

Schrijfwijzer patiënteninformatie

A**AANHALINGSTEKENS** (zie overige *leestekens* bij *leestekens*):

Gebruiken altijd enkele aanhalingstekens, zowel bij een citaat als bij zelfnoem- of zogenaamd-functies. Alleen bij een citaat in een citaat gebruik je dubbele aanhalingstekens.

Bijvoorbeeld:

- Ze zei: 'Ik voel mij duizelig.'
- Ze zei: 'Hij zei tegen me "Ik voel me duizelig", geloof ik.'
- Het woord 'duizelig' is afkomstig uit het oud-Germaanse.
- De aanbiedingen in deze webshop doen je 'duizelen'.

aanvulling?

Heb je een aanvulling op deze schrijfwijzer?

Mail: patientenfolders@amsterdamumc.nl

afdelingsnamen:

De woorden 'afdeling'; 'polikliniek'; 'laboratorium'; algemene diensten enzovoort, krijgen een kleine letter. De eigennamen van deze onderdelen krijgen 1 of meer hoofdletters.

Bijvoorbeeld:

- dienst Communicatie
- afdeling Plastische, Reconstructieve Handchirurgie
- laboratorium Kindergeneeskunde

AFKORTINGEN

gebruik geen afkortingen voor lopende tekst, zoals 'o.a.' of 't.z.t.': schrijf dit voluit. Schrijf een afkorting van bijvoorbeeld een organisatie de eerste keer dat die voorkomt in de tekst voluit. Schrijf de afkorting daar tussen haakjes direct achter.

Bijvoorbeeld:

Wat is het verschil tussen totaal parentale voeding (tpv) en sondevoeding?

In de tekst daarna kun je alleen de afkorting gebruiken.

afleidingen van afkortingen:

- een afleiding van een afkorting krijgt een aanhalingsteken:
ICT'er (of ict'er); IC's.
- een samenstelling met een afkorting krijgt een verbindingsstreepje:
IC-patiënt; SEH-collega.

	let op: - o schrijf standaardformuleringen als blz.; tel./telf.; a.u.b.; m.b.t.; m.a.w.; etc.; enz.; enzovoort - altijd voluit. hoofdletters of kleine letters? Je schrijft ANWB met hoofdletters, maar ggz met kleine letters. Heeft een organisatie een afkorting of letterwoord als naam? Controleer online hoe die organisatie de eigen naam schrijft. titelatuur schrijven we met kleine letters afgesloten met een punt. <i>Bijvoorbeeld: prof. dr. Th. J. van Druten. Ook assistenten krijgen kleine letters: aio; agio; ...</i> als, dan (signaalwoord) = een zin met als & dan geeft oorzaak en gevolg aan. Zo'n zin wordt vaak lang. Je kunt de zin splitsen in een vraag en een antwoord: kortere zinnen zijn makkelijker te lezen. Met een vraag betrek je je lezer meer bij je tekst. <i>Bijvoorbeeld:</i> <i>Als u pijn hebt dan kunt u de verpleegkundige om pijnstilling vragen.</i> <i>Hebt u pijn? Vraag dan de verpleegkundige om pijnstilling.</i> als - vergelijking: als gebruiken we na woorden als even; (net)zoveel; dezelfde <i>Bijvoorbeeld:</i> <i>Amsterdam UMC heeft vier keer zoveel bedden als dat streekziekenhuis.</i> <i>De arts is even oud als de patiënt</i> dan - vergrotende trap: dan gebruiken we bij een vergrotende trap. Denk aan beter dan, minder dan, ander(s) dan. <i>Bijvoorbeeld:</i> <i>Amsterdam UMC is groter dan het streekziekenhuis</i> <i>De arts is jonger dan de patiënt.</i> Amsterdam UMC: - o Amsterdam UMC krijgt geen lidwoord. <i>Bijvoorbeeld: de behandeling vindt plaats in Amsterdam UMC. Amsterdam UMC gebruikt begrijpelijke taal.</i> - o Amsterdam UMC wordt niet afgebroken aan het einde van een zin: wanneer UMC in een zin niet meer achter Amsterdam past, gaat de hele naam naar de volgende regel. - o De schrijfwijze van namen en woorden die binnen de organisatie worden gebruikt, vind je via https://tulpintranet.nl/nieuws/spellingwijzer-1.htm aspirine: zie zelfzorgmedicatie auteursrecht: zie beeldrecht
	bankrekeningnummer: we volgen de standaard schrijfwijze: NL00 (spatie) BANK (spatie) 0123 (spatie) 4567 (spatie) 89. De afkorting van de bank wordt altijd in hoofdletters geschreven: <i>NL91 ABNA 0417 1643 00</i>
B	B1: zie taalniveaus

	beeld(recht): wil je een bepaalde afbeeldingen gebruiken in je patiëntenfolder? Voorkom een mogelijke claim en zorg dat je ook het recht hebt om die afbeelding te gebruiken. Meer informatie over het gebruik van afbeeldingen en het regelen van beeldrecht lees je in het volgende document: Richtlijnen voor het gebruik van beeldmateriaal begrijpelijke taal: Amsterdam UMC wil dat alle patiënten onze informatie goed kunnen begrijpen. Daarom gebruiken we begrijpelijke taal. Zo kunnen patiënten makkelijker keuzes maken en aanwijzingen opvolgen. Dat is belangrijk, want patiënten hebben daar recht op. Lees meer over de keuze van Amsterdam UMC voor begrijpelijke taal in het document Begrijpelijke taal in Patiënteninformatie/folders bronvermelding: de handleiding voor bronvermelding bij illustraties en tekst vind je via in het document Richtlijnen voor het gebruik van beeldmateriaal ○ in de folder: alle illustraties worden genummerd. ○ drie of minder illustraties? Noteer de bronvermelding onder de illustratie. <i>Notatie als volgt: Bron: naam fotograaf/illustrator/.../[als de naam van de maker onbekend is dan de organisatie noemen], jaartal [XXXX].</i> Is het jaartal onbekend? Gebruik dan z.d. (zonder datum). ○ vier of meer illustraties? Voeg een bronnenlijst toe onderaan het document. Geef drie regels interlinie en daarna, in Kop 2, 'Bronnenlijst'. <i>Noem de nummers van de illustraties met daarachter naam fotograaf/illustrator/.../ [als de naam van de maker onbekend is dan de organisatie noemen], jaartal [XXXX of z.d.].</i> benadrukken: wil je in een tekst iets benadrukken? Maak die tekst dan vet: onderstreepte tekst wordt online weergegeven als een link naar een website. <i>Bijvoorbeeld: Let op (* in plaats van <u>Let op</u></i> (* In dit document zijn alle voorbeelden <i>cursief</i> weergegeven. Gebruik om iets te benadrukken in een lopende tekst alleen vet, niet vet + cursief)
C	Celsius: <i>zie temperatuur</i> contactinformatie: contactinformatie noteren we als volgt. Let op informatie over specifieke locaties en namen van medewerkers worden niet vermeld in patiënten informatie/folders.

	Meer informatie Wilt u meer weten [over x,] [maakt u zich zorgen over x,] of heeft u vragen [over x]? Neem dan contact op met de afdeling/polikliniek [NB.: 'polikliniek' niet afkorten!] [x]. [Neem in ieder geval contact op als x [eventueel een opsomming xx.]] Bellen • [Maandag t/m vrijdag, van 9.00 - 17.00 uur - telefoonnummer: xxx xxx xx xx/06 xxx xx xx] • [’s Avonds, ’s nachts of in het weekend - telefoonnummer: xxx xxx xx xx/06 xxx xx xx] • [Spoed - telefoonnummer: xxx xxx xx xx/06 xxx xx xx - vraag naar x] E-mailen [U kunt de afdeling/polikliniek [x] [ook] een e-mail sturen. Gebruik dan het volgende e-mailadres/de volgende e-mailadressen: • 1@amsterdamumc.nl • 2@amsterdamumc.nl [Noem in uw bericht xuw MDN/geboortedatum/++x.] [Wij beantwoorden uw bericht binnen x dagen.] Mijn Dossier Amsterdam UMC-app [NB.: volledige naam gebruiken] [Via de Mijn Dossier Amsterdam UMC-app kunt u uw medisch dossier bekijken, afspraken maken en uitslagen bekijken. U kunt via de app ook berichten sturen naar uw zorgverlener, of een video-afspraken hebben met XXX. Gebruikt u de app nog niet? Lees dan op de website hoe u zich kunt aanmelden. • https://www.amsterdamumc.nl/nl/mijndossier.htm • Mijn Dossier: jouw digitale medische dossier Amsterdam UMC
	cijfers: zie <i>getallen</i>
D	desalniettemin (signaalwoord) = ondanks/toch desondanks (signaalwoord) = toch
E	echter (signaalwoord) = <i>toch, maar</i>
	e-mailadres: <i>notatie zie contactinformatie</i>
	ERK-niveaus: zie <i>taalniveaus</i>
	Euroteken €: na het euroteken volgt een spatie, daarna het bedrag, <i>zoals € 17,95</i>
F	F-niveaus/2F: zie <i>taalniveaus</i>
	functienamen: gebruik zoveel mogelijk de mannelijke variant van een functienaam, deze worden steeds meer als neutraal ervaren. Vermijd de verwijzwoorden ‘hij’ en ‘zij’ naar functies (voorkom combinaties ‘arts + hij’ en ‘verpleegkundige + zij’).
G	getallen: noteer getallen altijd in cijfers. <i>Bijvoorbeeld: neem de 3 tabletten; ga naar kamer 2.</i> rangtelwoorden worden wel uitgeschreven. <i>Bijvoorbeeld: De derde kuur.</i>

	graden: zie <i>temperatuur</i>
	gironummer: zie <i>bankrekeningnummer</i>
H	hulp bij spellingsvragen: kijk op Taaladviesnet [https://taaladvies.net] van de Taalunie: technische handleiding (2016): regels voor de officiële spelling van het Nederlands (2016) https://taalunie.org/dossiers/45/spelling Woordenlijst Nederlandse Taal https://woordenlijst.org of bezoek het Taalloket van Onze Taal met veelgestelde spellingvragen https://onzetaal.nl/taalloket
I	IBAN: zie <i>bankrekeningnummer</i>
	ibuprofen: zie <i>zelfzorgmedicatie</i>
	indien (signaalwoord) = <i>als</i>
	internet(adres): zie <i>website</i>
	illustraties: zie <i>beeldrecht</i>
	interpunctie: zie <i>leestekens</i>
J	je: zie <i>u</i>
K	kloktijden: noteer tijd als volgt: XX.XX uur. Voor Engels geldt XX:XX hour.
L	LEESTEKENS We gebruiken zo min mogelijk (verschillende) leestekens. ○ Schrijf liefst korte zinnen, afgesloten met een punt. Vermijd samengestelde zinnen en bijzinnen met komma's. ○ In een opsomming van losse begrippen en korte omschrijvingen wordt alleen het laatste punt in de reeks afgesloten met een punt. ○ We gebruiken enkele aanhalingstekens bij zelfnoem- of zogenaamd-functies - zie ook AANHALINGSTEKENS. Gebruiksaanwijzing meestgebruikte leestekens ○ aanhalingstekens: zie <i>daar</i> ○ punt: aan het einde van een zin schrijf je (meestal) een punt. Daarmee laat je zien dat de zin is afgelopen. ▪ Er komt geen spatie voor een punt. De punt komt meteen na het laatste woord van de zin. Er komt wel een spatie tussen de punt en het eerste woord van de volgende zin. Het is niet altijd zo dat een zin eindigt met een punt: ▪ Je schrijft geen extra punt aan het einde van een zin als de zin eindigt met de punt van een afkorting. ▪ Je schrijft geen extra punt aan het einde van een zin als de zin eindigt met een punt van een citaat voor de aanhalingstekens. ▪ Je schrijft geen punt na een titel of achter een adres.

	Een punt kom je niet alleen tegen aan het einde van een zin. ▪ Je schrijft een punt of meerdere punten bij afkortingen: <i>Bijvoorbeeld: a.u.b., i.p.v., i.v.m., s.v.p., bijv.</i> ▪ Je schrijft een punt of meerder punten bij getallen van vier cijfers of meer: <i>Bijvoorbeeld: 4.000, 15.000, 130.000, 1.000.000</i> ▪ Je schrijft een punt tussen de uren en minuten bij de digitale tijd: <i>Bijvoorbeeld: 15.30 uur</i> ○ dubbelepunt: de ':' wordt in patiënteninformatie alleen gebruikt voor opsommingen, voorbeelden en eventuele citaten. ▪ Gebruik liever geen ':' tussen zinnen, gebruik in plaats daarvan een punt. ▪ De dubbele punt sluit direct aan bij het woord daarvoor. ▪ Na een dubbele punt volgt geen hoofdletter, tenzij een citaat volgt (nauwelijks in patiënteninformatie). ○ komma: een ',' wordt in de volgende gevallen gebruikt ▪ tussen twee werkwoorden: <i>Als het laat wordt, blijft u een nacht in het ziekenhuis.</i> ▪ tussen een hoofd en een bijzin: <i>U blijft slapen, omdat het laat wordt.</i> ▪ bij opsommingen in een zin: <i>De pillen zijn rood, groen, blauw en paars.</i> <i>Let op: geen komma voor 'enzovoorts'.</i> ▪ Om een zinswending aan te geven: <i>U moet zeggen dat zij hier overnacht, dokter.</i> ▪ Bij een pauze in een zin: <i>Kortom, u blijft hier overnachten.</i> ○ puntkomma: een ';' is vaak overbodig. Het leesteken kan vervangen worden door ':' of ', + en' of door een punt. In opsommingen gebruiken we geen ';' meer na iedere regel. Alleen na de laatste in een reeks opsommingen volgt een punt. <i>Bijvoorbeeld:</i> ○ <i>en dit is een</i> ○ <i>en dit is twee.</i> ○ schuine streep (slash; Duitse komma; schrap): wordt gebruikt in breuken [4/9]; afkortingen [t/m]; internetadressen [http://...]; of om keuzemogelijkheden aan te geven [en/of, ja/nee en in samenstellingen met die woorden [ja/nee-vraag]. Alleen(* in de betekenis van 'of' tussen woordgroepen om een keuzemogelijkheid aan te geven, gebruik je spaties rond de schuine streep [groene ruitjes / gele blokjes / rode cirkels]. (* ok... en om het begin van een volgende dichtregel aan te duiden: 'Denkend aan Holland / zie ik brede rivieren / traag door oneindig / laagland gaan'. Maar dat <i>mag</i> dan ook zonder spaties.
	link: zie <i>website</i> Hoe je in een tekst een doorverwijzing kunt maken naar een webpagina lees je in het volgende document: Hyperlinks: verbindingen leggen - Handboek webcontent: meer focus, minder content

M	maateenheden: schrijf maten en gewichten altijd in cijfers. Daarna volgt een spatie en een afkorting. Alleen ‘liter’ en ‘jaar’ worden voluit geschreven. <i>Bijvoorbeeld: 4 mg per jaar; 17 ml per liter.</i>
	medicijnnamen: veel medicijnnamen zijn merknamen. Deze namen worden geschreven als eigen namen, met een hoofdletter. Merknamen krijgen ook een registratieteken: het ®-teken. Het registratieteken staat direct achter de naam in superscript (= bovenaan in de regel). <i>Bijvoorbeeld:</i> <i>Navelbine® is een medicijn voor chemotherapie. De werkzame stof in dit medicijn, vinorelbine, kan benauwdheid veroorzaken</i>
	medische begrippen patiëntvriendelijk: zie online het document van CBG Meb. Dit document is ook opgenomen in de PAZO-prompts voor Begrijpelijke taal. https://www.cbg-meb.nl: file:///C:/Users/P090461/Downloads/221028-+Lijst+met+patientvriendelijke+termen%20(1).pdf
	moeilijke woorden: wil je duidelijk, aansprekend en modern schrijven? Kijk dan op deze webpagina voor alternatieven voor ouderwetse of formele woorden: https://onzetaal.nl/taalloket/modern-taalgebruik
N	nummers: zie <i>getallen</i>
O	onderstrepen: zie <i>benadrukken</i>
	opmerking: Heb je een opmerking over deze schrijfwijzer? Mail: patientenfolders@amsterdamumc.nl OPSOMMINGEN een opsomming wordt altijd voorafgegaan door een inleidende zin. Ook wanneer de opsomming direct (zou) volgen op een tussenkop. ○ Gebruik een gesloten bullet (•) voor opsommingen. ○ Bij opsommingen van woorden/begrippen tot maximaal drie woorden per regel volgt alleen een punt aan het einde van de laatste regel van de opsomming. Deze opsommingen krijgen geen beginhoofdletter. ○ Bij opsommingen met zinnen van vier woorden of meer krijgen de zinnen een beginhoofdletter en een punt aan het einde van iedere zin. <i>Bijvoorbeeld:</i> <i>Opsommingen</i> <i>Een opsomming in een tekst kan er op verschillende manieren uitzien.</i> • <i>kort</i> • <i>duidelijk</i> • <i>gelijkwaardig.</i>

	[of] • <i>Zinnen met een hoofdletter en een punt.</i> • <i>De volgorde van de opsomming is logisch voor de lezer.</i> • <i>Geef eventueel tussenstappen aan (voorbeeld: er gaat een lampje branden).</i>
P	patiëntenfolders: @Folderredactie: patiënteninformatie/folder - gaan we deze term gebruiken? Voor meer informatie over het maken en delen van patiëntenfolders kijk op deze link: https://tulpintranet.nl/nieuws/themas/passende-zorg-patientgericht-verbeteren/informatie-en-communicatie/soorten-patientinformatie/patientenfolders.htm
	paracetamol: zie zelfzorgmedicatie
	plaatjes: zie auteursrecht
	Poli/polikliniek: teksthuisstijl van de dienst Communicatie zegt: polikliniek <i>altijd</i> voluit schrijven
	procentteken %: zet het procentteken direct achter het percentage. <i>Bijvoorbeeld: 50%</i>
Q	QR-code: maken/gebruiken lees de uitleg op de pagina QR-codes Amsterdam UMC formaat QR-code: het formaat van een QR-code in een tekst is minimaal 2x2 cm
R	routeinformatie: vermeld geen routeinformatie in zorginhoudelijke patiënteninformatie. Patiënten ontvangen de (meest actuele) informatie over de route naar een afspraak of onderzoek in de uitnodiging die zij ontvangen voor een afspraak. Verwijs voor contactgegevens van de afdeling naar de eigen pagina op de website. Zo heeft de patiënt altijd de meest actuele informatie - bij wijzigingen hoeven de gegevens maar op een plek te worden aangepast.
S	SAMENSTELLINGEN als twee (of meer) woorden samen één nieuw woord vormen, heet dat een samenstelling. Samenstellingen worden aan elkaar geschreven. <i>Bijvoorbeeld:</i> <i>ziekenhuis + bed + wiel + as = ziekenhuisbedwielasje</i>
	stofnamen: stofnamen van medicijnen schrijven we met een kleine letter, alleen merknamen krijgen een hoofdletter - zie <i>merknamen</i>.
	SIGNAALWOORDEN

	een signaalwoord geeft een verband aan tussen alinea's, tussen zinnen of binnen zinnen. Een signaalwoord helpt de lezer om zo'n verband in de tekst te herkennen. (Beter) inzicht in hoe een tekst is opgebouwd helpt lezers om een tekst te begrijpen.
T	taalniveau: onze patiënteninformatie wordt geschreven in begrijpelijke taal. Dat wil zeggen: begrijpelijk op het taalniveau van een 'zelfstandig gebruiker'. Dit is het gemiddeld taalniveau in Nederland. • Voor lezers met Nederlands als moedertaal is een 'zelfstandig gebruiker' vergelijkbaar met taalniveau 2F (schaal 1F t/m 4F). • Voor lezers die Nederlands spreken als tweede taal is het niveau van zelfstandig gebruiker vergelijkbaar met taalniveau B1 (schaal A1 tm C2). Het verschil tussen 2F en B1 is de gemiddelde omvang van de woordenschat. Taalniveau is een kenmerk van de lezer, niet van de tekst. We proberen met begrijpelijke taal zoveel mogelijk aan te sluiten bij het niveau van de gemiddelde lezer. Uiteindelijk zijn algemene kennis, taalvaardigheid en woordenschat van de individuele lezer bepalend voor het tekstbegrip. Meer over de motivatie voor het gebruik van begrijpelijke taal in de patiënteninformatie van Amsterdam UMC lees je in het document: Begrijpelijke taal in patiënteninformatie telefoonnummers: we volgen de standaard online schrijfwijze i.v.m. de voorleesfunctie: XXX XXX XX XX/06 XX XX. We gebruiken daarom geen haakjes of streepjes bij de notatie van telefoonnummers. tenzij (signaalwoord) = <i>of</i> teneinde (signaalwoord) = <i>om</i> temperatuur: de notatie van temperatuur in graden Celsius is 'XX °C' tijd: zie ook <i>kloktijd</i> we gebruiken de termen 'kantoortijd' en 'werkweek' niet. Gebruik in plaats daarvan de weekdays, kloktijden en begrippen als 'overdag'; 's avonds'; 's nachts'.
U	u/uw: de aanspreekvorm voor lezers in patiënteninformatie is u/uw. uur: zie <i>kloktijd</i>
W	website: internetadressen worden vermeld zonder 'http://(www)'. Het adres wordt zonder hoofdletters geschreven. Bijvoorbeeld: amsterdamumc.nl Wanneer het adres aan het eind van een regel staat, volgt geen punt. Maak webadressen zoveel mogelijk aanklikbaar.

	Voor het aanvragen van een verkorte link, zie: Verkorte URL aanvragen Amsterdam UMC?
	wij/ons: wanneer wordt geschreven vanuit het perspectief van de zorg, gebruiken we 'wij'/'we' en 'ons'. Bijvoorbeeld: Verpleegkundigen op onze afdeling zorgen voor kwalitatieve en professionele zorg. Bij twijfel: het woord 'we' wordt als minder 'polariserend' gelezen dan 'wij'.
V	vet: zie <i>benadrukken</i>
	verkorte link: zie <i>website</i>
X	
Y	
Z	zelfzorgmedicatie: veel gebruikte medicijnen, zoals je die bij de drogist koopt, worden met 'kleine' letters geschreven. Bijvoorbeeld: aspirine; ibuprofen; paracetamol; ...