

# Schrijfwijzer

## Wold & Waard

**SCHRIJFWIJZER Wold & Waard**

**Versie** : 1.0

**Datum** : 31-10-2016

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
Schrijfwijzer	3
Schrijfcoaches	3
Gebruik van sjablonen	3
<b>2. Voordat je begint met schrijven</b>	<b>4</b>
Vraag 1: Wat is het doel van de brief of e-mail?	4
Vraag 2: Wie leest de brief of de e-mail?	4
Vraag 3: Hoe bouw je de brief en de e-mail op?	4
<b>3. De opbouw van de tekst</b>	<b>5</b>
Een lezersgerichte structuur	5
Tekstkopjes boven de alinea's	5
ondertekenen van de brief	6
Wie ondertekent de brief?	6
<b>4. Schrijfstijl</b>	<b>7</b>
Schrijf actief	7
Spreek de lezer aan	7
Zet de lezer centraal vanuit een gelijkwaardige relatie	7
Schrijf positief	7
Formuleer heldere zinnen	8
Gebruik eigentijdse en concrete taal	8
Gebruik Opsommingen bij 3 of meer onderdelen	9
wees zorgvuldig tot in de details	9
afspraken over woorden met verschillende schrijfwijzen	10
<b>5. Verschil brief en e-mail</b>	<b>11</b>
Snelle mailwisseling	11
Tips over e-mailen	11
uniforme handtekening onder e-mail	12
<b>Bijlage 1 - Spellingsregels op een rijtje</b>	<b>13</b>
<b>Bijlage 2 - Lijst met veelgebruikte woorden</b>	<b>15</b>

# 1. Inleiding

Bij Wold & Waard gebruiken we veel verschillende communicatiemiddelen. We schrijven bijvoorbeeld brieven, webteksten, brochures, e-mails, social media berichten.

Voor onze uitstraling vinden we het belangrijk dat de schrijfstijl past bij onze kernwaarden: solide, actief en betrokken. Bovendien moet de schrijfstijl uniform zijn, zodat het voor de lezer duidelijk is wat wij bedoelen. We willen duidelijk communiceren! Daarom hebben we de schrijfwijzer ontwikkeld: een handig hulpmiddel voor alle medewerkers die in hun dagelijks werk schriftelijk communiceren.

## SCHRIJFWIJZER

In de schrijfwijzer ligt de nadruk op het schrijven van een goede brief en e-mail. Deze gebruiken we namelijk het meest. Veel van de informatie is algemeen van aard. De schrijfwijzer helpt je ook bij het schrijven van andere documenten.

### Opbouw schrijfwijzer

De schrijfwijzer begint met een aantal praktische vragen die je als schrijver op weg helpen. Daarna geeft het informatie over de opbouw van een tekst en onze schrijfstijl. In de bijlage is een lijst te vinden met de juiste schrijfwijze van veelgebruikte woorden. Is het bijvoorbeeld directeurbestuurder of directeur-bestuurder?

Op school leerden we vroeger over de spellingsregels. Wanneer schrijf je een -t en wanneer een -d. En hoe zit het ook alweer met 't kofschip en 't fokschaap. Omdat het juist spellen niet altijd zo gemakkelijk is, staan de belangrijkste regels ook nog in de bijlage.

## SCHRIJFCOACHES

Het is prettig om met praktische vragen bij een collega te kunnen aankloppen. Bij Wold & Waard zijn er collega's, die het schrijven aardig onder de knie hebben. Je kunt altijd bij hen aankloppen.

## GEBRUIK VAN SJABLONEN

In verschillende systemen gebruiken we sjablonen. Deze sjablonen zijn aangepast aan onze huisstijl, zodat iedere brief dezelfde opmaak heeft. Ook voor notities, verslagen, agenda's en rapporten zijn sjablonen beschikbaar. Het is de bedoeling dat iedereen gebruik maakt van deze sjablonen.

Er zijn ook verschillende standaardbrieven beschikbaar. Deze kun je als basis gebruiken in verschillende situaties.

## 2. Voordat je begint met schrijven...

Voordat je begint met schrijven moet je jezelf altijd de volgende vragen te stellen:

### VRAAG 1: WAT IS HET DOEL VAN DE BRIEF OF E-MAIL?

Iedere brief of e-mail heeft een doel. Bedenk voordat je schrijft wat dit doel is. Wil je een huurder informeren? Of verwacht je een reactie van de huurder? Geef het doel van de brief of e-mail duidelijk aan en pas de inhoud van de tekst hierop aan.

### VRAAG 2: WIE LEEST DE BRIEF OF DE E-MAIL?

Probeer je te verplaatsen in de lezer van de brief: Stel je voor dat jij bijvoorbeeld de huurder bent en thuis op de bank zit. Je maakt de envelop van Wold & Waard open of opent de mail. Hoe moet de brief dan overkomen?

### VRAAG 3: HOE BOUW JE DE BRIEF EN DE E-MAIL OP?

Gebruik een vaste opbouw die bestaat uit de volgende elementen:

- De inleiding      Hierin leg je kort de aanleiding en het doel van de brief of e-mail uit.
- De kern            Kom direct ter zake. Leg duidelijk uit wat de kernboodschap is. Geef in de rest van de alinea de onderbouwing van de kernboodschap
- De afsluiting     Vat lange brieven kort samen. Laat de lezer weten dat hij altijd contact kan opnemen bij vragen.

## 3. De opbouw van de tekst

### EEN LEZERSGERICHTE STRUCTUUR

Elke brief/mail heeft een kop (de inleiding), een heldere boodschap (de kern) en een functionele staart (het slot).

#### De inleiding

Je valt niet zomaar met de deur in huis. De lezer moet eerst weten waarom hij de brief of e-mail krijgt. In de inleiding leg je kort de aanleiding en het doel uit.

De inleiding schrijven we zo lezersgericht en duidelijk mogelijk. Vaak beginnen we met zinnen zoals 'Naar aanleiding van uw brief 2 januari jl.', maar het kan eigentijdser en functioneler:

- De aanleiding *Op 2 januari 2012 stuurde u ons een brief.*
- Het onderwerp *Hierin vroeg u om (...)*
- Het doel *In deze brief geef ik u antwoord op uw vragen.*

#### De kern

De kern begint met de belangrijkste boodschap voor de lezer. Daarna volgt de onderbouwing. Per kernboodschap één alinea:

- Kernboodschap: *U hebt recht op huurtoeslag.*
- Onderbouwing: *Uw inkomen is namelijk (...). Dit bedrag is lager dan (...).*

#### Het slot

Het slot is bedoeld om lange brieven of mails samen te vatten. We zetten de deur op een kier voor volgend contact en eventueel kun je een persoonlijke noot toevoegen:

*In deze brief heb ik u uitgelegd hoe (...). Hebt u nog vragen? Neemt u dan gerust contact met mij op via telefoonnummer 0594 - 51 21 61.*

### TEKSTKOPJES BOVEN DE ALINEA'S

Kopjes maken de brief overzichtelijk en beter leesbaar. Boven elke alinea staat een kopje. Zo ziet de lezer in één oogopslag wat er in een brief allemaal aan bod komt. Kopjes zijn dikgedrukt. Er zijn drie soorten kopjes:

- Kopjes die het onderwerp beschrijven: *De verbouwing / Onze reactie*
- Kopjes met de kernboodschap *Meldt u aan via [www.woldwaard.nl/aanmelden](http://www.woldwaard.nl/aanmelden)*
- Kopjes in vraagvorm: *Wanneer komt de aannemer? / Wat betaalt u?*

Kopjes met de kernboodschap hebben de voorkeur. Het helpt de lezer om heel snel de belangrijkste informatie te laten weten.

## ONDERTEKENEN VAN DE BRIEF

Een persoonlijke en zakelijke stijl kunnen prima samengaan. Voorletters komen bij de adresgegevens. In de brief zelf staat de voornaam met achternaam. Functies schrijven we met een kleine letter. Afdelingen schrijven we met een hoofdletter:

*Met vriendelijke groet,*

*Jan Jansen  
manager Woondiensten*

## WIE ONDERTEKENT DE BRIEF?

Vroeger was de manager van de afdeling vaak de ondertekenaar van de brief. Eigenlijk past dat niet bij onze manier van omgaan met onze huurders. En in veel gevallen gebeurt dat ook niet meer. We zijn betrokken bij onze lezer en daar past bij dat de schrijver van de brief ook degene is die de brief ondertekent.

### Uitzondering bij zwaarwegende onderwerpen

Soms helpt het als we de brief juist wel laten ondertekenen door de manager van de afdeling of door de directeur-bestuurder. Daarmee krijgt een brief meer kracht.

Bijvoorbeeld: Iemand gedraagt zich agressief op ons kantoor. Wij sturen dan een brief waarin we vertellen dat hij of zij ons kantoor niet meer mag betreden. De brief krijgt meer gewicht als de naam van de manager of directeur-bestuurder daar onder staat.

### Als afspraak geldt:

- Brieven met een juridisch karakter worden ondertekend door de manager van de afdeling.
- Financiële brieven waarin bedragen naar voren komen die buiten je eigen mandaat vallen, worden ondertekend door de manager van de afdeling.

Twijfel je? Dan kun je overleggen met je leidinggevende.

## 4. Schrijfstijl

### SCHRIJF ACTIEF

Veel hulpwerkwoorden, zoals worden, zullen, kunnen en willen, maken zinnen langdradig en onpersoonlijk. Je kunt beter benoemen wie wat doet door de lijdende vorm te schrappen:

Dus niet:	<i>De kosten worden gefactureerd.</i>
Maar wel:	<i>Wij sturen een rekening van de kosten.</i>
Dus niet:	<i>Wij zullen uw aanvraag in behandeling nemen.</i>
Maar wel:	<i>Wij nemen uw aanvraag in behandeling.</i>
Dus niet:	<i>Ik wil u verzoeken het formulier te ondertekenen.</i>
Maar wel:	<i>Ik verzoek u het formulier te ondertekenen.</i>
Of nog beter:	<i>Wilt u het formulier ondertekenen?</i>

### SPREEK DE LEZER AAN

<i>Geachte mevrouw Janssen</i>	in alle gevallen goed te gebruiken
<i>Beste mevrouw Janssen</i>	als je denkt dat de ontvanger dit op prijs stelt
<i>Beste Janine</i>	naar een collega of zeer goede relatie

### ZET DE LEZER CENTRAAL VANUIT EEN GELIJKWAARDIGE RELATIE

In onze teksten laten we zien dat we naast de lezer staan in plaats van daarboven. Dat kan door je op te stellen als adviseur en je te verdiepen in de lezer. Leg uit wat wetten en regels voor hem of haar betekenen.

Schrijf vanuit een persoonlijk perspectief en gebruik liever 'u' dan 'ik'.

Gebruik op een logische manier u, ik en wij:

<i><u>U</u> hebt ons een brief gestuurd.</i>	De lezer is 'u'.
<i>Graag geef <u>ik</u> antwoord op uw vragen.</i>	'Ik' beantwoordt de brief.
<i><u>Wij</u> hebben besloten om...</i>	'Ik' is de ondertekenaar van de brief
	'Wij' nemen (wettelijke) besluiten.
	Dus niet: <i>Woningcorporatie Wold &amp; Waard heeft besloten</i>

### SCHRIJF POSITIEF

Gebruik positieve woorden en zinnen. Ook bij negatieve boodschappen. Niet beschrijven wat er gebeurt als de lezer niets doet, maar beschrijven wat er gebeurt als hij wél wat doet:

Dus niet:	<i>Uw betaling dient vóór 30 december bij ons binnen te zijn. Als uw betaling niet voor die datum plaatsvindt, wordt een incassobureau ingeschakeld</i>
Maar wel:	<i>Zorgt u ervoor dat u voor 30 december heeft betaald? Zo voorkomt u dat wij een incassobureau inschakelen.</i>

Hoe ver je hierin gaat is wel afhankelijk van de 'ernst' van de brief. Bij een derde betalingsherinnering is dit voorbeeld misschien iets te vrijblijvend. Dan is een dwingender schrijfwijze meer gepast.

## FORMULEER HELDERE ZINNEN

Een leesbare zin bevat maximaal 15 woorden. Elke zin bevat niet meer dan één boodschap. Hoe? Zet bijvoorbeeld eens een punt op de plek van een komma of bij 'en'.

Voorkom openingszinnen die beginnen met woorden zoals 'Naar aanleiding van...', 'Op basis van...' en 'Aangezien...'. Begin liever met de situatie van de lezer. Bijvoorbeeld: 'U hebt ons een vraag gesteld over...'

## GEBRUIK EIGENTIJDSE EN CONCRETE TAAL

Schrijf zoals je een boodschap in een gesprek zou uitleggen. Gebruik woorden die alle lezers gebruiken of begrijpen. Voorkom het gebruik van afkortingen. Niet iedereen kent de betekenis ervan. Sommige afkortingen hebben meer betekenissen (bijvoorbeeld t.a.v.) en vaak zijn ze te vervangen door een korter, eigentijds woord.

Vermijd jargon, vaktaal en abstracte woorden.

aanvangen	→ beginnen
afgezien van	→ behalve
als gevolg van	→ door
alsmede	→ ook
binnen twee weken	→ uiterlijk 1 januari 2017
bovenstaand telefoonnummer	→ 0123 – 45 67 89
conform	→ zoals, volgens
desalniettemin	→ toch
dientengevolge	→ daardoor
door middel van, middels	→ door, met, via
gaarne	→ graag
heden	→ nu, vandaag
(hier)omtrent	→ (hier)over
indien	→ als, wanneer
in verband met	→ door, omdat, volgens, voor
inzake of aangaande	→ over
jl. 1 januari	→ afgelopen 1 januari of 1 januari 2017
met betrekking tot	→ over, voor
onder invloed van	→ door
ondergetekende	→ ik
op het gebied van	→ op, over, voor
ten aanzien van	→ aan, bij, op, over, van, voor
ten behoeve van	→ voor
teneinde	→ om
wederom	→ weer, opnieuw
welke	→ die, dat
zo snel mogelijk	→ uiterlijk 1 januari 2017



## GEBRUIK OPSOMMINGEN BIJ 3 OF MEER ONDERDELEN

Bestaat een opsomming uit 3 of meer onderdelen? Dan is de tekst beter leesbaar als je ze onder elkaar zet.

En het maakt de tekst een stuk overzichtelijker. Er zijn 3 verschillen manieren om op te sommen. Ze beginnen allemaal met een liggend streepje.

### Opsomming van woorden:

Bij opsommingen van losse woorden hoef je geen ;-teken te gebruiken aan het einde.

#### Bijvoorbeeld:

- Groen
- Rood
- Blauw

### Opsomming met zinsdelen

Als de opsomming in een zin doorloopt, begin je elke opsommingsregel met een kleine letter en eindig je met een puntkomma. De laatste regel eindigt met een punt.

#### Bijvoorbeeld:

U kunt in aanmerking komen voor een toeslag als:

- uw inkomen lager is dan ..;
- u in de provincie Groningen woont;
- als u alleen in de woning woont.

### Opsomming met hele zinnen

Iedere zin van de opsomming begint met een hoofdletter en eindigt met een punt, als de opsomming uit hele zinnen bestaat.

#### Bijvoorbeeld:

Wat kunt u van ons verwachten?

- U ontvangt van ons een brief.
- Wij spreken samen een datum af.
- Op de afgesproken datum komen wij op bezoek.

### Opsomming met cijfers

Een opsomming met cijfers gebruiken we niet in brieven. Het gebruiken van streepjes geeft een rustiger beeld. In verslagen of rapporten gebruiken we soms wel cijfers als opsommingstekens. Bijvoorbeeld als de teksten bij een opsommingsteken lang zijn. Het gebruik van cijfers kan dan juist duidelijkheid geven.

## WEES ZORGVULDIG TOT IN DE DETAILS

Voor een verzorgde, heldere en consistente stijl:

- Een liggend streepje als opsommingsteken.
- Getallen altijd als cijfer.
- Bedragen met een euroteken, een spatie tussen het teken en het bedrag, een punt voor de duizendtallen en één streepje op het eind: € 12.000,-.

Voorkom dat het euroteken blijft zweven aan het einde van een regel. Het is lelijk als het bedrag zelf op de volgende regel staat.

- We schrijven nu telefoonnummers met een tussenstreepje: 0594 - 51 21 61.
- In de datum is de maand voluit geschreven: 1 januari 2017.
- Schrijf foutloos Nederlands en houdt rekening met algemeen geldende voorkeursschrijfwijzen. We schrijven meneer De Boer en niet meneer de Boer. In bijlage 1 staan de belangrijkste spellingsregels op een rijtje.

#### **AFSPRAKEN OVER WOORDEN MET VERSCHILLENDE SCHRIJFWIJZEN**

Sommige woorden kun je op verschillende manieren schrijven. Met of zonder hoofdletter of met of zonder tussen-s bijvoorbeeld. In de bijlage 2 staat een lijst met woorden die we in ons werk regelmatig gebruiken.

## 5. Verschil brief en e-mail

De opbouw en inhoud van een e-mail is hetzelfde als bij een brief. Het heeft een inleiding, een kern en een afsluiting. Wanneer gebruik je een e-mail en wanneer stuur je een brief? Er is geen eenduidig antwoord op deze vraag te geven.

We sturen een e-mail terug als iemand ons per mail een vraag stelde. Ook als je vervolgens een brief gebruikt als het om bijvoorbeeld een woningtoewijzing gaat. Je mailt dan dat er een brief volgt. Je kunt eventueel de brief als bijlage bijvoegen.

Onze communicatie met huurders verschuift steeds meer van post naar mail of huurdersportaal.

In deze schrijfwijzer gaan we daar verder niet op in. De manier waarop je schrijft verschilt niet wezenlijk.

### SNELLE MAILWISSELING

Een e-mail heeft dus net als een brief een inleiding, een kern en een afsluiting. Stuur je een aantal e-mails heen en weer? Of reageer je snel op de e-mail van de lezer? Dan kan de inleiding korter zijn. Herhaal in ieder geval de vraag van de lezer. Hiermee laat je zien hoe je de vraag begrepen hebt.

### TIPS OVER E-MAILEN

- Geef in de onderwerpregel al de kern van de boodschap.
- Vul als allerlaatste het e-mailadres is.  
*Je voorkomt daarmee dat je per ongeluk mails te vroeg verstuurt.*
- Verwijder e-mailgeschiedenis als je een e-mail beantwoordt.  
*Soms krijg je een mail van een huurder doorgestuurd van een collega. Jij neemt deze mail in behandeling. Let er op dat je niet relevante tussenmails verwijdert voor je de vragensteller terugmailt.*
- Soms is bellen beter.  
*Vragen zijn snel gesteld in een mail. Vaak is een antwoord snel gegeven, maar bedoelde je het net iets anders. Om misverstanden te voorkomen is het handiger om dan de telefoon te pakken en in een gesprek duidelijkheid te geven.*
- Wees je bewust van de inhoud van de mails naar collega's.  
*Stelregel: schrijf niet intern wat je extern niet zou willen delen*  
*Voorbeeld: je mailt je collega met het verzoek om contact op te nemen met een huurder. Je hebt net een vervelend telefoongesprek gehad. Misschien heb je de neiging om even stoom af te blazen over dat gesprek. Doe dat dan liever in een gesprek, dan in de mail. Daarmee voorkom je dat de huurder per ongeluk de inhoud van de mail doorgestuurd krijgt.*
- Wacht even voor je reageert op een e-mail die je raakt.  
*Reageer niet vanuit een eerste impuls. Wacht liever een dag langer voor je reageert.*
- Bedenk of doorsturen of cc'en wel echt nodig is.
- Krijg je een e-mail terwijl je afwezig bent? Stuur dan een automatisch bericht waarin je dat vertelt.
- Reageer altijd binnen het aantal dagen dat is afgesproken.

## UNIFORME HANDTEKENING ONDER E-MAIL

Veel mensen gebruiken ongeveer deze e-mailhandtekening. Soms met meer of minder informatie. Soms met andere kleur letters, soms ook met ander lettertype.



Hiernaast zie je een sjabloon dat je kunt gebruiken. We gebruiken deze alleen bij externe mails. Voor interne mails is het niet nodig.

Je kunt zelf variëren in inhoud:

- Zet je wel of niet je 06- nummer er in
- Is het wenselijk om je aanwezigheid te vermelden of juist niet.

## Bijlage 1 - Spellingsregels op een rijtje

### D's en t's: tegenwoordige tijd

Regel: stam + t

ik loop, jij loopt, hij/zij/u loopt

ik vind, jij vindt, hij/zij/u vindt

Let op: loop je? Loopt je vader?

*Ezelsbruggetje: vul 'open' in en je hoort of er nog een -t achter komt.*

### D's en t's: verleden tijd

Regel: stam + de

stam + te ('T KoFSCHiP)

ik verfde, jij verfde, hij/zij/u verfde

ik werkte, jij werkte, hij/zij/u werkte

*Ezelsbruggetje: luister naar de klank. Je hoort of er een te of de komt.*

### D's en t's: voltooid deelwoord

Regel: (ge+) stam + d

(ge+) stam + t ('T KoFSCHiP)

ik heb geverfd, jij hebt geverfd, hij/zij/u heeft geverfd.

*Ezelsbruggetje: verleng het werkwoord. Je hoort of er een -t of -d komt.*

### Engelse werkwoorden

Vervoeg je op dezelfde wijze als het Nederlands. Je kijkt alleen niet naar de laatste letter, maar je luistert of de laatste klank in het kofschip zit. Zo ja? Dan krijgt het woord een -t in de verleden en voltooid tijd. Let ook op de 'e' bij sommige woorden...

<i>sms'en</i>	<i>e-mailen</i>	<i>deleten</i>	<i>faxen</i>
ik sms	ik e-mail	ik delete	ik fax
hij sms't	hij e-mailt	hij deletet	hij faxt
hij sms'te	hij e-mailde	hij deletete	hij faxte
heeft ge-sms't	heeft ge-e-maild	heeft gedeletet	heeft gefaxt

### Voltooid deelwoord: bijvoeglijk gebruikt

Altijd de kortste vorm. Dus: De verbrande rolluiken of Het gestrande schip

### Dat of wat?

Dat verwijst terug naar een zelfstandig naamwoord.

Dus: het bedrijf dat, het kind dat.

Wat verwijst terug naar een zinsdeel of iets onbepaalds.

Dus: het regent vandaag, wat ik jammer vind.

Of: Dat is alles wat je krijgt.

### Hen of hun?

Hun:

- bezittelijk voornaamwoord (hun huis)

- geen voorzetsel, wel mogelijk (ik geef hun de kaartjes)

Hen:

- na voorzetsel (geef het aan hen)
- geen voorzetsel, ook niet mogelijk (ik heb hen gezien)

### Voorzetsels

Een voorzetsel schrijf je aan het werkwoord vast, als het in het 'hele' werkwoord ook vaststaat. Dus: uithalen en halen uit. Staat er, daar, hier of waar voor een voorzetsel dat niet aan een werkwoord vastzit? Dan schrijf je het aan deze woorden vast. Dus: ik ga ervan uit, ervoor in aanmerking komen.

### Tussen-n

Regel: schrijf een tussen-n in samenstellingen als het eerste deel een zelfstandig naamwoord is dat alleen een meervoud op -(e)n heeft.

Dus: krantenartikel, pannenkoek, hondenhok.

En: groentezaak, horlogemaker, aspirineleverancier.

*Uitzondering 1:* Het woord is een bijvoeglijk naamwoord en het eerste deel heeft een versterkende betekenis (je kunt het vervangen door 'heel erg'). Dus: beretrots, reuzeleuk, boordevol.

*Uitzondering 2:* Het eerste deel is in de gegeven context 'enig in zijn soort'. Dus: zonnebank, Koninginnedag, maneschijn.

*Uitzondering 3:* Versteend en vermeend: één van beide delen is niet meer herkenbaar als afzonderlijk woord in de oorspronkelijke betekenis. En: het lijkt een samenstelling, maar dat is het niet. Dus: bolleboos, flierefluiter, klerelijer.

### Samenstellingen

Een samenstelling is een combinatie van woorden die ook zelfstandig kunnen voorkomen. Alle samenstellingen schrijf je aan elkaar.

Dus: langetermijnplanning, vrijetijdsbesteding, foutparkeren

### Wanneer een streepje?

We schrijven een streepje bij:

- gelijkwaardige delen. Dus: chef-kok, zwart-witfoto;
- botsende klinkers. Dus: toe-eigenen, zo-even;
- bepaalde voorvoegsels: pro-, interim-, ex-, niet-;
- aardrijkskundige namen en hun afleidingen. Dus: Zuid-Afrikaans, Noord-Hollander, West-Vlaams;
- samenstellingen met cijfers, afkortingen en symbolen. Dus: 80-jarige, tv-kijken, e-mail.

### Wanneer een trema?

We gebruiken een trema bij:

- niet samenstellingen, afleidingen en getallen. Dus: verifiëren, beëindigen, tweeëntwintig;
- bij het meervoud van woorden die op 'ie' eindigen. -ën als de klemtoon op de laatste lettergreep valt. Dus: knieën. -n als de klemtoon niet op de laatste lettergreep valt. Dus: oliën.

## Bijlage 2 - Lijst met veelgebruikte woorden

In de onderstaande lijst vind je de juiste schrijfwijze van woorden die vaak gebruikt worden. Staat het woord dat je zoekt niet in de lijst? Kijk dan op de website [www.woordenlijst.org](http://www.woordenlijst.org).

### Woorden met hoofdletters?

We schrijven namen van afdelingen en formele overlegvormen met een hoofdletter:

- afdeling Woondiensten, afdeling Vastgoed en afdeling Financiën en Control
- Raad van Commissarissen
- Huurdersplatform
- Vereniging van Eigenaren
- Ondernemingsraad
- Managementteam

### Wel of geen tussen-s?

In het algemeen geldt dat je een s schrijft als je tussen de beide losse delen een s hoort:

- huurdersparticipatie
- personeelsbijeenkomst

Er zijn ook twijfelgevallen:

- tevredenheidsonderzoek of tevredenheidsonderzoek: het mag allebei
- belanghouderbijeenkomst of belanghoudersbijeenkomst: het mag allebei

*Bij Wold & Waard geldt de afspraak: We schrijven de tussen-s in twijfelgevallen wel, als je hem hoort en als er geen raar woord ontstaat.*

### Wel of geen koppelstreepje?

Er zijn veel regels voor het gebruik van koppeltekens. Woorden die voor ons handig zijn:

- cv-ketel
- cv-installatie
- hr-combiketel
- directeur-bestuurder

### Onze fondsen:

- Rioolontstoppingsfonds
- Glasschadefonds
- Servicefonds
- Tuinonderhoudsfonds

### Onze telefoonnummers:

- Servicelijn Onderhoud
- Servicelijn Algemeen