

# Vaste schrijfwijzen

Wat schrijven we nu eigenlijk: Stad Gent of de Stad Gent? Met of zonder hoofdletter? En hoe zat dat weer met telwoorden (cijfers of letters?) en de volgorde van de handtekeningen?

Alle conventies over vaste schrijfwijzen bij de Stad vind je hieronder verzameld. Alfabetisch en wel.

Klik in de inhoudstafel en ga rechtstreeks naar het onderwerp dat je zoekt.

## Inhoud

Aanhalingstekens .....	2
Aanspreking.....	2
Adressering.....	3
Afkortingen.....	4
Anderstalige woorden en producten .....	5
Cijfers of letters .....	6
Contactgegevens .....	7
Cursief.....	8
Direct en duidelijk .....	8
Functiebenamingen en titels.....	10
Gent: m of v?.....	11
Gemeenten, deelgemeenten en wijken.....	11
Handtekeningen .....	12
Hoofdletters .....	13
Hulpwerkwoorden en hun vorm .....	14
Inclusief en gendergevoelig schrijven .....	15
Leestekens en spatiëring.....	16
Opsommingen .....	16
Organisatie en dienstnamen .....	18
Positief.....	19
Slotgroet .....	20
Standaardformuleringen .....	21
Telefoonnummers .....	22

Tijd en datum .....	23
Tussenkopjes .....	24
Uitnodigingen .....	24
Vaak voorkomende fouten.....	25
Webadressen.....	27
Wetten en regels .....	29

## Aanhalingstekens

We gebruiken **altijd enkele aanhalingstekens**. Ook bij citaten/quotes en ook bij aanhalingstekens binnen aanhalingstekens. Door resoluut voor 1 vorm te kiezen, vermijden we verwarring en krijgen we een evenwichtig schriftbeeld.

Zet de punt na een zin binnen de aanhalingstekens. Zet de punt buiten de aanhalingstekens als er maar een woord of zinsdeel tussen staat.

Gebruik geen aanhalingstekens als het citaat al in een tekstballon staat.

## Aanspreking

We gebruiken **geen komma** in de aanhef (en in de slotgroet).

### Aanspreking van personen of doelgroepen

Afhankelijk van de context gebruiken we:

- Beste Jan Peeters
- Beste Gentenaar
- Geachte/beste bewoner
- Beste ouders (is neutraler dan mama's en papa's)
- ...

## **Aanspreking van het college**

Bovenaan een (digitale) brief aan het bestuur schrijven we:

- Aan het college van burgemeester en schepenen.

In de aanhef kun je dan schrijven:

- Geacht college van burgemeester en schepenen (in combinatie met 'u')
- Beste college van burgemeester en schepenen (in combinatie met 'je')

Of je personaliseert dit:

- Mijnheer de burgemeester
- Mevrouw de schepen/Mijnheer de schepen

Of je gebruikt een genderneutrale aanspreking:

- Geachte burgemeester/Geachte schepen (in combinatie met 'u')
- Beste burgemeester/Beste schepen (in combinatie met 'je')

## **Adressering**

Aangetekend  
Stef Trom  
Directeur  
Vlaams Muziekhuis  
Slagstraat 9 bus 2  
9000 GENT

Bij adressen in het buitenland schrijf je de landsnaam in het Nederlands, de rest in de taal van het land.

# Afkortingen

## **Gebruik ze met mate en leg ze uit**

Afkortingen vermijden we. Heb je toch een afkorting nodig? Schrijf ze eerst voluit met de afkorting tussen haakjes erachter. Bijvoorbeeld: Medisch Sociaal Opvangcentrum (MSOC).

## **Met of zonder puntjes**

Afkortingen die we als woord (kunnen) uitspreken, krijgen geen puntjes.

- aids, doka, Benelux

Sommige afkortingen spreek je nooit uit, je moet ze 'oplossen' in de spreektaal. Deze afkortingen krijgen wel puntjes.

- d.w.z., tel., dr., bv.

Internationale symbolen en codes voor eenheden en namen van dagen en maanden zijn gebruikelijk zonder puntjes:

- m, kg
- ma, zo, jan, dec

## **Hoofdletters of niet**

Veelgebruikte soortnamen schrijven we helemaal klein.

- tv, gsm, pc, wc, vzw, btw, aids

Uitzonderingen: internationale codes voor munteenheden, zoals EUR en nieuwere of minder gebruikelijke afkortingen, zoals ISDN, URL.

Voor namen van bedrijven, organisaties en projecten die een afkorting zijn -> zie de rubriek Hoofdletters.

## Anderstalige woorden en producten

Nederlands is onze voertaal. Een manager is gewoon een leidinggevende, directeur, teamleider, afdelingshoofd, ... Assets zijn bedrijfsmiddelen.

We gebruiken alleen leenwoorden als we er geen Nederlands woord voor hebben, zoals bijvoorbeeld computer.

Omdat Gent eentalig Nederlands is, moeten we als lokale overheid volgens de taalwetgeving strikt genomen **altijd communiceren in het Nederlands**. Er zijn een aantal situaties waarin je met specifieke doelgroepen toch in een andere taal mag communiceren. Meer informatie hierover vind je:

- bij [Taalwetgeving](#)
- op [www.taalwetwijzer.be](http://www.taalwetwijzer.be)

### Hou bij vertalingen rekening met het volgende:

- De tekst moet in zijn geheel ook in het Nederlands bestaan, en in de anderstalige tekst moet je in het Nederlands verwijzen naar die Nederlandstalige versie. Gebruik daarvoor een zinnetje als: Dit is de Franse vertaling van de folder 'Herbeleef de geschiedenis van het onderwijs'.
- De v.u. (verantwoordelijke uitgever) wordt niet vertaald omdat die buiten de inhoud van de tekst staat.
- Hieruit volgt dat je ons bezoekadres in vertaalde teksten in het Nederlands schrijft. Dat is ook logisch omdat anderstalige bezoekers bij ons alleen via de Nederlandse naam van de gebouwen en straten hun weg kunnen vinden.
- Collega's die professionele opdrachten hebben in een internationale context kunnen wel anderstalige visitekaartjes krijgen.

## Cijfers of letters

**Getallen in cijfers zijn toegankelijker** dan voluit geschreven getallen. Daarom kiezen we ervoor om getallen zoveel mogelijk in cijfers weer te geven.

- Maak kennis met deze 4 jonge wolven.
- 2 van de 3 boeken waren beschadigd.
- 20 miljoen, 12 miljard

## Langere getallen

Bij langere getallen gebruiken we puntjes. Bijvoorbeeld: 20.195, 160.800.000

## Rangtelwoorden

Ook voor rangtelwoorden gebruiken we in onze huisstijl altijd de duidelijkste vorm. De achtervoegsels -ste en -de komen **niet in superscript**. Gebruikt je pc hier automatisch superscript? Pas dan de instellingen aan. Voorbeelden:

- de 14de eeuw
- het 1ste leerjaar

Enkel rangtelwoorden **in vaste combinaties** schrijven we in letters. Voorbeelden:

- Ik doe dit voor het eerst.
- Het werd mijn tweede thuis.
- Dat doen we wel even met zijn tweetjes.

## Munteenheden

In niet-gespecialiseerde teksten schrijven we munteenheden **voluit en met kleine letter**.

- Hij vond nog 5 euro in zijn jaszak.
- Je bent me nog 10,20 euro schuldig.
- Ik heb 3.000 euro betaald.
- Gisteren heb ik euro's in dollars gewisseld.

In gespecialiseerde teksten of in tabellen kun je de codes of symbolen voor munteenheden gebruiken. De **codes komen achter het bedrag**. Tussen het bedrag en de code komt een spatie.

- 340 EUR

De **symbolen komen voor het bedrag**, gevolgd door een spatie.

- € 340

## Contactgegevens

**Contactgegevens verwijzen naar diensten en afdelingen**, niet naar individuele personen.

**Vermeld steeds de onderstaande gegevens.** Let op de volgorde. Vermeld altijd een telefoonnummer, zodat we voor iedereen toegankelijk zijn. Check de schrijfwijze van de straten.

Dienst Communicatie - Franklin Rooseveltlaan 1 - 9000 Gent  
09 622 53 14  
creatie@stad.gent  
www.stad.gent

**Wil je ook je sociale media vermelden**, doe dat dan voluit:

Facebook: xxx  
Instagram: xxx

**Je kunt de gegevens laten voorafgaan** door een icoon of door:

Adres: xxx  
Tel.: xxx  
E-mail: xxx  
Web: xxx

(In het Nederlands is enkel de spelling 'e-mail' correct: de e is dan een afkorting van electronic, en samenstellingen met afkortingen krijgen altijd een liggend streepje. 'Email', dat ook bestaat, betekent glazuur.)

## Hou ten slotte rekening met het volgende:

- Aan het einde van de regels zetten we geen leesteken.
- We gebruiken een plat streepje tussen contactgegevens die op eenzelfde regel staan. (Als we contactgegevens vermelden in lopende tekst zetten we ze tussen komma's.)
- '+32' vermelden we alleen in internationale communicatie.
- In een doorlopende tekst gebruiken we niet de afkorting 'tel.' maar schrijven we bijvoorbeeld 'Bel naar het nummer 09 ...'.

## Cursief

We gebruiken geen cursief als doorlopende tekst omdat dit minder leesbaar is.

Je kunt wel bepaalde woorden cursief zetten om ze te laten opvallen.

## Direct en duidelijk

We schrijven zoveel mogelijk **actief**. Dat betekent dat we passieve constructies met 'worden' en 'zijn' vermijden. Want ze leveren moeilijke en vage zinnen op. Met een actieve schrijfstijl hou je de aandacht van lezers vast doordat die makkelijker leest en levendiger is dan een passief stuk. Je maakt ook meteen duidelijk wie wat doet.

Voorbeeld:

*Er wordt geklaagd* over het lawaai van de luchtzuivering.

-> *De medewerkers klagen* over het lawaai van de luchtzuivering.

Stel je **lezer centraal**. De truc is simpel:

- we sturen je -> je krijgt
- we vragen je -> wil je



- we adviseren je -> je kunt
- we gaan akkoord -> je mag

Gebruik zoveel mogelijk de volgorde **onderwerp+persoonsvorm+andere zinsdelen** (OPA). Wissel wel af en toe af. Anders klinkt het onnatuurlijk. Of wordt je tekst saai.

Voorbeeld:

Door onze vergissing *krijg je* 100 euro terug.

-> *Je krijgt* 100 euro terug, want we hebben ons vergist.

Eenvoudige **verbindingswoorden** (en, maar, ook, omdat, dus, als, want, ...) maken de samenhang van je tekst duidelijker. Ze mogen gerust aan het begin van een zin staan.

Voorbeeld:

Je krijgt 100 euro van ons terug. *Want* we hebben een fout gemaakt. We maken het bedrag binnen 3 werkdagen over.

Voorkom **tangconstructies**: zet geen woorden tussen de elementen van een zin die bij elkaar horen. Dus niet tussen het onderwerp en het werkwoord. De lezer raakt daardoor in verwarring, want hij snapt pas aan het eind wat je bedoelt.

Voorbeeld:

Het dienstencentrum, dat nieuwe openingstijden voor het loket heeft, stuurde alle inwoners daarover een brief.

-> Het dienstencentrum stuurde alle inwoners een brief. Daarin stonden de nieuwe openingstijden van het loket.

Schrijf geen **zinloze aanlopen**. Dat zijn zinsdelen die niets toevoegen aan de tekst.

Voorbeeld:

Het is een feit dat we bij inspraak de bewoners moeten betrekken.

-> We moeten bij inspraak de bewoners betrekken.

Laat de snelle oplossing '**en/of**' achterwege. Gebruik 'of' als het ene ding het andere ding uitsluit. In alle andere gevallen gebruik je 'en'.

Besef ten slotte dat veel lezers **beeldspraak** letterlijk nemen. Gebruik ze dus alleen als de tekst nog altijd duidelijk blijft voor iemand die de beeldspraak niet herkent of begrijpt. Schrijf wat je bedoelt en fraai het ook niet op met uitdrukkingen of citaten, al dan niet in een vreemde taal. Hou het eenvoudig voor je lezer en ga er niet vanuit dat die dezelfde taalkennis heeft als jij.

## **Functiebenamingen en titels**

**Functiebenamingen** schrijven we altijd helemaal klein, behalve als ze het eerste woord zijn van een zin of aan het begin staan van een regel (zoals in adresseringen en ondertekeningen). Dan krijgen ze 1 beginhoofdletter.

- Minister wou ze altijd al worden.
- De eerste minister stond het parlement te woord.
- De leden van die commissie worden aangesteld door de minister van Sociale Zaken.
- De burgemeester stuurde haar partner een sms'je.
- De schepen gaf de gouverneur een hand.

**Als een functiebenaming de eigennaam van een dienst of een bevoegdheidsomschrijving bevat**, dan krijgt die eigennaam of omschrijving wel (een) beginhoofdletter(s).

- directeur Dienst Personeelsbeheer, schepen van Sociale Zaken, minister van Onderwijs, contactpersoon Communicatie, antenne Personeelsbeheer

**De combinatie van een bijvoeglijk naamwoord + beroepsnaam** schrijven we los: **algemeen directeur**. Als we diezelfde functiebenamingen verlengen met een

bijzondere voorbepaling zoals ‘adjunct-’ schrijven we de combinatie van een bijvoeglijk naamwoord + beroepsnaam wel aaneen. Tussen de voorbepaling en de rest komt er dan een koppelteken: **adjunct-algemeendirecteur**.

## **Gent: m of v?**

**De stad Gent (het grondgebied) en de Stad Gent (de organisatie)** kunnen zowel vrouwelijk als mannelijk zijn. In onze huisstijl kiezen we voor de vrouwelijke vorm.

- de stad Gent en haar parken (het grondgebied)
- de Stad Gent en haar werknemers (de organisatie)

**Gemeente** is vrouwelijk.

- de deelgemeente Zwijnaarde en haar technologiepark

**Namen van steden en gemeenten** zijn onzijdig. Je kunt dat zien als je er een lidwoord voor zet: het Brussel van voor de eeuwwisseling, het Ledeberg van nu. En naar onzijdige woorden verwijzen we met het bezittelijk voornaamwoord ‘zijn’.

- het Gent van na de oorlog
- Gent viert zijn helden

## **Gemeenten, deelgemeenten en wijken**

Gent heeft alleen nog wijken. We kunnen wel nog spreken over ‘voormalige deelgemeenten’.

### **Streepjes**

Bij de deelgemeenten met een liggend streepje in de naam komt er voor alle duidelijkheid een spatie voor en na het liggend streepje dat de GEMEENTE en de DEELGEMEENTE splitst.

- 9040 GENT - SINT-AMANDSBERG

## Verschillende postcode

Is het een deelgemeente die een andere postcode heeft dan de gemeente waarvan ze deel uitmaakt? Schrijf dan postcode + GEMEENTE-DEELGEMEENTE.

- 9032 GENT-WONDELGEM

## Dezelfde postcode

Heeft de deelgemeente dezelfde postcode als de gemeente? Schrijf dan postcode + DEELGEMEENTE. Uit de postcode blijkt over welke gemeente het gaat.

- 9940 SLEIDINGE

## Wijken

Gebruik de juiste schrijfwijze als je over wijken communiceert. Bijvoorbeeld Nieuw Gent.

## Handtekeningen

Als er verschillende handtekeningen nodig zijn op een brief of publicatie houden we rekening met de hiërarchie. **De hoogste in rang tekent helemaal rechts.** Concreet ondertekenen dan bijvoorbeeld 3 personen: links de algemeen directeur, daarnaast de bevoegde schepen(en) en rechts de burgemeester.

Mieke Hullebroeck Algemeen directeur	Sofie Bracke Schepen van Economie en Haven	Mathias De Clercq Burgemeester
---	---	-----------------------------------

**Tijdens een sperperiode voor gemeenteraadsverkiezingen** vermelden we in brieven of publicaties geen namen van politici. Sperperiodes worden aangekondigd via Mia. Een ondertekening ziet er dan als volgt uit:

Mieke Hullebroeck Algemeen directeur	De schepen van Economie en Haven	De burgemeester
---	----------------------------------	-----------------

**Als een schepen een brief ondertekent, vermelden we dat dit ‘bij delegatie’ gebeurt.**

Als er een delegatiebesluit is en de brief wordt **elektronisch** ondertekend, zorg je voor een leeg handtekeningenveld. Alle gegevens worden namelijk automatisch ingevuld op het moment van de elektronische ondertekening. Zo vermijden we dubbele info.

Als er nog **op papier** ondertekend moet worden (bv. extern persoon), zet je de volgende tekst in het handtekeningenveld:

Mieke Hullebroeck Algemeen directeur	Voor de burgemeester, bij delegatiebesluit ( <a href="http://www.stad.gent/handtekendelegatie">www.stad.gent/handtekendelegatie</a> )  (handtekening)  (naam van de schepen) Schepen van (bevoegdheid)
---	---

## Hoofdletters

**We gebruiken alleen hoofdletters waar dat moet:**

- aan het begin van een zin
- aan het begin van een regel
- aan het begin van een titel en van een eigenaam
- als de letters apart uitgesproken worden

**We vermijden een aaneenschakeling van hoofdletters in onze titels en lopende tekst.** Ze maken de boodschap minder leesbaar en dat willen we nu net vermijden. Zeker als er anderstaligen en laaggeletterden zijn in onze doelgroep. Bovendien geven hoofdletters de indruk dat je schreeuwt. Veel audioprogramma's op het internet spreken hoofdletterwoorden ook nog eens letter voor letter uit, dus we kunnen die spelling maar beter alleen gebruiken als dat de bedoeling is.

Daarom zijn we ook zuinig met hoofdletters in de namen van bedrijven, organisaties en projecten. We schrijven ze alleen in hoofdletters als we ze letter voor letter uitspreken. Speciale ingrepen zoals afwijkende spellingen en logo's laten we ook achterwege, want ze maken teksten stroever.

Enkele voorbeelden:

- - Puur Gent, Uitpas, Stam, Smak, Oog, Shop-op zondag, Farys, ...
  - NMBS, VDAB, MSK, BPost, ...

Als hoofdboodschap op affiches en de voorkant van publicaties kunnen afwijkende spellingen en logo's wel.

**Ook bij wetten en decreten, evenementen, sporten, boektitels, ... volstaat een beginhoofdletter.** De rest mag klein. We passen dit ook toe in Engelse boektitels ondanks het feit dat de Engelse regels hiervoor anders zijn. Bijvoorbeeld:

- de Wet betreffende de continuïteit van de ondernemingen
- het Decreet van 6 juli 2012 betreffende het lokaal cultuurbeleid
- Great expectations van Charles Dickens

**Unieke namen schrijven we met een hoofdletter.**

- de Stadswinkel

**Bij soortnamen maken we een onderscheid.** Soortnamen schrijven we helemaal klein. Weinig gebruikte afgekorte soortnamen schrijven we helemaal groot.

- de/een stadshal, het/een belfort, de/een leefstraat, de/een gemeenteraadszaal, het/een gravensteen
- LEZ (een lage-emissiezone)

## Hulpwerkwoorden en hun vorm

We kiezen bij vormverschillen altijd voor **de meest verzorgde 'gewone' vorm**. Bij de hulpwerkwoorden 'hebben, kunnen, mogen, zijn, willen en zullen' gebruiken we daarom de onderstaande vormen. Dit zijn echt vormen voor de 2de persoon (in tegenstelling tot varianten als 'je kan', 'je zal', ... die eigenlijk vormen zijn voor de 1ste en 3de persoon). We kiezen dus voor de logische, eenduidige vorm.

## Met je

je hebt/heb je	je zou/zou je
je kunt/kun je	je wilde/wilde je
je mag/mag je	je wilt, wil je
je bent/ben je	je zult/zul je

## Met u

u hebt/hebt u	u zou/zou u
u kunt/kunt	u wilde/wilde u
u mag/mag u	u wilt/wilt u
u bent/bent u	u zult/zult u

**Een voorbeeld** van hoe het gebruik van de varianten dubbelzinnigheid kan veroorzaken:

- Ik weet niet, wie je *kan* zien: is 'je' nu het onderwerp of het lijdend voorwerp?
- Ik weet niet, wie je *kunt* zien: is ondubbelzinnig.

## Inclusief en gendergevoelig schrijven

We schrijven inclusief en gendergevoelig als we iedereen willen bereiken. Hoe? Dat lees je op de pagina [Inclusief taalgebruik](#).

## Leestekens en spatiëring

Let op de spaties bij:

- het procentteken %  
=> Zet een spatie ervoor en erna (10 % van de aanwezigen).
- het beletselteken bij een opsomming ...  
=> Zet een komma en spatie ervoor (Ze aten appels, peren, ...).
- het beletselteken bij een bedenking ...  
=> Zet een spatie ervoor (Hij kwam altijd te laat ...).
- het vraagteken en uitroepeteken ? en !  
=> Zet nooit een spatie ervoor (Waar vind je onze deelfietsen?).
- de schuine streep /  
=> Zet nooit een spatie ervoor of erna.

We schrijven ook het volgende:

- artikel 10 § 5
- 8 °C
- p. 7

Gebruik niet nodeloos weglatingstekens. Gebruik bijvoorbeeld 'zijn' en niet 'z'n'.

## Opsommingen

We gebruiken geen lopende tekst, maar opsommingen of lijstjes zodra we 2 of meer dingen noemen die met elkaar te maken hebben. Bijvoorbeeld dingen waaruit de lezer kan kiezen. Opsommingen zorgen ervoor dat de lezer duidelijk kan zien om welke dingen het gaat. En het is voor jezelf een controle om te zien of je alles ook hebt genoemd.

**Geef elk onderdeel van je opsomming dezelfde structuur**, meng ze niet.

Bestaan de onderdelen van de opsomming bijvoorbeeld uit **hele zinnen**? Laat ze dan voorafgaan door een beginhoofdletter en zet achteraan telkens een punt.



Voorbeeld 1:

Voor deze vergunning gelden de volgende 3 voorwaarden:

- - Je bent ingeschreven in Gent.
  - Je bent 18 jaar of ouder.
  - Je hebt een geldig identiteitsbewijs.

Bestaan de onderdelen van de opsomming uit **1 of enkele woorden**? Begin dan met een kleine letter en zet nergens een punt achter.

Voorbeeld 2:

Dit breng je mee:

1.
  1. paspoort
  2. rijbewijs
  3. kentekenbewijs

Opsommingen waarbij je moet **doorlezen vanaf de zin erboven** vermijden we. Voor veel lezers zijn ze namelijk moeilijker te begrijpen.

Voorbeeld 3:

Je kunt de subsidie aanvragen als

- - je bedrijf gevestigd is in Gent
  - je minstens 15 werknemers hebt
  - je de afgelopen 3 jaar geen aanvraag hebt gedaan

## Organisatie en dienstnamen

Het organogram van de Stad Gent is officieel vastgelegd tot op dienstniveau. De vermelde namen van departementen en diensten zijn de enige die we mogen gebruiken in onze dagelijkse werking en communicatie.

(De schematische voorstelling van een organisatie noemen we een 'organogram' of 'organigram'. Beide vormen zijn correct. Binnen onze organisatie kiezen we consequent voor dezelfde vorm, namelijk 'organogram'.)

Je vindt de afspraken voor de namen van onze organisatie, diensten en bestuursorganen hieronder.

### De Stad Gent

Het woord 'stad' schrijven we met een hoofdletter als het gaat over de Stad Gent als **organisatie** (het bestuur, de administratie). Op die manier kunnen we het makkelijk onderscheiden van het **grondgebied** (de plaatsaanduidende soortnaam). Als het gaat over de organisatie combineren we 'Stad Gent' in lopende tekst altijd met het bepaald **lidwoord** 'de'. Voorbeelden:

- Gent is een mooie stad.
- De journalist vroeg de 2 Gentse ambtenaren wat ze vonden van hun job bij de Stad.
- De Stad Gent organiseert onthaalvorming voor nieuwe medewerkers.

### Departementen, diensten, ...

Woorden als 'dienst', 'departement', 'ministerie', ... krijgen als je ze gewoon, los gebruikt geen hoofdletter. Wanneer je ze als eigennaam gebruikt, hangt het hoofdlettergebruik af van de huisstijl van de instelling. Voor diensten van de Stad Gent gelden de volgende huisstijlregels:

Bij **dienst- en departementsnamen** en bij namen van **onderafdelingen** beschouwen we de woorden 'dienst', 'departement', 'afdeling', ... als deel van de naam. We schrijven ze dan ook met een beginhoofdletter.

Ook de vermelding van **dienstencentra, scholen, ...** beschouwen we als deel van de eigennaam.

**Benamingen als 'Open Huizen'** zien we ook helemaal als eigennaam en schrijven we met beginhoofdletters.

Voorbeelden:

- Dienst Communicatie, Departement Stedelijke Ontwikkeling, Postkamer OCMW Gent
- Daarvoor kun je terecht bij de Dienst Onthaal.
- Dienstencentrum Mariakerke, Lokaal Dienstencentrum De Regenboog, Basisschool De Klavertjes
- Volgend jaar verhuist het Dienstencentrum Gentbrugge (= eigenaam) naar een gloednieuw gebouw. Het dienstencentrum (= soortnaam) zal ook ruimere openingsuren hebben.
- Bibliotheek De Krook, Bibliotheek Zwijnaarde
- Open Huizen

### **College, gemeenteraad, ...**

Namen van organen, instellingen, verenigingen, diensten, bedrijven, ... krijgen normaal een hoofdletter.

- Europese Unie, Universiteit Gent, Werkgroep Huisstijl, Project Gentse Kanaalzone

Namen van organen die niet uniek zijn, beschouwen we als een soortnaam, en schrijven we dus helemaal klein.

- het college van burgemeester en schepenen (vinden we in elke gemeente), de gemeenteraad (idem), de regering (federaal, Vlaams ...), het hof van assisen (van Gent of een andere stad) tegenover het Hof van Cassatie (uniek)

## **Positief**

Kies een **positieve schrijfstijl**. Vermijd zinnen met 'niet' of 'geen' en beschrijf wat je wél wilt.

Een voorbeeld ter vergelijking:

Negatief:

Schrijf je niet te laat in.

Positief:  
Schrijf je op tijd in.

Benader lezers op een **normale toon**, ook als ze in fout zijn (bijvoorbeeld in een aanmaningsbrief). Zo voorkom je weerstand en krijg je iemand sneller zover dat hij doet wat jij wilt. Als je een strenge toon aanslaat, creëert dat vaak weerstand en krijg je een tegenovergesteld effect.

Een voorbeeld ter vergelijking:

Negatief:  
We vragen je de openstaande rekening binnen 14 dagen te betalen. Doe je dat niet, dan schakelen we een incassobureau in.

Positief:  
Betaal de openstaande rekening voor 18 april. Dan hoeven we geen incassobureau in te schakelen en betaal je niks extra.

Beschrijf enkel het **gewenste gedrag**. Iedere gedragsdeskundige weet: wat je noemt, krijgt de aandacht. Vermeld dus geen ongewenst gedrag.

## Slotgroet

We gebruiken geen komma in de slotgroet. Als de achternaam ook een voornaam kan zijn, zetten we hem in kapitalen. Voorbeelden:

Met vriendelijke groeten

(handtekening)

Stef Trom  
Directeur

Met vriendelijke groeten

(handtekening)

Pascale THOMAS

Hoofd Kwaliteitszorg en communicatiecoördinator

## Standaardformuleringen

Voor een aantal boodschappen die vaak voorkomen, hebben we standaardformuleringen afgesproken.

### Gentinfo

Na afspraak met Gentinfo kun je het volgende zinnetje vermelden op publicaties, om ook mensen zonder internet toegang te geven tot onze informatie:

Geen internet? Bel Gentinfo op 09 210 10 10 (van maandag tot en met vrijdag van 9 tot 17 uur).

### Privacy

Dit zijn de afgesproken clausules:

- **Voor producten waar we gegevens opvragen** (bv. formulieren met invulvelden): De Stad Gent behandelt de persoonsgegevens die je invult met respect voor je privacy. We volgen hiervoor de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Als je ons het afscheurstrookje bezorgt, geef je ons toestemming om de ingevulde gegevens te gebruiken om je uit te nodigen voor een bijeenkomst voor nieuwe bewoners. We verwijderen je gegevens na 9 oktober. Je hebt altijd het recht om je gegevens in te zien en om foute gegevens aan te passen. Ga voor meer informatie naar [www.stad.gent](http://www.stad.gent) en zoek op 'Met respect voor je privacy'.
- **Voor producten waarmee we geen gegevens opvragen, maar die er wel bevatten** (bv. brieven): De Stad Gent behandelt je persoonsgegevens met respect voor je privacy. We volgen hiervoor de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Ga voor meer informatie naar [www.stad.gent](http://www.stad.gent) en zoek op 'Met respect voor je privacy'.

## **Premies (subsidies)**

Voor de vermelding van de premiegever (subsidiërende overheid) kun je dit voorbeeld gebruiken:

- Met steun van de 'Samen aan Zet'-premie van de Stad Gent.

## **Diversiteit**

Dit is ons tekstblokje over toegankelijkheid:

- Iedereen welkom!  
Ben je minder mobiel, doof, slechthorend, blind of slechtziend? Heb je hulp nodig? Laat het ons zo snel mogelijk weten via xxx@stad.gent of 09 266 xx xx.

## **Portretrecht**

Laat je inspireren door de onderstaande clausule voor inschrijvingsformulieren:

- Foto's en opnames van mijn kind mogen gebruikt worden in gedrukte en digitale communicatie (folders, internet, beeldschermen, ...) van de Stad Gent.

## **Telefoonnummers**

We geven telefoonnummers weer volgens de NBN-regels van het Bureau voor Normalisatie.

### **Nationale nummers**

Scheid het zonennummer of prefix van het abonneenummer door een spatie. Schrijf de cijfers van een abonneenummer met een even aantal cijfers in groepjes van 2, gescheiden door een spatie. Zet bij een abonneenummer met een oneven aantal cijfers de eerste 3 cijfers samen.

- 053 67 28 17
- 02 569 10 19

Om een abonneenummer beter te laten onthouden, mogen we de cijfers ook anders groeperen.

- 078 333 444
- 090 900 11
- 0800 10 800
- 02 3 123 123

### **Internationale nummers**

Alleen op anderstalige internationale publicaties, visitekaartjes of webpagina's vermelden we internationale telefoonnummers. Ze beginnen met een plusteken. Dat staat voor het toegangsnummer van een internationale verbinding (meestal 2 cijfers, bijvoorbeeld in België 00). Daarna volgen een spatie, het landnummer, het zonennummer (zonder 0) en het abonneenummer. Scheid het land-, zone- en abonneenummer van elkaar door een spatie.

- + 32 53 67 28 17
- + 32 2 569 10 19

## **Tijd en datum**

Als we voldoende plaats hebben, geven we tijd en datum zo duidelijk mogelijk weer.

### **Tijd**

In gewone teksten gebruiken we:

- van 10 tot 16.30 uur
- van 6.05 tot 7.05 uur

In opsommingen, tabellen en koppen mag ook het volgende:

- 09.00 - 11.30 uur
- 11.30 - 12.00 uur
- 17.00 - 19.15 uur

Bij plaatsgebrek mag ook het volgende, mét afkortingspunt:

- 9 - 11.30 u.

## Datum

Bij voorkeur vermelden we de dag en schrijven we de maand in een datum voluit:

- dinsdag 1 september 2023

Bij plaatsgebrek en in opsommingen, tabellen en koppen mag ook het volgende:

- 18.09.2023

## Tussenkopjes

Per alinea behandel je 1 onderwerp.

Alinea's starten het best met een tussenkopje. Met tussenkopjes kan de lezer de tekst namelijk snel scannen op de hoofdlijnen. Hou de tussenkopjes zo kort mogelijk en zorg ervoor dat ze de lading dekken.

Achter kopjes als **Wat** of **Wanneer** of **Waar**, ... hoeft geen vraagteken.

Per alinea behandel je 1 onderwerp.

Alinea's starten het best met een tussenkopje. Met tussenkopjes kan de lezer de tekst namelijk snel scannen op de hoofdlijnen. Hou de tussenkopjes zo kort mogelijk en zorg ervoor dat ze de lading dekken.

Achter kopjes als **Wat** of **Wanneer** of **Waar**, ... hoeft geen vraagteken.

## Uitnodigingen

Officiële uitnodigingen op initiatief van een dienst en een of meer schepenen gaan altijd uit van het college. Je kunt ze op 2 manieren **starten**:

- Het college (het stadsbestuur, de Stad Gent) nodigt je graag uit op ...
- (een wervend eerste deel) ... Daarom nodigt het college (het stadsbestuur, de Stad Gent) je graag uit op ...

Zie ook bij [Handtekeningen](#).



## Vaak voorkomende fouten

### Heten en noemen

Alleen 'Hoe heet je?' is correct.

- heten = een naam hebben => Ik heet Jan.
- noemen = een naam geven => We noemen hem Mo.

### Weer, opnieuw en terug

Als we **herhaling** willen uitdrukken, gebruiken we weer of opnieuw.

- Is hij weer/opnieuw ziek?
- Ze is weer/opnieuw de hele nacht weggebleven.

Opnieuw kunnen we ook gebruiken in de betekenis 'van het begin af'.

- Hij heeft na de stroomonderbreking alle gegevens opnieuw moeten invoeren.

Als we een **beweging** richting uitgangspunt of plaats van vertrek willen aanduiden, gebruiken we weer of terug.

- Ze liepen heen en weer.
- Terug in Brussel, begon ze direct al haar oude vrienden op te bellen.
- Wanneer komt Jan terug thuis?

### De verbrande bewijsstukken

Als we een voltooid deelwoord bijvoeglijk gebruiken, moeten we het **verbuigen als een gewoon bijvoeglijk naamwoord** (dus zoals bijvoorbeeld 'lang - lange'): een beantwoorde mail, de verwachte kosten, een verbrede weg, een vergrote afbeelding.

Een **extra d of t** mogen we enkel gebruiken om aan te geven dat de voorafgaande klinker kort is: het geredde kind, het verhitte gezicht.

## Vind je dat goed?

Bij de gewone woordvolgorde (onderwerp + persoonsvorm) krijgen bijna alle werkwoorden in de onvoltooid tegenwoordige tijd bij 'je' of 'jij' een t-uitgang. Bijvoorbeeld: je vindt dat goed.

Maar bij inversie (de volgorde persoonsvorm + onderwerp) valt die t weg. Bijvoorbeeld: vind je dat goed?

Als 'je' bij inversie niet het onderwerp is, komt er wél een t aan de stam. Bijvoorbeeld: vindt je moeder dat goed? (Niet 'je', maar 'je moeder' is het onderwerp).

Gebruik bij twijfel het volgende trucje: vervang het werkwoord door 'smurfen'. Bijvoorbeeld: je smurft dat goed. Smurf je dat goed? Smurft je moeder dat goed?

## Je kunt niet alles voorzien

Voorzien is iets wat je als overheid moet kunnen. Goede bestuurders voorzien immers problemen, conflicten en manieren om al dat negatiefs uit de weg te gaan of op te lossen. Maar je kunt niet alles voorzien, en die beperking geldt niet alleen voor de realiteit, maar ook voor het gebruik van het werkwoord 'voorzien'.

'Voorzien' komt in het Algemeen Nederlands zonder voorzetsel namelijk alleen voor in de betekenis van tevoren zien, zien aankomen, verwachten. Enkele voorbeelden:

- De schepen **voorziet** een nieuwe stadsvlucht wanneer de wet van kracht wordt.
- **Voorzie** jij veel problemen met dat nieuwe betaalsysteem?
- De Verenigde Naties **voorzien** een opkomst van huisrobots.

Veel Vlamingen gebruiken het woord - wellicht onder invloed van het Franse *prévoir* - ook in andere contexten. Hiervoor gebruiken we het best alternatieven. Enkele voorbeelden:

- De wet **bepaalt** dat de werknemer de werkgever moet verwittigen.
- Op de begroting is 125.000 euro **uitgetrokken** voor aanpassingswerkzaamheden.
- Is er al een nieuwe datum **vastgesteld** voor die hoorzitting?
- De persconferentie is **gepland** voor overmorgen.

- Zijn er voldoende plaatsen?
- Onderteken het formulier op de daartoe **bestemde** plaats.
- **Hou** voldoende ruimte **vrij** voor rolstoelen.
- De **beschikbare** kredieten zijn al ruim overschreden.

In combinatie met de voorzetsels 'in', 'van' en 'op' is 'voorzien' echter ook in het Algemeen Nederlands gebruikelijk in andere contexten. Bijvoorbeeld:

- Al onze vrachtwagens zijn **voorzien van** een dodehoekspiegel.
- Ze moeten **in** hun eigen onderhoud kunnen **voorzien**.
- Ze heeft het **op** hem **voorzien**. (= Ze heeft het op hem gemunt.)
- Hij heeft het niet **op** haar **voorzien**. (= Hij vertrouwt haar niet.)

### Zodra ik meer weet ...

Ja, dat is correct (niet: van zodra). Oorzaak van de fout, die vaak voorkomt, is een verhaspeling van het dialectische 'vanals' en het correcte 'zodra'. Hoewel je die verhaspeling vaak hoort in Vlaanderen, voelen de meeste taalgebruikers ze nog aan als fout. Andere goede voorbeelden:

- **Zodra** hij er is, kunnen we beginnen.
- Je hoort iets van me, **zodra** ik weer in Gent ben.

## Webadressen

### Verwijzen naar websites

- Als er voldoende plaats is en de link zo werkt, mag je de verwijzing laten voorafgaan door www ([www.stad.gent](http://www.stad.gent)).
- Om plaats te besparen, mag je www ook weglaten ([stad.gent](http://stad.gent)).

### Verwijzen naar dieperliggende webpagina's

- Verwijzen naar dieperliggende webpagina's met een verkorte URL doen we als volgt: [www.stad.gent/jazzintpark](http://www.stad.gent/jazzintpark).

- Verwijzen naar de andere dieperliggende webpagina's doen we als volgt: [www.stad.gent](http://www.stad.gent) > zoek naar 'leegstand'.  
Vaak is dat ook de enige oplossing bij het verwijzen naar dieperliggende webpagina's op externe websites.

Een verkorte URL is bedoeld om lange URL's van webpagina's in te korten in communicatie. Bijvoorbeeld: <https://stad.gent/nl/cultuur-sport-vrije-tijd/evenementen-gent/jazz-t-park-2021> wordt dan [www.stad.gent/jazzintpark](http://www.stad.gent/jazzintpark).

Vraag een verkorte URL voor onze website aan via [website@stad.gent](mailto:website@stad.gent).

### **Verwijzen naar Mia**

Verwijzen naar Mia doe je bij voorkeur als volgt:

- Verkorte URL: [mia.gent/xx](http://mia.gent/xx)
- Zoekterm: Ga naar [mia.gent](http://mia.gent) > zoek naar 'xx'
- Pad: [mia.gent](http://mia.gent) > Thema's > Personeel > xx

Vraag een verkorte URL voor Mia aan via [interne.communicatie@stad.gent](mailto:interne.communicatie@stad.gent).

### **QR-codes gebruiken**

Op papieren publicaties kunnen we een QR-code vermelden om de lezer online te laten gaan.

Onderzoek heeft uitgewezen dat QR's enkel zin hebben als de lezer er echt iets mee kan regelen. Bijvoorbeeld betalen, snel inschrijven voor een event via een online formulier, iets delen via WhatsApp, ...

Daarom tonen we bij de Stad enkel QR's die de doelgroep helpen zo'n digitale handeling uit te voeren. Of bij lange webadressen. Bij een korte URL (bijvoorbeeld [stad.gent/xxx](http://stad.gent/xxx)) heeft een QR-code geen zin, tenzij die verwijst naar een specifiek onderdeel van de pagina.

Vraag een QR-code aan via [website@stad.gent](mailto:website@stad.gent).

## Wetten en regels

We streven altijd naar duidelijkheid, ook bij wetten en regels.

Leg dus in begrijpelijke taal uit aan welke regels burgers zich moeten houden. Noem de naam van de wet of maatregel om uit te leggen waarom iets wel of niet kan. Geef de strekking en de gevolgen van die regelgeving.

Voorbeeld:

We hebben vastgesteld dat je zonder vergunning een serre aan je huis gebouwd hebt. Volgens het Decreet Ruimtelijke Ordening (DRO) ben je daarom in overtreding.

Citeer zeker geen (delen van) wetsartikelen of maatregelen. De meeste lezers zullen grote moeite hebben om die teksten te snappen. Daarbij onderbreekt het te veel de leesconcentratie. En echt geïnteresseerden zullen zelf die wetteksten opzoeken.