



auteur	Marketing & Communicatie Centrale Diensten
datum opmaak	12.04.2010
versie	1

---

Huisstijl

Algemene richtlijnen voor communicatie

## Schrijfwijzer

## Woord vooraf

Met deze schrijfwijzer willen we ons taalgebruik in de interne en externe communicatie stroomlijnen. Of we woorden of constructies wel of niet gebruiken, is een belangrijk aspect van de huisstijl. En goede afspraken over taalgebruik leiden tot een beter en meer helder begrip van wat De Lijn doet.

In deze schrijfwijzer vind je, naast een aantal taaltips en klassieke addertjes, een lijst van veelgebruikte en correcte De Lijn-termen in alfabetische volgorde. In hoofdstuk 5 vind je boiler plates of definities van producten of termen van De Lijn. Definities die je zo kan overnemen in een brief, een folder of een e-mail. Tot slot geeft hoofdstuk 6 je heel wat tips om je brieven en e-mails vlot, helder en duidelijk te schrijven en te structureren. Ook de afspraken over de handtekening voor brief en e-mail vind je hier terug.

De schrijfwijzer wordt voortdurend bijgewerkt. Alle suggesties tot verbetering zijn welkom en worden in overweging genomen.

Mail ze naar [huisstijl@delijn.be](mailto:huisstijl@delijn.be).

Met vragen of suggesties kun je ook altijd terecht bij de huisstijlmedewerker van je entiteit:

- De Lijn West-Vlaanderen, Julie Monteyne, [julie.monteyne@delijn.be](mailto:julie.monteyne@delijn.be)
- De Lijn Oost-Vlaanderen, Frank Cocquyt, [frank.cocquyt@delijn.be](mailto:frank.cocquyt@delijn.be)
- De Lijn Vlaams-Brabant, Eveline Veulemans, [eveline.veulemans@delijn.be](mailto:eveline.veulemans@delijn.be)
- De Lijn Antwerpen, Pierre Rijckaert, [pierre.rijckaert@delijn.be](mailto:pierre.rijckaert@delijn.be)
- De Lijn Limburg, Jan Quintiens, [jan.quintiens@delijn.be](mailto:jan.quintiens@delijn.be)

De huisstijl van De Lijn vind je ook online: <http://www.delijn.be/over/huisstijl/index.htm>

Zin in meer? Ben je op zoek naar nog meer taaltips?

Ga zeker ook een kijkje nemen op:

- <http://taalunieversum.org>
- <http://taal.vrt.be>

## Inhoud

1. Terminologie
2. Taaltips
3. Juist? Klassieke addertjes...
4. Stijltips
5. Definities De Lijn
6. Correspondentie
  - 6.1. Brieven
  - 6.2. E-mails
7. Berichten aan medewerkers

## 1. Terminologie: gebruik het juiste woord

Duidelijkheid vereist dat we een zaak zoveel mogelijk met hetzelfde woord aanduiden.

Hieronder vind je een lijst van termen die bij De Lijn gangbaar zijn. In de eerste kolom staan de aanbevolen woorden, eventueel met enige commentaar. De tweede kolom bevat de termen die je beter vermijdt.

### schrijf

### schrijf niet

#### Cijfers

19 uur (in lopende tekst)

19h00 - 19u00 - 19h - 19 u. - ...  
08h30 - 08u30 - 08.30 u. - ...  
19h00 - 19u00 - 19 u. - ...  
08h30 - 08u30 - 08.30 u. - ...

8.30 uur (in lopende tekst)

19:30 (in tabellen)

3 200 (in gewone tekst: vaste spatie na duizendtal)

3200 of 3.200

#### A

abonnement

VDAB-jobpas  
WIGW+Omnio-netabonnement  
gecombineerd abonnement NMBS-De Lijn  
gecombineerd abonnement TEC-De Lijn  
(Buzzy Pazz en Omnipas: zie verder)

aftakking

Aslijn

attest van gezinssamenstelling

autodelen

Autodelen

auditieve halteaankondiging

avondlijn

Avondlijn

avondbus

Avondbus

#### B

backoffice (het of de - beide mogen)

bagage (= door reiziger meegenomen)

basismobiliteit	
bedrijfsvervoerplan	<i>Bedrijfsvervoerplan</i>
beheersovereenkomst	<i>Beheersovereenkomst</i>
belbus	<i>Belbus</i>
belbuscentrale	<i>Belbuscentrale</i>
belbusgebied	<i>Belbusgebied</i>
belbuskaart	<i>Belbuskaart</i>
belbusfolder	<i>Belbusfolder</i>
medewerker van de belbuscentrale	<i>Belbusmedewerker, operator, centralist</i>
bericht	
bericht ter info	
bericht ter uitvoering	<i>dienstbevel</i>
omleidingsbericht	
bestuurder (als lid van de raad van bestuur)	<i>Bestuurder</i>
biljet	<i>ticket</i>
biljetreiziger	<i>biljethouder</i>
boete	<i>toeslag</i>
Brussels Hoofdstedelijk Gewest (= Brussel + 19 randgemeenten)	<i>Brussel</i>
bulkkortingen	<i>Bulkkortingen</i>
buschauffeur - chauffeur	<i>geleider - agent - bestuurder - garde</i>
busstrook	
bijzonder overrijdbare bedding	<i>BOB</i>
vrije busbaan	
eigen bedding	
Buzzy Pazz, Buzzy Pazzen	<i>Buzzyaan, Buzzer, buzzy pass...</i>
Buzzy Pazzer, Buzzy Pazzers	

## C

carpooling	<i>Carpooling</i>
cambio	<i>Cambio</i>
chauffeurslokaal	<i>gardelokaal - gardekamer</i>
controleur	<i>veiligheidsagent</i>
lijncontroleur	<i>Lijncontroleur</i>

## D

dagpas  
dagpas kind  
Jump-dagpas

driedagenpas - vijf-dagenpas  
jump-dagpas  
derdebetalersysteem - DBS (alleen in interne documenten)  
dienstregeling  
doktersbriefje  
directeur van een entiteit  
dispatching  
doorkomsttijden  
tabel met doorkomsttijden  
DINA  
dispatcher

*derdebetalingsysteem*  
*uurregeling - uurtabel*  
*ziekteattest, ziektebriefje*  
*entiteitsdirecteur*  
*verkeersleiding*  
  
*doortochttijden*  
*dina, Dina*  
*verkeersleider*

## E

eigen beheer  
eindhalte  
eShop  
euro  
exploitant  
exploitatiestoring  
exploitatie- en tarievenbesluit  
extra dienst  
extra rit

*regie*  
*terminus*  
*e-shop*  
*EUR, Euro*  
*pachter*  
*Exploitatiestoornis*  
*exploitatieglement - algemene reisvoorwaarden*  
  
*ontdubbeling*

## F

fietsenbeugel  
fietsenstalling (= overdekt)  
folder  
frequentie

*frekwentie*

## G

garage  
geldzakje  
gelede bus of harmonicabus  
geregeld vervoer  
gezinskorting

*remise - hangar*  
*stortingszak*  
  
*familiekorting*

## H

halte, haltes  
opstaphalte

overstaphalte  
afstaphalte  
halteaccommodatie  
Het Lijnhuis  
Hermelijn - Hermelijntram  
hitte-uren

*halte-accommodatie*

*Hermelijn-Hermelijntram  
zomeruren*

## I

infobord (bevestigd aan één of twee palen, maar niet aan de haltepaal of in het schuilhuisje)

infokader (kader in schuilhuisje waarin netplan of dienstregeling word aangebracht)

infokast aan haltepaal  
infovenster  
instappen en uitstappen

*haltetrommel*

*op- en afstappen*

## J

Jump-vervoerbewijzen  
Jump-biljet  
Jump-dagpas  
Jump-stadskaart  
Jump-voorstadskaart

## K

kaart voor begeleider  
kantoor  
kilometers met/zonder reizigers  
kwaliteitsmonitor  
klantenreactie (positief of negatief)  
Kusttram

*bureel-bureau  
beladen/ledige kilometers  
kwaliteitsbarometer  
klacht (negatief)  
kusttram*

## L

lagevloertram  
lagevloerbus - bus met lage vloer

*lage vloertram  
lage vloerbus*

leerlingenvervoer	
lijnenschema	
lijnfolder	<i>dienstregelingfolder</i>
De LijnInfo (bv.: Bel naar het nummer van De LijnInfo.)	
Lijnkaart	<i>lijnkaart</i>
Lijnkaart %	<i>lijnkaart % of lijnkaart met vermindering</i>
Lijnkaartreiziger	
lijnummer	
lijnverantwoordelijke	<i>lijnman</i>
Lijnwinkel	<i>lijnwinkel of De Lijnwinkel</i>
medewerker van de Lijnwinkel	<i>lijnwinkelmedewerker</i>

## M

materieel (in de betekenis van werktuigen en machines, ook voertuigen in 'rollend materieel')	Materiaal
MIVB	STIB
mobiliteitsconsulent	
Mobiliteitsconvenant	
Mobiliteitsvisie 2020	

## N

nachtbus	
nachtlijn	
nachtnet	
netplan	<i>netkaart</i>
netmanagement	
NMBS	
NMBS-Holding	

## O

omleiding	<i>omlegging</i>
Omnipas	
Omnipasser	
Omnipas 60+	
Omnipas 65+	
ontwaarden - registreren	
ontwaarder	
openbaarvervoerbedrijf of openbaar-vervoerbedrijf	<i>openbaar vervoerbedrijf - Openbaar Vervoerbedrijf</i>
openingstijden	<i>openingsuren</i>
Op 1 Lijn	
overstap	

## P

pakje (= meegegeven bagage)  
 vervoerbewijs pakje  
 personen met een handicap  
 personen met een beperking / met een beperkte mobiliteit (= breder)  
 personeelsbadge  
 planton(dienst)  
 Pluskaart  
 poetsen - poetsdienst  
 potentieelonderzoek  
 probeerpas  
 provincie (in teksten voor het publiek bestemd)  
 punteren  
   puntering  
   punteringsfiche

*colli*  
*gehandicaptten - mindervaliden - andersvaliden*

*punteringskaart*  
*koerdienst - koerman*  
*pluskaart*  
*kuisen - kuisdienst*

*Probeerpas*  
*entiteit (mag wel bij Interne Communicatie)*  
*pointeren - prikken*

## R

raad van bestuur (mannelijk)  
 RVB (alleen in interne documenten)  
 raad van directeuren (mannelijk)  
 RVD (alleen in interne documenten)  
 realtime infobord  
 regioboek  
 reiziger - klant - busgebruiker - tramgebruiker  
 reiziger zonder gepast geld  
 ringbus  
 rolstoelgebruiker  
 rotonde  
 routeplanner

*Raad van Bestuur*

*Raad van Directeuren*

*regiogids*

*Ringbus*  
*rolstoelpatiënt*  
*rond punt*

## S

schuilhuisje  
 sms-ticket  
 speciale dienst - extra dienst  
 stadslijn  
 START (= Strategisch Actieplan voor de Reconversie en Tewerkstelling in de Luchthavenregio)  
 stelplaats  
 streeklijn

*wachthuisje - bushokje*  
*sms-biljet*

*Stadslijn*

*remise - garage - depot*

## T

thermometer  
tramchauffeur  
tramhalte  
Tussen de Lijnen

*visgraat*  
*trambestuurder - tramgeleider*  
*Tussen De Lijnen of Tussen de Lijnen*

## U

Uitstappen en instappen

*afstappen en opstappen*

## V

65+ 'er  
65-plusser  
vaste lijnen  
verminderingsskaart  
vervoerbewijs  
vervoermaatschappij  
vervoergebied  
verkoopautomaat  
visuele halte aankondiging  
Vlaamse Regering  
Vlaams Gewest

*reguliere lijnen*  
*reductiekaart*  
*vervoerbewijs*  
*vervoersmaatschappij*  
*vervoersgebied*  
*biljettenautomaat - verdeelautomaat -*  
*Vlaamse regering*  
*Vlaams Gewest*

## W

website  
wegwerkzaamheden  
werkplaats  
WIGW + OMNIO netabonnement

*webstek*  
*wegenwerken - wegeniswerken*  
*onderhoudscentrum - OC - atelier*

## Z

zone  
opstapzone  
overstapzone  
afstapzone  
tariefzone  
zwembaddienst

*baddienst*

## 2.Taaltips

### 'U' en 'uw' of je en jouw?

Wij spreken de lezer (onze klanten, externe contacten...) aan met de beleefdheidsvorm en we gebruiken daarom 'u' en 'uw'.

Wij gebruiken 'je' en 'jouw' alleen voor commerciële communicatie (campagnes), nooit voor zogenaamde functionele communicatie (communicatie waarmee we onze reizigers informatie geven, bijvoorbeeld in lijnfolders, een folder over de boetes, gids voor de reiziger...).

We gebruiken 'je' en 'jouw' ook voor interne communicatie.

Blijf altijd consequent en wissel 'je' niet af met 'u'.

### U kunt - u kan?

Beide vormen zijn correct, maar wij verkiezen de eerste omdat hij minder plechtig en formeel klinkt.

Schrijf dus: u kunt, u zult, u wilt, u hebt... en niet u kan, u zal, u wil, u heeft.

Gebruik beide vormen niet door elkaar.

### Directie Marketing & Communicatie

In lopende tekst schrijven wij de soortnamen 'directie', 'afdeling', 'groep', 'ministerie', 'directeur', 'hoofd' e.d. met kleine letter. De naam van de dienst is een eigennaam en krijgt altijd een hoofdletter. Als de naam uit twee delen bestaat, krijgen beide stukken een hoofdletter.

*directeur Marketing & Communicatie*

*afdeling Arbeidsvoorwaarden*

*hoofd Interne Communicatie*

Als de soortnaam (directie, afdeling, directeur,...) als eerste woord van een regel op een naamkaartje staat, of als functieaanduiding bij de naam en de handtekening onder een brief, dan krijgt hij wél een hoofdletter.

*Jan Jansen*

*Afdelingshoofd Abonnementen*

Als een afdeling of directie een tweeledige naam heeft, gebruiken we een '&' en niet het woord 'en' om de twee namen te verbinden.

*Directie Financieel Beleid & ICT*

*Afdeling Communicatie & Relatiebeheer*

### De Lijn is vrouwelijk

We verwijzen naar De Lijn met 'zij' en 'haar'.

*De Lijn en haar personeel, haar dienstverlening,...*

### Enkele aanhalingstekens

Zowel enkele ('...') als dubbele ("...") aanhalingstekens zijn bruikbaar, maar bij De Lijn kiezen we voor enkele. Moet je binnen een citaat nog iets extra tussen aanhalingstekens plaatsen, gebruik dan wel de dubbele aanhalingstekens.

*'Ik zal altijd mijn kalmte bewaren, ook tegenover een zogenaamde "kritische klant",  
zei de chauffeur.'*

### Datum

Een datum schrijven we voluit: 20 oktober 2010. De verkorte versie is 20.10.2010: die gebruiken we in lijsten of referenties. Voor een optimale leesbaarheid vermijden we noteringen als 20/10/10. Om misverstanden te voorkomen respecteren we altijd de volgorde 'dag-maand-jaar'.

## Telefoonnummer

De cijfers in een telefoonnummer groeperen we als volgt:

- 03 218 14 11
- 015 44 07 11
- 070 220 200 (is makkelijker te onthouden dan 070 22 02 00)

Plaats geen haakjes, punten of streepjes in een vast telefoonnummer of gsm-nummer.

## De LijnInfo

Als we het nummer van De LijnInfo vermelden, zetten we er tussen haakjes altijd het telefoontarief bij.

*Bel De LijnInfo 070 220 200 (0,30 euro/ minuut)*

## Halte

Haltes noteren we als volgt:

- Antwerpen – Groenplaats
- Gent – station Sint-Pieters
- 'Sint' korten we nooit af tot 'St.', tenzij je onvoldoende ruimte hebt om het woord voluit te schrijven (bijvoorbeeld in dienstregelingstabellen).

## Euro

In teksten schrijven we 'euro' voluit, met kleine letter. Het euro-teken (€) gebruiken we niet in een tekst; we kunnen het symbool wel gebruiken in een tabel.

- 'EUR' is de internationale afkorting voor financiële teksten.
- 'Euro' staat altijd na het bedrag, '€' staat altijd voor het bedrag (gevolgd door een spatie).
- Een bedrag in euro heeft ofwel geen decimalen, ofwel twee. Eén decimaal is onmogelijk. Als scheidingsteken gebruiken we een komma, geen punt: 2,50 euro.

## Samengestelde woorden aan elkaar vast

Wanneer een woord uit twee of meer andere woorden is samengesteld, schrijven we het in principe aan elkaar.

*Lagevloertram, derdebetalersysteem, openbaarvervoerbedrijf, routeplanner, overstaphalte*

Twee uitzonderingen:

- een streepje moet bij botsende klinkers die anders verkeerd zouden worden uitgesproken:
  - mede-eigenaars, informatie-uitwisseling
- een streepje mag om de leesbaarheid te bevorderen:
  - as-analyse, openbaarvervoer-vriendelijke maatregel

## Tien of 10?

In lopende tekst schrijven we voluit, in letters:

- de getallen tot twintig
- de tientallen tot honderd
- de honderdtallen tot duizend
- de duizendtallen tot tienduizend
- miljoen, miljard, biljoen

Het is niet mooi om in dezelfde alinea getallen in letters én in cijfers door elkaar te schrijven, kies dan voor cijfers.

Ook in teksten waarin getallen de essentie van de informatie vormen (soms bv. een persbericht met cijfergegevens over De Lijn), is het beter om alle getallen in cijfers te schrijven. De lezer is immers uit op die getallen, en hij ziet ze sneller staan wanneer ze in cijfers geschreven zijn.

### Opgelet:

- Bij getallen vanaf duizend scheiden we de duizendtallen met een spatie (geen punt!). Dat doen we niet in nummers (postcodes,...), jaartallen, enz.
- Tussen eenheden en decimalen ('na de komma') gebruiken we een komma en géén punt.
  - 1 250 - 20 100 000 (maar beter: 20,1 miljoen) - 8 546,22
- Als we procenten schrijven, zetten we een spatie tussen het cijfer en '%'
  - 10 %
- Voor precies afgemeten hoeveelheden of geldbedragen mag je wel cijfers gebruiken:
  - een biljet kost 1 euro
  - een stijging met 2 %

Probeer een zin niet te beginnen met een cijfer. Titels vormen een uitzondering op deze regel.

### Leestekens

- Na een titel staat nooit een leesteken (tenzij een vraagteken).
- In teksten gebruiken we liever geen uitroeptekens.
- Na elk leesteken volgt één spatie.

### Haarziekte?

Naar onzijdige woorden (het land, het net, het voertuigenpark, het bedrijf) verwijst u met 'zijn', en niet met 'haar'. Dat geldt eveneens voor de meeste namen van landen, gemeenten, organisaties, bedrijven, enz. Alleen wanneer de naam duidelijk een vrouwelijk woord is of een vrouwelijk hoofdwoord heeft, gebruik je 'haar'. Dat geldt bijvoorbeeld voor De Lijn.

*België en zijn inwoners*

*Het stadsnet heeft zijn volle ontplooiing nog niet bereikt.*

*Gent en zijn openbaar vervoer*

*De Lijn en haar management*

### 3. Juist? Klassieke addertjes...

#### Heten en noemen

Heten = een naam hebben.

*Ik heet François...*

Noemen = een naam geven.

*...maar ze noemen me hier Sus Bus!*

*Hoe heet dat gele apparaat op de tram ook weer?*

*Dat noemt men een ontwaarder.*

#### Kwalitatief

'Kwalitatief' betekent 'wat de kwaliteit betreft'. Een uitdrukking als een kwalitatief aanbod zegt dus niet veel.

Wél correct is:

Dit is een kwalitatief hoogstaand product. (hoogstaand wat de kwaliteit betreft) of een kwaliteitsvol product.

#### Minimum/maximum - minimaal/maximaal

Maximum en minimum zijn zelfstandige naamwoorden, maximaal en minimaal zijn bijvoeglijke naamwoorden.

*Een abonnee mag maximaal vier kinderen van twaalf jaar en ouder meenemen.*

*Ik kies voor minimaal één rit om de twee uur.*

*De maximumsnelheid is 50 km/u.*

*De frequentie mag niet onder een bepaald minimum zakken.*

#### Inhuldiging en inwijding

Inhuldigen = (van personen) plechtig eer betuigen ter gelegenheid van een ambtsaanvaarding

*De burgemeester werd plechtig ingehuldigd.*

Inwijden = voor gebouwen.

Alternatieven: (plechtig) in gebruik nemen, (plechtig/feestelijk) openen.

"Een gebouw inhuldigen" wordt door de Taalunie en door Van Dale als 'Belgisch Nederlands' bestempeld.

#### Geldigheidsduur of looptijd?

Als het om abonnementen en andere vervoerbewijzen gaat, geven we de voorkeur aan

'geldigheidsduur'. 'Looptijd' doet eerder denken aan leningen en andere financiële producten.

#### Naar...toe?

Naar de reiziger toe, naar de toekomst toe, naar het verbruik toe, naar de tewerkstelling toe, naar het statuut toe,...

Het lijkt soms of een aantal Nederlandse voorzetsels dreigen te verdwijnen in de bodemloze put van 'naar...toe'.

Vermijd die modieuze uitdrukking (die meestal fout wordt gebruikt) en gebruik de correcte voorzetsels:

*voor de reiziger*

*in de toekomst*

*wat het verbruik betreft (of: over, in verband met)*

*in verband met de tewerkstelling (of: over, wat...betreft)*

*met betrekking tot het statuut (of: wat...betreft, over)*

Is 'naar...toe' dan altijd fout? Neen. Het is correct als het een geleidelijke evolutie in de tijd inhoudt:

*Het jaar kende een zwakke start, maar naar de zomer toe begonnen de reizigersaantallen te stijgen.*

## Toelaten

'Toelaten' betekent 'toestemmen in', 'zich niet verzetten tegen'.

*We kunnen niet toelaten dat die vandalen onze schuilhuisjes afbreken.*

Onder invloed van het Franse 'permettre' wordt het ook gebruikt in de betekenis van 'mogelijk maken', 'in staat stellen'. Dat is echter een gallicisme.

Correct is:

*Dat stelt ons in staat het reizigersaantal nogmaals met vijf procent te verhogen.*

*Dat programma maakt het ons mogelijk sneller de juiste gegevens te verzamelen.*

*Daardoor kunnen we de prijs laag houden.*

## Weerhouden

'Weerhouden' betekent 'iemand van iets afhouden'. Het wordt echter vaak in een andere betekenis gebruikt, onder invloed van het Franse 'retenir'.

Er zijn nochtans correcte alternatieven:

*De raad heeft de goedkoopste oplossing gekozen.*

*We nemen alleen het laatste voorstel in overweging.*

*De jury heeft slechts één kandidaat geselecteerd.*

*Uw idee heeft het niet gehaald op de raad van bestuur.*

*Ze hebben geen rekening gehouden met uw argumenten.*

*Onze bezwaren zijn niet aanvaard.*

*Correct gebruik van 'weerhouden': Niets weerhoudt ons nog om die dienst uit te breiden.*

## Dit/dat, deze/die, hiermee/daarmee

'Dat', 'die' en 'daarmee' verwijzen naar iets wat in de vorige zin(nen) al ter sprake is gekomen:

*De werken aan de ring zijn weer gestart. Dat veroorzaakt opnieuw grote vertragingen, ook bij De Lijn.*

*Vorige week hadden wij het over de nieuwe dienstregeling. Die zal ingaan op 1 september.*

*De gemiddelde snelheid van de tram is groter dan die van de auto.*

*De directeur noemde de berichten 'compleet uit de lucht gegrepen'. Daarmee wilde hij elke speculatie de kop indrukken.*

'Dit', 'deze' en 'hiermee' verwijzen naar iets wat nog volgt in de tekst. Ze kunnen ook verwijzen naar iets wat dichterbij is dan iets anders (in de ruimte, maar ook in de tijd).

*Ik weet alleen dit: uw plan is niet uit te voeren.*

*Ik behelp me altijd hiermee: een kaartje met daarop de haltes die slecht zichtbaar zijn.*

*Deze computer hier is veel sneller dan de jouwe.*

*De sneeuwval van eind december veroorzaakte slechts storingen op 31 ritten, hoofdzakelijk in Limburg. Dat was nog te overzien. De sneeuwstorm van vorige week sloeg alle records. Deze keer konden liefst 135 ritten niet volledig worden gereden of zelfs niet worden begonnen.*

## Een/één

De klemtoontekens:

- benadrukken dat het slechts om één gaat;
- maken duidelijk dat het om het telwoord 1 gaat, en niet om het lidwoord (dat anders wordt uitgesproken).  
Gebruik in dit geval de klemtoontekens alleen als er verwarring mogelijk is.

*Dat is nog maar één keer voorgevallen. (telwoord + nadruk)*

*Dat is wel eens een keertje voorgevallen.*

*Het ging slechts om één van de twintig reizigers. (telwoord + nadruk)*

*Deze dame is een van de vele gepensioneerden die met de Kustram gratis naar het evenement komen. (geen verwarring mogelijk, dus geen klemtoontekens)*

*Een van de reizigers, een verpleger, reanimeerde de hartpatiënt. (geen verwarring mogelijk, dus geen klemtoontekens)*

## Voor/vóór

De klemtoontekens maken duidelijk dat iets voor een bepaald ogenblik gebeurt of moet gebeuren. Gebruik de klemtoontekens alleen als er verwarring mogelijk is.

*Zij had alle boeken voor het examen gelezen. (alle boeken die nodig waren voor het examen)*

*Zij had alle boeken vóór het examen gelezen. (vooraleer het examen plaatsvond)*

*Stuur uw aanvraag terug voor 10 april. (geen verwarring mogelijk)*

## Opnieuw, weer of terug?

'Terug' is een beweging naar een plaats of naar het uitgangspunt.

*Wanneer is hij terug?*

*Op de weg terug regende het.*

*U krijgt uw geld terug.*

'Weer' duidt op een herhaling en is synoniem voor alweer of nogmaals.

*Twee uur later kan de bus weer vertrekken.*

*Ze viel weer van de trap.*

'Opnieuw' heeft dezelfde betekenis als weer, maar is sterker.

*De bus is net hersteld en moet nu opnieuw naar de garage.*

## 4. Stijltips

### Vertel het eerst aan de buurman

Probeer je boodschap in gewone-mensentaal te verwoorden. Niet iedereen is vertrouwd met administratieve teksten of met het interne jargon van De Lijn. Hoe ingewikkelder de zaak die je wil uitleggen, hoe eenvoudiger het moet.

### Help de lezer met een punt

Splits lange zinnen om de structuur te verduidelijken; in een té lange zin loopt de lezer immers gemakkelijk verloren. Overdrijf ook niet in de andere richting, want dan krijg je gehakt stro.

Liever niet:

*Van al onze buslijnen kunt u gratis een lijnfolder krijgen in onze Lijnwinkel in Hasselt, of in een van onze andere verkooppunten, waarvan u de adressen en de telefoonnummers op de achterzijde van deze lijnfolder vindt, of bij de gemeentelijke infodienst van uw gemeente, of telefonisch op het nummer 070 220 200.*

Maar liever:

*Van al onze buslijnen kunt u gratis een lijnfolder krijgen in onze Lijnwinkel in Hasselt of in een van onze andere verkooppunten. De adressen en de telefoonnummers vindt u op de achterzijde van deze lijnfolder. De gratis lijnfolders zijn ook ter beschikking bij uw gemeentelijke infodienst. U kunt ze eveneens bestellen op 070 220 200.*

### Neem je lezer niet in de tang

Een tangconstructie is een woordgroep die wordt onderbroken doordat er een andere woordgroep 'tussen zit'. Tangconstructies maken de zin moeilijker verstaanbaar, zeker als er een lange woordgroep tussen zit.

Liever niet:

*De directie zal op 1 april de aanpassingen die de Centrale Diensten zullen moeten uitvoeren, bekendmaken.*

Maar liever:

*De directie zal op 1 april de aanpassingen bekendmaken die de Centrale Diensten zullen moeten uitvoeren.*

Liever niet:

*de door de Centrale Diensten uit te voeren aanpassingen*

Maar liever:

*de aanpassingen die de Centrale Diensten moeten uitvoeren*

### Schrijf actief

Gebruik bij voorkeur de werkwoorden in de actieve vorm; de passieve vorm maakt de zin nodeloos zwaar.

Liever niet:

*De aanpassingen die door de Centrale Diensten zullen moeten worden uitgevoerd, zullen door de directie worden bekendgemaakt op 1 april.*

Maar liever:

*De directie zal op 1 april de aanpassingen bekendmaken die de Centrale Diensten zullen moeten uitvoeren.*

## Schrijf positief

Probeer of je een opeenvolging van ontkenningen kunt ombuigen tot een positieve zin: dat is duidelijker.

Liever niet:

*Het klopt niet dat lijn 299 op 12 september om 8.37 uur aan de halte 'Groenstraat' niet heeft gewacht op lijn 302.*

Maar liever:

*Lijn 299 heeft op 12 september om 8.37 uur aan de halte 'Groenstraat' wel degelijk gewacht op lijn 302.*

## Laat werkwoorden werken

Gebruik liever vervoegde werkwoorden dan naamwoordconstructies. Zo krijg je 'lichtere' zinnen en vermijd je een waterval van 'vannen'.

Liever niet:

*De Lijn heeft als doel de verbetering van het comfort van de reizigers en het verhogen van de stiptheid van haar diensten.*

Maar liever:

*De Lijn wil het comfort van de reizigers verbeteren en haar dienstverlening stipter maken.*

## Schrijf met je oren

Lees hardop na wat je geschreven hebt. Dan hoor je beter waar een zin eventueel hapert.

Schrijven is schrappen! Herlees je zin en haal eruit wat niet nodig is voor de verstaanbaarheid. Dikwijls zul je precies hetzelfde kunnen zeggen met minder woorden. Dat levert alleen maar winst op: aangename teksten (want sneller gelezen) en geen verspilling van papier en inkt.

Saai en langdradig:

*In teksten met commerciële bedoelingen is het al te vaak de gewoonte om de lezer om de oren te slaan met overdreven beweringen die niet controleerbaar zijn en waarvan de auteurs tevergeefs hopen dat de lezer ze kritiekloos zal slikken.*

Beter:

*In commerciële teksten slaat men vaak de lezer om de oren met overdreven en oncontroleerbare beweringen. De hoop dat hij het slikt, is meestal ijdel.*

Of nog korter, zonder betekenisverlies:

*In commerciële teksten wordt vaak flink overdreven, maar de meeste lezers slikken dat toch niet.*

Soms heb je net enkele woorden méér nodig om iets goed uit te leggen:

Onduidelijk:

*De halte wordt tijdelijk verplaatst naar de andere kant van het kruispunt.*

Duidelijker:

*De halte wordt tijdelijk (van 5 april tot en met 12 mei) verplaatst naar de andere kant van het kruispunt, vlak voor café 'De Vier Wegen'.*

## Gebruik liever geen hoera-woorden

Woorden als 'perfect', 'fantastisch', 'enorm', 'geweldig': gebruik ze liever niet.

Hoe meer superlatieven er in de tekst voorkomen, hoe minder de lezer ervan gelooft.

## Schrijf concreet

Tracht concrete woorden te gebruiken, waarbij de lezer zich iets of iemand kan voorstellen.

Mijd vage en wollige termen of ingewikkelde omschrijvingen.

Liever niet:

*Dankzij de performante instapfaciliteiten kunnen andersvaliden voortaan hun mobiliteit maximaal realiseren.*

Maar liever:

*Dankzij de lage instap en de brede deur kunnen personen met een handicap voortaan gemakkelijker de tram nemen.*

## Gebruik eens een synoniem

De herhaling van hetzelfde woord kan storend werken; gebruik in die gevallen een of meerdere synoniemen.

De voorwaarde is wel dat het wisselen van termen geen twijfel zaait over wat er precies wordt bedoeld.

Deze regel geldt niet voor de voorgeschreven benamingen in de terminologielijst (hoofdstuk 1). Daar gaan we ervan uit dat we typische De Lijn-zaken het best altijd met dezelfde term benoemen. Ook al wordt dat woord een aantal keren herhaald. Hier gaat duidelijkheid vóór stijl!

## Geen stadhuiswoorden

WEL	NIET	WEL	NIET
juist	adequaat	trouwen	huwen
eerst	aanvankelijk	als	indien
vinden	achten	onze brief van...	ons schrijven van...
geadresseerde	bestemming	Ik bezorg u...	Ik laat u geworden...
als bijlage of hierbij ...	in bijlage	door	ingevolge
zegt	aldus	daarna	nadien
door	als gevolg van	toch	nochtans
tenminste	althans	hoewel	ofschoon
allebei	beiden	van onze kant	onzerzijds
dus	bijgevolg	al	reeds
toen	destijds	fiets	rijwiel
maar	doch	maar	slechts
met	door middel van	voor	ten behoeve van
maar	echter	door	ten gevolge van
man	echtgenoot	bij	ter gelegenheid van
vroeger	eertijds	nu	thans
iedereen	elkeen	proberen	trachten
alleen	enkel	voor, voordat	vooraleer
heel	gans	als	wanneer
in geen geval	geenszins	sturen	zenden
gezicht	gelaat	kant	zijde
nu	heden	door	door middel van
om	ten einde		

## Titels en ondertitels

- Het eerste woord van een titel begint met een hoofdletter.
- Een titel bevat bij voorkeur een vervoegd werkwoord in de tegenwoordige tijd.
- Er staat geen leesteken na een titel, uitgezonderd een vraagteken.

## 5. Definities De Lijn

Hieronder vind je een definitie van een aantal veel gebruikte begrippen bij De Lijn. De definities kunnen je helpen snel een correcte omschrijving van die begrippen te geven.

### abonnement

Vervoerbewijs voor de reiziger die vaak de bus of de tram neemt. Met een abonnement kunt u gedurende een maand, drie maanden of een jaar onbeperkt altijd en overal reizen met de bussen en trams van De Lijn. Voor onze regelmatigste gebruikers zijn er de Buzzy Pazz en de Omnipas. Deze abonnementen zijn veruit de goedkoopste vervoerbewijzen als u vaak bus of tram neemt. Ze zijn geldig op al de voertuigen van De Lijn. Als u jonger bent dan 25, neemt u een Buzzy Pazz. Bent u 25 tot en met 64, dan kiest u voor een Omnipas. Voor personen van 65 of ouder is de Omnipas gratis.

### basismobiliteit

Het decreet basismobiliteit van de Vlaamse overheid geeft iedereen in een woongebied op termijn het recht op een minimum aan openbaar vervoer. In mensentaal: iedereen moet de bus kunnen nemen. Het decreet bepaalt hoe vaak De Lijn moet rijden, hoe vroeg en hoe laat, én wat de maximale afstand tot een halte mag zijn.

### bedrijfspas

De bedrijfspas is een doorgeefabonnement dat op naam van een bedrijf of organisatie staat, niet van een persoon. De bedrijfspas kan door meerdere personen, die afzonderlijk van elkaar reizen, gebruikt worden. De formule is zowel voor bedrijven als voor overheden geschikt.

### beheersovereenkomst

De relatie tussen De Lijn en het Vlaams Gewest is vastgelegd in een beheersovereenkomst. Dat contract tussen De Lijn en het Vlaams Gewest bevat afspraken over het vervoeraanbod, de tarieven en de financiële bijdrage van het Gewest.

### belbus

De belbus heeft geen vaste route of dienstregeling en rijdt alleen op aanvraag. De belbus is géén taxi: het busje stopt alleen aan de haltes van De Lijn die voor de rit werden aangevraagd bij de belbuscentrale.

### busstrook

Een busstrook of -bedding voor de bus of de tram is speciaal voorbehouden. Er bestaan drie varianten. Een busstrook is een rijstrook die afgebakend is door een brede witte onderbroken lijn en waarin het woord 'bus' geschilderd is. Zo'n busstrook mag u alleen gebruiken om van richting te veranderen. Een bijzonder overrijdbare bedding maakt geen deel uit van de rijbaan. Ze is aangeduid met één of meer witte doorlopende strepen of met een dambordmarkering. Soms is ze enkele centimeter hoger aangelegd. Op zo'n bedding mag u alleen komen als u een hindernis ontwijkt, een kruispunt oversteekt of een eigendom verlaat of oprijdt. Parkeren en stilstaan zijn er verboden. Een eigen bedding is uitsluitend bestemd voor openbaar vervoer, meestal de tram. Vaak is die bedding zelfs helemaal niet toegankelijk voor auto's.

### Buzzy Pazz

De Buzzy Pazz is een abonnement voor jongeren tot en met 24 jaar. Met een Buzzy Pazz mag u zeven dagen op zeven onbeperkt reizen met alle bussen en trams van De Lijn in heel Vlaanderen.

## De Lijn

De Lijn – de commerciële naam van de Vlaamse Vervoermaatschappij – zorgt sinds 1991 voor het stads- en streekvervoer in Vlaanderen. Met 4000 bussen en trams brengt De Lijn jaarlijks ruim 500 miljoen klanten veilig naar hun bestemming. Hiervoor werkt de vervoermaatschappij nauw samen met privévervoerbedrijven.

Het voornaamste streefdoel van De Lijn is het aanbieden van kwaliteitsvol en klantgericht openbaar vervoer, met een stipte, betrouwbare en snelle dienstverlening. Voldoende capaciteit, frequentie, stiptheid, klantvriendelijkheid en veiligheid zijn belangrijke kwaliteitseisen voor het binden van de bestaande klanten en het winnen van nieuwe.

## Derdebetalersysteem

Gemeente X geeft Y % korting op de aankoop van een vervoerbewijs Z. Of: de inwoners van gemeente X krijgen dankzij hun gemeentebestuur Y % korting op vervoerbewijs Z.

**Zeg niet:** de gemeente komt tussen in de prijs van vervoerbewijs Y.

## DINA

Dienst voor Inlevering van een Nummerplaat voor een Abonnement

Wie zijn personenwagen van de hand doet en niet vervangt, kan onder bepaalde voorwaarden een gratis Buzzy Pazz of Omnipas voor één jaar krijgen voor één of alle gezinsleden.

## exploitant – eigen beheer

Exploitanten zijn privé-ondernemingen die met hun chauffeurs in onderaanneming rijden voor De Lijn. Als De Lijn het over haar eigen voertuigen heeft, spreekt ze over haar bussen 'in eigen beheer'.

De reiziger merkt het verschil niet. Een exploitant steekt zijn bus immers in hetzelfde kleedje, zijn chauffeurs in hetzelfde uniform, en biedt dezelfde service. Privé-busbedrijven nemen ongeveer 50 % van alle vervoer van De Lijn voor hun rekening.

## gecombineerde abonnementen

### NMBS - De Lijn

U kunt in elk NMBS-station een abonnement kopen voor een treintraject gecombineerd met een netabonnement van De Lijn (Buzzy Pazz of Omnipas). Een gecombineerd abonnement is goedkoper dan de twee afzonderlijke abonnementen samen.

### TEC - De Lijn

Voor de trajecten waarop zowel de TEC als De Lijn rijden (Brussel Schuman – Overijse, Brussel Rouppeplein – Ukkel, Ukkel – Alseberg), kunt u bij de TEC ([www.tec-wl.be](http://www.tec-wl.be)) een gecombineerd abonnement TEC-De Lijn kopen. Bij de TEC kunt u ook terecht voor een abonnement dat een lijn van de TEC combineert met een aansluitende lijn van De Lijn.

## halteaccommodatie

1. haltepaal (paal om haltebord en eventueel één of meerdere infokasten aan te bevestigen)
2. haltebord
3. infokader (bevestigd in een schuilhuisje)
4. infokast (bevestigd aan een haltepaal, lijkt vaak op een trommel rond de haltepaal)
5. infobord (bevestigd aan een of twee palen, los van het schuilhuisje of de haltepaal)
6. haltebenaming schuilhuisje (bevestigd aan het schuilhuisje)
7. zitbank (staat in het schuilhuisje)
8. vuilnisbak
9. schuilhuisje (wachtruimte voor reizigers)
10. fietsenbeugel (rek om een fiets aan te bevestigen)
11. fietsenstalling (fietsenrek met overdekking)

12. vertrektijdenpaneel (paneel met theoretische vertrektijden)
13. real-timebord (bord met werkelijke vertrektijden)
14. Lijnwinkel
15. Aribus (bord om aansluitingen te verzekeren)
16. dienstregelingtabel
17. netplannen (grootstedelijk of stedelijk gebied, belbusgebied of vervoergebied)
18. lijnenschema (vereenvoudigde weergave van een traject van bus- en/of tramlijnen)
19. thermometer (eenvoudig netplan op het voertuig, in de vorm van een visgraat, met de reisweg en de haltes van de lijn en de overstapmogelijkheden aan de haltes)

## Jump

Met Jump mag u in Brussel trein, tram, bus en metro nemen, ongeacht de maatschappij (De Lijn, MIVB en NMBS) waarbij u het vervoerbewijs hebt gekocht.

Er zijn vier soorten Jump-vervoerbewijzen:

- Jump-biljet één rit
- Jump-voorstadskaart vijf ritten
- Jump-stadskaart tien ritten
- Jump-dagpas één dag onbeperkt reizen

## leerlingenvervoer

Is het speciaal vervoer van leerlingen dat we uitvoeren in opdracht van de Vlaamse overheid: wij vervoeren leerlingen met een handicap naar de dichtstbijzijnde school of instituut voor buitengewoon onderwijs. De Vlaamse overheid betaalt de reiskosten. De uitvoering van het leerlingenvervoer is volledig in handen van exploitanten en wordt gecoördineerd door De Lijn.

## Lijnwerk

vzw Lijnwerk bouwt sociale voorzieningen uit voor de personeelsleden van De Lijn en hun gezinsleden. Deze vzw zorgt ook voor vakantiemogelijkheden voor het personeel.

## netmanagement

Hoe zou het ideale net van De Lijn eruitzien, afhankelijk van de vraag in elke regio? Dat is het doel van het 'besluit netmanagement'. Daarin beschrijft De Lijn een aantal voorwaarden en normen waaraan haar verbindingen moeten voldoen, zowel op lokaal en bovenlokaal als op gewestelijk niveau. Netmanagement gaat uit van de vraag naar vervoer, terwijl basismobiliteit uitgaat van een zeker basisaanbod van vervoer.

## nv Optimobil Vlaanderen

Is de officiële naam van de nv die opgericht werd om het autodelen te organiseren.

Aandeelhouders zijn:

- cambio: een Duitse firma die haar knowhow, infrastructuur en technologie leent aan autodelen in België
- Taxistop: organiseert het autodelen al in Wallonië en Brussel, neemt de praktische organisatie voor zijn rekening.
- De Lijn

De commerciële naam van de nv is cambio.

## Omnipas

De Omnipas is een netabonnement voor personen van 25 tot en met 64 jaar. Met een Omnipas mag u onbeperkt reizen met alle bussen en trams van De Lijn. Er bestaat ook een gratis Omnipas voor 65-plussers. Voor 60-plussers is de Omnipas een beetje goedkoper.

## ontwaarden

Betekent: betalen voor uw rit. U steekt uw Lijnkaart of biljet in het ontwaarder (het gele bakje op de bus of de tram). Vervolgens geeft u aan hoeveel zones u wenst te doorkruisen.

## Op 1 Lijn

Is de informatie- en sensibiliseringscampagne van De Lijn voor de Vlaamse steden en gemeenten. Met Op 1 Lijn willen we alle lagen van de overheid (burgemeesters, schepenen, raadsleden, provinciale overheid, parlementairen, politie-, mobiliteits- en informatieambtenaren) informeren over onze dienstverlening én hen ervan overtuigen een openbaarvervoer-vriendelijk beleid te voeren.

## Pluskaart

Is een voordelig combibiljet: heen- en terugrit én toegangsbewijs voor een attractie aan zee. Bijvoorbeeld: Pluskaart Plopsaland = heen en terug met de Kusttram naar Plopsaland én niet aanschuiven aan de kassa, want hetzelfde biljet is ook uw toegangsbewijs voor de attractie.

## speciale dienst

Een busrit die wordt ingelegd voor een speciaal evenement. Samen met de organisatoren van het evenement wordt een traject uitgestippeld en worden de haltes vastgelegd.

Bijvoorbeeld: Rock Werchter of een klas schoolkinderen naar de zwembles.

## VG-abonnement

VG staat voor 'vervoersgarantie' en is een voordelig netabonnement. Voor 30 euro koopt u een Buzzy Pazz (voor personen jonger dan 25 jaar) of een Omnipas (voor personen van 25 jaar of ouder) met een geldigheidsduur van twaalf maanden. Het VG-abonnement is er voor:

- personen die een leefloon genieten (en gelijkgestelden), of personen die verblijven in een lokaal opvanginitiatief (LOI);
- personen met een gewaarborgd inkomen voor bejaarden of een inkomensgarantie voor ouderen;
- asielzoekers die opgevangen worden door Fedasil (Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers), het Rode Kruis of het OCIV (Overlegcentrum voor Integratie van Vluchtelingen).

## VDAB-jobpas

Werkzoekenden met een contract voor beroepsopleiding kunnen bij hun VDAB-trajectbegeleider een gratis Buzzy Pazz of Omnipas aanvragen. Dit abonnement wordt altijd afgeleverd voor een periode van één jaar.

## voordeelkaart

Bij aankoop van een vervoerbewijs in een Lijnwinkel aan de kust, kunt u een voordeelkaart bij nemen. De voordeelkaart geeft u korting bij de aankoop van het toegangsbewijs bij een van de deelnemende attracties. Dit biljet is dus geen toegangsbewijs, maar een kortingbon.

## WIGW + OMNIO-netabonnement

Houders van een 'attest verhoogde tegemoetkoming geneeskundige zorgen', uitgereikt door de mutualiteit, houders van een kaart voor verhoogde tegemoetkoming van de NMBS en houders van een geldige WIGW-kaart (weduwen, invaliden, gepensioneerden en wezen) kunnen voor 30 euro een Buzzy Pazz of Omnipas van twaalf maanden kopen of een Lijnkaart % gebruiken.

## 6. Correspondentie

Elke vorm van contact (aan het loket, op bus of tram) is een visitekaartje van onze organisatie; dat is ook zo voor brieven en e-mails. Een vriendelijke en duidelijke brief geeft de lezer een goed gevoel én een positief idee over De Lijn. Daarom vind je in dit hoofdstuk een aantal tips over de structuur en de stijl van zakelijke brieven en e-mails. Meer algemene stijltips vind je onder hoofdstuk 2 en 3 in deze schrijfwijzer.

Wij hechten ook belang aan de correcte toepassing van een aantal regels over de vorm en de schikking van de brief: de BIN-normen (BIN = Belgisch Instituut voor Normalisatie). Als iedereen zijn brieven op dezelfde manier opmaakt, vindt de lezer er gemakkelijker zijn weg in. Een verzorgde brief is tenslotte een uiting van respect.

### 6.1 Brieven

#### Structuur

##### Wat en naar wie?

Denk eerst na over de inhoud van je brief: wat wil je eigenlijk meedelen of vragen? Probeer je ook je lezer(s) voor de geest te halen: welke soort mensen zijn het? Zijn ze gewend te lezen? Wat weten ze al (of weten ze nog niet) over het onderwerp van de brief?

##### Logische volgorde

Inleiding - midden - slot: dat is nog altijd de succesformule.

- Inleiding (zo kort mogelijk): verwijs naar de reden of de aanleiding van je brief: een vorige brief, een telefoongesprek, een vraag of klacht, een actie,...
- Midden: meteen na de inleiding komt de kern van je brief, de boodschap die de lezer zeker moet onthouden. Daarna volgen eventuele argumenten, toelichting en uitleg, achtergrondinformatie enz.
- Slot: probeer je brief op een positieve en persoonlijke manier te besluiten. Vermeld altijd waar en hoe de lezer extra informatie kan krijgen of kan reageren.

##### Eenheid van gedachte

Schrijf samenhangend en spring niet van de hak op de tak. Streef naar een alinea per afgeronde gedachte. Laat een witregel tussen elke alinea, zo maak je de structuur duidelijk. Die duidelijkheid vergroot je ook door opsommingen in punten te plaatsen.

Erg belangrijke zinsdelen kun je beklemtonen met vette tekst (niet onderstrepen). Maar overdrijf daar niet mee, want dan ben je de vis aan het verdrinken.

#### Schrijf zakelijk

Blijf bij je onderwerp; weid niet uit over zaken die er niet strikt mee te maken hebben en laat emoties achterwege. Laat de lezer zo kort mogelijk in het ongewisse over de kern van de zaak: plaats daarom de kernboodschap vooraan, meteen na de inleiding.

##### Maar toch vriendelijk

Ook een zakelijke brief kan vriendelijk en positief van toon zijn. Wij zijn een servicegerichte organisatie en dat mag best uit je brief blijken. Ook in moeilijke en delicate brieven (bv. een aanmaning, een ingebrekestelling, een negatief antwoord op een verzoek) blijf je correct en beleefd.

##### Ik/wij/u

Jij vertegenwoordigt De Lijn of een onderdeel van De Lijn: daarom kun je jezelf met 'wij' aanduiden. Maar dikwijls is 'ik' ook mogelijk, zeker als je vanuit je individuele verantwoordelijkheid schrijft. Zo is je brief meteen een stuk persoonlijker en directer. Maar er is nog een belangrijkere persoon in de brief: de lezer! 'U' is dus een woordje dat je best een aantal keren mag gebruiken, omdat het de brief in het perspectief van de lezer plaatst. Schrijf bijvoorbeeld liever "U vindt in deze envelop..." of "Hierbij zenden wij u...".

### **Helder**

Schrijf direct en duidelijk, in bondige en eenvoudige zinnen – zonder in de kinderlijke stijl te vervallen. Maak vooral duidelijk wat je punt is, wat je van de lezer verlangt, enz. Wees daarin erg concreet. Stel je in de plaats van de lezer en vraag je af waar de boodschap de mist in zou kunnen gaan. Vertrouw er niet te veel op dat de lezer evenveel over de zaak weet als jij.

Laat eventueel je brief nalezen door iemand anders. Soms zitten we zó dicht op een zaak dat we blind worden voor gebreken die iemand anders vanop een afstand wél ziet.

### **Geen eindpunt**

Zelfs als je met de brief graag een punt zou willen zetten achter een procedure of een discussie, dan nog mag hij nooit als een slot op de deur overkomen. Laat op het einde altijd duidelijk weten hoe en bij wie de lezer kan reageren, meer informatie kan vragen, eventueel een klacht kan indienen, enz.

### **BIN-normen**

Als je het briefsjabloon in de huisstijl van De Lijn gebruikt, dan is de opmaak van de brief automatisch in overeenstemming met de BIN-normen. Het sjabloon vind je in Word onder het tabblad invoegtoepassingen .

Toch geven we je hierna de voornaamste vuistregels uit de BIN-normen over de structuur en de opmaak van de brief.

### **Bladspiegel**

Alle tekst (ook het adres van de geadresseerde bovenaan en de beleefdheidsformule onderaan) begint tegen de linkerkantlijn.

### **Adresruimte**

Schrijf de adresgegevens van de geadresseerde in deze volgorde:

- (eventuele specifieke vermeldingen zoals 'aangetekend', 'persoonlijk')
- naam
- functie
- firma of organisatie
- straat en nummer
- postcode en plaats

### **Referentieregel (laat 2 witregels onder het adres)**

Neem het briefsjabloon van De Lijn als voorbeeld: over de breedte van het blad vermeld je de volgende gegevens, telkens onder de titeltjes:

- uw kenmerk
- ons kenmerk
- contactpersoon
- (helemaal rechts schrijf je de plaats en de datum volgens de notatie: 25 juni 2010)

### **Onderwerpregel**

Onder het titeltje 'onderwerp' (zie sjabloon) is er een ruimte om in telegramstijl het onderwerp van de brief te omschrijven.

### **Aanspreking (laat 2 witregels na het onderwerp)**

Je begint met een hoofdletter en eindigt NIET met een komma.

- Je kent de geadresseerde niet bij naam en weet zelfs niet of het een man of een vrouw is:
  - Geachte mevrouw of Geachte heer
- Je kent de geadresseerde wel bij naam:
  - Geachte mevrouw Peeters
- Er is weinig 'afstand' tussen jou en de geadresseerde:
  - Beste heer Janssens
- Als je de geadresseerde goed kent, gebruik je zijn/haar voornaam:
  - Beste Jan

**Briefgesprek (laat 1 witregel onder de aanspreking)**

Dit is de eigenlijke brief. Vermijd zwevende regels (in computertermen: 'weduwen' en 'wezen') onderaan de pagina of bovenaan de vervolgpagina.

Belangrijke gegevens kun je in vet zetten – zonder te overdrijven! – en er eventueel extra de aandacht op vestigen door ze op een aparte regel te plaatsen met een extra witregel erboven en eronder. Je kunt zelfs een kadertje gebruiken, bijvoorbeeld voor de plaats en de datum van een evenement. Dat zijn allemaal visuele hulpmiddelen waar de lezer dankbaar voor is.

**Slotformule (laat 1 witregel onder het briefgesprek)**

Geen leesteken na de slotformule!

'Met vriendelijke groeten' geniet onze voorkeur.

'Hoogachtend' is goed voor belangrijke personen die je niet kent.

'Met de meeste hoogachting', 'Met achtingsvolle groeten': dergelijke slotformules zijn toch wat oubollig geworden en gebruiken we daarom niet.

**Handtekening**

Onder de slotformule laat je voldoende witregels voor je handtekening. Als er meerdere personen tekenen, staat de belangrijkste handtekening rechts.

Onder je handtekening schrijf je je naam voluit: je voornaam eerst, dan je familienaam. Er is geen enkele reden om je voornaam te verbergen achter een initiaal: dikwijls weet de geadresseerde dan niet of je een man of een vrouw bent. Dat is vervelend, bijvoorbeeld als hij of zij je wil opbellen. Als je een voornaam hebt die zowel voor mannen als voor vrouwen wordt gebruikt, schrijf dan 'De heer' of 'Mevrouw' ervoor.

Onder je naam schrijf je je functiebenaming, beginnend met een hoofdletter. Als de functiebenaming uit twee woorden bestaat, begint het tweede woord met een kleine letter.

Waarnemend directeur-generaal Roger Kesteloot

**Bijlagen (laat 2 witregels onder de handtekening)**

Tik het woord 'bijlage' of 'bijlagen', gevolgd door een dubbelpunt en het aantal bijlagen en/of de titel(s) ervan.

**Kopieën (laat 2 witregels onder de handtekening, of 1 witregel onder de bijlage(n))**

Als je een kopie van de brief naar een derde persoon stuurt (of meerdere kopieën naar meerdere personen), tik dan het woord 'kopie' of 'kopieën', gevolgd door een dubbelpunt en de namen van de personen die een kopie ontvangen.

## 6.2 E-mails

In zakelijke communicatie heeft de e-mail zeer snel een flink stuk terrein ingepikt van de brief en ook van het telefoongesprek.

De voordelen van de e-mail zijn dan ook groot:

- tegenover de brief: snel en informeel;
- tegenover het telefoongesprek: de geadresseerde hoeft niets te onthouden of te noteren: hij kan het altijd nalezen op zijn computer.

**Wees matig**

- Stuur je e-mail naar de juiste persoon.
- Plaats alleen mensen in 'cc' voor wie het document relevant is.
- Spring zuinig om met bijlagen. Indien mogelijk verstuur je geen bijlage, maar maak je een link naar het document op de server of het intranet.

### **Stijl en structuur**

Een goed bericht is

- helder en duidelijk;
- kort en bondig;
- correct geformuleerd.

Vul altijd de onderwerpregel in. Zorg ervoor dat de lezer onmiddellijk begrijpt waarover je het hebt. Probeer de kern van de inhoud weer te geven.

Een logische opbouw: beantwoord eerst de kernvraag. Zet het belangrijkste in de eerste alinea. In latere alinea's kan je verder ingaan op meer context.

### **HTML**

Tegenwoordig zitten in alle mailprogramma's mogelijkheden om platte tekst vorm te geven (lettertypes, cursief en vet, kleur, opsomming in punten, inspringen,...). Die opmaakmogelijkheid noemt men HTML (Hypertext Markup Language). Je kunt ze gebruiken om de boodschap duidelijk te structureren zodat ze bevattelijker wordt. Maar maak er geen lunapark van en gebruik zeker geen achtergronden, want zij maken de tekst minder goed leesbaar.

### **Handtekening**

Sluit af met je autohandtekening. Zo zorg je ervoor dat de lezer weet wat jouw rol is en hoe hij je telefonisch kan bereiken. Je autohandtekening instellen, doe je via de tab 'extra' - 'opties' - 'e-mailindeling'.

Je autohandtekening in Arial 10 pt ziet er als volgt uit:

Met vriendelijke groeten

---

Jan Janssens  
Hoofd Techniek

De Lijn – Centrale Diensten  
Motstraat 20 – 2800 Mechelen  
Tel. 015 44 xx xx of 0474 xx xx xx – fax. 015 44 xx xx  
jan.janssens@delijn.be – www.delijn.be

Mag ik een extra boodschap toevoegen aan mijn handtekening?

Een boodschap waarmee je lezers oproept om dit bericht niet onmiddellijk af te drukken mag. Goede voorbeelden zijn:

 **Denk aan het milieu vooraleer je dit bericht of de bijlagen uitprint.**

 **Aan elk blad zat ooit een tak. Druk deze mail niet onnodig af.**

Een link naar een campagne van De Lijn mag ook. Bijvoorbeeld: 'Je groep verplaatsen heeft zo zijn voordelen' of een verwijzing naar 125 jaar Kusttram.

### **Afwezigheidsassistent**

Als je afwezig bent voor één of meerdere dagen, stel dan je 'wizard afwezigheid' (vind je onder de tab 'extra') in. Hierbij vind je een uniforme boodschap:

Ik ben afwezig van <datum voluit> tot <datum voluit> en zal uw bericht beantwoorden zodra ik terug ben. Met dringende vragen kunt u contact opnemen met mijn collega xx (contactgegevens).

Met vriendelijke groeten  
Voornaam Familienaam

## 7. Berichten aan medewerkers

### Taal en stijl

De algemene regels voor taal en stijl vind je in het hoofdstuk 'Taaltips' en 'Stijltips' van de schrijfwijzer.

Speciaal voor berichten zijn de volgende adviezen ook nuttig.

- Gebruik korte, duidelijke zinnen.
- Schrap overbodige woorden.
- Zet verschillende zaken in puntjes onder elkaar. Stukken doorlopende tekst van meer dan een paar regels maken het bericht immers minder overzichtelijk.
- Schrijf direct en actief, gebruik liever de gebiedende wijs dan formuleringen als 'de chauffeurs worden verzocht rekening te houden met...'.  
▪ Gebruik geen slotformules (bv. 'wij rekenen op een stipte uitvoering', 'bij voorbaat onze dank', 'met vriendelijke groeten',...) op het einde van het bericht. Ze maken de tekst nodeloos langer en het ligt trouwens voor de hand dat de opdracht in het bericht stipt wordt uitgevoerd.
- Gebruik een tekening of een foto als je daarmee de zaken duidelijker maakt dan met een tekst.

### Structuur

Een logische opbouw, die voor alle berichten dezelfde is, helpt de lezer om er snel 'zijn weg in te vinden' en het bericht dus snel te vatten. Stel daarom je berichten zoveel mogelijk op volgens de bijgevoegde structuur. Het gemakkelijkste is dat je daarvoor de berichtsjabloon gebruikt.

In het tekstgedeelte van het bericht verduidelijk je met tussenkopjes waar de verschillende tekstgedeelten op slaan. Gebruik de tussenkopjes die wij hieronder voorstellen, in de aangegeven volgorde. Opgelet: gebruik alleen de tussenkopjes die nuttig zijn voor jouw bericht! Als je bijvoorbeeld onder 'Wat' de kern van je bericht kort kunt omschrijven, kun je het aantal tussenkopjes beperkt houden.

Tip: Essentiële woorden of zinsdelen kun je vet maken. Doe dat wel met mate.

#### **Wat**

De kern van het bericht

#### **Waarom**

De reden, oorzaak of aanleiding van het bericht (bv. feestelijkheden, betoging, wegwerkzaamheden,...)

#### **Opdracht**

Als er een precieze instructie gekoppeld is aan het bericht

#### **Hoe**

De manier waarop de instructie(s) moet(en) worden uitgevoerd

#### **Details**

Eventuele verdere details

#### **Opgelet**

Bijzonderheden waar men rekening mee moet houden

#### **Doel**

Wat je met het bericht wilt bereiken (bv. het werk van bepaalde mensen vergemakkelijken)

#### **Terminologie**

De duidelijkheid wordt groter als we dezelfde zaken met dezelfde, correcte term benoemen.