

INTERVIEW

“Het invullen van Schrijfstijlkompas is **essentieel** als je de schrijfstijl van je organisatie wilt veranderen.”

Michiel Sluijsmans
directeur-bestuurder
Krijtland Wonen



krijtland
wonen

Dichtbij. Zichtbaar. Verbindend. Dat zijn de kernwaarden van Krijtland Wonen. Die kernwaarden heeft de woningcorporatie natuurlijk niet opgesteld om weg te stoppen in een bureaulade. Nee, huurders moeten in hun communicatie ook voelen dat Krijtland Wonen dichtbij, zichtbaar en verbindend is. Maar hoe zorg je daarvoor? “Bijvoorbeeld door zo helder en klantgericht mogelijk te communiceren, je goed te verplaatsen in je doelgroep en altijd een stapje extra te doen”, vertelt directeur-bestuurder Michiel Sluijsmans. Alleen ... dit kwam nog niet altijd terug in de teksten van Krijtland Wonen.

Dus schakelde de woningcorporatie Loo van Eck in om hierbij te helpen.

Er volgde een uitgebreid opleidingstraject dat startte met het invullen van Schrijfstijlkompas: een essentieel onderdeel volgens Michiel. Hij vertelt er meer over.

Optimaal gebruikmaken van de kennis die er is.

“Bij het veranderen van onze schrijfstijl vind ik het belangrijk dat we niet alleen gebruikmaken van de kennis van Loo van Eck. Maar óók van de kennis van onze medewerkers. Zij communiceren immers dagelijks met onze huurders en weten waar ze het over hebben. Daarom hebben we ervoor gekozen om al onze medewerkers de vragenlijst van Schrijfstijlkompas in te laten vullen. Zij beantwoordden allemaal 25 vragen over onze organisatie. Bijvoorbeeld over hoe ze tegen onze communicatie met huurders aankijken en wat ze daarin belangrijk vinden. Daaruit kwam een profiel voor Krijtland Wonen en een passende schrijfstijl naar voren.”

Krijtland Wonen: echt helpen door een stapje extra te doen.

“Met een werkgroep, die bestond uit mensen van verschillende afdelingen, hebben we geanalyseerd of we het profiel en de schrijfstijl vonden passen bij onze organisatie. En dat was zo! Wij vinden het belangrijk om huurders zo volledig mogelijk te informeren. Bijvoorbeeld door niet alleen de vragen die ze stellen te beantwoorden, maar door ook vragen te beantwoorden die ze nog meer kunnen hebben. We willen dat stapje extra doen, zonder wollig te worden natuurlijk. Ook merkten we dat onze focus echt ligt op het helpen van onze huurders. We zijn erg bij ze betrokken. Dat kwam goed naar voren uit het profiel en de schrijfstijl.”

“Benaderen we huurders met u of je? Dat was een vraag waar we het lang met elkaar over hebben gehad.”

U of je? Dat was best een dingetje!

“Het invullen van Schrijfstijlkompas bracht interessante gesprekken tussen medewerkers op gang. Zo was een van de vragen uit het kompas bijvoorbeeld: benader je huurders met u of je?

Dat was best een dingetje! Een vraag waar we het lang met elkaar over hebben gehad. Met de u-vorm tonen we meer respect voor onze huurders, maar het scheidt ook een afstand, en de je-vorm voelt dichterbij. Aangezien 'dichtbij' een van onze kernwaarden is, vond de groep de je-vorm dus toch passender. Daar zijn we in onze communicatie dan ook op overgestapt. Alhoewel medewerkers bij individuele brieven en e-mails ook nog de ruimte hebben om te kiezen voor de u-vorm als ze dat beter vinden passen bij de lezer."

De vertaling naar een schrijfwijzer, standaardbrieven, trainingen ...

"Nadat we het helemaal eens waren over ons profiel en de bijpassende schrijfstijl, heeft Loo van Eck de schrijfafspraken vastgelegd in een schrijfwijzer. Zodat al onze medewerkers ze helder op een rijtje hebben. Ook heeft Loo van Eck direct een groot deel van onze standaardbrieven herschreven in de nieuwe schrijfstijl. Dat heeft 2 voordelen: op die manier communiceren we voor driekwart al in de nieuwe stijl én medewerkers hebben voorbeelden van goede brieven. Daarnaast hebben al onze medewerkers een schrijftraining gevolgd, zodat ze weten hoe ze de schrijfstijl zelf kunnen toepassen."

Een extra controle met 1 druk op de knop.

"Als hulpmiddel hebben alle medewerkers nu het programma Klinkende Taal op hun computer staan. Daarmee zien ze in Word met 1 druk op de knop welke woorden, zinnen of alinea's hun teksten moeilijk leesbaar maken. En wat ze kunnen doen om hun teksten te verduidelijken. Willen ze graag met iemand sparren over hun tekst? Dan kunnen ze terecht bij een van onze schrijfcoaches, dat zijn medewerkers die daarvoor opgeleid zijn. Tot slot zijn we onze nieuwe schrijfstijl nu ook aan het doorvoeren op onze website en in onze huurderskrant, zodat uiteindelijk al onze teksten onze kernwaarden uitstralen!"

Direct al een mooi effect.

"Het leuke is dat we direct al effect zien. Bijvoorbeeld in onze brief over de eindafrekening. Dat is een brief over de kosten die huurders nog moeten betalen als ze een woning niet helemaal goed achterlaten. In de oude versie van de brief was het voor huurders vaak onduidelijk waarom ze die brief kregen, wat er precies was gebeurd en waarom ze moesten betalen. In de nieuwe versie hebben we dat veel duidelijker opgeschreven. En uit onze klanttevredenheidsmetingen blijkt dat de brief nu veel hoger wordt gewaardeerd!"

"Door het invullen van Schrijfstijlkompas krijg je als organisatie heel helder wat je belangrijk vindt in je communicatie en hoe zich dat vertaalt naar teksten."

Schrijfstijlkompas = duidelijke doelen, discussies en draagvlak.

"Ik ben heel blij met hoe dit traject is verlopen. En dat we het gestart zijn met het invullen van Schrijfstijlkompas. Als organisatie krijg je daarmee namelijk heel helder wat je belangrijk vindt in je communicatie en hoe zich dat vertaalt naar teksten. De discussie die ontstaat tijdens het bespreken van de resultaten vind ik ook heel waardevol. Het geeft de kans om ook eens aan medewerkers die er anders over denken te vragen wáárom ze er op die manier over denken. En tot slot zorgt het kompas voor draagvlak, omdat iedereen in de organisatie mee heeft kunnen denken. Beginnen met het invullen van Schrijfstijlkompas vind ik dan ook essentieel als je de schrijfstijl van je organisatie wilt veranderen."