

Schrijfwijzer Tone of Voice Wilbur

Hoofdstuk 1: Wat is ‘Tone of Voice’?

Stel je voor dat je bij een bijeenkomst bent en iemand hoort praten, en je denkt ineens: 'Waar ken ik die stem toch van?'. Vaak kun je raden wie het is. Een stem (voice) is onlosmakelijk verbonden met de persoonlijkheid, het karakter en de identiteit van de spreker.

De toon (tone) van een stem verandert door de emotionele lading die aan de boodschap wordt gegeven. De toon kan variëren van formeel tot informeel, vriendelijk tot serieus, enthousiast tot zakelijk.

Wilbur's stem

Wilbur is een virtuele assistent van weinig woorden. In de app deelt Wilbur voornamelijk data, puur feitelijke informatie zonder veel gepraat. En toch heeft Wilbur een persoonlijkheid die een unieke stem met zich meebrengt, die je als volgt kan omschrijven:

“Wilbur is als een trouwe collega die altijd direct en duidelijk is, zonder zijn vriendelijkheid te verliezen. Hij communiceert helder en begrijpelijk, vermijdt ingewikkeld taalgebruik en voegt een vleugje humor toe voor een positieve sfeer.

Zijn betrouwbaarheid en eerlijkheid maken hem tot een vertrouwde teamgenoot die altijd beschikbaar is om je van raad te voorzien, vragen aan te moedigen en ideeën om te zetten in praktische oplossingen. Met Wilbur voel je je op je gemak en goed ondersteund.”

Wilbur's toon

Wilbur spreekt wel, maar niet echt tijdens het werk. Immers, op de site wordt alleen data en inzicht gedeeld. De toon waarop Wilbur communiceert, hangt af van de context en het medium dat wordt gebruikt. Dit geldt voor diverse communicatiemiddelen, zoals:

- Release notes
- What's new?
- How it works
- E-mails
- Presentaties
- Interne communicatie
- Promotiemateriaal
- Evenementen
- Bedrijfsdocumentatie
- Fout pagina's

Elk medium vereist een specifieke toon in Wilbur's communicatie, passend bij het doel van de boodschap.

Hoofdstuk 2: Hi, ik ben Wilbur

Maar wat doet Wilbur eigenlijk? Wilbur is niet zomaar een app of platform; het is een virtuele assistent en digitale collega, die je voorziet van data waarop je weloverwogen beslissingen kan nemen. Laten we eens bekijken wat Wilbur verder te bieden heeft:

Wilbur...

- Is eerlijk, transparant en biedt integrale regie.
- Helpt gebruikers om beter te worden in hun werk en hen meer te leren.
- Levert gegevens voor onderbouwde beslissingen.
- Is als een teamgenoot die helpt om ideeën om te zetten in digitale hulpmiddelen.

Het doel van Wilbur is om voor de gebruikers:

- Een bron van kennis te zijn voor hun werk
- Inzicht te geven en complexe vraagstukken zichtbaar te maken
- Gerichtte actie te ondernemen op basis van Wilbur's data
- Een vertrouwde digitale collega te zijn

Hoofdstuk 3: Schrijfdoelen en principes

Wilbur's woorden moeten een sterke band vormen met onze gebruikers. Hieronder vind je onze schrijfdoelen en principes die als gids dienen voor dit doel.

In de schrijfdoelen en principes nemen we je mee achter de schermen van Wilbur's tone of voice. Ontdek hoe we een mix van professionaliteit en positiviteit in onze teksten kunnen brengen. De woorden van Wilbur zijn niet alleen informatief, maar voegen ook plezier toe aan het werk.

Schrijfdoelen

De onderstaande schrijfdoelen zijn geen strikte regels, maar eerder richtlijnen om in gedachten te houden wanneer je namens Wilbur schrijft.

Vertrouwen

- Wees consistent en eerlijk.
- Gebruik geloofwaardige taal en vermijd overdrijving.
- Wees transparant en open in de communicatie.

Deskundigheid

- Klink als een expert in het vakgebied.
- Gebruik vakjargon indien passend, maar leg dit begrijpelijk uit.
- Wees formeel en objectief in de communicatie.

Duidelijkheid

- Houd de taal eenvoudig en begrijpelijk.
- Vermijd dubbelzinnigheid en vage bewoordingen.
- Gebruik actieve zinnen en vermijd lange, complexe zinsconstructies.
- Organiseer informatie logisch en maak gebruik van opsommingstekens of nummering.

Behulpzaam

- Straal empathie en vriendelijkheid uit.
- Moedig vragen aan en bied ondersteuning.
- Gebruik uitnodigende taal om beschikbaarheid te tonen.
- Geef duidelijke aanwijzingen of oplossingen voor problemen.

Principes

Om deze doelen te bereiken, moeten onze teksten de volgende principes weerspiegelen:

Professioneel:

- Zorg ervoor dat de tone of voice blijk geeft van grondige kennis en expertise.
- Gebruik vaktaal en technische termen wanneer dat gepast is, maar leg het begrijpelijk uit.
- Toon Wilbur als een bron van betrouwbare en nauwkeurige informatie.

Transparant

- Wees open en eerlijk in de communicatie.
- Leg de bronnen en keuzes achter de gepresenteerde data duidelijk uit.
- Stel gebruikers in staat om de informatie en beslissingen te begrijpen en te vertrouwen.

Authentiek

- Garandeer dat onze toon authentiek is en de kernwaarden van Wilbur weerspiegelt.
- Bouw oprecht contact op met onze gebruikers, waarbij eerlijkheid en betrouwbaarheid voorop staan.
- Zorg ervoor dat wat Wilbur communiceert consistent is met wat we doen, om onze originaliteit te behouden.

Positief:

- Behoud een professionele en serieuze toon, maar voeg af en toe positiviteit toe.
- Wees subtiel en respectvol als humor wordt gebruikt.
- Laat Wilbur overkomen als een vriendelijke en toegankelijke collega, die altijd betrouwbaar is, en af en toe een vleugje humor toevoegt.

Hoofdstuk 4: 13 Schrijfregels

1. Ken je gebruikers en kruip in hun huid

Voor wie schrijf je? Welke taak probeert de gebruiker te voltooien? Wat is hun doel en motivatie om dit te doen? Je tekst moet duidelijke antwoorden geven op de meest relevante vragen voor de eindgebruiker van Wilbur. Het gaat niet alleen om de functies van Wilbur. Het gaat de gebruiker om het werk wat voltooid moet worden en hoe Wilbur hierbij helpt.

2. Schrijf zoals je praat

Wilbur's taal is informeel en vriendelijk, met een vleugje persoonlijkheid. Ook zorgen we ervoor dat onze taal correct is. Denk hier aan grammatica, spelling, woordkeuze en interpunctie. En hoewel we vriendelijk zijn, houden we het altijd professioneel en respectvol door geen negatieve woorden of emoji's te gebruiken. Wilbur is er om met de gebruiker in gesprek te gaan op een manier die prettig en vertrouwd aanvoelt.

3. Niet te veel jargon

Vermijd het overmatig gebruik van vaktaal. Op Schiphol is er al genoeg jargon. Als je iets uitlegt over Wilbur, moet het ook begrijpelijk zijn voor mensen buiten de kerndoelgroep. Wilbur is geen verzameling van functies, maar een virtuele assistent die zorgt voor inzicht.

Goed:

De Boeing 777-300ER van KLM voerde een automatische landing uit met behulp van een instrument landingssysteem op de luchthaven van Heathrow

Fout:

De KLM B777-300ER maakte een ILS-autolandingsprocedure op LHR.

4. Zeg gerust 'jij', want 'u' is niet ons ding

Wilbur je digitale 'collega' die altijd klaarstaat met advies. Daarom gebruiken we in al onze communicatie de aanspreekvorm 'jij' voor gebruikers.

5. Wilbur's spreekbuis is 'Team Wilbur'

Wilbur communiceert nooit direct met de gebruiker. Hij is geen 'brand character'. Als je namens Wilbur schrijft, begin dan met 'Team Wilbur' in de eerste zin en schakel over naar 'wij' voor langere teksten. Zorg er altijd voor dat de tekst wordt afgesloten met 'Team Wilbur' en niet alleen met 'Wilbur'.

6. Verbind met de gebruiker in een positieve enthousiaste stijl

Benadruk de oplossingen die Wilbur biedt. Gebruik voorbeelden, testimonials en beschrijf de samenhang met andere functionaliteiten van Wilbur om je boodschap te versterken. Verbind met de gebruiker door zes belangrijke vragen te beantwoorden: wat, wanneer, waar, waarom, hoe en welk voordeel levert het de gebruiker op?

7. Schrijf actief!

Bij actief schrijven maak je gebruik van zinnen met weinig tot geen hulpwerkwoorden. Actieve zinnen maken teksten levendiger en fijner om te lezen. Hulpwerkwoorden zoals zijn, hebben, worden, kunnen, zullen, etc., leiden vaak tot passieve zinnen, ook wel de 'lijdende vorm' genoemd. In passieve zinnen is het onderwerp meestal niet actief, maar ondergaat het de actie.

Actief:

- Team Wilbur gaat dit vraagstuk oplossen...
- Wij zullen de functionaliteit...
- Onze developers bereiden een...

Passief:

- Het is gepland om te worden gedaan op...
- Het project zal voltooid zijn tegen de...
- Het rapporteren van de data-analyse wordt voorbereid namens...

Nog een voorbeeld:

Actief:

De luchtverkeersleider (onderwerp) begeleidt (handeling) het vliegtuig naar de landingsbaan.

Passief:

Het vliegtuig (onderwerp) wordt (hulpwerkwoord) door de luchtverkeersleider (niet genoemd als onderwerp) naar de landingsbaan begeleid (de handeling).

8. Gebruik korte zinnen

Lange zinnen of alinea's kosten tijd om te begrijpen. Probeer zo weinig mogelijk woorden te gebruiken en verdeel ze in korte, hapklare brokjes. Als je veel informatie wilt delen, gebruik dan bullet. Maar nooit meer dan 6 achter elkaar.

9. Schrijf positief

Gebruik nooit negatieve taal omdat negatieve teksten negatieve emoties oproepen, geen inspiratie bieden en de betrokkenheid verminderen. Het doel is om een positieve sfeer te bevorderen en samen met Wilbur oplossingen te vinden. Sunny side up!

10. Kom meteen terzake

Maak direct je punt en gebruik (sub)koppen om de tekst gemakkelijk leesbaar te maken. Wees duidelijk en beknopt en vermijd ingewikkelde formuleringen. Laat de lezer van tevoren weten wat ze uit de tekst halen. Wacht niet tot het einde om je boodschap over te brengen; plaats deze meteen vooraan in een overtuigende (sub)kop.

11. Duidelijkheid boven alles

Onze schrijfstijl is eerlijk en helder. Wees concreet over wat Wilbur kan, vermijd overdrijving en beloftes die niet waargemaakt kunnen worden. Wees terughoudend met wat de gebruiker in de toekomst mag verwachten van Wilbur.

12. Wees overtuigend

Vermijd onzekere woorden als 'proberen', 'hopen' of 'binnenkort'. Vermijd generalisaties die onnauwkeurig kunnen zijn, zoals 'altijd', 'nooit' of 'iedereen'. En herhaal je boodschap niet. Zeg het één keer heel duidelijk.

13. Vermijd nutteloze verbindingswoorden

Wanneer je voor Wilbur schrijft, vermijd altijd een overdaad aan woorden. Gebruik geen nutteloze woorden zoals "Feitelijk" "Inderdaad, daarom". Deze verbindingswoorden voegen niets toe aan de tekst. Gebruik ook liever geen clichés en oneliners, want dat klinkt alsof je niet veel hebt nagedacht over de juiste tekst.

Hoofdstuk 5: Taal, afko's, spelling

1. De Taal van Wilbur: 80% Nederlands, 100% Efficiëntie

De taal van Wilbur is Nederlands. Immers op de werkvloer wordt hoofdzakelijk Nederlands gesproken, met uitzondering van specifieke vaktermen zoals afkortingen en acroniemen. Welke taal je gebruikt, hangt ook af van de afdeling waar je werkt. Bij APOC wordt voornamelijk Engels gesproken, terwijl BAX zich richt op het gebruik van het Nederlands. Het belangrijkste is echter dat communicatie helder is en misverstanden worden vermeden.

Wilbur gebruikt een essentiële richtlijn: 'aviation terminology' wordt nooit direct vertaald naar het Nederlands. De sleutel is effectieve communicatie. De taal op Schiphol is dan ook geen puur Nederlands of Engels; je zou het "Schipholiaans" kunnen noemen. Als je toch in het Engels moet schrijven voor Wilbur, schrijf dan in het Brits Engels. Gebruik je Brits Engelse spellingchecker en als je het zeker wil weten ga dan naar de [online Oxford English Dictionary](#).

2. Afkortingen en acroniemen

Een afkorting is een verkorte vorm van een enkel woord of een reeks woorden. Op Schiphol wemelt het van de afkortingen, wat kenmerkend is voor de wereld van de luchtvaart. Vaak zijn de afkortingen in het Engels, maar in de lijst van afkortingen kom je ook veel Nederlandse afkortingen tegen.

Bijvoorbeeld:

- APOC = Airport operations Centre
- Kmar = Koninklijke Marechaussee

Een acroniem is een speciaal type afkorting waarbij de afkorting wordt gevormd door de eerste letters van een reeks woorden of een zin, en deze letters worden samengevoegd tot één nieuw woord dat meestal als één woord wordt uitgesproken.

- ACD = Airline Coding Directory
- SHG = Schipholgebouw

Richtlijnen gebruik afkortingen en acroniemen


Schrijf de eerste keer dat je in een tekst een afkorting of acroniem gebruikt helemaal uit en zet de afkorting ervan tussen haakjes. In het vervolg van de tekst kun je de afkorting gebruiken. Bijvoorbeeld:

“De Schiphol Data Hub (**SDH**) is een platform voor het verzamelen van big data. De **SDH** is ook verantwoordelijk voor het analyseren en raffineren van data.”

Lijst van afkortingen en acroniemen

De lijst van afkortingen en acroniemen vind je [hier](#). Op deze pagina bevindt zich een overzicht met allerlei afkortingen die we binnen Schiphol gebruiken. Scroll door de lijst om jouw afkorting te vinden, of gebruik de zoekfunctie bovenaan de pagina.

Als je op de afkorting klikt, word je doorgelinkt naar de [Enterprise Data Catalog](#) (EDC) waarin je meer informatie over de gebruikte termen kan vinden.

Wil je een wijziging voorstellen of suggesties doorgeven? Dat kan via het groene  teken in het EDC (kies voor “Propose new business term”) of door een mail te sturen naar Data Governance.

Getallen

Hieronder een paar regels over getallen als je schrijft over of voor Wilbur.

- **Getallen onder 10 in woorden:** Schrijf getallen van één tot en met negen meestal voluit in woorden. Bijvoorbeeld: drie medewerkers, zeven projecten.
- **Getallen van 10 of meer:** Schrijf getallen vanaf tien en hoger in cijfers. Bijvoorbeeld: 12 maanden, 50% korting.

- **Rangtelwoorden:** Rangtelwoorden (bijvoorbeeld eerste, tweede, derde) worden in woorden geschreven.
- **Meeteenheden:** Meeteenheden, zoals kilometers, euro's en jaren, worden in cijfers geschreven, gevolgd door het bijbehorende woord. Bijvoorbeeld: 5 kilometer, €100, 2 jaar.
- **Breuken:** Breuken worden gespeld. Dus, tweederde in plaats van 2/3
- **Percentages:** Percentages worden in cijfers geschreven, gevolgd door het procentteken. Bijvoorbeeld: 25% van de deelnemers.
- **Datum en Tijd:** Schrijf datum en tijd in cijfers volgens de gebruikelijke notatie. Bijvoorbeeld: Op 15 september 2023. Of korter DD-MM-JJ. Tijden schrijf je zo: om 14:30 uur of helemaal uit: half drie 's middags.
- **Jaartallen:** Jaartallen worden in cijfers geschreven. Bijvoorbeeld: Het project is gepland voor 2023.
- **Bereiken of reeksen:** Gebruik een koppelteken (-) om een reeks of bereik van getallen aan te geven: Het duurt 5-6 uur.