

loovaneck nieuwsbrief

400 medewerkers met huurderscontact anders laten schrijven

Ymere kreeg het voor elkaar!



Rosemarie Smilde

Natuurlijk gebeurde dat niet van de een op de andere dag. Maar het was ook geen tienjarenplan. Rosemarie Smilde, projectleider en communicatiemedewerker van Ymere: “Nu, 1,5 jaar na de start van het project, hebben onze medewerkers de nieuwe manier van schrijven al echt eigen gemaakt. Bijna automatisch

schrijven ze volgens onze nieuwe schrijfafspraken. Nog niet altijd perfect. Maar ze zijn enthousiast en gemotiveerd. Je merkt dat het leeft in het bedrijf. Het verraste me dat er zeer weinig tot geen weerstand is geweest tegen de verandering in schrijven.” Rosemarie vertelt uitgebreid verder ...

Waarom Ymere die schrijfvaardigheden wilde veranderen ...

“Daar waren verschillende redenen voor. De belangrijkste reden is dat we onze dienstverlening willen verbeteren. Dat doen we onder andere door heldere brieven en e-mails te sturen met tussenkoppen en de belangrijkste kernboodschappen erin. Zo weet de huurder in 10 seconden waar een brief of e-mail over gaat. Duidelijkere brieven en e-mails betekende ook minder vragen via e-mail, telefoon of aan de balie. De brieven en e-mails die we nu versturen zijn vooral eenvoudiger geschreven.”

Waarom Ymere lang stilstond bij de aanpak ...

“Nadat we de aanbesteding 2 jaar geleden uitschreven, kozen we voor Loo van Eck. Zo'n project vraagt om flink wat tijd, moeite en geld. Daarom hebben we met Loo van Eck de aanpak besproken over hoe onze investering het meest zou lonen.”

De eerste fase van de aanpak ...

“We hadden al schrijfafspraken voor onze externe brieven en e-mails. Maar daar hadden we al lang niet meer kritisch naar gekeken. We hebben ze herschreven en

aangescherpt. Het zijn nu afspraken die onze kernwaarden uitstralen. Ook wilden we teksten schrijven die mensen met taalniveau B1 begrijpen. Voor ons is dat een middel om onze huurders beter te helpen. Ze begrijpen onze teksten. En ze krijgen die informatie die ze op dat moment willen. Ik vind dat hogeropgeleiden daar ook profijt van hebben. Alle schrijfafspraken hebben we uiteindelijk vastgelegd in een ‘schrijfwijzer.’”

De tweede fase van de aanpak ...

“Het aanleren van de nieuwe schrijfvaardigheden moest wel effectief gebeuren. Iemand die heel af en toe schrijft, hoeft niet uitgebreid opgeleid te worden. Loo van Eck hield rekening met de niveau- en behoeftenverschillen. Dat resulteerde in een e-learningmodule voor iedereen. Daarna met een korte of lange training op maat. 400 medewerkers zijn opgeleid. Iedereen eindigde met een persoonlijke coaching op afstand.”

De belangrijkste veranderingen in de Ymere-manier van schrijven:

1. De kernboodschappen voor de lezer staan in de kopjes boven alinea's.
2. Het taalniveau van de teksten is B1.
3. Ieder brief of e-mail kan de lezer in 10 seconden op hoofdlijnen lezen.

De derde fase van de aanpak ...

“Nu was het belangrijk om de kennis en vaardigheden levend te houden. Goed te borgen in onze organisatie.

Lees verder op de volgende pagina >>



>> Vervolg artikel Ymere

“Klantgerichte brieven en e-mails schrijven, staat nu op de kaart. En daar houden we het ook.”

We wilden niet dat die taak volledig bij onze afdeling Communicatie kwam te liggen. En iedereen in het bedrijf moet duidelijke brieven of e-mails kunnen schrijven naar huurders. Fijn dat je dit als afdeling Communicatie samen met collega's kan doen die veel affiniteit hebben met taal. Loo van Eck leidde 40 schrijfcoaches op. Iedere schrijvende medewerker kan nu een coach vragen om hulp of feedback op een concrete brief of e-mail. Een coach coacht meestal niet iemand van zijn eigen afdeling. Zodat zijn blik objectief, scherp en fris blijft. Coaches houden we ook scherp. Samen met Loo van Eck houden we 2 keer per jaar intervisiebijeenkomsten met hen. Zo leren ze van elkaar onder begeleiding van een trainer.”

En dit voeren we uit parallel aan deze fases ...

“Alle standaardbrieven hebben we doorgelicht en waar

nodig herschreven. Dit deden we samen met een collega; de inhoudsdeskundige uit het bedrijf. Verder voerden onze coaches een 0-meting uit met de digitale meetlat. Zodat we een helder vertrekpunt hadden. In het voorjaar weten we dan precies wat dit project ons heeft opgeleverd als we willekeurige brieven langs de meetlat leggen. Verder hebben we op intranet een plek ingericht waarop schrijvers alles over helder en klantgericht schrijven kunnen vinden. Uiteraard de schrijfafspraken, een checklist, een woordenlijst met ingewikkelde en eenvoudige woorden. Maar ook bijvoorbeeld meetresultaten die motiverend kunnen werken. En goede brieven van collega's, die inspirerend zijn voor anderen.”

Wat nog een uitdaging is ...

“Onze co-makers gaan nu op training. Dat zijn leveranciers waarmee we veel samenwerken. Uit naam van Ymere hebben zij contact met onze huurders. Belangrijk dus dat de co-makers ook de richtlijnen van Klantgericht schrijven kennen en toepassen.”



Hoe goed is uw tekst?

Over de kwaliteit van een tekst kun je eindeloos discussiëren. En dat doen wij op kantoor ook graag. Dat krijg je nu eenmaal als je tekstschrijvers, taaltrainers, neerlandici en communicatieadviseurs bij elkaar zet.

De opbrengst van al die discussies is zeer waardevol ...

Door vaak over teksten te praten, weet je steeds beter wat een tekst duidelijk of onduidelijk maakt. En prettig leesbaar maakt, of juist om niet doorheen te komen. Na ruim 30 jaar discussiëren hebben we dat aardig in beeld.

... en even waardeloos

Want hoe goed een tekst is, wordt niet bepaald door een groepje experts. De lezer van de tekst bepaalt of hij een tekst goed vindt. En of hij de tekst goed vindt, hangt van tientallen aspecten af. De context waarin hij de tekst leest, zijn voorkennis, zijn gemoedstoestand, zijn interesse in het onderwerp, zijn taalvaardigheid, de tijd die hij heeft, zijn verhouding tot de afzender, zijn voorkeur voor abstract of concreet, et cetera. De lijst is eindeloos.

Daarom is het beoordelen van een tekst lastig

Als schrijver zou het prachtig zijn als u vooraf weet hoe een lezer uw tekst gaat ontvangen. U kunt uw tekst dan 100% op hem afstemmen. Maar dat gaat niet. Dus moet u op andere manieren feedback ontvangen. Dat kan op verschillende manieren. En voor elke manier bieden wij een instrument aan. Hierna leest u welke instrumenten wij hebben.

