

A woman with blonde hair, wearing a dark grey blazer over a blue leopard-print top, is seated at a wooden desk. She is holding a silver pen in her right hand and writing in an open notebook. Her left hand rests on the pages of the notebook. The background is a plain, light-colored wall. The image is framed with rounded corners and a white border.

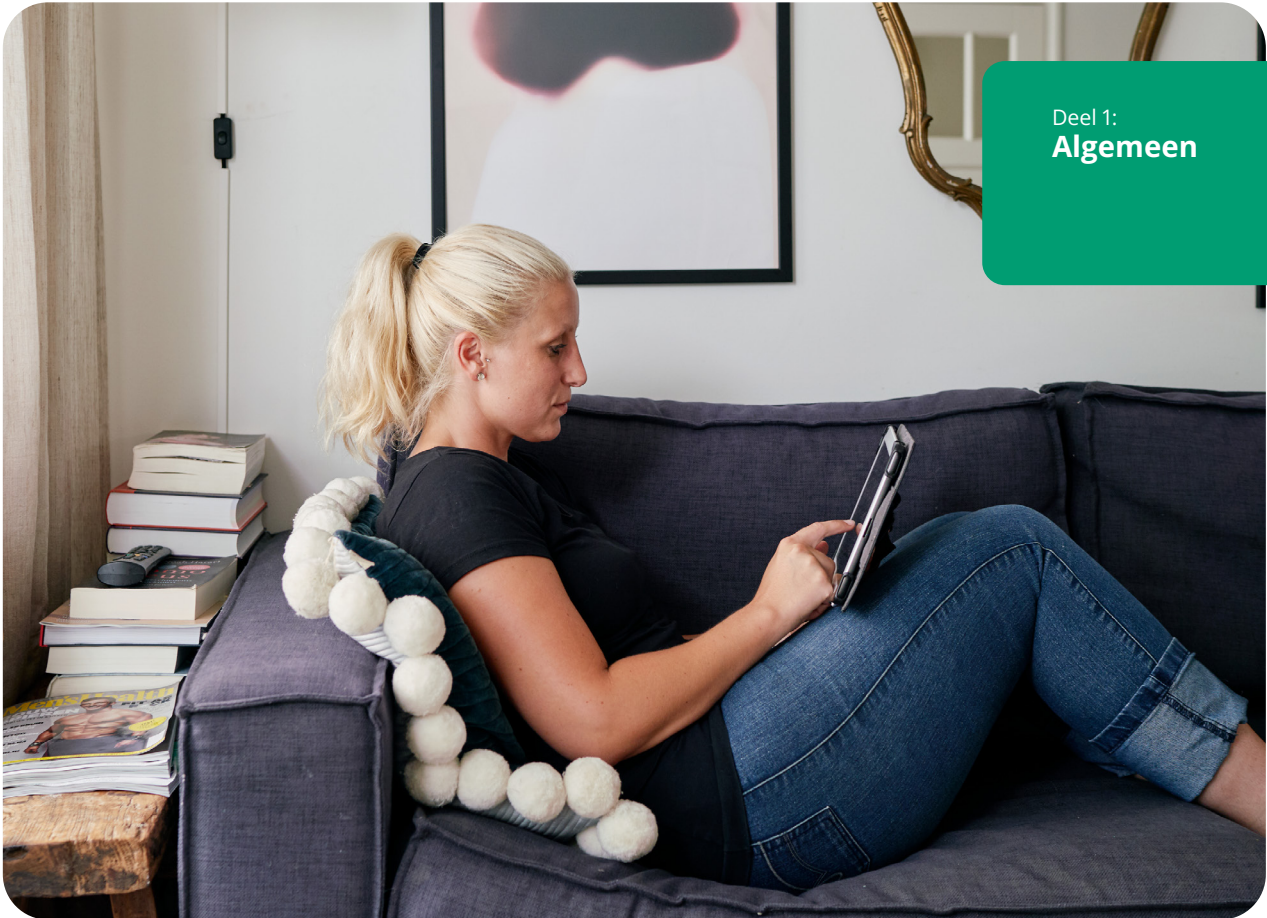
Pensioenfonds

Zorg & Welzijn

Schrijfwijzer PFZW

Versie 2023

Deel 1:
Algemeen



Schrijfstijl PFZW

Als je schrijft namens PFZW is het belangrijk dat je rekening houdt met waar PFZW voor staat. PFZW wil nadrukkelijk het pensioenfonds van, voor en door mensen zijn. Daar past een toegankelijke maar tegelijkertijd betrokken en persoonlijke schrijfstijl bij.

Over PFZW

Werknemers en werkgevers zorgen bij PFZW samen voor een goed collectief pensioen, waarbij maatwerk mogelijk is. We zorgen voor elkaar door kosten, risico's en rendement te delen. Door met onze beleggingen bij te dragen aan een leefbare wereld en door diensten te ontwikkelen om de sector gezond en de mensen vitaal te houden. Want een goede oude dag vraagt om meer dan geld alleen.

Over PFZW – kernwaarden

PFZW wil de volgende kernwaarden uitstralen:

Toegankelijk

PFZW stelt zich altijd toegankelijk op. Dit leidt tot openheid in communicatie, transparantie en een hoge mate van bereikbaarheid.

Betrokken

PFZW is een betrokken pensioenfonds dat dicht bij deelnemers en werkgevers in de sector zorg en welzijn staat en zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt.

Samen

PFZW gelooft in de kracht van het collectief. Samen kom je verder dan in je eentje. En samen levert meer op. Daarom vormen we samen een pensioenfonds.

We willen de afstand tussen PFZW en de ontvanger verkleinen. Het ideale gevoel dat we willen overbrengen is dat het pensioenfonds van de stakeholders is.

Weet wat de lezer wil

Weet wie je tegenover je hebt. Dat is essentieel. Houd rekening met je lezer. Namens PFZW communiceer je onder andere met deelnemers, werkgevers, sociale partners en toezicht-houders. Een deelnemer heeft andere informatie nodig dan een sociale partner. Een werk-gever heeft andere vragen dan een deelnemer. Toch is er niet veel verschil in de manier waarop we met deze groepen communiceren. Je manier van schrijven blijft gelijk. Zorg dat je lezer in een oogopslag ziet wat jij wilt vertellen of vragen.

Empathie en gedrag in onze communicatie

Empathie is het vertrekpunt van onze communicatie; we begrijpen de problemen en situa-tie van onze deelnemer en zijn er voor de deelnemers van de zorg- en welzijnssector. We vertalen de inzichten van Daniel Kahnemann door in te spelen op emotie en intuïtie (sys-teem 1). We starten in onze communicatie niet met de rationele informatie (systeem 2), maar maken de verbinding met de lezer door het onbezorgde gevoel te benoemen dat hij kan hebben als hij tijdig zijn pensioen heeft geregeld of gecheckt.

Hiervoor is een basisverhaal ontwikkeld: *Samen met jou zorgen we voor jouw pensioen, zodat je gerust kunt zijn dat je elke maand pensioeninkomen ontvangt als je stopt met werken... ook al word je 120 jaar.*

Gebruik het basisverhaal in alle communicatie en ga uit van de gouden regels:

- Communiceer primair met systeem 1 shortcuts (emotie, woorden en beelden) en niet systeem 2 (ratio).
- Houd je aan het basisverhaal. Start hiermee en sluit je verhaal ook weer daarmee af (sandwichmethode).
- De kracht zit in de herhaling. Hoe vaker hoe beter. Wees daar niet bang voor.
- Denk altijd van buiten naar binnen (outside-in).
- Wees creatief; gebruik metaforen en aansprekende voorbeelden.
- Zet de lezer aan tot gedrag en bied handelingsperspectief.



Deel 2:
Afspraken

Schrijfafspraken bij PFZW

Schrijf begrijpelijk

Wij willen dat onze deelnemers allemaal begrijpen wat we bedoelen. Daarom kiezen wij voor eenvoudig Nederlands: taalniveau B1. Heel in het kort betekent het gebruik van taalniveau B1 dat je duidelijk schrijft, in voor de meeste mensen, begrijpelijke taal.

Wat is taalniveau B1?

Kenmerken van teksten op taalniveau B1:

- eenvoudige woorden die iedereen kent en begrijpt
- korte en duidelijke zinnen
- duidelijke titel en tussenkoppen
- actieve schrijfstijl met voorbeelden
- geen hulpwerkwoorden zoals 'U kunt de informatie aanvragen', 'Wij zullen het voor u uitzoeken'. etc

Gebruik geen vaktaal of jargon. Achter in deze schrijfwijzer vind je een termenlijst met pensioenpraat in begrijpelijke taal. Twijfel je of een woord B1 is? De site ishetb1.nl helpt je erbij. Je kunt ook kijken op zoekeenvoudigewoorden.nl of beoordeel-tekst.klinkendetaal.nl.

Wij, ik en u

Een geschreven tekst kun je zien als een gesprek op papier of scherm. In principe spreek je je lezer aan met u. Voor generieke communicatie gebruiken we steeds vaker de je-vorm (jongerenversie nieuwsbrief, magazines, op jongeren gerichte campagnes en het platform Goed Bezig).

Als we ons direct op de lezer richten en het gaat om pensioeninformatie dan gebruiken we in de regel de u-vorm. Dat komt meteen een stuk persoonlijker over. Een paar voorbeelden:

Liever zo:

U ontvangt

Wilt u

U kunt

Wilt u

U mag

Niet zo:

Wij sturen

Wij verzoeken

Wij adviseren

Gelieve

Wij gaan akkoord

In principe ben je in gesprek met de lezer. Het is een 1-op-1-relatie. Je gebruikt dus *u* en *ik*. Het gebruik van *ik* is niet in alle situaties logisch. Gebruik daarom *wij* als je PFZW bedoelt. Dus: 'Ik vertel u graag wat wij in het reglement hebben aangepast.' Of 'Tot mijn spijt kunnen wij uw pensioen niet verhogen.'

Ook gebruik je *wij* als een brief door meerdere personen is ondertekend.

Alinea's

Alinea's gebruiken we om de tekst overzichtelijk te houden. Gebruik een witregel wanneer de volgende alinea over een nieuw onderwerp gaat. Gebruik een harde return (ENTER) wanneer de nieuwe alinea nog over hetzelfde onderwerp gaat maar je toch een onderscheid wil maken.

In korte teksten (brieven, e-mails, nieuwsbrieven) is het voor je lezer fijn als je boven elke alinea een tussenkopje zet. Maak die kopjes niet te algemeen, maar zorg dat ze in het kort aangeven waar de alinea over gaat. Bouw ook de alinea's helder op: met een begin, een midden en een einde. Zorg ervoor dat je begint met de belangrijkste boodschap, geef daarna voorbeelden of toelichting en sluit de alinea af. Het is ook handig om aan het einde van de alinea een bruggetje te maken naar de volgende alinea. Brei de zinnen logisch aan elkaar door signaalwoorden te gebruiken (als eerste, tweede, derde, tot slot, terwijl, omdat etc.)

Opsommingen

Opsommingen zijn ook heel handig in de kern van je brief. Dat is overzichtelijk voor je lezer. Zet er een bullet voor of een nummer. Bestaat je opsomming uit hele zinnen, dus met een onderwerp en een persoonsvorm? Begin dan elk onderdeel met een hoofdletter en eindig met een punt. Gebruik je losse woorden of halve zinnen? Begin dan met een kleine letter en gebruik géén puntkomma, punt of komma.

Cijfers of letters, euro's en procenten

Op papier

- Getallen tot en met twintig, tien-, honderd- en duizendtallen schrijven we voluit. Ander getallen schrijven we in cijfers. Miljoen-, miljard- en biljoengetallen schrijven we zo: 80 miljoen.
- Noem je getallen onder en boven de twintig in één tekst en zou je letters en cijfers door elkaar moeten gebruiken? Schrijf dan alle getallen in cijfers.
- Rangtelwoorden tot en met twintig, tien-, honderd- en duizendtallen schrijven we voluit: eerste, tweede, derde... Kies je toch voor cijfers, dan doe je dat zo: 1e, 2e, 3e...

Digitaal

- Alle getallen schrijven we in cijfers. Miljoen-, miljard- en biljoengetallen schrijven we zo: 80 miljoen.
- Rangtelwoorden schrijven we ook in cijfers: 1e, 23e, 205e...

Beide

- Als je een getal in letters schrijft gebruik je euro: twaalf euro. Schrijf je een getal in cijfers dan gebruik je het €-teken: € 12.
- Na het euroteken € staat een spatie. Achter duizendtallen staat een punt. Dus € 15.000,-. In een tabel laat je de komma en het liggende streepje weg.
- Als je een getal in letters schrijft gebruik je procent: twaalf procent. Schrijf je een getal in cijfers dan gebruik je het %-teken: 12%.
- Telefoonnummer schrijf je met haakjes en spaties: (030) 277 55 77 en (0431) 86 21 23. Internationale telefoonnummers schrijf je zo: +31 30 277 55 77 en +31 431 86 21 23. Mobiele nummer schrijf je zo: 06 38 67 54 45.
- Data schrijf je voluit. Dus: 12 augustus 2017. Niet gebruiken: jl. en a.s.

Adressen van websites

In principe schrijven we adressen van websites zonder *www*, dus: *pfzw.nl*.

In een e-mail zetten we wel 'www' ervoor. Anders krijg je geen link. Als er een websiteadres aan het einde van een zin staat, sluit je niet af met een punt.

Hoofdletters

Aan het begin van een zin gebruik je een hoofdletter, maar let op:

- 's Avonds
- '80 procent van. Begin de zin echter niet met een cijfer en schrijf ook niet twee getallen (cijfers of jaartallen) achter elkaar.

Eigennamen

- *Mevrouw A. van Dijk* *De heer C. van de Ploeg*
- *Mevrouw Van Dijk* *De heer Van de Ploeg*
- *De afdeling Human Resources* *De heer v.d. Ploeg*

PFZW

Onze naam schrijven we de eerste keer altijd voluit. Daarna gebruiken we de afkorting zonder puntjes.

- *Pensioenfonds Zorg en Welzijn*
- *PFZW*
- *PFZW is mannelijk: "PFZW maakt zijn jaarverslag binnenkort bekend".*

Wetten en regelingen

- *AOW*
- *WAO*
- *WGA*
- *WIA*
- *Pensioenwet (afgekort: PW)*
- *OR*

Feestdagen

- *Kerstmis maar kerstmaaltijd*
- *Pasen maar paasvakantie*
- *Pinksteren maar pinksterkermis*

Zaaknamen en namen van publicaties

- *het Rijk*
- *de Tweede Kamer*

Functienamen

Functieaanduidingen zijn soort aanduidingen. Daarom gebruiken we kleine letters.

- *tandarts*
- *professor Geens*
- *minister Anciaux*
- *prinses Margriet*
- *manager*
- *klantmanager*
- *accountmanager*
- *beleidsmedewerker*

Producten van PFZW schrijven we met kleine letters wanneer andere pensioenfondsen ze ook aanbieden.

- *uniform pensioenoverzicht*
- *vrijwillige voortzetting*
- *ouderdomspensioen*
- *arbeidsongeschiktheidspensioen*
- *partnerpensioen en wezenpensioen*

We gebruiken wel hoofdletters wanneer de producten specifiek voor PFZW zijn en dus als 'merknamen' functioneren.

- *Extrapensioen*
- *Flexpensioen*
- *Pluspensioen*
- *Rendementspensioen*
- *Goed Bezig*

Verwijzingen

Verwijs je naar een bepaald document of pagina, maak dan gebruik van enkele aanhalingstekens. Bijvoorbeeld in de zin: Klik op 'naam knop' en vul het formulier 'formulier' in.



Deel 3:
Middelen

Richtlijnen voor communicatiemiddelen van PFZW

Brief

Je schrijft brieven aan deelnemers om ze informatie te verstrekken of om ze iets te vragen. In feite is een brief een gesprek op papier. Een persoonlijke benadering is heel belangrijk. Pas de basisbeginselen van de Kernpropositie zoveel mogelijk toe bij het schrijven van brieven.

Aanhef

Begin je brief met de aanhef. De meest neutrale opening van een brief maak je zo:

- *Geachte heer,*
- *Geachte mevrouw,*
- *Geachte mevrouw De Vries,*

Inleiding

De inleiding bestaat uit drie onderdelen:

- De aanleiding van je brief.
- Het onderwerp of de vraag van de lezer.
- Het doel van je brief.

Kern

Na je inleiding schrijf je in een aantal alinea's de kern van je boodschap. Structureer de kern op de volgende manier:

- Elke alinea begint met de belangrijkste boodschap.
- Daarna volgen zinnen met voorbeelden en toelichting.
- Pas het afrolmechanisme toe: van belangrijk naar minder belangrijk. In je eerste alinea staat je belangrijkste boodschap, in de tweede volgt de boodschap die iets minder belangrijk is. Val niet met de deur in huis maar probeer vanuit de verbinding te schrijven.
- Houd informatie die bij elkaar hoort bij elkaar.
- Gebruik signaalwoorden om de alinea's met elkaar in verband te brengen. Bijvoorbeeld: verder, bovendien, daardoor, daarom.

Bedenk steeds wat je lezer wil weten en schrijf met empathie. Begin met de antwoorden die hij het hardst nodig heeft. Zeker als je een negatieve boodschap hebt. Begin met het slechte nieuws: dan weet de lezer meteen waar hij aan toe is. Leg daarna uit waarop je nieuws is gebaseerd.

Maak je brief beter leesbaar door witregels tussen de alinea's en tussenkopjes te gebruiken. Gebruik er een boven elke nieuwe alinea. Maak ze positief, kort en veelzeggend.

Slot

- Sluit je brief altijd af met een korte alinea. Dit slot sluit aan bij de rest van je brief. Maak je slot zakelijk en vriendelijk.
- Kom even terug op de inleiding; het onderwerp van de brief.
- Blik terug op de kern van de brief. Dat is vooral handig in langere brieven.
- Herhaal wat je van je lezer verwacht door de afspraken nog een keer te noemen.
- Download hier het formulier en stuur dit uiterlijk 10 juni naar ons in. Het kost slecht x minuten tijd.
- *Vertel je lezer wat hij kan doen als hij nog meer wil weten of vragen heeft.*
Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met ...
Als u nog vragen heeft, kunt u mij bellen
- Sluit vriendelijk af en probeer het basisverhaal erin te verwerken. Houd daarbij rekening met de toon en het onderwerp van de brief.
- Schrap het werkwoord hopen uit je slotzinnen
- Sluit je brief af op deze manier:

Heeft u vragen?

Neem dan contact op met de klantenservice via (030) 277 55 77. Zij helpen u graag verder. De klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur.

<handtekening>

<voornaam achternaam>

<functie>

Opmaak: huisstijlhandboek

Van de opmaak van je brieven maak je gebruik van de sjablonen die we beschikbaar hebben gesteld in Word.

Samenvattend

- Een goede brief is een gesprek op papier. Benader je lezer persoonlijk.
- Spreek je lezer aan met u. Dat komt meteen een stuk persoonlijker over.
Dus: *u ontvangt* in plaats van *wij sturen*.
- Wees concreet en specifiek. Dus: *In uw brief* in plaats van *in bovengenoemd schrijven*.
- Blijf altijd vriendelijk en correct. Dus: Als u dit formulier voor 1 mei terugstuurt, kan ik uw aanvraag meteen behandelen.
- Toon begrip voor je lezer. Dus: *Ik kan me voorstellen dat ...* of *Ik begrijp uw probleem ...*
- Toon gevoel bij goed nieuws: Dus: *Gefeliciteerd, met plezier*.
- Geef handige tips: *Wilt u meer weten over dit onderwerp? Kijkt u dan op www.pfzw.nl*.
- Denk mee met de lezer: *U kunt het beste bellen met Jan Smit. Zijn telefoonnummer is ...*

Formulier

Let bij de teksten in een formulier op de volgende punten:

- Gebruik een titel die samenvat waar het formulier over gaat.
- Begin met een korte introductie: hierin schrijf je waar het formulier voor is en wat er mee moet gebeuren.
- Als je een toelichting aan je formulier toevoegt, laat dat dan alvast in de introductie weten.
- Bouw je vragen logisch op.
- Zet vragen die bij elkaar horen in een cluster.
- Geef die clusters een nummer.
- Formuleer je vragen kort en helder, zodat meteen duidelijk is wat je moet invullen.
- Beperk je tot één onderwerp per vraag.
- Schrijf je vragen in eenvoudig Nederlands. In deel 1 van deze schrijfwijzer vind je meer informatie over op B1-niveau schrijven.

- Zet duidelijk in het formulier wat de deelnemer met het formulier moet doen, bijvoorbeeld toesturen of mailen.
- Zet er ook in voor wanneer de deelnemer het formulier moet insturen.

Natuurlijk maak je een heldere toelichting bij je formulier. Leg puntsgewijs uit wat je per vraag van de deelnemer verwacht.

Beleidsstukken, notities, jaarberichten en jaarverslagen

Voor langere teksten zoals beleidsstukken, notities (ook interne), jaarberichten en jaarverslagen hanteren we dezelfde uitgangspunten als voor het schrijven van andere communicatiemiddelen. Toch zijn er wel een aantal specifieke kenmerken waarin lange teksten afwijken van de kortere.

Weet wie je tegenover je hebt. Dat is essentieel. Houd rekening met je lezer.

Bij beleidsstukken, notities, jaarberichten en jaarverslagen communiceer je in de eerste plaats met bestuurders en professionals. Ook voor deze groepen geldt dat het begrip en leesplezier groter is wanneer je op B1-niveau schrijft. Daarom maken we geen verschil in de manier waarop we met deze groepen communiceren.

Alinea's

Knip lange teksten op in alinea's. Een alinea is een taalkundige en typografische term. Het staat voor de kleinste inhoudelijke 'container' binnen de hiërarchie van een tekst. Een alinea bestaat uit een reeks zinnen die inhoudelijk een deelonderwerp bevatten. Meerdere alinea's vormen samen inhoudelijk bijvoorbeeld een paragraaf (of een hoofdstuk).

Gebruik een witregel wanneer de volgende alinea over een nieuw onderwerp gaat. Gebruik een harde return (ENTER) wanneer de nieuwe alinea nog over hetzelfde onderwerp gaat, maar je toch onderscheidend wilt zijn. In beleidsstukken, notities (ook interne), jaarberichten en jaarverslagen bewaren we kopjes voor hoofdstukken en (sub)paragrafen (meerdere alinea's die bij elkaar horen).

Ook in notities gebruik je boven iedere alinea een vetgedrukt kopje. Is het een kopje binnen een kopje? Dan maak je dit kopje cursief. Het is belangrijk dat de lezer de tekst kan scannen.

De kernboodschappen staan in de eerste zin onder het kopje. Dit helpt om to the point te schrijven.

Specifieke woorden

Als we tegen werkgevers praten, gebruiken we het woord medewerker. Hebben we het in het algemeen over werkgevers en werknemers dan is het toegestaan om het woord werknemer te gebruiken.

Tips en trucs voor lange teksten

- Maak gebruik van streamers (kort fragment uit de tekst zelf), kaders, tabellen en grafieken om de tekst te verlevendigen of te vervangen.
- Zorg voor duidelijke, aansprekende hoofdstuktitels en scanbare tussenkopjes.
- Zorg ervoor dat de lezer de tekst al bijna kan begrijpen als hij de koppen gelezen heeft.
- Kies een vlotte, actieve stijl. Dat helpt om de informatie verteerbaar te maken.
- Vermijd babbeltaal. 'Wij hebben aandacht besteed aan', 'het is in ontwikkeling', 'wij oriënteren ons op', 'onderwerpen die ons hebben beziggehouden' en 'we stippen activiteiten aan'.
- Veronderstel niet te veel als bekend bij de lezer. Realiseer je dat de lezer niet altijd even deskundig is als jijzelf bent.

E-mail

Een persoonlijke e-mail is eigenlijk een persoonlijke brief, maar dan digitaal. Daarom gelden voor een e-mail dezelfde regels voor opbouw en stijl als voor een brief.

Internet

Schrijf je voor internet, houd dan rekening met de volgende extra regels:

- Zet geen lappen tekst op internet! Schrijf kort en bondig.
- Nieuwsbericht: maximaal 200 woorden.
- Achtergrondverhaal/actiepagina: maximaal 400 woorden.
- Schrijf volgens de omgekeerde piramide: je conclusie eerst.
- Alinea's: hooguit vier tot vijf regels.
- Mensen lezen niet, ze scannen. Maak je tekst scanbaar.
- Eén onderwerp per pagina, tenzij je een overzichtspagina maakt. Maak verwijzingen naar andere pagina's voor meer informatie over andere onderwerpen.
- Gebruik witregels.
- Begin elke nieuwe alinea met een kort, veelzeggend kopje.
- Maak gebruik van opsommingen.
- Maak gebruik van korte kadertekstjes met extra informatie of uitleg.
- Roep je bezoekers op tot actie en doe dat zo interactief mogelijk.
- Houd rekening met zogenaamde SEO-technieken. SEO staat voor Search Engine Optimalisation (zoekmachineoptimalisatie).
- Doe zoekwoordenonderzoek en verwerk het belangrijkste woord van deze pagina in de URL, in de paginatitel, metatekst en titel, in de kop h1/h2 en gebruik synoniemen.
- Niet meer dan 3 keer hetzelfde zoekwoord op 1 pagina, en 1 pagina per zoekwoord.

E-nieuwsbrief

Voor de teksten in een e-nieuwsbrief gelden dezelfde regels als voor teksten op internet.

De belangrijkste tips en trucs zijn:

- Gebruik relevante kopjes. Zo bied je de lezer overzicht en weet hij wat hij kan verwachten van de tekst eronder. De eerste twee woorden van dit kopje zijn het belangrijkste.
- Begin altijd met de kern van je verhaal. Probeer daarnaast zoveel mogelijk de verbinding met de lezer te maken. Dat doe je op papier ook, maar in een e-nieuwsbrief is dat nog belangrijker. Gebruik daarvoor het afrolmechanisme: het belangrijkste staat bovenaan en hoe verder je naar beneden gaat, hoe minder belangrijk de informatie wordt.
- Maak opsommingen die onder elkaar staan, niet in een zin. Ook zo creëer je overzicht voor de lezer.
- Zorg voor veel witregels in je tekst: in een e-nieuwsbrief willen mensen al helemaal geen lappen tekst lezen.
- Let erop dat de lezer niet te veel hoeft te scrollen: probeer je tekst te beperken tot één beeldscherm.
- Schrijf kort en bondig, helder en persoonlijk, net als op papier.
- Spreek je lezer aan met u (doelgroep tot 42 jaar: je) en gebruik zoveel mogelijk wij in plaats van PFZW.
- Maak je zinnen niet te lang: tien tot maximaal vijftien woorden.
- Wissel kortere en langere zinnen af voor een prettig leesritme.
- Schrijf actief: geen lijdende vormen. 'Ik lees het jaarverslag'. En niet: 'het jaarverslag wordt gelezen'.
- Zoek alternatieven voor de werkwoorden worden en zullen.

Sociale media

Wie maakt tegenwoordig geen gebruik van de sociale media? Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn: de meeste mensen zijn op een of meerdere plaatsen actief. Hoe ga jij als individu om met social media? En houd je daarbij rekening met je rol als medewerker van PFZW? Daarnaast is PFZW zelf ook actief op de sociale media.

Jij en de sociale media

Natuurlijk is het prima dat jij als medewerker actief bent op internet. Het is allemaal tegenwoordig heel gebruikelijk. Maar bedenk wel dat jij meerdere rollen hebt in het leven. Ook al twitter je iets als privépersoon, je werkt ook voor PFZW. Dat is wel iets om altijd rekening mee te houden. Omdat jij zelf geen schade wilt oplopen, maar ook PFZW geen last wilt bezorgen. We hebben voor PFZW acht regels opgesteld voor gedrag op sociale media. Deze vind je via de [Gedragscode van PGGM](#) op het intranet.



Deel 4:
Termenlijsten

Termenlijsten PFZW

Hoe schrijf je termen en afkortingen die we vaak gebruiken bij PFZW? En wat schrijf je ook alweer met een hoofdletter en wat niet? Een lijstje van hoe het wel en hoe het niet moet.

Let op: onze eigen naam schrijven we de eerste keer altijd voluit: Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW), met de afkorting erachter, tussen haakjes. Daarna schrijf je PFZW. Bij de ondertekening schrijf je ook weer voluit:

Met vriendelijke groet,
(Namens) Pensioenfonds Zorg en Welzijn

[naam]
[functie]

Dit gebruiken we niet!

Juiste schrijfwijze

ANW

Anw

Anw-compensatie of Anw-uitkering

Anw-compensatiepensioen

ANW-pensioen

Anw-uitkering

AOW-uitkering

AOW

Arbeidsongeschiktheidspensioen
Bescherming bij Verlof en Werkloosheid

arbeidsongeschiktheidspensioen, bescherming
bij verlof en werkloosheid

CAO

cao

Dataset

dataset

deeltijd

parttime

deeltijdfactor

parttimefactor

Extra pensioen of Extra Pensioen

Extrapensioen

Eigen Tijd

Eigentijd

flexpensioen of FLEX-Pensioen

Flexpensioen

Goed bezig

Goed Bezig

Klant

iemand die pensioen opbouwt of ontvangt

Klantenservice

klantenservice

Instellingsnummer, klantnummer

organisatienummer

Info service

infoservice

instelling

organisatie

Ouderdomspensioen

ouderdomspensioen

Dit gebruiken we niet!

Juiste schrijfwijze

Overbruggingsuitkering	overbruggingsuitkering
Pensioen Beelden, Pensioen123, Pensioen 123, etc.	Pensioenbeelden, Pensioen 1-2-3
Pensioenplanner	pensioenplanner
pensioenwet	Pensioenwet
het PFZW	PFZW
pluspensioen	Pluspensioen
rendementpensioen	Rendementpensioen
samenlevingscontract	samenlevingsovereenkomst
Spaar-OBU, spaar OBU, Spaar OBU	spaaroverbruggingsuitkering
Tienjarentermijn, tien jaren termijn, tienjarentermijn	tienjarentermijn
uitkeren	(uit)betalen of ontvangen
Uitkering ineens, Slotuitkering	uitkering ineens
Uniform Pensioenoverzicht	uniform pensioenoverzicht
het UWV	UWV
vakantietoeslag	vakantiegeld
Voltijds	fulltime
Vrijwillig Voortzetten	vrijwillig voortzetten

Dit gebruiken we niet!

Juiste schrijfwijze

Wga-uitkering

WGA-uitkering

Afkortingen vermijden

Afkortingen zijn lelijk en zorgen voor verwarring. Schrijf ze voluit.

Afkorting	Voluit schrijven of alternatief
wrsch.	waarschijnlijk
m.vr.gr.	Met vriendelijke groet
z.s.m.	zo snel mogelijk
m.a.w.	met andere woorden
incl.	inclusief
excl.	exclusief
t/m	tot en met
m.b.t.	over
t.a.v.	voor
n.a.v.	voor
m.b.v.	met
m.i.	volgens mij
a.d.v.h.	met, volgens
o.g.v.	volgens, omdat

Pensioenpraat en gewone taal

Voor de meeste mensen is pensioen al moeilijk genoeg. En dat geldt al helemaal voor de woorden en begrippen die in de pensioenwereld gebruikelijk zijn: de pensioenpraat. Het is beter de moeilijke pensioenwoorden te omschrijven in gewone, begrijpelijke taal.

Aanvullingen nieuwe regels voor pensioen

Met de nieuwe regels voor pensioen komen er nieuwe woorden, zoals 'pensioenvermogen'. Aan de andere kant worden sommige oude woorden minder belangrijk, zoals 'dekkingsgraad'. Dat woord vertelde vroeger hoe goed het met het pensioenfonds ging. Nu letten we meer op woorden die naar de toekomst kijken. Deze veranderingen in de woorden die we gebruiken laten zien dat de taal van pensioenen met de tijd meegaat en past bij wat we nodig hebben.

Probeer productnamen/termen waar het kan niet letterlijk te gebruiken, maar te omschrijven. Als hierdoor de begrijpelijkheid voor deelnemers minder wordt, dan kan de productnaam/term wel worden gebruikt.

Pensioenpraat	In gewone taal
Aangroei van pensioen	Uw verwachte pensioen is hoger geworden.
Aanspraken Pensioenaanspraken	Bij de nieuwe regels voor pensioen zijn er geen pensioenaanspraken meer. Afhankelijk van de inhoud van de boodschap: <ul style="list-style-type: none">• Uw pensioenvermogen. (als het gaat om de hoogte, het bedrag)• Het pensioen waarvoor u en uw werkgever geld hebben ingelegd. (als het deel dat is opgebouwd benoemd wordt, niet het bedrag)

AOW-leeftijd	Het moment waarop u AOW krijgt.
Arbeidsongeschiktheidspensioen	De uitkering die u van PFZW ontvangt als u arbeidsongeschikt wordt.
Beleggingsrisico	Het pensioenvermogen wordt door beleggen meestal meer, maar kan ook minder worden.
Collectief vermogen	Het pensioenvermogen van PFZW. Of: ons pensioenvermogen.
Collectieve waardeoverdracht	Het (gezamenlijke) pensioenvermogen van fonds X gaat naar fonds Y.
Compensatie	Aanvulling. Eventueel in combinatie met een toelichting: De overgang van de huidige naar de nieuwe regels heeft gevolgen voor de hoogte van het pensioen. Deze gevolgen pakken voor iedereen anders uit. Of iemand erop voor- of achteruitgaat, hangt vooral af van zijn/haar leeftijd. De leeftijdsgroepen die erop achteruitgaan, krijgen een aanvulling. PFZW zorgt ervoor dat alle groepen evenveel profiteren van de verandering.
Deelnemen	Samen met [werkgever X] geld opzij zetten voor pensioen.

Deelnemer	Bij voorkeur (actieve/gewezen) deelnemer vermijden. Bij voorkeur aanspreken met u of jij. In algemene zin: Iedereen die (op dit moment) samen met zijn of haar werkgever geld inlegt of heeft ingelegd voor zijn of haar pensioen. U bouwt pensioen op; u heeft pensioen opgebouwd bij PFZW; u krijgt pensioen van PFZW; u medewerkers bouwen pensioen op bij.
Degressieve opbouw	Het geld dat jonge mensen inleggen levert meer pensioen op dan het geld dat oudere mensen inleggen. Eventueel in combinatie met extra uitleg: Wij kunnen het geld dat jonge mensen inleggen namelijk langer beleggen. Hoe langer een wij dat geld beleggen, hoe groter de kans is dat het meer wordt.
Dekkingsgraad Beleidsdekkingsgraad	PFZW heeft genoeg geld/niet genoeg geld om alle pensioenen nu en ook in de toekomst te betalen.
Dempen van schommelingen	We proberen de aanpassingen in de hoogte van uw pensioen zo klein mogelijk te houden. We proberen grote en onverwachte tegenvallers te voorkomen.
Doorbeleggen	We blijven uw pensioenvermogen beleggen. Ook als u al met pensioen bent.
Doorsneepremie	Iedereen met hetzelfde salaris legt evenveel geld in voor pensioen. Of iemand nu jong of oud is.

Eerlijk	Evenwichtig, wel altijd omschrijven. Is een term die we alleen tijdens de transitieperiode van de huidige naar de nieuwe regeing gebruiken. In plaats van evenwichtig kun je ook omschrijven, bijv. tellen de belangen van alle groepen even zwaar mee.
Eerste pijler/Tweede pijler/Derde pijler	U krijgt uw basispensioen van de overheid: de AOW. De AOW betalen we met z'n allen via de belastingen. Een ander deel regelen we via onze werkgevers. Dat is uw werkgeverspensioen. Daarvoor leggen u en uw werkgever samen geld in. Daarnaast kunt u misschien zelf nog sparen of beleggen voor uw pensioen.
(AOW-)franchise	De (AOW-)franchise is het deel van het salaris waarover uw medewerker geen pensioen opbouwt. Omdat uw medewerker straks ook AOW ontvangt, hoeft hij over een deel van zijn salaris geen pensioen op te bouwen en pensioenpremie te betalen.
Gereserveerd vermogen	Uw deel van het pensioenvermogen van PFZW. Uw persoonlijke pensioenvermogen.
Indexatie/toeslag Korting/verlaging Toeslagverlening	Verhoging van pensioen. Uw verwachte pensioen wordt hoger. Verlaging van pensioen. Uw verwachte pensioen wordt lager. (De inschatting van) uw pensioen wordt [...] hoger, zodat u evenveel kunt blijven uitgeven.
Indicatief pensioen	Uw verwachte pensioen/pensioeninkomen. Het pensioen waar u op uit lijkt te komen.

Individuele waardeoverdracht	Uw pensioenvermogen meenemen naar [...]. U kunt uw pensioenvermogen meenemen.
Intergenerationele risicodeling	Er is een buffer voor tegenvallers. Zolang u een pensioenvermogen heeft bij een pensioenfonds, heeft u hier voordeel van. Het maakt niet uit hoe lang u bij het pensioenfonds zit.
Invaren, Verhuizen	Omzetten
Keuzebegeleiding	Omschrijven: PFZW helpt u bij het maken van keuzes.
Koopkrachtig pensioen	Pensioen dat evenveel waard blijft [niet minder waard wordt] als alles duurder wordt.
Leeftijdsonafhankelijke premie	Iedereen met hetzelfde salaris legt evenveel geld in voor pensioen. Of u nu jong bent of oud.
Nabestaandenpensioen	De uitkering die uw partner of kind elke maand krijgt als u overlijdt.
Negatief rendement	Het pensioenvermogen van PFZW is minder geworden door tegenvallende beleggingen.
Nieuw Pensioencontract	Nieuwe pensioenregeling
Opbouwen (van je pensioen)	U en uw werkgever leggen geld in voor uw pensioen.
Opgebouwd pensioen	Uw pensioenvermogen tot nu toe.

Opgebouwd kapitaal Pensioenkapitaal	Pensioenvermogen/het vermogen voor uw pensioen. Persoonlijk pensioenvermogen (alleen gebruiken als je de transitie van collectief naar individueel wilt uitleggen).
Ouderdompensioen	Pensioen (voor uzelf). Ouderdompensioen alleen gebruiken als het naast andere pensioenvormen gebruikt wordt.
Overdrachtswaarde	Uw pensioenvermogen is [...] euro.
Partnerpensioen (bijzonder) partnerpensioen	Uitkering voor uw (ex-)partner als u overlijdt.
Pensioen-samenstellingen, bijv. pensioenkeuzes, pensioenuitkomst, pensioenbedrag, pensioendoelstelling	Er zijn veel woorden waar pensioen een vaste samenstelling mee krijgt. Dat maakt nieuwe woorden en kan complex overkomen. Probeer waar nodig te vermijden door te omschrijven.
Pensioencontract	Pensioenregeling Of omschrijven: Wat is er voor u geregeld?
Pensioenstelsel	(Nieuwe) regels voor pensioen
Pensioenuitkering Pensioensalaris	Pensioen (als het gekoppeld is aan bedrag. Bijv. Uw pensioen vanaf 1 januari is € [...]). Pensioeninkomen (in constructies zoals Als u met pensioen gaat, ontvangt/krijgt u een pensioeninkomen zolang u leeft.

Pensioen inkopen	Wij zetten uw pensioenvermogen om naar een maandelijks pensioen/pensioeninkomen zolang u leeft.
Pensioen opbouwen	U bouwt een vermogen op voor uw pensioen.
Pensioendatum / pensioenleeftijd	Omschrijven: Vanaf het moment dat u uw pensioen laat ingaan.
Pensioengerechtigde Uitkeringsgerechtigde	Iedereen die een pensioen krijgt van [...].
Pensioengrondslag Pensioengevend salaris	Het deel van uw salaris dat we gebruiken om te berekenen hoeveel geld u en uw werkgever inleggen voor uw pensioen.
Pensioenuitvoerder	Pensioenfondsen
Pensioenkapitaal	Pensioenvermogen
Pensioenleeftijd Richtleeftijd Pensioenrichtleeftijd	Bij het berekenen van de hoogte van uw pensioen zijn we ervan uitgegaan dat u uw pensioen laat ingaan op uw [...].
Pensioenoverzicht	Verwacht eindresultaat van uw pensioen.
Premie betalen Geld opzij zetten Beschikbare premie	Geld inleggen (communicatie naar medewerkers) Premie inleggen/betalen (communicatie naar werkgevers)
Premiepercentage	% (van salaris) dat u en uw werkgever inleggen voor uw pensioen.

Premieovereenkomst	Pensioenregeling waarin staat hoeveel geld u en uw werkgever inleggen voor uw pensioen.
Premievrije voortzetting (specifieke doelgroep)	Uw pensioenvermogen wordt groter, terwijl u en uw werkgever hiervoor geen geld hoeven te in te leggen. Bent u arbeidsongeschikt? Dan hoeft u geen premie meer in te leggen. Wij doen dat voor u. Zo blijft u toch pensioen opbouwen.
Rendement	Het geld dat PFZW [voor u] heeft verdiend door uw geld te beleggen.
Scenario	Als het economisch meezit. Als het economisch tegenzit. De inschatting is dat [...]
Slaper Ex-deelnemer Gewezen deelnemer	Iemand die geen geld meer inlegt voor zijn/haar pensioen.
Sociale partners	Werkgevers- en werknemersorganisaties / vakbonden en werkgeversorganisaties
Solidariteit	We zorgen samen voor een pensioeninkomen voor iedereen.
Solidair zijn	We vangen mee- en tegenvallers samen op.
Solidariteitsreserve Solidariteitsvermogen Solidariteitsbuffer Intrinsieke solidariteitsreserve Collectieve solidariteitsreserve	Buffer Bij buffer altijd omschrijven waar het voor dient. Een pensioenfonds kan geld uit de buffer gebruiken om tegenvallers op te vangen.

Spreiding van schokken	Afspraak om pensioen niet in één keer te verlagen (of te verhogen), maar verdeeld over een aantal jaar.
Te bereiken kapitaal	Het verwachte vermogen voor uw pensioen Uw verwacht(e) pensioenvermogen Persoonlijk pensioenvermogen (alleen gebruiken als je de transitie van collectief naar individueel wilt uitleggen)
Te bereiken pensioen Verwacht pensioen	Uw verwachte pensioen/pensioeninkomen. Het pensioen waar u op uit lijkt te komen.
Toebeding van schokken	Van tevoren is bedacht hoe beleggingsresultaten worden verdeeld over jongeren en ouderen. Daarmee proberen we vooral voor ouderen grote en onverwachte tegenvallers te voorkomen.
Uitkering	Pensioeninkomen. U krijgt [...]
Variabele uitkering	Een pensioeninkomen dat meebeweegt met de economie.
Vaste uitkering	Een pensioen dat niet meebeweegt met de economie.
Verdeelregels	Regels die ervoor moeten zorgen dat de hoogte van het pensioeninkomen van ouderen zo min mogelijk verandert.
Volatiliteit Schommelen	Wordt hoger en lager. Meebewegen

Moderne alternatievenlijst

Gebruik geen jargon, ouderwetse en formele woorden maar kies voor een fris alternatief.

Ouderwets, oubollig, ingewikkeld	Modern alternatief
aanstonds	gauw, binnenkort aanvang
nemen, een - aanvangen	beginnen, van start gaan, starten
aanwenden	gebruiken
abusievelijk	per ongeluk
achten	vinden
ad (een bedrag ad € 50,-)	van (een bedrag van € 50,-)
additioneel	extra
aldus	zo
alsdan	dan, in dat geval, op dat moment
alsdan	en
alsdan	net als, en (ook), of (ook)
alstoen	in die tijd, toen
alvorens	voor, voordat
anderszins	anders, op een andere manier
behoeven	moeten, hoeven, nodig hebben
behoren	moeten, horen

behoudens	behalve
benevens	behalve, naast, en ook, net als, evenals, met daarbij
beogen	bedoelen
berichten	laten weten
berichten	stukken, papieren
bestendigen	doorgaan met
bestendigen	over, voor
bezigen	gebruiken
bij deze sturen wij	u ontvangt / graag sturen wij u
bij schrijven van 1 maart	door / in een brief van 1 maart
bijgevolg	dus, daardoor
blijkens	gezien, zoals blijkt uit ...
c.q.	en, of
conform	volgens, zoals
conflicteren	botsen
daar	omdat
daarenboven	bovendien, behalve dat, daarbij, verder
dan wel	of

dankzeggen	bedanken
derhalve	daarom, dus
desgevraagd	daarnaar gevraagd (of: weglaten)
desniettenstaande	maar, toch
desniettenstaande	van mijn/onze kant
dienaangaande	hierover, daarover
dienen te	moeten
dient u	wilt u, ik adviseer u, zo voorkomt u etc.
dientengevolge	daardoor
desalniettemin	toch
discrepantie	verschil
doch	maar
doen toekomen	sturen, u ontvangt
echter	maar, toch (of: weglaten)
een en ander	deze, dit, die
eerder bedoelde	die, deze
eerder genoemde	die deze
eerst dan	pas dan
enkel	alleen (maar)

entameren	beginnen, in gang zetten
eveneens	ook
evenmin	ook niet
evenwel	echter, maar ..., toch
evenzeer	ook
evident	duidelijk, meteen duidelijk
exceptioneel	bijzonder, een uitzondering, extreem
excessief	overdreven
explicatie	uitleg
fluctueren	schommelen
gaarne	graag
geenszins	niet, zeker niet
gegrond op	gebaseerd op
gelieve(n)	wilt u
gelukken	lukken
genoegzaam	voldoende
geraken	raken
geschieden	gebeuren, plaatsvinden
heden	op <datum>, vandaag, nu

hetgeen	wat
hetwelk	dat, wat
hiernavolgende	volgende
hier te lande	in ons land
hieromtrent	hierover
hieromtrent	hiervoor, om dit te doen, met dit doel
hogergenoemde	deze, dit, hiervoor genoemde
hoofde, uit dien -	om die reden, daarom
impliceren	inhouden, betekenen
in beginsel	idee, mening, regel, meestal
in casu	in dit geval, in uw geval
in deze	hierover, hierin
in dier voege	zo, zodat, op zo'n manier
in duplo	twee keer
in het navolgende	hierna, hieronder
in toenemende mate	steeds meer, steeds vaker
indien	als, wanneer
ingeval	als, wanneer
ingeval van	bij

ingevolge	door, als gevolg van
insisteren	blijven vragen
in tegenstelling tot	anders dan
in verband met	dat komt door, de reden is, door, omdat, voor, want
inwilligen	toestaan, toestemming geven, bieden, geven, toegeven
inzake	over
jegens	(tegen)over
jongstleden	datum noemen
krachtens	door, op grond van
laatstelijk	onlangs
mede	ook, onder andere
mededeling doen van	laten weten
mededelen	vertellen, laten weten
medio september	half september
met betrekking tot	over, voor
met referentie aan	noemen waaraan je refereert, bijvoorbeeld: op 3 mei stuurde u ons een brief
met het oog op	om

meerdere	meer, verschillende
middelen	geld, bedrag
middels	door, via
mitsdien	daarom, daardoor
moge	mag, kan
naar behoren	correct
navolgende	volgende
nadien	daarna, dan, later
nevenstaande	hiernaast, volgende
nevenvermelde	hiernaast genoemde
niettegenstaande	ondanks, maar toch
nimmer	nooit
nochtans	alleen, maar, toch
nopen (tot)	dwingen (tot), noodzaken (tot), noodzakelijk maken
ofschoon	hoewel, al
omtrent	over
onder invloed van	door
onderhavige	dit, deze, die

ondergetekende	ik, mij
ontberen	eraan ontbreken, niet hebben
onthouden	niet geven, niet krijgen
onverwijld	meteen, nu, direct
op deze wijze	zo
op welke wijze	hoe
opteren voor	kiezen voor, graag, het liefst
overigens	verder, daarnaast (nog)
persisteren	volhouden, vasthouden aan
pogen	proberen
primair	in de eerste plaats
recentelijk	laatst, kortgeleden
rechtens	volgens de wet
reeds	al
refereren aan	verwijzen naar
restitutie	(bedrag) dat u terugkrijgt
retourneren	terugsturen
(het) schrijven	de brief
separaat	apart, los van elkaar

sedert	sinds
stellen	uitleggen, vertellen
stringent	strak, streng
substantieel	belangrijk
te (Zwolle)	in (Zwolle)
te allen tijde	altijd
te dezen	hier, hierin, hierbij, in dit geval
te uwen name	op uw naam
ten aanzien van	voor, op, over
ten behoeve van	voor
ten bewijze van	als bewijs van, om ... te bewijzen
ten burele	op kantoor
ten gevolge van	door, als gevolg van
ten principale	principeel, gaat over, gaat om
ten principale	toen, op dat moment
teneinde	om
ter hand stellen	doorsturen, aanbieden
ter zake van	voor, over, in als het gaat om,
terstond	meteen, direct, zo meteen, straks

tevens	ook
tezamen	samen
thans	nu, op dit moment
trachten	proberen
uit anderen hoofde	om een andere reden
uit hoofde van	door
ultimo (april)	vóór,
urgent	dringend
usance	gebruik
uwerzijds	van u, door u
van de zijde van	door, van
vergewissen, zich ervan -	zeker weten, iets zeker te weten, uitzoeken
vermogen	kunnen, in staat zijn
vernemen	horen, begrijpen
verzoeken	vragen
vigerende	die er nu is, die u nu heeft, laatste versie
vooraleer	voordat
vooralsnog	bijna af, bijna klaar, tijdelijk, tot en met, tot (moment, datum)

voorgaande	deze, die, dit
voorhanden zijn	beschikbaar zijn
voorheen	vroeger, eerder
voormeld	hierboven opgeschreven, genoemd
voornemens zijn	van plan zijn, willen
voornoemd bedrag	dit bedrag of het bedrag herhalen
voorhands	tijdelijk, tot, tot en met
voorts	verder, ook
voldoen	betalen
vorenstaande	die, deze, dit, vorige, vorige
vrezen voor	bang zijn voor
wat betreft	voor, over
wederom	weer, opnieuw
welke	die, dat, wat
wijze	manier
zich verstaan met	overleggen met
zijde, van de - van	van de kant van, van
zijdens	van de kant van, door
zoals gesteld in	zoals in (...) staat, zoals u in (...) kunt lezen

Ouderwets, oubollig, ingewikkeld

Modern alternatief

zorgdragen

zorgen

zulks

die, deze, dit