

E-mails en brieven schrijven in het Frans

drs. Corriejanne Timmers

Bewerkt door Florence Calzarossa en Emily Palmer,
Tekom Vertalers, Hoofddorp

Inhoudsopgave

Voorwoord 9

Brief of e-mail? 9

Uitleg over indeling 10

DEEL I

Basisregels voor e-mails en brieven 13

1 Basisregels voor brieven 15

1.1 Stappenplan brieven schrijven 15

1.2 Het uiterlijk van de brief 15

1.3 Overige regels 17

2 Basisregels voor e-mails 18

2.1 Algemeen 18

2.2 Het uiterlijk van de e-mail 19

2.3 Stappenplan voor het schrijven en verzenden van een e-mail 20

2.4 E-mailetiquette 22

2.4.1 *Aan;*, *cc;*, *bcc;* en *onderwerp* 24

2.4.2 Delicate onderwerpen 25

2.4.3 Solliciteren per e-mail 25

2.4.4 Adresboek 26

2.4.5 Urgentie 26

2.4.6 Informeel karakter 26

2.4.7 Taal- en typefouten 26

2.4.8 Een e-mail is geen telefoontje 27

2.4.9 Bestandsgrootte van het bericht 28

2.4.10 Reply-/antwoordfunctie 28

2.4.11 Prioriteit 28

2.4.12 Out-of-officemelding 29

2.4.13 Disclaimer 29

2.4.14 Veiligheid 30

2.4.15 Elektronische handtekening 30

2.5 Wel of geen e-mail? 31

Voorwoord

Dit boek is formeel de negende geheel herziene druk van *Brieven schrijven in het Frans* uit 2004 van Corriejanne Timmers. Beter zou wellicht zijn het de eerste druk van *E-mails en brieven schrijven in het Frans* te noemen. Er is namelijk zoveel gewijzigd in vergelijking met de vorige versie dat je nauwelijks nog van een herdruk kunt spreken. De reden hiervoor is dat de veranderingen op communicatiegebied de afgelopen jaren in een stroomversnelling zijn geraakt. Hadden de telefoon en de fax ons communicatiegedrag al eerder ingrijpend veranderd, mobiele telefonie, e-mail en sms- en chatverkeer hebben een ware revolutie ontketend. We schrijven aanzienlijk minder brieven dan een jaar of tien geleden. E-mails versturen we daarentegen aan de lopende band en de mobiele telefoon lijkt wel aan onze oren vastgeplakt te zitten. Een van de gevolgen hiervan is dat postbestellers als TNT Post met een dalende omzet te maken hebben en daarom werknemers ontslaan, terwijl de telecommunicatie- en internetbedrijven een grote groei doormaken. Een van de belangrijkste inhoudelijke wijzigingen ten opzichte van vroeger is dat schriftelijke communicatie door de intrede van e-mail veel informeler is geworden. Dat betekent echter niet dat er geen regels en etiquette meer bestaan. Goede communicatie bestaat bij de gratie van het begrip tussen de zender en de ontvanger. Zonder algemeen aanvaarde regels en gebruiken is dit moeilijk te realiseren en regeren onduidelijkheid en onbegrip.

Dit boek probeert een handige en duidelijke leidraad te zijn voor uw schriftelijke communicatie, zowel per brief als per e-mail, zodat de bedoeling die u met uw geschrift hebt, goed overkomt.

Brief of e-mail?

Het is onmogelijk om precies aan te geven wanneer u beter een brief of een e-mail kunt sturen. Een basisregel is dat een brief wordt gebruikt voor formele geschreven communicatie en een e-mail voor informele geschreven communicatie. Een sollicitatie wordt in het algemeen als brief – eventueel als bijlage bij een e-mail – verstuurd, evenals een opzegging van een abonnement of een klacht aan een verzekeringsmaatschappij. Voor een vraag aan een vriend of kennis over zijn beschikbaarheid op een bepaalde datum of het opvragen van informatie over een bepaald product van een bedrijf is een e-mail beter op zijn plaats. Op het werk

wordt een bestelling of een factuur meestal per brief verzonden, terwijl vrijwel alle persoonlijke correspondentie per e-mail verloopt. De scheidslijn tussen deze twee media verschuift echter steeds verder in de richting van de e-mail, zeker nu de e-mail rechtsgeldig is geworden en ook voor officiële aangelegenheden kan worden gebruikt.

Net zoals er een verschuiving heeft plaatsgevonden van brieven naar e-mails, is ook een verschuiving opgetreden van pen, via typemachine naar tekstverwerker. Hoewel er ongetwijfeld nog mensen zijn die gebruikmaken van deze gedateerde technologie, gaat dit boek ervan uit dat vrijwel iedereen gebruikmaakt van een computer en printer voor het produceren van niet-handgeschreven brieven. Wanneer het woord typen wordt gebruikt, wordt typen op het toetsenbord van de computer bedoeld, waarna het getypte wordt geprint.

Uitleg over indeling

Dit boek is ingedeeld in drie delen plus een aanhangsel. Deel I is gewijd aan de basisregels die gelden voor e-mails en brieven. Deel II is onderverdeeld in privécorrespondentie en zakelijke correspondentie en wordt afgesloten met enige praktische informatie over het verzenden van post in Nederland, België, Frankrijk en andere Franstalige landen. Het gedeelte over privécorrespondentie is onderverdeeld in formele brieven aan overheidsinstanties, formele brieven aan bedrijven e.d. en bepaalde persoonlijke brieven. Voor het schrijven van informele en de meeste formele privécorrespondentie is deel I van belang: de e-mail. Het gedeelte over zakelijke correspondentie is onderverdeeld in een tiental hoofdstukken, waarin onder andere bestellingen, klachten en offertes aan de orde komen. Deel III bevat taalkundige tips en in het aanhangsel, deel IV, vindt u een overzicht van alle voorbeeldbrieven die in dit boek zijn opgenomen, een overzicht van de relevante websites (*links*) en een alfabetisch register.

Schematisch ziet een en ander er als volgt uit:

Deel I Basisregels voor e-mails en brieven

 Brieven

 E-mails

Deel II Correspondentie

 Privécorrespondentie

 Formele brieven aan overheidsinstanties

Formele brieven aan bedrijven
Persoonlijke formele brieven
Zakelijke correspondentie
Bestellingen
Klachten
Offertes
enz.
Praktische informatie
Deel III Taalkundige tips
Deel IV Aanhangsel

Overall waar terminologie, situaties, reglementen, procedures e.d. in België verschillen van die in Nederland, wordt dit vermeld.

Hopelijk hebben velen profijt van dit boek. Op- en aanmerkingen die leiden tot verbeteringen zijn uiteraard van harte welkom.

Tekom Vertalers,
Florence Calzarossa,
Taalgroepmanager Frans

Hoofddorp, 2009

1. Basisregels voor brieven

1.1 Stappenplan brieven schrijven

1. Overweeg of het noodzakelijk is een brief te schrijven. Een telefoontje of e-mail gaat sneller en kan soms voldoende zijn.
2. Stel vooraf vast wat de aanleiding vormt tot de brief, aan wie deze gericht moet worden en wat globaal de inhoud moet zijn.
3. Bereid de brief voor door puntsgewijs, in de vorm van korte zinnen of sleutelwoorden, te noteren wat de onderdelen zijn.
4. Zet alle punten in de juiste (= logische) volgorde en stel de brief op, eventueel eerst in klad.
5. Lees het klad door de ogen van de geadresseerde.
6. Controleer of de volgorde van de verschillende onderdelen logisch en overzichtelijk is.
7. Controleer of de verschillende zinnen binnen elke alinea een logische volgorde hebben.
8. Schrijf de brief in het net (geldt alleen voor een handgeschreven brief).
9. Let op 'bladvulling' en lay-out en geef eventuele vervolgbladen duidelijk aan.
10. Lees de brief kritisch over: controleer adressering, aanhef, datumaanduiding – Niets vergeten? – Is alles duidelijk voor de lezer? – Geen fouten? – Voldoende ruimte voor ondertekening? – Bijlagen vermeld? – Wordt de doelstelling gehaald?

1.2 Het uiterlijk van de brief

Voor alle soorten brieven geldt: beter geen brief dan een slechte, dus:

- net briefpapier, dus geen scheef afgescheurd blocnotevelletje;
- een verzorgde lay-out;
- geen fouten, doorhalingen of verbeteringen;
- bij voorkeur slechts één zijde van het papier beschrijven;
- correcte weergave van de naam en eventuele titel van de geadresseerde;
- bij de adressering is vermelding van de postcode verplicht (zie voor meer gegevens over postcodes hoofdstuk 6).

voorbeeld 1

Rennie Eiswekker
Zadelmakersstraat 20
1111 AA Traploo
PAYS-BAS

Jean Dupont
15, rue Saint Séverin
75005 Paris
FRANCE

Brieven, le 10 juin 2008

Cher Jean, (*eventueel handgeschreven*)

Merci beaucoup de ta longue lettre. Je suis heureuse d'apprendre que ta mère va mieux et j'espère vivement qu'elle sera bientôt complètement rétablie. Transmets-lui mes amitiés et mes vœux de bon rétablissement.

Si tout va bien, je serai à Paris le week-end du 3 juillet prochain. J'ai retenu une chambre à l'Hôtel de la Gare, comme d'habitude. Dès mon arrivée, je te donnerai un coup de fil. J'espère qu'on pourra se voir, car j'ai beaucoup de choses à te raconter.

En ce moment, je prépare un examen de syntaxe. Comme tu le sais, ce n'est pas mon fort, mais je fais ce que je peux!

Au fait, ça va toujours, ton travail? Faut dire que tu es super bien équipé! Mais méfie-toi de ton chef de bureau. Tu sais ce que je pense de lui.

Je te quitte en t'embrassant bien fort.

Rennie (*handgeschreven*)

P.S. Donne le bonjour à tout le monde de ma part. (*eventueel handgeschreven*)

1.3 Overige regels

De overige regels voor het uiterlijk van de brief, zoals indeling, briefhoofd, voetruimte, adressering, referentieregels en ondertekening, worden in deel II behandeld.

2. Basisregels voor e-mails

2.1 Algemeen

In het Frans worden er voor het begrip 'mail' meerdere woorden gebruikt. De Académie Française, een instelling die zich bezighoudt met de Franse taal, heeft officieel bepaald dat 'courriel' het Franse woord voor 'mail' is – een afkorting van 'courrier électronique'. Toch zul je in de praktijk ook andere woorden tegenkomen zoals e-mail, email en mail. E-mailadres is officieel in het Frans 'adresse électronique' of 'Mél.' Deze afkorting van 'messagerie électronique' wordt echter niet als zelfstandig naamwoord gebruikt, maar alleen als afkorting vóór het e-mailadres. De werkwoorden e-mailen en mailen bestaan niet in het Frans; er moet dan gebruik worden gemaakt van het werkwoord 'envoyer'. Een zin als 'Ik heb je gemaïld' wordt dus vertaald met: 'Je t'ai envoyé un mail'.

Dat taal constant in ontwikkeling is, bewijst het feit dat 'donner son mail' (ofwel 'donner son adresse e-mail') en 'je t'envoie un mail' zelfs zijn opgenomen in Le nouveau Petit Robert 2008. Hoewel deze variant dus ook geaccepteerd wordt, kunt u in officiële correspondentie nog altijd het best 'courriel' gebruiken en het woord 'mail' alleen gebruiken in informele situaties.

Het e-mailbericht ('de e-mail') is in vrij korte tijd prominent deel gaan uitmaken van ons communicatiepatroon. Het is makkelijk – met alle voordelen van digitale tekstverwerking – razendsnel en eenvoudig archiveerbaar. Je zou de e-mail kunnen zien als een combinatie van een telefoongesprek en een brief: geschreven tekst die met de snelheid van een telefoongesprek wordt gecommuniceerd. Iedereen met een internetaansluiting – op 31 maart 2008 beschikte 83 procent van de Nederlandse huishoudens (en 52 procent van de Franse) over een internetaansluiting – maakt wel eens gebruik van dit medium. Het is lastig om strakke, algemeen geldende regels voor het schrijven van e-mails te geven. De e-mail is nog jong en een vaste set regels is nog niet uitgekristalliseerd. Het gebruik – de toon, wat zet je wel in een e-mail en wat niet enz. – kan van bedrijf tot bedrijf en van persoon tot persoon enorm verschillen. Toch valt er een aantal zinnige dingen over te zeggen, dat als leidraad kan dienen bij het opstellen van een mail-

tje. Wij bespreken de e-mail aan de hand van Outlook Express. Dit Microsoft-product is het meest gebruikte e-mailprogramma ter wereld.

2.2 Het uiterlijk van de e-mail

Het eerste, zichtbare verschil tussen een brief en een e-mail is dat de onbeschreven e-mail een aantal kenmerken heeft die u niet kunt beïnvloeden. Op de eerste plaats zijn dat de menu's en knoppen van het programma. Daarnaast bevat elk leeg e-mailbericht een aantal regels die altijd in beeld komen, ongeacht welk programma u gebruikt. Dit zijn de regels *aan:*, *cc:*, *onderwerp:* en *bijlagen:*. Vaak ziet u ook nog de regels *van:* en *bcc:* staan. Ze betekenen het volgende:

- Aan:** Hier vult u het e-mailadres van de geadresseerde in, bijvoorbeeld `info@tek.com.nl`. Deze regel moet u invullen, anders kan de e-mail niet worden verzonden. Frans: *Destinataire du mail*.
- Cc:** Cc betekent 'carbon copy'; dat is Engels voor kopie. Hier vult u het e-mailadres in van degene aan wie u een kopietje van dit bericht wilt sturen. Dit adres is zichtbaar voor de geadresseerde. Deze regel hoeft u niet in te vullen. Frans: *Copie du mail*.
- Onderwerp:** Hier vult u het onderwerp van uw e-mail in. Deze regel hoeft u niet in te vullen. Het is echter raadzaam om dat wel te doen. Sommige mensen krijgen per week honderden mails in hun inbox. Dan is het handig om op onderwerp te kunnen zoeken. Zorg daarom voor een korte omschrijving die duidelijk aangeeft waar de mail over gaat. Frans: *Objet du mail*.
- Bijlagen:** Op deze regel verschijnen automatisch de namen van de bijlage(n) die u met de e-mail meestuurt. U selecteert bijlagen met de functie *bijlagen* in een van de menu's. Deze regel kunt u zelf niet invullen en blijft leeg als u geen bijlage meestuurt. Frans: *Pièce jointe; fichier attaché*.
- Van:** Hier verschijnt uw eigen e-mailadres. Deze regel kunt u zelf niet invullen. Als u de naam van uw eigen e-mailadres wilt wijzigen, moet u dit doen bij de instellingen van uw e-mailprogramma. Frans: *Expéditeur du mail*.

Bcc: Bcc betekent 'blind carbon copy': onzichtbare kopie. Hier vult u het e-mailadres in van degene aan wie u een kopietje van dit bericht wilt sturen. In tegenstelling tot bij de cc-functie, ziet de geadresseerde het e-mailadres dat u hier invult niet. Deze regel hoeft u niet in te vullen. Frans: *Copie cachée du mail*.

Overal waar u een e-mailadres moet of kunt invullen, kunt u ook meer dan één adres invoeren. De namen moeten gescheiden worden door een komma gevolgd door een spatie. Bijvoorbeeld: jan@kees.nl, kees@jan.nl, piet@keesenjan.nl (NB: in sommige e-mailprogramma's moet in plaats van een komma, een punt-komma staan).

Zorg daarnaast voor:

- een verzorgde lay-out;
- foutloze spelling;
- correcte weergave van de naam en eventuele titel van de geadresseerde.

2.3 Stappenplan voor het schrijven en verzenden van een e-mail

Het instellen van een e-mailaccount

1. Ga in Outlook via **Extra** naar **Accounts**.
2. Kies 'een nieuw e-mailaccount toevoegen'.
3. Vul uw naam in.
4. Vul het e-mailadres in.
5. Kies het type server; vaak is dat POP3.
6. Kies **Instellingen voor internet-e-mail**.
7. Vul gebruikersnaam en wachtwoord in.
8. Druk op **Voltooien**.
9. Sluit het Accountvenster.

Een e-mail opstellen en verzenden

1. Klik op **Nieuw** in de werkbalk van Outlook.
2. Vul de gegevens in bij *aan;* *van:* enz. (zie 2.2).

- 3 Schrijf uw bericht.
- 4 Is uw bericht af, dan drukt u op **Verzenden** linksboven in de hoek van het bericht. Uw e-mail wordt dan in het *Postvak UIT* geplaatst. Om daadwerkelijk uw bericht te verzenden drukt u op **Verzenden en Ontvangen** ongeveer in het midden van de werkbalk. Daarmee verstuurt u niet alleen het bericht maar controleert u ook meteen of er geen nieuwe e-mail voor u is.

Het ophalen van een e-mail/prullenbak

Het bekijken van uw brievenbus (uw *Postvak IN*) kan op elk gewenst tijdstip. E-mail wordt namelijk 24 uur per dag, 7 dagen per week bezorgd. Als u verbinding heeft gemaakt met internet, drukt u simpelweg op **Verzenden en Ontvangen** en wordt er gecontroleerd of er nieuwe e-mail voor u is. Als dit zo is, worden de berichten in het *Postvak IN* geplaatst. Als een mail nog niet gelezen is, staat er een gesloten, geel envelopje voor. Zorg overigens dat in de linkerkolom het item *Postvak IN* geselecteerd is, voor het geval dat nog niet gebeurd is. Een mail 'opent' u door erop te klikken; de inhoud van de mail verschijnt dan op uw beeldscherm. Als uw postvak vol raakt, dan kunt u de berichten met **Verwijderen** naar de prullenbak *Verwijderde items* verplaatsen. Pas als u de berichten uit de prullenbak verwijdert, zijn ze echt weg.

Beantwoorden/doorsturen van een e-mail

Een naar u gestuurd bericht kunt u beantwoorden of doorsturen naar iemand anders. Als u antwoord wilt geven op een mailtje, klikt u op de knop **Beantwoorden** in de knoppenbalk. Om het bericht te versturen, drukt u op de knop **Verzenden**.

Voor het doorsturen van een mailtje klikt u op de knop **Doorsturen** en vult u achter *Aan*: het e-mailadres in van degene aan wie u het bericht wilt sturen. Eventueel kunt u het bericht tegelijkertijd ook naar andere mensen sturen. Vul daarvoor de e-mailadressen van de desbetreffende personen in, in het veld achter *cc*: (zie ook paragraaf 2.2). Klik tot slot op de knop **Verzenden en ontvangen** om het mailtje te versturen.

In de standaardinstelling van Outlook wordt bij het beantwoorden of doorsturen van een bericht altijd het originele bericht meegezonden. Het door u gemaakte antwoord wordt er dan dus gewoon

boven geplaatst. Hier zitten voor- en nadelen aan. Het voordeel is dat de gehele briefwisseling intact blijft en dat u altijd weer terug kunt lezen waar het ook al weer over ging. Het nadeel is dat de mailboxinhoud steeds groter wordt en het merendeel van de e-mailberichten vaak al achterhaald of niet meer van belang is. U kunt de oorspronkelijke inhoud gewoon verwijderen, maar u kunt ook instellen dat er nooit een kopie van het oorspronkelijke bericht wordt meegezonden. Kies hiervoor: **Extra** en **Opties**. Open het tabblad *Voorkeuren* en klik vervolgens op de knop **E-mailopties**. Bij het beantwoorden en doorsturen ziet u een keuzemenu waarin u het beantwoorden of doorsturen van een mail volledig naar uw eigen wens kunt instellen.

Bijlagen openen/opslaan

Een e-mail kan een bijlage bevatten. In de e-maillijst is zo'n bericht herkenbaar aan het paperclipje dat ervoor staat. Open het bericht door erop te klikken. Rechtsboven in het berichtveld vindt u nu een aanklikbare paperclip. Klik erop en de bijlage(n) wordt/worden zichtbaar. Wilt u een bijgevoegd document opslaan, klik dan weer op de paperclip en vervolgens op **Bijlagen opslaan**. In het venster dat dan verschijnt, klikt u op de knop **Bladeren...**, en zoekt u vervolgens op uw harde schijf een map waarin u het bestand wilt opslaan. Klik dan op **OK** en daarna op de knop **Opslaan**.

2.4 E-mailetiquette

Etiquette (goede manieren) is een heikel onderwerp. Wat een vanzelfsprekende vorm van beleefdheid voor de een is, kan door de ander worden beschouwd als een onzinnige regel. Toch valt er wel iets algemeen te zeggen over 'e-maniëren'.

Voor schriftelijke correspondentie gelden in Frankrijk strikte voorschriften, bijvoorbeeld als het gaat om de aanhef en de afsluiting van een brief. Ook voor het schrijven van e-mails zijn dergelijke regels voorhanden, al zijn deze iets soepeler dan voor brieven. In het Frans worden deze regels 'la n tiquette' genoemd, ofwel de etiquette die geldt op internet.

Het verdient aanbeveling om ook in e-mails correct Frans te

schrijven. Denk dus aan de juiste toon van de mail, gebruik niet te veel afkortingen en zorg ervoor dat er geen spelfouten in de tekst zitten. Het is aan te raden om ook in e-mails accenten te gebruiken, al was het alleen maar omdat in het Frans een simpel accent soms een heel andere betekenis aan een woord kan geven. De volgende voorbeelden verduidelijken dit:

Prière de confirmer la salle où afficher le numéro.

*Prière de confirmer la salle **ou** (ou bien) afficher le numéro.*

De eerste zin kan vertaald worden met: *U wordt verzocht de ruimte te bevestigen **waar** het nummer bekendgemaakt wordt.* Als het accent op de u van 'où' wordt weggelaten, is de betekenis heel anders: *U wordt verzocht de ruimte te bevestigen **of** (ofwel) het nummer bekend te maken.*

*Merci de signer **le bon livré**.*

*Merci de signer **le bon livre**.*

De zinnen kunnen respectievelijk vertaald worden met: *Hartelijk dank voor het tekenen van **de geleverde bon*** (met accent) en *Hartelijk dank voor het tekenen van **het goede boek*** (zonder accent); een groot verschil in betekenis dus!

Hoe u deze accenten kunt typen, wordt uitgelegd in paragraaf 2.4.7. Het is af te raden om een Franse tekst – hoe kort die ook is – in hoofdletters te schrijven, omdat dit de leesbaarheid niet ten goede komt.

Net als in een brief is het ook in e-mails beleefd om een begin- en slotzin te schrijven. Hier worden echter niet de gebruikelijke uitgebreide slotzinnen gebruikt (zie paragraaf 3.1.3); iets korters als 'Cordialement' (Hartelijke groet), 'Bien à vous' of het formelere 'Salutations' voldoet. Als aanhef in informele berichten wordt 'Salut', 'Bonjour', 'Hello' en 'Coucou' geschreven. 'Madame' en 'Monsieur' worden gebruikt als de e-mail formeler van aard is.

Verder moet de inhoud van de e-mail korter zijn dan gebruikelijk is in een brief. E-mails zijn namelijk bedoeld voor het kort en bondig overbrengen van informatie. Vermijd daarom lange zinnen. Ook een lange inleiding is niet nodig; 'Suite à votre mail du 6 juin' voldoet. Draai niet om het onderwerp heen, maar geef meteen aan wat de boodschap van de mail is. Lappen tekst in een e-mail hebben veelal tot gevolg dat de ontvanger niet het gehele bericht leest. Moet u toch een lange tekst versturen, voeg die dan als afzonderlijk document (bijlage) bij de e-mail.