

# Schrijfwijzer klantgericht bericht

## Tips voor toon, taalgebruik en opbouw

Deze schrijfwijzer helpt je bij het schrijven van een klantgericht bericht, zoals e-mails aan studenten en docenten. De schrijfwijzer helpt je helder, klantgericht en vriendelijk communiceren met tips voor een goede voorbereiding, de juiste toon en taalgebruik, en Engelse vertaling.

## Fasen schrijfproces

1. Begin niet meteen met schrijven, bepaal eerst:
  - a. de doelgroep, doel en onderwerp van de tekst
  - b. de inhoud van de tekst
  - c. de opbouw van de tekst
2. Schrijf de tekst (*tip: leg de tekst even weg*)
3. Controleer de tekst (*tip: laat iemand meelesen die het onderwerp niet kent*)

### Vragen die je jezelf kan stellen:

- Wie is de lezer?
- Wat wil ik bereiken met het bericht?
- Wat wil de lezer weten of moet de lezer doen?
- Wat is de belangrijkste boodschap die ik wil overbrengen?
- Wat zijn mogelijke vragen of twijfels van de lezer?
- Welke informatie of actiepunten moeten er zeker in staan?

## Toon en taalgebruik

Gebruik de juiste toon en schrijf begrijpelijk. Eenvoudige taal, óók voor hogeropgeleiden, maakt een overtuigende en vriendelijke indruk.

De juiste toon	Niet	Wel
Schrijf vanuit het lezersperspectief (niet vanuit je eigen kennis en werkproces).	<i>Wij sturen</i> <i>Wij adviseren</i> <i>Wij vragen</i>	→ <i>Je ontvangt</i> → <i>Je kunt het beste</i> → <i>Wil je</i>
Schrijf persoonlijk.	<i>De faculteit/de student</i>	→ <i>Wij/jij</i>
Schrijf positief, beschrijf wat je wél wil.	<i>Geef je niet te laat op</i> <i>Om misbruik van gegevens te voorkomen</i>	→ <i>Geef je op tijd op</i> → <i>Om je gegevens te beschermen</i>
Schrijf met respect voor anderen, vermijd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stereotiep taalgebruik</li> <li>• Genderspecifiek taalgebruik</li> <li>• Het vereenzelvigen van mensen met hun kenmerken</li> </ul>	<i>Vrouwelijke CEO</i> <i>Brandweerman</i> <i>De blinde</i>	→ <i>CEO</i> → <i>Brandweerkracht</i> → <i>De blinde persoon</i>
Als je de lezer wil oproepen tot (inter)actie, wees daar dan duidelijk in.	<i>Meld je aan voor &lt;datum&gt;</i> <i>Wil je ons voor &lt;datum&gt; bevestigen...</i>	

## Helder taalgebruik

Gebruik woorden die de lezer kent en geef bij vaktermen uitleg.		
Schrijf afkortingen altijd de eerste keer voluit met de afkorting tussen haakjes.		<i>Onderwijs- en examenregelingen (OER)</i>
Voorkom ouderwets taalgebruik.		<i>Gebruik geen woorden als derhalve, desalniettemin, hetgeen, gezien de, trachten.</i>
Gebruik geen voorzetselstijl.	<i>Met betrekking tot</i> <i>Met behulp van</i>	→ <i>Over</i> → <i>Door</i>
Schrijf woorden die bij elkaar horen aan elkaar ( <u>samenstellingen</u> ).	<i>Bachelor opleiding</i> <i>Panel discussies</i>	→ <i>Bacheloropleiding</i> → <i>Paneldiscussies</i>
Voorkom dubbel gebruik van voornaamwoorden.	<i>Hij/zij heeft</i>	→ <i>Zij hebben of de student heeft</i>
Maak korte zinnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Eén hoofdgedachte per zin</i></li> <li>• <i>Maximaal 15-20 woorden</i></li> <li>• <i>Weinig hulpwerkwoorden als zullen, willen, gaan, etc</i></li> </ul>	
Wissel korte en lange zinnen af, dat maakt je tekst dynamischer.		<i>In jaar 2 en 3 heb je meer ruimte om zelf te kiezen hoe jij je opleiding invult. Maar hoe kies je wat het beste bij jou past? We helpen je graag op weg.</i>
Schrijf actief, maak duidelijk wie wat doet en vermijd zinnen met zullen, worden, kunnen.	<i>De documenten zullen door de afdeling beoordeeld worden.</i>	→ <i>De afdeling beoordeelt de documenten.</i>
Gebruik geen <u>naamwoordstijl</u> .	<i>De uitvoering van het beleid...</i>	→ <i>De onderwijsdirectie voert het beleid uit.</i>
Gebruik geen <u>tangconstructie</u> ; zet bij elkaar wat bij elkaar hoort en hak een lange zin eventueel in tweeën.	<i>De leidinggevende kan voor een collega die voor langere tijd met verlof gaat, een vervanger benoemen.</i>	→ <i>Soms gaat een collega langere tijd met verlof. De leidinggevende kan dan een vervanger benoemen.</i>

## Tekstopbouw

De uitleg over tekstopbouw is geschreven voor e-mails, maar je kunt elementen ook toepassen op andere soorten teksten, zoals beleidsstukken of webteksten.

Onderwerpregel	Beschrijf kort waar het bericht over gaat / wat de urgentie ervan is. Bij een tweetalig bericht is het onderwerp in ieder geval Engels. Als het onderwerp kort is, kun je het tweetalig maken.						
Inleiding, onderdelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanleiding: waar komt het bericht vandaan?</li> <li>• De kernboodschap: belangrijkste punt van het bericht.</li> <li>• Het doel van het bericht: waarom krijgt de lezer dit bericht?</li> </ul>						
Alinea's	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eén onderwerp per alinea</li> <li>• Kernboodschap vooraan</li> <li>• Samenhangend geheel</li> <li>• Niet te lang (richtlijn 4-5 regels)</li> <li>• Witregels tussen alinea's</li> </ul>						
Tussenkopjes	Maak je tekst makkelijk leesbaar (scanbaar) met tussenkopjes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een nieuw onderwerp is een nieuw kopje</li> <li>• Gebruik korte zinnestelsels in krantenkopstijl</li> <li>• Kopjes geven duidelijk aan wat daaronder volgt</li> </ul>						
Opsommingen	Gebruik opsommingen/bullets om de lezer snel overzicht te geven.						
<b>Signaalwoorden</b> (structuurwoorden)	Signaalwoorden maken duidelijk hoe zinnen samenhangen, dit maakt de tekst makkelijker te lezen.						
Verwijzing naar website	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hou het bericht zo kort mogelijk en verwijs waar mogelijk naar een UvA-pagina</li> <li>• Geef een duidelijke beschrijving van de bestemming van de link: Niet: <a href="#">Klik hier</a> voor informatie over het toetsstelsel Ans Exam Wel: <a href="#">Ans Exam</a> is het toetsstelsel van de UvA</li> <li>• Controleer altijd of de link werkt voordat je een bericht verstuurt</li> </ul>						
Contactpersoon	Geef altijd aan waar de lezer terecht kan met vragen.						
Afzender	De afzender is afhankelijk van de inhoud van het bericht: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Ondertekening als team, bij algemeen bericht</td> <td style="width: 50%;"><i>Bericht over vakaanmelding</i> <i>Met vriendelijke groet,</i> <i>De onderwijsbalie</i></td> </tr> <tr> <td>Persoonlijke ondertekening, bij persoonlijk contact</td> <td><i>Met vriendelijke groet,</i> <i>&lt;Naam&gt;, studieadviseur</i></td> </tr> <tr> <td>Ondertekening namens iemand, soms kan een combinatie goed werken</td> <td><i>Uitnodiging uitreiking</i> <i>Met vriendelijke groet,</i> <i>namens opleidingsdirecteur &lt;naam&gt;,</i> <i>De onderwijsbalie</i></td> </tr> </table>	Ondertekening als team, bij algemeen bericht	<i>Bericht over vakaanmelding</i> <i>Met vriendelijke groet,</i> <i>De onderwijsbalie</i>	Persoonlijke ondertekening, bij persoonlijk contact	<i>Met vriendelijke groet,</i> <i>&lt;Naam&gt;, studieadviseur</i>	Ondertekening namens iemand, soms kan een combinatie goed werken	<i>Uitnodiging uitreiking</i> <i>Met vriendelijke groet,</i> <i>namens opleidingsdirecteur &lt;naam&gt;,</i> <i>De onderwijsbalie</i>
Ondertekening als team, bij algemeen bericht	<i>Bericht over vakaanmelding</i> <i>Met vriendelijke groet,</i> <i>De onderwijsbalie</i>						
Persoonlijke ondertekening, bij persoonlijk contact	<i>Met vriendelijke groet,</i> <i>&lt;Naam&gt;, studieadviseur</i>						
Ondertekening namens iemand, soms kan een combinatie goed werken	<i>Uitnodiging uitreiking</i> <i>Met vriendelijke groet,</i> <i>namens opleidingsdirecteur &lt;naam&gt;,</i> <i>De onderwijsbalie</i>						

# Checklist na het schrijven van je bericht

Is je tekst:

- gericht op de lezer?
- persoonlijk, positief en respectvol?
- duidelijk over wat de lezer moet doen of weten?
- zonder moeilijke woorden, of zijn deze goed uitgelegd?
- vrij van ouderwets taalgebruik?
- zonder lange, ingewikkelde zinnen?
- actief geschreven?
- voorzien van een duidelijk onderwerp?
- voorzien van een duidelijke inleiding?
- verdeeld in korte alinea's met kopjes?
- voorzien van bullets waar passend?
- voorzien van links die de bestemming beschrijven?
- inclusief een contactpersoon of team voor vragen?
- doorgelezen door een collega van een ander team?

Als je na het schrijven van je bericht alle vakjes kunt afvinken, dan is je tekst duidelijk en klantgericht!

## Engelse vertaling

- Brits-Engels
- [www.deepl.com](http://www.deepl.com) voor de vertaling
- [UvA-vertaallijst](#) voor juiste terminologie
- [UvA English Style Guide](#) voor schrijfwijze van bijv. academische titels en datum

## Handige links

- [Schrijfstijl UvA](#)
- [Onze taal](#)

## Hulp of advies bij je tekst?

[internecomunicatie-eb@uva.nl](mailto:internecomunicatie-eb@uva.nl) - Team Interne Communicatie, Marketing en Communicatie