

**De schrijfwijzer van Dytter.**

# Dit is de taal bij onze tone of voice.

Dit document, onze schrijfwijzer, beschrijft de manier waarop we onze tone of voice taal- en stijltechnisch neerzetten. Zowel de algemene uitgangspunten als de details.

Het is belangrijk dat we dat altijd en overal op dezelfde manier doen. Zo zorgen we voor herkenbaarheid en een onderscheidend karakter, de basis voor elk sterk merk. Bovendien helpt deze schrijfwijzer je een aantal algemene schrijfregels toe te passen die je teksten leesbaarder maken. Op die manier breng je je boodschap duidelijk over op je lezer.

Daarom is dit document voor iedereen die bij of met Dytter werkt aan interne en externe communicatie waarin tekst een rol speelt, hoe klein ook.



## Prioriteer voordat je schrijft.

Bepaal eerst wat je kernboodschap is en noteer de punten die je verder nog wilt overbrengen, van belangrijk naar minder belangrijk.

## Maak van het einde van je tekst het begin van een volgende tekst.

Maak je einde altijd het begin van iets volgend. Gebruik een call-to-action, verwijst naar een volgend artikel, leg een relatie met een andere pagina, een ander kanaal of een ander onderwerp. Kies dat op basis van wat voor je lezer relevant is.

## Maak je tekst ruimtelijk en scanbaar.

Gebruik witregels, duidelijke tussenkoppen, beeld en quotes voor ruimtelijkheid en scanbaarheid.

## Wees consistent.

Noem belangrijke producten en termen steeds op dezelfde manier, zo hou je het herkenbaar.

## Vermijd jargon.

Gebruik geen woorden die alleen je collega's begrijpen. Denk aan de belevingswereld van je lezer

## Gebruik moderne taal.

Dus geen woorden als aanvankelijk, middels, alsmede, te allen tijde, omtrent.

## Schrijf op taalniveau b1.

Lang niet iedereen die in de zorg werkt begrijpt moeilijke woorden. Twijfel je? Check dan [www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl).

## Wees zuinig met Engelse termen.

Gebruik ze alleen als je het niet in het Nederlands kan zeggen.

## Zet een punt achter je kop.

Om het doelgerichte karakter van Dytter te benadrukken, schrijven we koppen en tussenkoppen met een punt achter de kop.

## Vermijd holle termen.

Dus nooit: authentiek, transparant, dynamisch, klantgericht en denken in oplossingen. Probeer concreter te zijn en formuleer in originele woorden.

## Schrijf in de actieve vorm.

Vermijd onnodige hulpwerkwoorden zoveel mogelijk en benoem het onderwerp. Vaak zijn dat willen, kunnen, mogen, moeten, zullen en gaan.

## Schrijf woordsamenstellingen aan elkaar.

Samenstellingen schrijven we aan elkaar, behalve als je een Nederlands woord aan een Engels woord koppelt of als de woorden aan elkaar geschreven verwarrend lezen. Dus organisatiestructuur, organisatie-idee, meeting-gegevens.

## Gebruik zo min mogelijk haakjes en sterretjes.

Schrijf je boodschap volledig op, in lopende zinnen.

## Gebruik zo min mogelijk uitroeptekens.

Alleen bij enthousiaste uitroepen gebruik je een uitroepteken.

## Gebruik zo min mogelijk afkortingen.

Schrijf woorden voluit, dus inclusief in plaats van incl., bijvoorbeeld in plaats van bv. Uitzonderingen: als de afkorting gangbaarder is dan de voluit geschreven versie, dus zzp, btw en QR-code zijn prima.

## Schrijf bedragen met een € en een spatie.

Bij bedragen gebruiken we het euroteken: €. Tussen de € en het bedrag plaatsen we een spatie. Na het bedrag schrijven we geen ,-. Dus: € 100.

## Zo schrijf je cijfers en getallen.

Getallen schrijven we tot en met twintig in letters, daarna in cijfers, behalve honderd, duizend, miljoen, miljard, biljoen en triljard. Dus zes, tien, 21, honderd, 101, duizend, 1,5 miljard. Uitzonderingen: administratieve teksten, zoals overzichten, facturen en voorstellen.

## Zo schrijf je tijden.

Tijden schrijven we in letters, behalve als het geen op kwartier afgeronde tijden zijn, dus half tien, 08.25. Uitzonderingen: administratieve teksten, zoals overzichten, facturen en voorstellen.

## Gebruik spaties bij het schrijven van telefoonnummers.

Vaste telefoonnummers schrijf je zo: 085 40 14 970 en mobiele nummers zo: 06 21 57 81 63.

## Zo schrijf je de datum.

Bij een datum schrijf je de maand voluit, de rest in cijfers, dus: 25 november 2022. In administratieve documenten voor intern gebruik schrijf je alleen cijfers, dus 25-11-2022.

## Zo schrijf je opsommingen.

Gebruik waar mogelijk opsommingen om de leesbaarheid van je tekst te verbeteren.

Zet nooit een punt achter een zin in een bulletpoint. Tenzij dat bulletpoint uit meerdere zinnen bestaat, of als er een punt staat achter een ander bulletpoint.

Gebruik het liefst opsommingen van drie of vijf.

//

Progressief, toegankelijk en doelgericht.

Dat is hoe we praten als merk."

Tim Daalderop

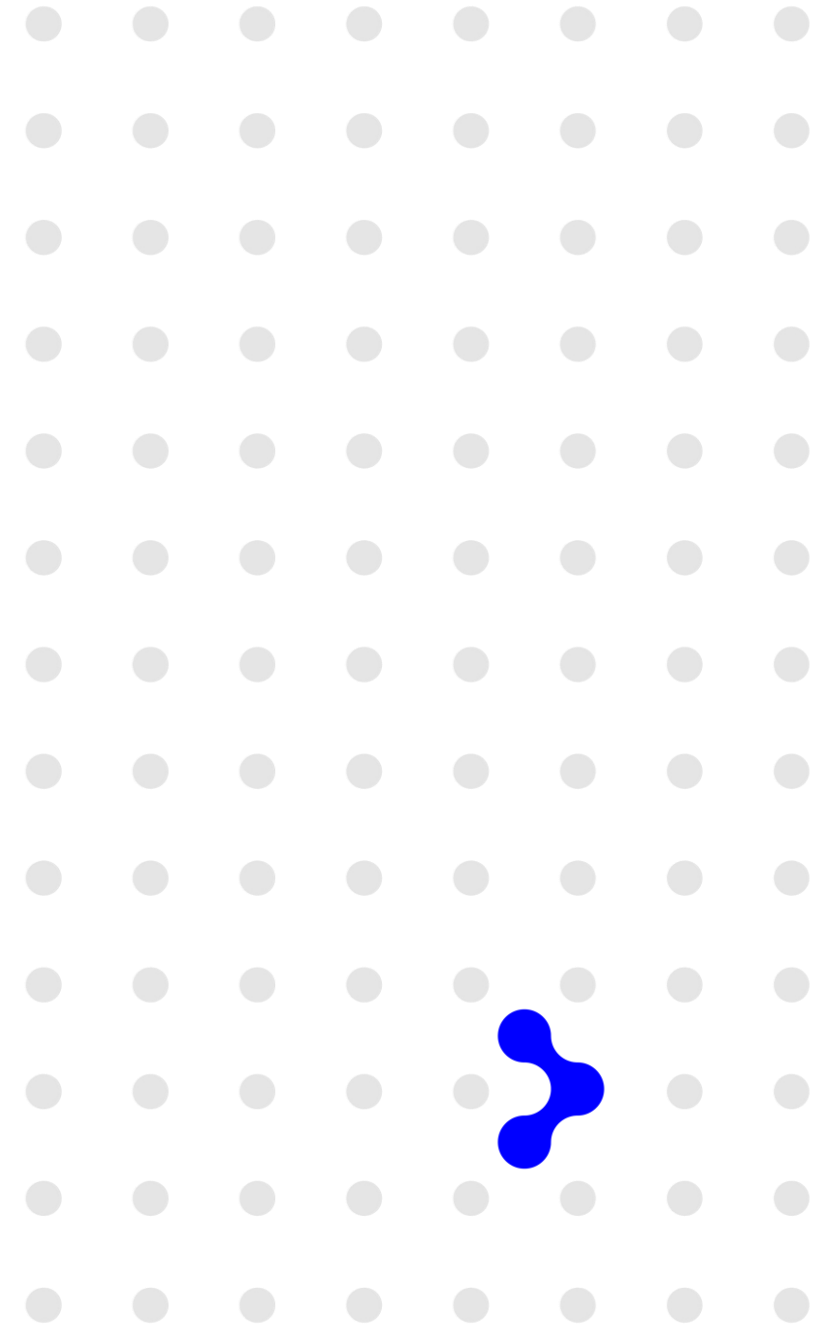




# Dit is onze tone of voice in de praktijk.

We horen jullie denken: “leuk die schrijfwijzer, maar hoe maak ik hier gehakt van voor mijn eigen communicatie?” Daar hebben we een antwoord op. In de slides hieronder zie je per afdeling een tekst herschreven in de nieuwe tone of voice.

Al spreekt het voor zich: links is oud – kan beter, rechts is nieuw – is beter.



# Marketing

## Kan beter.

Beste lezer,

Om 2022 goed te beginnen introduceren we iets nieuws. In onze nieuwe columnreeks 'Operatie Nieuw Welzijn' werp ik elk kwartaal een scherpe blik op de zorg en de stand van zaken rond de revolutie die wij daarin ontketenen met ons boekingsplatform Dytter. Te beginnen bij waar de revolutie begon: mijn vader werd ziek.

Lees hier mijn verhaal, maar ook dat van u. Want dat wat onze ouders aangaat, raakt ons allemaal: [naar 'Operatie Nieuw Welzijn'](#)

Hartelijke groet,

André Piso

## Ja, beter.

Beste [naam ontvanger],

In mijn nieuwe column 'Operatie Nieuw Welzijn #2' werp ik een scherpe blik een scherpe blik op de zorg en de stand van zaken rond de revolutie die wij daarin ontketenen met ons platform Dytter.

*"Quote uit column"*

De hele column lees je [hier](#).  
Tot volgend kwartaal.

Hartelijke groet,

André Piso

## Wat is het verschil?

Korter, doelgerichter, en persoonlijker. De aanhef wordt gepersonaliseerd door de naam en we voegen een quote uit de column toe om de lezer te triggeren. Verder sluiten we af met een aankondiging voor de volgende column om ze betrokken te houden.

# Community Zorgverleners

*Kan beter.*

Hoi [naam zzp'er],

Om ervoor te zorgen dat je documenten altijd up to date zijn, checken we regelmatig of de documenten van onze zorgverleners nog geldig zijn. Uit onze laatste check bleek dat je (documenttype) op (datum) verloopt. We hebben uiterlijk een week voor die datum een nieuw (documenttype) nodig. Je kunt dat (documenttype) mailen naar [contact@dytter.com](mailto:contact@dytter.com). Wij koppelen het voor je aan je profiel.

Heb je een vraag? Stuur ons dan een appje, een mail of bel ons op 030 22 73 351. We helpen je graag verder.

Hartelijke groet,  
Team Dytter

*Ja, beter.*

Hi [naam zzp'er],

Je (documenttype) is verlopen. Lever je nieuwe (documenttype/types) aan, zodat je via Dytter aan het werk kunt blijven. Het enige wat je hoeft te doen is voor (datum) je nieuwe (documenttype) te mailen naar [contact@dytter.com](mailto:contact@dytter.com). Dan koppelen wij dat aan je profiel.

Heb je een vraag? [Mail](#) of [app](#) ons dan gerust.

Hartelijke groet,

Gretha en Emma.

Wat is het verschil?

Van verhalend naar doelgericht. Om ervoor te zorgen dat.. vervangen door je document is verlopen. Persoonlijke touch: afsluiten met Gretha en Emma ipv team Dytter.

# Community Zorgorganisatie

*Kan beter.*

Beste John,

Hopelijk gaat alles goed met je.

De samenwerking overeenkomst is ondertekend, superfijn om dit te horen. Aan mij nu de taak om alles klaar te zetten zodat we goed van start gaan.

Voor het aanmaken van het bedrijfsprofiel heb ik nog aantal vragen:

- Naam facturatieafdeling
- Mailadres facturatie

Om diensten in het platform te kunnen zetten heb ik gegevens nodig van de desbetreffende teams. Om dat te doen heb ik de volgende gegevens van je nodig:

- Teamnaam:
- Zorgsector: (vvt, ghz, ggz)
- Zorgtype: (Intramuraal/extramuraal)
- Kostenplaatsnummer:
- Adresgegevens:
- Tijden vroege & late diensten:
- Algemene informatie kan zelf ingevuld worden

Als het bedrijfsprofiel en het team is aangemaakt plan ik graag een afspraak in om je te voorzien van een training.

Voor nu een fijne dag en tot snel.

Wat is het verschil?

Doelgerichter: in de eerste alinea aangeven wat het doel is van de mail en gebruik maken van minder bulletpoints. Focus op wat echt belangrijk is. Persoonlijk: afsluiten met Nick en aangeven dat je altijd kan bellen of mailen

*Ja, beter.*

Beste ...,

Wat goed om te horen dat we gaan samenwerken. Aan mij nu de taak om alles klaar te zetten zodat we goed van start gaan. Hiervoor heb ik nog een aantal gegevens nodig:

Per team:

- Teamnaam
- Zorgtype: Intramuraal of Extramuraal
- Kostenplaatsnummer
- Adresgegevens
- Tijden vroege & late diensten

Algemeen:

- De naam van de facturatieafdeling
- Het mailadres voor de facturatie

Als het bedrijfsprofiel en het team is aangemaakt plan ik graag een afspraak in om je wegwijs te maken in het platform.

Heb je nog vragen? Bel of mail gerust.

Fijne dag,

# Sales

*Kan beter.*

Beste ... ,

Wij als Dytter vinden dat zorg altijd, overal en voor iedereen beschikbaar moet zijn.

Ik heb je telefonisch proberen te bereiken, maar ik kreeg je niet te spreken. Graag stel ik mijzelf via deze weg aan je voor. In een digitaal tijdperk, kan een introductiefilmpje natuurlijk niet achterblijven. Ik ben erg benieuwd wat je ervan vindt.

[Introductievideo Dytter \(Didier Hendriksen\)](#)

Er is momenteel veel aan de hand in de zorgwereld. De vraag naar zorg stijgt, de kosten nemen toe en er is een verschuiving naar het zzp schap. Tegelijkertijd willen organisaties de continuïteit van zorg blijven waarborgen. Wij zijn erg benieuwd hoe .. omgaat met deze ontwikkelingen en gaan graag het gesprek aan om te kijken of we elkaar kunnen inspireren. Wij plannen hiervoor graag een meeting met je in. De volgende twee data zijn wij beschikbaar:

- Woensdag 23 februari om 11:00
- Donderdag 24 februari om 14:00

Schikken deze dagen niet? Via deze [link](#) plan je een meeting met mij in, dan wordt dit tijdslot direct voor je gereserveerd in mijn agenda.

Ik kijk uit naar je reactie.

Wat is het verschil?

Persoonlijker door meteen te schrijven voor de ontvanger ipv eerst over onszelf beginnen. Doelgerichter: na de video direct vragen naar een contactmoment. Vrijblijvend: hopelijk spreek ik je snel.

*Ja, beter.*

Beste [naam ontvanger],

Personeelstekort, ziekteverzuim en een ingewikkelde zorgplanning. Het zijn zaken waar je als zorgorganisatie waarschijnlijk mee te maken hebt. En dat is zonde, want er is een oplossing.

In deze video – in vier stappen handen aan het bed– vertel ik meer over deze oplossing en wat wij voor ... kan betekenen. Zodat ook jullie binnenkort voldoende zorgverleners voor jullie cliënten hebben.

[ GIF VIDEO ]

Link: Video in vier stappen meer handen aan het bed.

Wil je meer weten of kennismaken? We denken graag met je mee.  
06 820 692 88  
[didier.hendriksen@dytter.com](mailto:didier.hendriksen@dytter.com)

Hopelijk spreek ik je snel.

# Development Zorgverlener app

*Kan beter.*

**Hier zie je een overzicht van je boekingen en openstaande aanvragen.**

**De status van de boeking is aangegeven met een kleur:**

**Groen: Deze is door jou geaccepteerd**

**Oranje: Dit is een nieuwe boeking en wacht op jouw reactie**

**Rood: Deze boeking is heb je afgewezen**

*Ja, beter.*

**Dit is een overzicht van je geplande boekingen en openstaande aanvragen.**

**Groen betekent dat je de boeking hebt geaccepteerd.**

**Oranje betekent dat je nog niet gereageerd hebt op de aanvraag. Laat de planner weten of je kunt.**

**Rood betekent dat je de boeking hebt afgewezen.**

Wat is het verschil?

Doelgerichter geschreven: hier zie je vervangen voor dit is.

Lekker leesritme door met hetzelfde te beginnen: groen betekent dat je..

# Finance

*Kan beter.*

Goedemorgen all,

This is your weekly friendly reminder 😊

Morgen rond 13:00 uur zullen wij de diensten t/m zondag 6 maart j.l. weer administratief gaan afhandelen. Op jullie naam staan nog een of meer diensten open. Willen jullie deze diensten alsjeblieft aandacht geven en ook onder "duurverzoeken" kijken voor gewijzigde diensten?

De zorgverleners zullen het zeker op prijs stellen!

Alvast bedankt voor jullie moeite.

**Wat is het verschil?**

Persoonlijker: gebruik je ipv jullie.

Doelgericht: link toegevoegd.

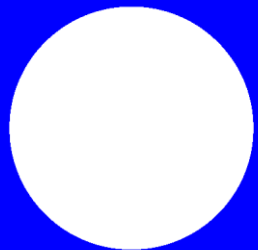
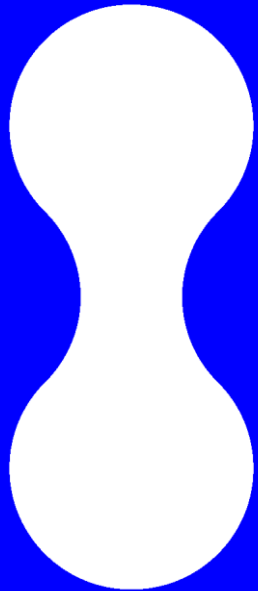
*Ja, beter.*

Goedemorgen,

**Morgenmiddag om 13.00 uur is het weer tijd voor ons om de boekingen t/m afgelopen {dag invullen} af te handelen zodat de zorgverleners betaald kunnen worden. We zien voor jouw teams nog een of meerdere boekingen open staan die een bevestiging van je nodig hebben. Zou je voor morgenmiddag een paar minuutjes vrij kunnen maken om dit in orde te maken? Vergeet niet om ook even te kijken of er onder 'duurverzoeken' nog iets open staat.**

**[Ik regel het meteen](#)**

**Niet alleen wij, maar ook de zorgverleners zijn je dankbaar.**



***Heb je vragen?  
Ik heb antwoorden.***

Leonie

