaat het om de bevoegdheid van de burgemeester? Gebruik dan:

Met vriendelijke groet,

De burgemeester van de gemeente Waddinxveen,

Dhr. E.J. Nieuwenhuis

3. Is jouw brief een besluit en heb jij het mandaat of maak je de brief voor een mandaathouder bijvoorbeeld het afdelingshoofd? Gebruik dan:

Met vriendelijke groet,

Namens burgemeester en wethouders van Waddinxveen

(Dhr. of Mevr.) (Voorletter Achternaam)

Functie (zoals hij staat beschreven in de mandatenlijst)

Mandatenregeling, mandatenlijst

Meer weten over de mandatenlijst en de mandatenregeling? Kijk op Wad Else op de groepspagina Juridisch advies, documenten.

Blijf persoonlijk en beleefd in het gebruik van namen

Gebruik in de aanhef altijd: *heer* of *mevrouw* + *Achternaam*.

Gebruik in de lopende tekst altijd: *meneer* of *mevrouw* + voorletter + *Achternaam*.

Ook als je verwijst naar een collega of iemand die niet de lezer zelf is.

Gebruik in het adresblok altijd: *Voorletters + Achternaam + Meisjesnaam*.

Gebruik in de ondertekening altijd: *Voorletters + Achternaam*

Gebruik op de juiste manier hoofdletters bij namen

We gebruiken voor de start van een (achter)naam en het 'hoofddeel' een hoofdletter.

We gebruiken hoofdletters in namen als volgt:

<i>Geachte heer Dijk,</i>	<i>Geachte Jan Dijk,</i>
<i>Geachte heer Van Dijk,</i>	<i>Geachte Jan van Dijk,</i>
<i>Geachte heer Van de Dijk,</i>	<i>Geachte Jan van de Dijk,</i>



De schrijfstijl waar we voor kiezen

Schrijf op taalniveau B1

Taalniveaus geven aan hoe goed een lezer de tekst kan begrijpen. In totaal zijn er 6 taalniveaus. Van laag naar hoog: A1, A2, B1, B2, C1 en C2. B1 is het taalniveau van de gemiddelde Nederlander. Zo'n 95% procent van de Nederlanders kan teksten op taalniveau B1 begrijpen. Daarom kiezen wij ervoor om onze brieven en e-mails te schrijven met taalniveau B1. Op www.ishetb1.nl kun je checken of een woord geschikt is voor lezers met taalniveau B1. Niet? Dan krijg je een alternatief.

Houd je brief of e-mail zo kort en kernachtig mogelijk

Schrap alles wat nu (nog) niet relevant is. Verplaats context of details naar een bijlage.

Schrijf met bekende en concrete woorden

Vermijd de volgende soorten woorden:

- Jargon. Tenzij je zeker weet dat de lezer het begrijpt.
- Ouderwetse en onbekende woorden, zoals: *terstond, dientengevolge, juncto*.
- Abstracte woorden. Benoem om welk(e) datum, bedrag of tijd het gaat.
- Woorden met een dubbele betekenis, zoals: *voorkomen, aannemen*.
- Formele en afstandelijke woorden, zoals: *echter, tevens, inzake, herroepen, pogen*.
- Twijfelwoorden, zoals: *ongeveer, wij denken, misschien, hopelijk, eventueel*.
- Figuurlijke taal. Zorg dat de lezer de tekst letterlijk kan interpreteren.
- Passieve taal. Zet in elke zin een persoon. Vermijd het woordje 'er'.
- Afkortingen. Schrijf alle woorden languit. Bij afkortingen van namen schrijf je de eerste keer voluit met de afkorting tussen haakjes erachter. Daarna gebruik je de afkorting.
- Dubbele ontkenningen.
- Schrijf 'u heeft' en niet 'u hebt'.

Niet: *Er zal alles uit de kast worden gehaald om dit z.s.m. te ondervangen.*

Wel: *Wij proberen vóór 15 december 2019 voor u te regelen dat u ...*

Gebruik korte zinnen

Onze hersens verwerken een zin pas nadat de zin is afgelopen. Hoe langer de zin, hoe lastiger het is om te begrijpen wat er staat. Een paar tips om je zinnen korter te maken:

- Streef naar maximaal 15 woorden per zin.
- Zet een punt in plaats van een komma.
- Verbind zinnen met elkaar via signaalwoorden: *daarom, dit betekent, namelijk, want*.
- Voorkom aanloopzinnen: *naar aanleiding van, wegens, volgens, met inachtneming van*.
- Voorkom bijzinnen. Zorg dat in elke zin telkens maar één boodschap staat.
- Voorkom overbodige hulpwerkwoorden, zoals: *zullen, kunnen, worden* en *zijn*.

Niet: *Naar aanleiding van uw brief van 20 april, ingekomen 21 april 2019, waarin u vraagt wat de gemeente Waddinxveen gaat doen aan de tariefsverhoging door @, deel ik u het volgende mede.*

Wel: *Op 20 april 2019 stuurde u ons een brief. U wilt weten wat wij doen aan de tariefsverhoging door @. In deze brief geef ik u een antwoord.*

Gebruik steeds hetzelfde woord voor hetzelfde begrip

Schrijf bijvoorbeeld niet de ene keer 'project' en de andere keer 'onderzoek' als je iets over een onderzoeksproject schrijft.



De manier waarop we details opschrijven

Huisstijl

In ons huisstijlboek vind je informatie over bijvoorbeeld lettertype, lettergrootte, regelafstand en uitlijnen. Deze kan je vinden op de pagina van Team Communicatie.

Aanhalingstekens

Gebruik dubbele aanhalingstekens bij een citaat:

Hij zei: "Vanaf nu ...".

Gebruik enkele aanhalingstekens als je een woord uit de tekst wil accentueren of bij een titel:

'Proberen' is het verboden woord.

Bedragen

Zet een spatie tussen het euroteken en het bedrag:

€ 1,50

Zet een punt tussen duizendtallen:

€ 10.999,95

Zet een komma-streepje bij een afgerond bedrag:

€ 10.250,-

Data

Schrijf de datum voluit mét jaartal:

23 september 2019

Getallen

Schrijf getallen als cijfers:

1, 2, 11, 24, 399

Zet een punt tussen duizendtallen:

1.000, 25.000

Telefoonnummers

Schrijf alles aan elkaar en een streepje tussen netnummer en de rest:

0182-123456

Ook bij mobiele nummers:

+316-12345678

Tijden

Zet een dubbele punt tussen de uren en de minuten:

van 08:00 tot 18:00 uur

Schrijf altijd 4 cijfers, dus met een 0 als het voor 12:00 uur is.

Schrijf alleen de laatste keer 'uur' als jij twee (of meer) tijden noemt.