

Inhoudsopgave

Voorwoord 9

Brief of e-mail? 9

Uitleg over indeling 10

DEEL I

Basisregels voor brieven en e-mails 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 18

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

2.4 E-mailetiquette 22

2.4.1 Onderwerp 22

2.4.2 Lengte van een e-mail 23

2.4.3 Delicate onderwerpen 23

2.4.4 Solliciteren per e-mail 24

2.4.5 Adresboek 24

2.4.6 Urgentie 24

2.4.7 Informeel karakter 24

2.4.8 Taal- en typfouten 25

2.4.9 Een e-mail is geen telefoontje 25

2.4.10 Bestandsgrootte van het bericht 25

2.4.11 Reply-/antwoordfunctie 26

2.4.12 Prioriteit 26

2.4.13 Veiligheid 27

2.4.14 Elektronische handtekening 27

2.5 Wel of geen e-mail? 28

DEEL II

Persoonlijke en zakelijke formele correspondentie 31

3 Persoonlijke correspondentie 33

- 3.1 Formele brieven aan overheidsinstanties 33
 - 3.1.1 *Indeling* 34
 - 3.1.2 *Aanhef* 38
 - 3.1.3 *Slotformule* 38
 - 3.1.4 *Adressering* 38
 - 3.1.5 Gemeente 39
 - 3.1.6 Provincie 41
 - 3.1.7 Rijksoverheid 46
 - 3.1.8 De Kroon 51
 - 3.1.9 Recht(spositie) 55
 - 3.1.10 Belastingen 67
 - 3.1.11 Overheidsbedrijven en -diensten 70
- 3.2 Formele brieven aan bedrijven e.d. 75
 - 3.2.1 *Aanhef* 75
 - 3.2.2 *Slotformule* 75
 - 3.2.3 *Tips, uitdrukkingen, zinnen, voorbeeldbrieven* 76
 - 3.2.4 Aankoop, bestellingen e.d. 76
 - 3.2.5 Aanvraag inlichtingen 81
 - 3.2.6 Geldzaken 82
 - 3.2.7 (Eigen) Huis 85
 - 3.2.8 Onderwijs 91
 - 3.2.9 Sollicitatie 94
 - 3.2.10 Vakantie 100
 - 3.2.11 Vereniging en Kerk 108
 - 3.2.12 Verzekeringen 111
- 3.3 Persoonlijke formele brieven 117
 - 3.3.1 *Indeling* 118
 - 3.3.2 *Aanhef* 119
 - 3.3.3 *Slotformule* 120
 - 3.3.4 *Voorbeeldzinnen* 120

4 Zakelijke correspondentie 125

- 4.1 Inleiding 125
 - 4.1.1 *Indeling* 127
 - 4.1.2 *Briefhoofd en voetruimte* 131
 - 4.1.3 *Adressering* 131
 - 4.1.4 *Referentieregels* 131
 - 4.1.5 *Ondertekening* 132

- 4.1.6 *Aanhef* 132
- 4.1.7 *Slotformule* 132
- 4.1.8 *Voorbeeldzinnen* 134
- 4.2 Bestellingen, orders, (koop)overeenkomsten 139
 - 4.2.1 *Afnemer* 139
 - 4.2.2 *Leverancier* 140
- 4.3 Facturen e.d. 141
 - 4.3.1 *Facturen* 141
 - 4.3.2 *Betalingen* 141
 - 4.3.3 *Aanmaningen* 142
- 4.4 Inlichtingen 143
 - 4.4.1 *Informatie inwinnen* 143
 - 4.4.2 *Informatie verstrekken* 144
- 4.5 Klachten 146
 - 4.5.1 *Afnemer* 147
 - 4.5.2 *Leverancier* 148
- 4.6 Levering, transport, douane 150
 - 4.6.1 *Afnemer* 150
 - 4.6.2 *Leverancier* 150
- 4.7 Offertes 152
 - 4.7.1 *Afnemer* 152
 - 4.7.2 *Leverancier* 153
- 4.8 Personeelszaken 154
 - 4.8.1 *Tips en informatie* 154
 - 4.8.2 *Voorbeeldzinnen* 155
- 4.9 Public relations 158
 - 4.9.1 *Reclame* 159
 - 4.9.2 *Uitnodigingen* 160
 - 4.9.3 *Vestiging bedrijf* 161
 - 4.9.4 *Wijzigingen* 161
- 4.10 Vertegenwoordigingen/Vertegenwoordigers 163
 - 4.10.1 *Vraag* 163
 - 4.10.2 *Aanbod* 164

- 5 TNT Post-informatie 165**
 - 5.1 *Nederland* 165
 - 5.2 *België* 165

- 6 De envelop 167**

Deel III

Taalkundige tips 173

7	Taalkundige tips	175
7.1	<i>Woordkeus/Stijl</i>	175
7.2	<i>Spelling</i>	176
7.2.1	Hoofdletter of kleine letter	177
7.2.2	Samengestelde woorden	178
7.2.2.1	Koppelteken/apostrof/spatie	178
7.2.2.2	Samengestelde woorden met of zonder tussen-n	180
7.2.3	Afbreken	180
7.2.4	Afkortingen en acroniemen	181
7.2.5	Accenten	184
7.2.6	Leenwoorden	185
7.3	<i>Overige problemen</i>	185
7.4	<i>Zinsbouw en interpunctie</i>	187
7.4.1	Punt	188
7.4.2	Komma	188
7.4.3	Puntkomma	189
7.4.4	Dubbelepunt	189
7.4.5	Gedachtestreepjes	189
7.4.6	Aanhalingstekens	190
7.5	<i>Logische opeenvolging zinnen en bouw alinea</i>	190

Deel IV

Aanhangsel 191

Titulatuur	193
Geraadpleegde literatuur	198

Voorwoord

Dit boek is formeel de elfde, geheel herziene druk van *Brieven schrijven in het Nederlands* uit 2003 van Corriejanne Timmers. Beter zou wellicht zijn het de eerste druk van *Brieven en e-mails schrijven in het Nederlands* 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 telefontie, 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 communicatie en een e-mail voor informele communicatie. Een sollicitatie wordt in het algemeen als brief – evt. 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 fac-

tuur 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 plaats gevonden van brieven naar e-mails, is ook een verschuiving opgetreden van pen, via typemachine naar tekstverwerker. Het woord typemachine komt slechts enkele malen voor in dit boek. 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.

Dit boek is ingedeeld in drie delen plus een aanhangsel. Deel I is gewijd aan de basisregels die gelden voor brieven en e-mails. Deel II is onderverdeeld in privécorrespondentie en zakelijke correspondentie en wordt afgesloten met enige praktische informatie over het verzenden van post in Nederland en België. 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) komen zaken als titulatuur aan de orde.

Schematisch ziet een en ander er als volgt uit:

Deel I Basisregels voor brieven en e-mails

- Brieven

- E-mails

Deel II Correspondentie

- Privécorrespondentie

 - Formele brieven aan overheidsinstanties

 - Formele brieven aan bedrijven

 - Persoonlijke brieven

 - Zakelijke correspondentie

 - Bestellingen

Klachten

Offertes

enz.

Praktische informatie

Deel III Taalkundige tips

Deel IV Aanhangsel

Overal 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,

Willem Erné, Taalgroepmanager Nederlands Hoofddorp, 2007

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 (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 2).

Basisregels voor brieven en e-mails

voorbeeld 1

Turan Akgün
Pengaarde 20
1111 AA BRIEVEN

Mustafa Khan
Postlaan 10
2222 KAARTEN
België

Brieven, 26 september 20xx

Lieve Mustafa, *(eventueel handgeschreven)*

Hartelijk gefeliciteerd met je verjaardag. Ik wens je een heel fijne dag toe, alhoewel dat niet mee zal vallen, nu ik er niet bij ben. Maar ik zal wel aan je denken hoor! Je schrijft me maar uitgebreid hoe het was en wie er allemaal geweest zijn. Binnenkort vieren wij het nog wel eens dunnetjes over. Doe trouwens iedereen de groeten.

Over binnenkort gesproken, kun je me zondag over 14 dagen van het station afhalen? Ik kom met de trein van 10.23 uur en zou het cadeautje dat ik voor je gekocht heb, niet graag helemaal tot aan jouw huis willen sjouwen. Nu ben je zeker wel benieuwd. Nog even geduld maar.

Vraag je moeder het recept van die kaastaart voor me klaar te leggen, dan kunnen we dat eens uitproberen.

Ik stop nu, dan kan ik dit briefje meteen gaan posten, zodat je het nog op tijd hebt.

Groetjes,

Turan *(handgeschreven)*

PS Een poot voor de hond en knuffels voor de poezen.
(eventueel handgeschreven)

1.3 Overige regels

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

2. Basisregels voor e-mails

2.1 Algemeen

Het woord e-mail – en alle woorden die daarvan zijn afgeleid – is afkomstig uit het Engels en is inmiddels een gangbaar woord in de Nederlandse taal. Het wordt als volgt vervoegd:

e-mailen, e-mailde, ge-e-maild; ik e-mail, jij e-mailt
en
mailen, mailde, gemaild; ik mail, jij mailt

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 augustus 2006 beschikte 80% van de Nederlandse huishoudens 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, die als leidraad kunnen dienen bij het opstellen van een mailtje. 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 *bij-*

lagen:. 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@tekom.nl`. Deze regel moet u invullen, anders kan de e-mail niet worden verzonden.
- Cc:** Cc betekent 'carbon copy'; dat is Engels voor kopie. Hier vult u het emailadres 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Bcc:** Bcc betekent 'blind carbon copy': onzichtbare kopie. Hier vult u het emailadres 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.

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 nieuwe 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 gecontro-