

Schrijfwijzer 2018

Handleiding voor taalgebruik in alle uitingen van
Wonen Midden-Delfland

Inhoud

Inleiding	03
1. Onze schrijfstijl	04
1.1 Aantrekkelijk schrijven	04
Zinslengte, woordgebruik, levendig	04
U of je/wij of ik?	05
Hij/zij	05
Voorzetseluitdrukkingen	05
Naamwoordstijl	06
1.2 Spelling	06
Los of aan elkaar?	06
Accenten	07
Afkortingen	07
Apostrof	07
C of K?	07
Hoofdletters	07
Werkwoorden	08
2. Correspondentie	09
Letter	09
Naam	09
2.1 Brieven	09
NAW-gegevens	09
Taalgebruik/briefindeling	09
2.2. E-mailberichten	12
3. Teksten brochures en website	13
Lettertype	13
4. Tips	14
Taal tips	14
Cijfers	14
Opsommingen	14
Leestekens	14

Schrijfwijzer 2018

Gedreven, toegankelijk, met plezier

... zijn in het kort de kernwaarden van Wonen Midden-Delfland.

Heldere schrijfstijl

We kiezen bewust voor een heldere schrijfstijl die de lezer centraal zet. Een schrijfstijl die eigentijds, servicegericht en helder is. Waarmee de lezer in elke zin ervaart wat en wie we zijn.

In deze Schrijfwijzer is de basis van die schrijfstijl vastgelegd voor alle vormen van schriftelijke communicatie, van brief tot e-mailbericht. De Schrijfwijzer is bedoeld voor alle medewerkers van Wonen Midden-Delfland.

In een aantal hoofdstukken zetten we de uitgangspunten weer en geven we voorbeelden. Dit document staat vol direct toepasbare tips en adviezen, richtlijnen en aandachtspunten.

Afzender: Wonen Midden-Delfland

Gebruik dit document niet alleen als naslagwerk, maar ook als steuntje in de rug. Het probeert overigens niet alles helemaal tot in de kleine punten en komma's vast te leggen. Taal verandert snel en ook de doelgroepen zijn in beweging. Maar alle teksten moeten wél herkenbaar van Wonen Midden-Delfland zijn, en een aantal kenmerken gemeen hebben. En vergeet niet: alles wat je naar buiten brengt is een visitekaartje van Wonen Midden-Delfland.

Veel succes!

1. Onze schrijfstijl

Wij proberen (soms ingewikkelde) informatie duidelijk en toegankelijk te maken voor een breed publiek. En onze huurders te helpen bij het maken van de juiste keuzes. Onze teksten moeten daarom helder en levendig geschreven zijn, vooral niet ambtelijk zijn en uitstralen wie & wat we zijn en waarom we het doen.

De volgende kernwoorden zijn de uitgangspunten voor onze schrijfstijl:

- betrokken, opbouwend, resultaatgericht, duidelijk (gedreven)
- voor iedereen, persoonlijk, eerlijk, open, inlevend (toegankelijk)
- uitnodigend, vraaggericht, samen, passie (met plezier)

Gedreven

Een tekst is betrokken en opbouwend. Je schrijft duidelijk en geeft goede uitleg over wat wel en wat niet mogelijk is. Ook laat je in de tekst blijken dat we samen resultaatgericht naar een oplossing zoeken – als daar reden voor is.

✗ Niet zo

Indien wij binnen 14 dagen ook geen huurbetaling ontvangen, zijn wij genoodzaakt stappen te ondernemen.

✓ Maar zo

Kunt u ervoor zorgen dat de huur binnen veertien dagen op onze rekening staat? Daarmee voorkomt u dat wij een deurwaarder moeten inschakelen.

Toegankelijk

We communiceren intern en extern persoonlijk en helder. Ter zake, niet ambtelijk en niet betuttelend. Schrijf kort en krachtig en laat de lezer van de tekst niet te lang in afwachting van de belangrijkste informatie, maar geef tekst en uitleg. Wees eerlijk en open en beloof alleen wat je kunt waarmaken. De lezer stukt als hij moet raden wat een woord betekent. Ook onnauwkeurige informatie en te veel afkortingen leiden tot misverstanden. Vermijd tot slot overbodige en verouderde informatie.

✗ Niet zo

Wonen Midden-Delfland is van mening dat...

✓ Maar zo

Om <reden> kunnen wij u helaas niet helpen. Als alternatief...

Met plezier

Of het nou om een intern memo of een beleidsnotitie gaat, om standaardbrieven, e-mails of persberichten, advertenties of jaarverslagen: schrijf positief, uitnodigend en vanuit de lezer (vraaggericht). Dus niet passief! Veel mensen gaan namelijk iets te snel over op de lijdende vorm. Logisch. Je hoeft dan niets over jezelf te schrijven. Maar lange zinnen en passieve zinsconstructies zwakken af. Daarmee boet de tekst aan kracht en passie in.

✗ Niet zo

Binnenkort wordt contact met u opgenomen...

✓ Maar zo

Binnen <dd> dagen neemt de aannemer contact met u op...

1.1 AANTREKKELIJK SCHRIJVEN

Een aantrekkelijke tekst herkennen we aan een goede opbouw en toon, ritme én woordkeus. Besteed dus elke keer opnieuw speciale aandacht aan:

- zinslengte
- woordgebruik
- levendig schrijven (uitnodigend)
- keuze zakelijk schrijven (formeel) of betrokken/faciliterend (persoonlijker)

Zinslengte, woordgebruik, levendig

Een levendige stijl betekent niet meer woorden gebruiken dan nodig is. Je kunt het beste een verzorgde spreektaal op papier gebruiken. Dat leest het lekkerst. De kunst is om met simpele woorden goede zinnen te vormen.

Dus vermijd moeilijke/lege woorden en containerbegrippen, die schrikken de lezer af. Zonder naar de andere kant door te slaan. Op betuttelende Jip-en-Janneketaal zit niemand te wachten.

Breng de boodschap in de tekst positief, als dit kan. Ontkenningen maken een tekst lastig te begrijpen. En breng variatie in de tekst en de opbouw van de zinnen. Staat er vijf keer achter elkaar het woord ook? Niet doen. Dan wordt de tekst al snel eentonig.

Lege woorden

Lege woorden zijn woorden die je zonder probleem kunt weglaten: aspect, functie, situatie, gebeuren, mate van, momenteel, in feite, in principe...

Ambtelijke woorden

Voorbeelden van moeilijke, ambtelijke woorden die je mag vermijden: significant, respondent, weegfactor, het onderhavige, op deze wijze, omtrent, indien.

✗ Niet zo

Mutatieproces - Woninginspectie - Opleveren

✓ Maar zo

Verhuizen - Woningopname - Woning achterlaten

Containerbegrippen

Containerbegrippen zijn woorden die aan betekenis verliezen omdat iedereen ze gebruikt. Denk aan: service, dynamisch, transparant, onafhankelijk... Kijk liever naar waarin Wonen Midden-Delfland zich van anderen onderscheidt en vertel dat dan!

Zakelijk of betrokken?

De gebruikte toon hangt af van de doelgroep en het doel van de tekst. Dus moet je elke keer opnieuw kiezen hoe je de lezer aanspreekt. En een juridische brief is anders dan een brief waarin je iemand bedankt voor dertig jaar trouwe huur.

Zorg ook dat je faciliterend schrijft. Dit betekent dat je de lezer ruimte geeft om te kiezen, bijvoorbeeld door een alternatief te bieden.

✗ Niet zo

Wij vertrouwen u hiermee van dienst te zijn geweest.

✓ Maar zo

U kunt ons bellen als u nog vragen heeft.

U of je/wij of ik?

Wij benaderen onze doelgroepen op een persoonlijke manier. Schrijf daarom gericht op de doelgroep. Meestal spreek je de lezer aan met 'u', zeker als de tekst voor huurders bedoeld is.

We zorgen voor een functionele afwisseling tussen het u-perspectief en het wij-perspectief of 'Wonen Midden-Delfland'-perspectief. Moet de lezer iets doen? Gebruik dan de 'u'-vorm. Beloof je iets namens Wonen Midden-Delfland? Gebruik dan de 'wij'-vorm.

Gebruik 'ik' voor situaties waarvoor je persoonlijk verantwoordelijk of de boodschapper bent: ik heb het voor u uitgezocht, wij hebben uw huuropzegging inderdaad ontvangen.

Hij/zij

Als je het over de lezer hebt, kies je voor de hij-vorm of zij-vorm, liever niet voor het onduidelijke 'hij/zij'.

Bijvoorbeeld:

Een huurder komt in aanmerking voor zonnepanelen, hij kiest zelf of hij meedoet.

Voorzetseluitdrukkingen

Voorzetseluitdrukkingen kun je gemakkelijk vervangen door een eenvoudig woord.

- | | |
|------------------------|----------------|
| • ten behoeve van | voor |
| • met betrekking tot | over, voor |
| • op het gebied van | op, voor |
| • als gevolg van | door |
| • onder invloed van | door |
| • door middel van | door |
| • ondanks het feit dat | hoewel |
| • gezien het feit dat | omdat |
| • met de bedoeling dat | om |
| • desgewenst | als u dat wilt |

Naamwoordstijl

Wat is beter? Wonen Midden-Delfland levert een inspanning om tot verbetering van de positie van jongeren te komen. Of: wij spannen ons in om de positie van jongeren op de woningmarkt te verbeteren. Het antwoord op deze vraag is wel duidelijk. De laatste formulering! In het algemeen geldt dat het beter is om in een tekst hele werkwoorden te gebruiken (in dit geval: zich inspannen, verbeteren) in plaats van de zelfstandige naamwoorden die daarvan afgeleid zijn (meestal -ing-vormen, maar ook het + infinitief).

1.2 SPELLING

Leidend is het Witte Boekje van de Nederlandse Taalunie. Twijfel je? Kijk dan voor hulp bij spelling op www.woordenlijst.org of www.onzetaal.nl. Of zoek het op in het Groene Boekje of in de Dikke Van Dale. Vertrouw niet blind op de spellingscontrole in Microsoft Word.

Los of aan elkaar?

Samenstellingen

- Schrijf samengestelde woorden aan elkaar: meerjarenbegroting, vrijetijdsbesteding, eengezinswoning, winkelpandalarminstallatie.

- Staan in een samenstelling de volgende klinkers achter elkaar, zet dan wel een streepje:

a-a	e-e	i-e	o-e	u-i
a-e	e-i	i-i	o-i	u-u
a-i	e-u	i-j	o-o	
a-u		i-ij	o-u	

Bijvoorbeeld:
zo-even, milieu-inspectie, thema-avond.

- Ook samengestelde werkwoorden schrijf je aan elkaar: bekendmaken, bijkomen, dat geldt ook voor de vervoeging: bekendgemaakt, weggegeven, bijgekomen.
- Is er sprake van een samenstelling met Engelse ingeburgerde woorden gelden de Nederlandse regels: knowhow, parttimebaan.

Tussenstreepje

- Samenstellingen met cijfers en afkortingen krijgen een tussenstreepje:
5-jarig contract, tv-toestel, e-mail.
- In woordcombinaties zet je een streepje tussen alle losse woorden die samen het geheel vormen:
doe-het-zelf, kant-en-klaar.
- Samenstellingen die bestaan uit Engelse woorden die niet helemaal zijn ingeburgerd krijgen wel een tussenstreepje: *all-in, flip-over.*

Voorzetsels

- Staan er twee voorzetsels achter elkaar? Schrijf de voorzetsels aan elkaar, dus: *uw klacht staat bovenaan, uw klacht ligt onderop.*
- Na een zelfstandig naamwoord achter twee voorzetsels schrijf je de voorzetsels los: *uw klacht staat boven aan de lijst, uw klacht ligt onder op de stapel.*
- Staat er hier, er of daar in de zin, gevolgd door een voorzetsel, dan schrijf je er, hier en daar aan het voorzetsel vast: *ik kijk ernaar, daarover praten wij nog.*
- Staat er een werkwoord achter? Wanneer het voorzetsel geen onderdeel is van het werkwoord schrijf je: *wat wil je erbij doen, ik heb hierop gewacht.*
- Is het voorzetsel wel onderdeel van het werkwoord, dan hoort: *de leverancier gaat de deur voor u ophangen.* Ook: *Het ziet ernaar uit.*

Accenten

Accenten op de e

- Alleen als dit nodig is voor de uitspraak: *enquête, carrière, résumé.*
- Niet als die er in het Frans of Latijn ook niet staan: *per se.*

Accenten op andere letters

- Bij ingeburgerde Franse woorden hoef je geen accent te plaatsen op de a, o, of u, zoals zone, ragout.
Uitzondering: *3 à 4 medewerkers.*

Klemtoontekens

- Wil je een woord benadrukken, gebruik dan het accent aigu: *Jé van hét.*
- Op hoofdletters horen geen accenten.
- Zet op het woord een alleen accenten als je het verkeerd kunt lezen.
Hij deed het één keer goed. Een van beiden.

Afkortingen

Zet geen punten in afkortingen:

- die je letter voor letter uitspreekt: *tv, ICT*
- die je als een woord uitspreekt: *aids, vip*
- van schooltypen en opleidingen: *havo, aio*
- van wetten en regelingen: *AOW, WIA*
- van maten, valuta's en eenheden: *cm, kW*

Zet wel punten in afkortingen:

- van academische titels: *drs., mr.*
- die je uitspreekt als het woord waar de afkorting voor staat: *ca., enz., i.v.m., t.b.v.*

Gebruik kleine letters:

- als het hele woord ook met kleine letters wordt geschreven: *t.z.t., pc*
- in afkortingen van onderwijsvormen en academische titels: *drs., havo*
- als de afkorting ingeburgerd is: *dvd, btw*
- in afkortingen van Nederlandse maten, gewichten en eenheden: *cm, cal*

Gebruik hoofdletters:

- als het hele woord ook met hoofdletters geschreven wordt: *KvK*
- als de afkorting nog niet helemaal is ingeburgerd: *ADSL, ICT*
- in afgekorte titels van internationale opleidingen: *MBA*
- in afkortingen van wetten en regelingen: *AWBZ, AOW*
- in internationale afkortingen van munteenheden: *USD, EUR*
- in sommige internationale afkortingen van maten, gewichten en eenheden: *kWh, KB*

Punten

- Gebruik in afkortingen van namen van organisaties en bedrijven geen punten: *KvK.*
- Volg in afkortingen het hoofdlettergebruik van de hele woorden: *PvdA.*
- Schrijf bedrijfspunten met kleine letters en zonder punten: *bv, nv, vof*, tenzij de bedrijfsvorm onderdeel is van de naam: *Nyna B.V.*

Apostrof

- Volg de uitspraak: *cadeaus, agenda's.*
- Na -y volgt altijd apostrof-s: *baby's.*
- Na -ey, -ay, of -oy volgt juist geen apostrof-s: *essays.*
- Hoor je aan het eind van een woord een klinker,

maar schrijf je een medeklinker, dan hecht je de s aan het woord: *sjahs.*

- Eindigt het woord op een toonloze e, een accent of is de klinker met twee letters geschreven, dan volgt een s: *lentes, cafés, shampoos.*
- Is er sprake van bezitsaanduiding? Als deze eindigt op een s, dan gebruik je alleen een ' ; als deze eindigt op de klinkers a, o, i, y en u krijg je 's en voor alle andere letters schrijf je de s gewoon achter de naam vast: *dat is Els' mobieltje, dat is Ali's auto, dat is Piets pen.*

Woorden met een achtervoegsel (zoals -tje, -er)

Schrijf een apostrof als:

- het bij een afkorting hoort: *tbs'er*
- het een cijfer bevat: *A4'tje*

In een samenstelling

- Gebruik een koppelteken als de afkorting, het cijfer of symbool deel uitmaken van een samenstelling met een zelfstandig naamwoord: *sms-bericht, K3-hit.*

C of K?

Voorbeelden C

- Product, publicatie, contract.

Voorbeelden K

- Elektriciteit, akkoord.

Hoofdletters

Begin van de zin

Elke zin begint met een hoofdletter, tenzij

- De zin begint met een letter of symbool: 1 mei is de Dag van de Arbeid.
- De zin begint met 's, 't of 'n: 's Avonds.

Bij uitdrukking van eerbied

- Ambtsaanduidingen van ministers, gemeenteraadsleden en kabinetsleden krijgen een kleine letter: *koningin, wethouder, minister.* Maar het is: de Minister van Financiën als we het hebben over de persoon.

Aanduiding van een naam

- Het eerste woord bij namen van bedrijven en instellingen.
- Merknamen (op enkele uitzonderingen na).
- Het eerste woord van wetten, verordeningen, nota's en rapporten: *Wetsontwerp rechterlijke reorganisatie, Strategienota.*

Werkwoorden

Zoek de stam

Wil je weten hoe je een werkwoord moet spellen? Zoek dan eerst de stam. De stam is het hele werkwoord min –en

- Worden is het hele werkwoord, word is de stam.
- Schrijven is het hele werkwoord, schrijf is de stam.

Verbuiging

- Kijk of het werkwoord in de tegenwoordige, verleden of voltooid tijd moet staan.

- Gebruik voor de tegenwoordige tijd de volgende werkwoordsvormen:

ik met stam:

ik word, ik schrijf

jj, zij, hij, u met stam + t:

hij wordt, hij schrijft

wij, jullie, zij met stam + en:

zij worden, zij schrijven

Twijfel je over d of t? Vervang het werkwoord bijvoorbeeld door loop of loopt. Hoor je een t, dan schrijf je die ook.

Je en jij

Staat je of jij achter het werkwoord? Gebruik vervolgens alleen de stam: *word je lid, ga je mee?*

Voltooid tijd

- Is de laatste letter van de stam een van de medeklinkers uit 't kofschip, dan zet je er in de voltooid tijd een t achter: *maken – maak – gemaakt.*
- Staat die laatste letter niet in 't kofschip of is het een klinker? Sluit dan af met een d: *renoveren – renoveer – gerenoveerd.*

Truc: maak een bijvoeglijk naamwoord van het voltooid deelwoord en je komt er vanzelf achter of het een d of t moet zijn: de gerenoveerde woningen, de gemiste kans.

Gebiedende wijs

- Gebruik voor de gebiedende wijs alleen de stam van het werkwoord, dus zonder t.
Doe mee, ga mee.
- Gebruik je de gebiedende wijs met u, dan komt er wel een t achter de stam: *Doet u mee, gaat u mee.*

2. Correspondentie

Voor de schriftelijke correspondentiemiddelen (brieven en e-mailberichten) gebruiken we vaste waarden voor adressering, aanhef, slotformule en taalgebruik.

Letter

De nieuwe huisstijlletter van Wonen Midden-Delfland voor de brieven en e-mails is de Verdana 10 pts. Kopjes die wat meer aandacht nodig hebben, mogen in 11 pts en headings in 14 pts.

Naam

Wonen Midden-Delfland blijft Wonen Midden-Delfland. We gebruiken de naam altijd voluit, dus WMD is geen officiële afkorting. Vanwege de lange naam en het streepje kiezen we alleen voor het webadres en de e-mailadressen voor een verkorte versie: wonenmd.nl en info@wonenmd.nl.

2.1 BRIEVEN

NAW-gegevens

Vaste lay-out

Voor een eenduidige en professionele uitstraling naar buiten toe hanteren wij een vaste indeling. In de opmaak:

- beginnen de onderdelen aan de linkerkant altijd op dezelfde positie
- volgt een witregel na elke alinea
- ligt de volgorde van het afzenderblok vast (datum, kenmerk, behandeld door, telefoonnummer et cetera) –zie de voorbeeldbrieven
- boven elke nieuwe alinea komt een kopje –zie de voorbeeldbrieven

Adressering

In de adressering is ruimte voor:

- eventueel speciale aanduidingen
- naam organisatie
- naam van de persoon aan wie de brief is gericht (geen t.a.v.)
- de heer en mevrouw altijd voluit met voorletters
- geen afkortingen als de schrijfwijze bekend is (geen v. of v.d.)
- adres
- postcode en woonplaats

Als de naam wel bekend is maar het geslacht niet dan is het:

De heer of mevrouw De Vries (dus niet de heer/mevrouw De Vries)

Postcode en woonplaats

De postcode wordt als volgt voor de plaatsnaam geschreven: vier cijfers, spatie, twee hoofdletters, twee spaties en de woonplaats.
Dus: 3155 TG Maasland

Titelatuur geadresseerde

Als je de geadresseerde met zijn of haar titel wilt aanspreken, kan dit als volgt:

- achter de titelaanduiding komt een punt
- in de adressering komt voor de titelaanduiding mevrouw of de heer...
- tussen de voorletters komen punten maar geen spaties, achter de laatste voorletter komt wel een spatie
- tussen partnernaam en meisjesnaam komt een streepje
- aanspreektitels weglaten, dus je schrijft nooit: de weledelgeleerde heer enzovoorts

Telefoonnummers

Telefoonnummer als volgt noteren:

010 592 50 93

06 109 186 04

0800 0000

(tenzij de leesbaarheid anders vereist, zoals de meterkast sticker)

Afzenderblok

Over een aantal zaken hoeft je niet na te denken:

- de datum van de brief wordt automatisch gevuld
- onze eigen gegevens zoals bankrekening, adres et cetera staan rechts op het briefpapier (deze gegevens zijn voorgedrukt en komen tevoorschijn als je print)

De volgende zaken vul je zelf in:

- onderwerp (in niet meer dan vijf woorden)
- ons kenmerk

Taalgebruik/briefindeling

Aanhef

Keuzemogelijkheden voor de aanhef.

- Als iemand bekend is:
 - Beste heer of mevrouw... (naam),
 - Beste heer, mevrouw, (wanneer de naam niet bekend is),

- Beste heer of mevrouw De Vries (naam bekend maar geslacht niet),
- Beste mevrouw De Vries-Zeeuw,

- Als iemand onbekend is:
 - aanhef mag achterwege blijven
 - Geachte huurder,
 - Geachte heer of mevrouw,
- Nooit:
 - LS
 - Geachte heer/mevrouw

Voorvoegsels

Voorvoegsels zoals van, van der en de worden met kleine letters geschreven en altijd voluit als de voorletter bekend is. Als de voorletter niet bekend is, schrijf je het voorvoegsel met een hoofdletter. De aanhef wordt afgesloten met een komma.

Voorbeelden:

De heer A. de Vries, Beste heer De Vries

Wanneer de correspondentie naar officiële instellingen gaat, gebruik dan een aanhef die de hele groep aanspreekt. Geachte directie, Geacht college,

Beginzinnen

✗ Niet doen

- Ingesloten vindt u...
- Bijgaand zenden wij u...
- In aansluiting op...
- Middels deze brief...

✓ Wel doen: bepaling van tijd

- Vanmorgen heeft u mij gevraagd...
- Vorige week...
- Sinds enige tijd...
- Al jarenlang is...

✓ Wel doen: bepaling van plaats

- In het persbericht van...
- In het jaarverslag van...
- In uw brief van...
- In de notitie van...

✓ Wel doen: graag

- Graag nodig ik u uit...

- Graag stel ik u op de hoogte...

✓ Wel doen: bepaling van tijd

- Zoals beloofd
- Zoals afgesproken

Eindzinnen

✗ Niet gebruiken

- Wij vertrouwen u hiermee van dienst te zijn geweest
- Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd
- Hopende u hiermee van dienst te zijn geweest
- Inmiddels verblijven wij

✓ Wel gebruiken

- Heeft u nog vragen, dan kunt u mij bellen...
- Heeft u nog vragen, dan kunt u contact met mij opnemen
- Wilt u meer informatie...
- Ik wens u alvast veel succes met...

Slot

Afsluiten met: *Met vriendelijke groet*. Alleen bij juridische en formele documenten kies je voor *Hoogachtend*.

Hieronder de handtekening

- Voornaam en achternaam (een voornaam past beter bij de huidige kernwaarden dan alleen de voorletters), of liever nog: een digitale handtekening.
- Functienaam en naam van de eventuele afdeling allebei met een kleine letter (behalve aan het begin van een zin, dan is het met een hoofdletter).

Deze manier van opschrijven van naam en functienaam geldt ook voor de visitekaartjes, e-mailberichten en andere items waar contactgegevens op staan.

Gebruik titels

Naast de voornaam **alleen** je titel gebruiken wanneer dit de boodschap en/of de professionaliteit van Wonen Midden-Delfland versterkt. Hiervan is eigenlijk alleen maar sprake in formele, zakelijke contacten. In andere contacten scheidt dit afstand.

Bijlagen

Bijlagen komen onderaan de brief te staan.

Bijvoorbeeld:

Bijlage: uw huurovereenkomst

Kopie aan

Als je een kopie van brief of memo aan een ander stuurt, vermeld je dit na de bijlagen:

Kopie aan: mevrouw Van Dael

PS

Een PS of NB onderaan een mailing of brief is erg ouderwets. Zeker de jongere doelgroepen weten niet wat dit betekent. Wil je ergens de aandacht op vestigen? Dat kan ook met: *Tip, Let op* of wat je zelf nog bedenkt.

Voorbeeldbrief:

WONEN
Midden-Delfland

Postadres
Postbus 82
3155 ZH Maasland

Bezoekadres
Langetaam 4
3155 TG Maasland

T 010 592 50 93
E info@wonenmd.nl
www.wonenmd.nl

NL63RABO0340403446
KvK Haaglanden 27212813
BTW NL 8201.71.098.B.01

Aan de bewoners
Slot de houvelaan 4/26
Maasland

Maasland, 26 oktober 2017

Kenmerk : TR/WMD
Onderwerp : nieuwe LED-buitenverlichting

Geachte bewoners,

De buitenverlichting van uw galerij en in het trappenhuis zijn verouderd. Om die reden hebben wij besloten om de huidige armaturen te laten vervangen door LED-verlichting.

Planning
Mertens elektra uit Wieringen gaat de verlichting voor ons vervangen. Naar verwachting vinden de werkzaamheden in week 44 of 45 plaats. U ondervindt hier verder geen overlast van.

Vragen?
Heeft u toch nog vragen, dan mag u uiteraard contact met mij opnemen. U kunt mij bereiken op telefoonnummer 010-5925093. Of stuur een e-mail naar trobben@wonen-middendelfland.nl

Met vriendelijke groet,
Wonen Midden-Delfland

Ton Robben
Complexbeheerder

2.2. E-MAILBERICHTEN

Een e-mail is een bericht dat je in twee tellen tikt en verstuurt. Hierin schuilt dan ook het gevaar. Je denkt minder na over de toon en schrijft anders dan je normaal in een brief zou doen. Ook de aanhef en ondertekening schieten er nogal eens bij in. De grootste irritatie die ontvangers van e-mails hebben is het grote aantal spel- en stijlfouten: typfouten, kromme zinnen en onduidelijke afkortingen. Dus wil je even snel een e-mail typen? Lees in alle gevallen voor het verzenden toch de tekst door, zeker in het formele e-mailverkeer.

E-mails hebben bovendien een onzekere juridische status. Het is aan te raden e-mails met een belangrijke inhoud daarom ook per brief te verzenden.

Voor de nieuwe huisstijl is een e-mailsjabloon gemaakt voor het versturen van e-mailberichten. Het sjabloon bestaat uit een disclaimer en een e-mailhandtekening.

De basis

Een mail is in ieder geval:

- correct qua formulering en inhoud
- duidelijk
- klantvriendelijk
- snel leesbaar
- kort en helder

Stijl

Een e-mail heeft vaak een wat informeler karakter dan een brief. In de meeste gevallen spreek je mensen in de 'jij'-vorm aan, tenzij het een officiële mail is. Verder houd je je aan de eerder genoemde taal- en stijlregels. En vooral:

- gebruik korte zinnen
- schrijf actief en persoonlijk
- wees concreet

Aanhef

Bij een e-mail heb je meer alternatieven voor de aanhef dan bij een brief. Bijvoorbeeld:

Beste Astrid
Goedemiddag heer Berendts

Opening

Mensen scannen hun binnengekomen mailtjes en lezen later pas door. Kom daarom direct tot de kern:

Hartelijk dank voor de getoonde belangstelling voor de woning aan...

Afsluiter

Zo sluit je af: *Met vriendelijke groet*

E-mail handtekening

Onder een e-mail hoort een fatsoenlijke ondertekening. ICT zet de nieuwe handtekening voor de ingang van de nieuwe huisstijl over. Voorstel:

Met vriendelijke groet,

Yvette van Dael
Interim communicatieadviseur
(ik ben aanwezig/afwezig op maandag)



Wonen Midden-Delfland
Langetaam 4
3155 TG Maasland

Telefoon 010 592 50 93
Mobiel 06 109 186 04

Denk aan het milieu voordat u deze mail print.

Disclaimer

De informatie in dit e-mailbericht, inclusief eventuele meegezonden bestanden, is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde Openbaarmaking aan derden, in elke vorm dan ook, is alleen mogelijk na toestemming van Wonen Midden-Delfland. Ontvang je per ongeluk dit bericht, dan vragen we je het bericht van je computer te verwijderen en dit te melden aan de afzender van het bericht.

Afwezigheidsassistent

Op vakantie of niet alle dagen werkzaam? Zet dan de afwezigheidsassistent aan. Deze vind je onder bestand, onder het icoontje Automatisch antwoorden. Klik op het icoontje en volg de aanwijzingen in het venster. Twee voorbeelden:

Bedankt voor je e-mail. Ik ben tot 3 juni afwezig en niet in staat om mijn mails te beantwoorden. Voor dringende zaken kun je terecht bij mijn collega... op telefoonnummer...

Ik werk alleen op maandag, dinsdag en vrijdag. Of: Ik ben afwezig op woensdag en donderdag. Voor dringende zaken kun je contact opnemen met het secretariaat van de afdeling..., telefoon...

3. Teksten brochures en website

Alle hiervoor genoemde kenmerken gelden ook voor de teksten van brochures en de website. Tekstschrijvers schrijven wervend en enthousiasmerend, en vermijden waar nodig ingewikkelde zaken. Ook zijn zij extra alert op het gebruik van korte zinnen, actief taalgebruik, het gebruik van leespauzes, korte kopregels om de lezer door een tekst heen te leiden en een consequent gebruik van tijden (dus geen verschillende tijden door elkaar heen gebruiken).

Lettertype

Zoals eerder vermeld is de Verdana het standaard lettertype in de brieven en andere correspondentiemiddelen. In de folders, de overige printmiddelen en op de website is dit de Lato.

Meer informatie over lettertypen en opmaak is terug te vinden in het huisstijl handboek dat op de G-schijf onder Data/Nieuwe Huisstijl staat opgeslagen.

4. Tips

Taaltips

- Afkortingen maken de tekst minder toegankelijk voor de lezer. Vermijd daarom: d.w.z., i.v.m., etc. Schrijf altijd voluit: *dat wil zeggen, in verband met of et cetera*.
- Afkortingen die wel mogen, omdat ze kort zijn en exact verwijzen naar een bepaald woord: *a.s., jl., d.d.*
- In opsommingen kies je voor bullets of gedachtestreepjes in plaats van alle tekst achter elkaar plakken.
- Afkortingen van bedrijven, wetten et cetera schrijf je de eerste keer voluit: WMO is de Wet maatschappelijke ondersteuning. Wanneer de afkorting bijna een eigen naam is, zoals in het geval van de NS, hoef je dit niet te doen.
- Vermijd tangconstructies: zet zo veel mogelijk bij elkaar wat bij elkaar hoort.
- Vraag je altijd af of duidelijk is waar een verwijzwoord naar verwijst.
- Schrijf tijdsaanduidingen in cijfers met punt en nullen:

✘ Niet zo

Van 9.30 tot 17 uur

✔ Maar zo

Van 09.30 tot 17.00 uur

Cijfers

- Cijfers tot twintig voluit schrijven: twaalf huurders, 41 huizen. Als de toepassing in dezelfde alinea getallen in woorden en cijfers oplevert, kies dan voor cijfers. In deze 12 woningen huren 41 mensen.
- Ook voluit: de tientallen tot honderd, de honderdtallen tot duizend en de getallen duizend, honderdduizend en miljard.
- Bedragen als € 100,- opschrijven en niet als 100,00 euro.
- Procenten schrijf je in cijfers en met %-teken. Dus: 11% en niet elf procent.
- Na een cijfer aan het begin van de zin geen hoofdletter: 66 personen gaan...
- Getallen tot vier cijfers schrijf je zonder punt: 1000; vanaf vijf cijfers schrijf je een punt voor het derde cijfer: 11.500.

Behalve in een tabel waarin een opsomming staat:	
2500	2.500
3750	17.498
3.456	6.598

Opsommingen

De zin die de opsomming inleidt, eindigt met een dubbele punt. Bestaat de opsomming uit hele zinnen, dan begint elke zin met een hoofdletter en eindigt de zin met een punt.

Wij zetten de voordelen voor u op een rijtje:

- U ontvangt twee keer per jaar de nieuwsbrief.

- U bent altijd verzekerd van het laatste nieuws van Wonen Midden-Delfland.

In een opsomming die uit losse woorden of uit delen van zinnen bestaat, begint elk onderdeel met een kleine letter en eindigt het met een puntkomma. Alleen het laatste onderdeel van de opsomming krijgt dan een punt.

Wij zetten de voordelen voor u op een rijtje:

- twee keer per jaar de nieuwsbrief;

- altijd verzekerd van het laatste nieuws van Wonen Midden-Delfland.

Als de delen van een opsomming uit één enkel woord of een klein groepje woorden bestaan, kun je de leestekens eventueel ook helemaal weglaten.

Wij zetten de voordelen voor u op een rijtje:

- twee keer per jaar de nieuwsbrief

- altijd verzekerd van het laatste nieuws

Dit zijn geen dwingende regels, maar richtlijnen.

Leestekens

Punt

Een punt geeft het eind van een zin aan. Als de zin eindigt met een punt uit een afkorting, volgt geen extra punt meer. *Dit kwam binnen op 24 december jl.*

Komma

De komma is een van de moeilijkste leestekens in het Nederlands. Lastig is dat er geen regels zijn aan de hand waarvan je kunt bepalen wanneer op welke plaats komma's gebruikt moeten worden. Het belangrijkste uitgangspunt is dat je een komma

plaatst wanneer er bij het voorlezen een duidelijke pauze hoorbaar is. Hoe langer de zin is, hoe meer behoefte er bestaat aan een rustpunt in de zin, en dus aan een komma.

In de volgende gevallen is een komma altijd op z'n plaats:

- in opsommingen
- tussen gelijkwaardige bijvoeglijke naamwoorden (een oude, donkere kast)
- tussen twee persoonsvormen (wie niet komt, krijgt een brief)
- na de aanhef boven een brief
- in plaats van *en* of *of* in een opsomming
- tussen langere hoofdzinnen waar een voegwoord tussen staat, zoals *want*, *aangezien*, *maar*, *omdat*, *indien*, *terwijl*. Alleen voor het voegwoord dat wordt nooit een komma geplaatst.

En ja, voor *en* mag een komma.

Puntkomma

Een puntkomma houdt het midden tussen een punt en een komma. Net als de punt sluit de puntkomma een mededeling af, maar tegelijkertijd maakt hij duidelijk dat er een directe band is met de volgende mededeling.

We hebben ons doel voor dit jaar gehaald; vooral de Eet Mee Praat Mee-avonden waren succesvol.

Het gaat dus altijd om twee hoofdzinnen die vrij nauw met elkaar samenhangen; een punt tussen de zinnen zou een iets te sterke scheiding uitdrukken.

Aanhalingstekens

- Citaten komen tussen enkele aanhalingstekens. Als je een hele zin citeert, begint het citaat met een hoofdletter: *Astrid de Koning: 'Onze bestuurder is in overleg met...'*
- Een uitspraak binnen een citaat krijgt dubbele aanhalingstekens, behalve op internet (dit staat de leesbaarheid in de weg).
- Titels van boeken, namen, delen van zinnen schrijf je cursief of tussen enkele aanhalingstekens.

Contact

Wonen Midden-Delfland

Langetaam 4
3155 TG Maasland

T 010 592 50 93
E info@wonenmd.nl
www.wonenmd.nl