

Zakelijk schrijven

Zoals het moet,
omdat het moet...

Hey

We moeten een video maken voor webdesign voor projectontwerp...

Dus even voor alle zekerheid

Moet deze een bepaalde tijdsduur hebben of gewoon even kort een moment opnamen is goed?

Vriendelijke salu,
Student X

Hey

Nog een vraagske over die how to build enz.

Is da zo een beetje goed ? Allez zonder de fotos (Zie bijlage)

Bye

Brief vs. e-mail

brief = 'knop in je hoofd' naar formeler

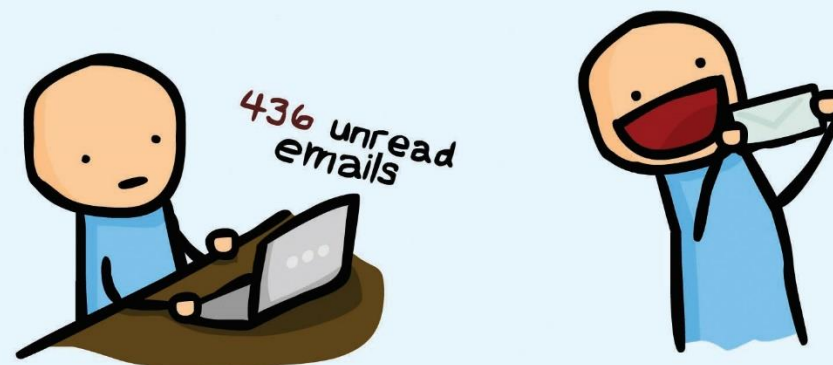
vs.

e-mail: varieert van heel informeel tot (heel) formeel

10 YEARS AGO



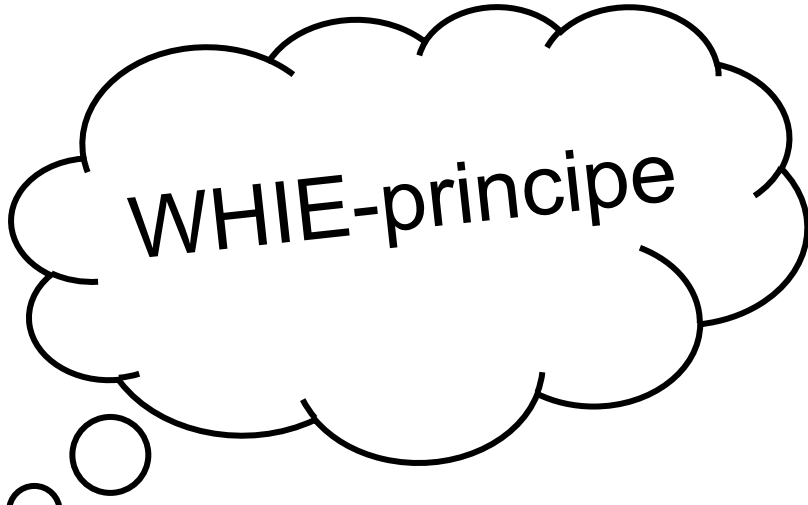
NOW



Gouden regel...



Gouden regel...



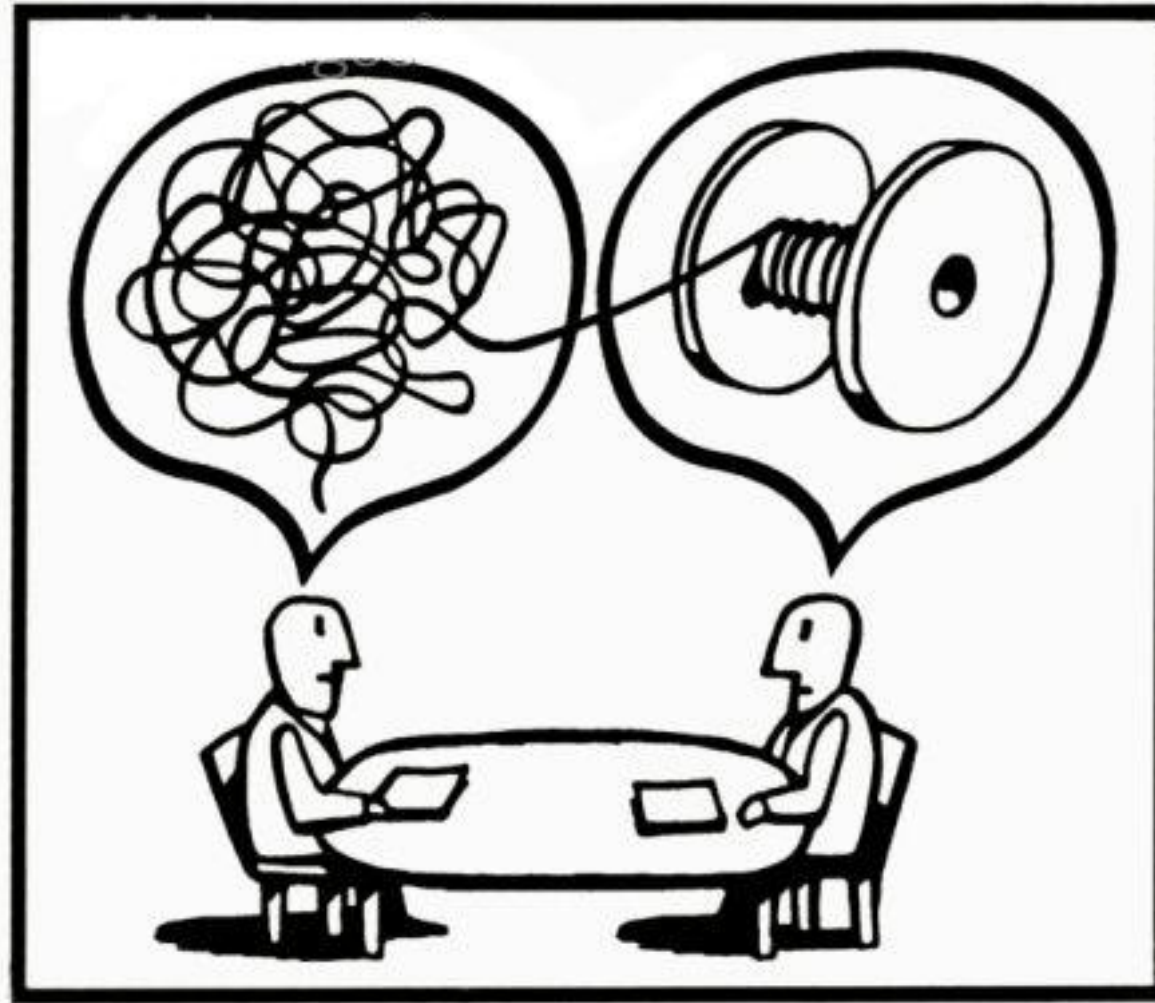
WHIE-principe

1. Wie wil ik bereiken? Wie is mijn lezer? ○
2. Hoe verhoud ik mij tot mijn lezer? Welk effect moet mijn brief of e-mail hebben?
3. Wat wil ik bereiken? Welke actie verwacht ik van mijn lezer?

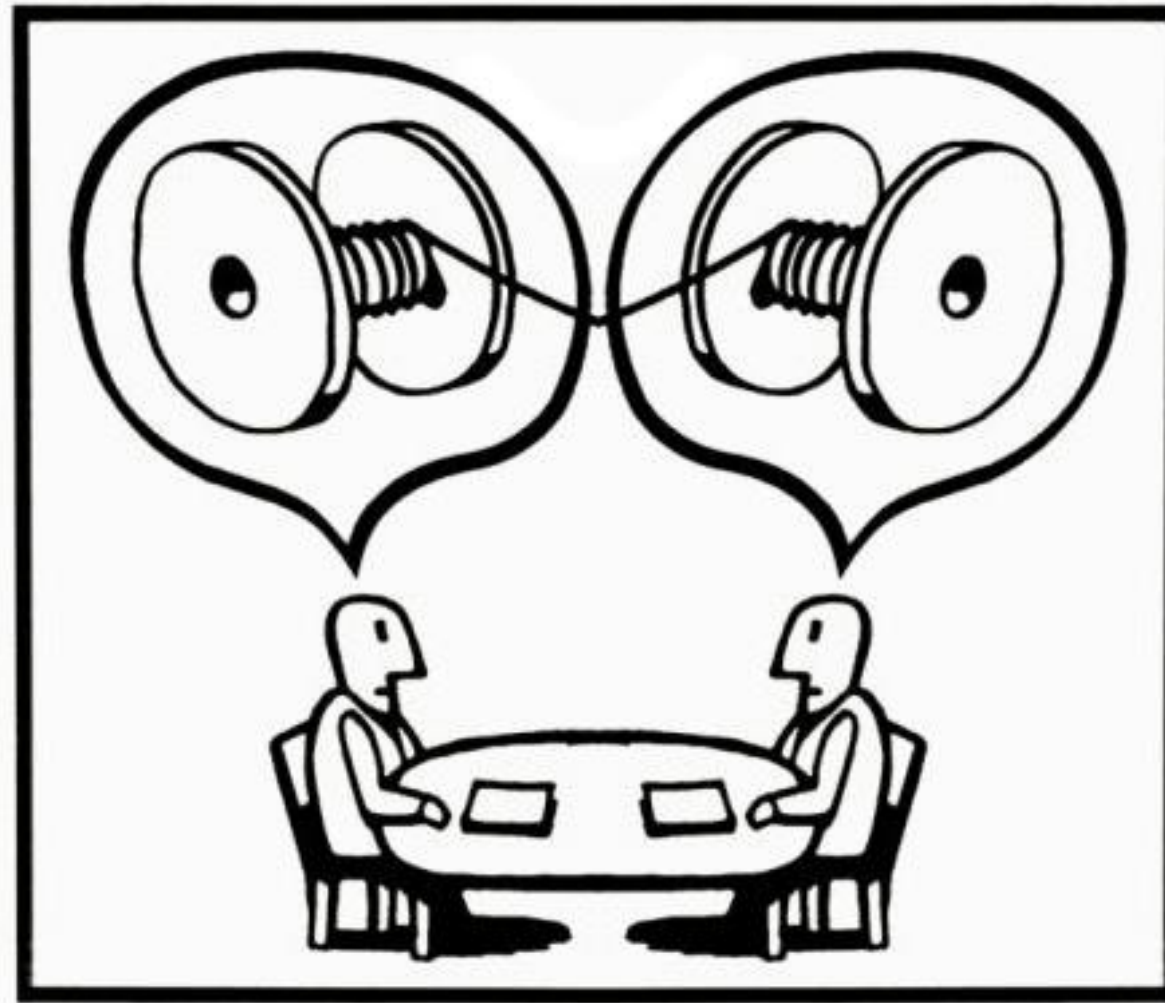
In een notendop...

**Wat is er belangrijk wanneer je een zakelijke brief
of e-mail wil schrijven??**

Opbouw



Opbouw



Opbouw

- logisch (ook voor anderen)

- 1 alinea = 1 idee

Creëert structuur en ademruimte

MAAR beter geen subalinea's DUS laat witregel na elke alinea

- signaalwoorden (= 'cement')

Opbouw

- **logisch** (ook voor anderen)
- **1 alinea = 1 idee**
 - Creëert structuur en ademruimte
 - MAAR beter geen subalinea's DUS laat witregel na elke alinea
- signaalwoorden (= 'cement')

Logische opbouw: alinea's

1. Intro

2. Uitwerking

- Gestructureerd alle items afwerken (alinea's!)

3. Afronden

- Conclusie/afronden
- Gepaste slotformule

Intro: niet met de deur in huis vallen

achtergrond / situatie schetsen / verwijzen naar eerder contact



Hierbij wil ik melden dat er een vertraging is waardoor **de laptops** twee weken later zullen geleverd worden.

[= in medias res]



Een aantal weken geleden bestelde u bij ons een aantal laptops van het type ABC. Helaas is de bestelling enigszins vertraagd en zullen de laptops twee weken later geleverd worden.

Intro: niet met de deur in huis vallen

achtergrond / situatie schetsen / verwijzen naar eerder contact



Vervelend om te horen over de ontevredenheid van **het product**.
[= *in medias res*]



We hebben uw mailtje in verband met de laptop (type ABC) die u bij ons aankocht goed ontvangen. Vervelend om te horen dat de laptop niet voldoet aan de standaard die u van ons gewoon bent.

Intro: niet met de deur in huis vallen

door bijvoorbeeld jezelf voor te stellen

→ maar even opletten...



Beste meneer Verstegen,

*Ik ben [voornaam achternaam] uw contactpersoon voor de huidige situatie van uw evaluatiesysteem.

Conclusie: netjes afronden

- Alvast bedankt voor uw tijd.
- Ik kijk uit naar een aangename en productieve samenwerking.
- Heeft u nog vragen, dan hoor ik het graag.
- Nogmaals bedankt voor de prima service/begeleiding.

Opbouw

- logisch (ook voor anderen)
- **1 alinea = 1 idee**
 - Creëert structuur en ademruimte
 - MAAR beter geen subalinea's DUS laat witregel na elke alinea
- signaalwoorden (= 'cement')

Alinea's: 'wall of text'



beste, na lang nadenken ben ik erachter gekomen dat de opleiding IT niet aan mijn verwachtingen voldoet en dat ik me bijgevolg later niet als IT'er zie werken, ik vrees dat ik hiervoor niet de nodige passie zal hebben en dit is ook een grote opmerking die ik krijg bij elk stageverslag, echter ik zou mijn jaar nu toch graag willen afmaken en dan vanaf volgend jaar in een andere richting beginnen. Hierdoor zou ik bijgevolg wel nog de lessen en examens willen meedoen, maar de stage zou ik willen beeindigen, alvast bedankt voor uw begrip

Alinea's: ademruimte

Beste mevrouw Asaert



Na lang nadenken ben ik erachter gekomen dat de opleiding IT niet aan mijn verwachtingen voldoet.

Ik zie me bijgevolg later niet als IT'er werken. Ik vrees dat ik hiervoor niet de nodige passie zal hebben en dit is ook een grote opmerking die ik krijg bij elk stageverslag. Echter ik zou mijn jaar nu toch graag willen afmaken en dan vanaf volgend jaar in een andere richting beginnen.

Hierdoor zou ik bijgevolg wel nog de lessen en examens willen meedoen, maar de stage zou ik willen beëindigen.

Alvast bedankt voor uw begrip.

Alinea's: geen subalinea's of voor elke zin nieuwe regel



In bijlage vindt u mijn stagerooster.

Ik heb het thema grootouders gekozen in overleg met mijn stagementor.

Omdat volgende week donderdag grootouderfeest is.

Ik zal even mijn klassituatie uitleggen.

In mijn klas zitten 27 kleuters.

De leeftijd van mijn kleuters is 2,5 en 3 jarigen.

Ik moet nog mijn zaipresentatie van wo inhalen.

Ik denk dat ik ook mijn bomenboekje en mijn kruidenpresentatie opnieuw moet doen, maar hier ben ik niet zeker van.

Ik was niet geslaagd op basisvaardigheden spreken en schrijven voor nederlands. Ik moet dit dus ook opnieuw doen.

Verder denk ik niet dat ik nog iets moet inhalen.

Opbouw

- logisch (ook voor anderen)
- 1 alinea = 1 idee
 - Creëert structuur en ademruimte
 - MAAR beter geen subalinea's DUS laat witregel na elke alinea
- **signaalwoorden** (= 'cement')

Signaalwoorden

‘Signaleren’ het verband tussen:

- alinea’s
- zinnen
- delen van een zin

Opsomming	bovendien, ten eerste, ten tweede, verder, ook, vervolgens
Oorzaak-gevolg	aangezien, doordat, omdat, want, zodat, daarvoor, daarom
Tegenstelling	enerzijds...anderzijds, maar, hoewel, toch, daarentegen, ondanks
Tijd	voordat, nadat, eerst, daarna, wanneer, vroeger
Reden/Verklaring	want, omdat, daarom

Inhoud

- Hou rekening met de lezer:
 - kennis, verwachtingen, achtergrond
- Anders schiet je brief/mail zijn doel voorbij...

Vorm

Helder, verzorgd, functioneel

- ☐ bladspiegel
- ☐ lettertype
- ☐ lettergrootte
- ☐ géén emoticons, sms-taal/chattaal

Wat met BIN-normen?

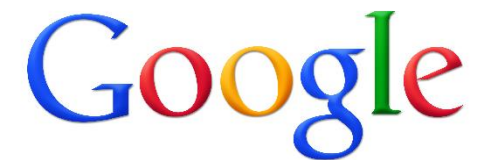
- Geven aan hoe je je brief/e-mail moet **lay-outen**
- Worden niet overal gevolgd...

...maar kunnen wel een **houvast** bieden als je niet goed weet wat waar hoort.

→ Niet in deze cursus opgenomen

DUS wil je weten hoe het zit?

Even je goede vriend raadplegen



Stijl?

vlot leesbaar, helder en correct
hedendaags Nederlands

2.7 Stijlkwesies

2.7.1 Vermijd moeilijke woorden

2.7.2 Vermijd moeilijke zinnen

2.7.3 Schrijven is schrappen

2.7.4 Schrijf persoonlijk en lezergericht:

- 1) vermijd ouderwetse taal
- 2) spreek de lezer persoonlijk aan
- 3) vermijd overdreven gebruik van passieve ww-vormen
- 4) vermijd naamwoordconstructies



2.7.1 Vermijd moeilijke woorden

Waarom moeilijke woorden??

- Indruk maken!
- Niet van bewust! (**audience design!**)

Bijv. vakjargon: metastase vs. uitzaaiing



2.7.2 Vermijd moeilijke zinnen

= te veel info in één zin gepropt

= Opeenstapeling van moeilijke bijzinnen

Opeenstapeling van bijzinnen

Mijn tante heeft dit huis, waarvan het dak waaronder mijn neef die al 18 is, zijn kamertje heeft, de laatste tijd zo lekt, vorig jaar pas laten bouwen.

Opeenstapeling van bijzinnen

Mijn tante heeft dit huis, waarvan het dak
waaronder mijn neef die al 18 is, zijn kamertje
heeft, de laatste tijd zo lekt, vorig jaar pas laten
bouwen.

Tangconstructies

In Maastricht vond zondag de afscheidsdienst van zijn vader, die op 62-jarige leeftijd overleed aan de gevolgen van een slepende ziekte, plaats.

Tangconstructies

In Maastricht **vond** zondag de afscheidsdienst van zijn vader, die op 62-jarige leeftijd overleed aan de gevolgen van een slepende ziekte, **plaats**.



Hij **nam** de woorden van de spreker die gedurende meer dan een half uur het woord had gevoerd over het onderwerp eurocrisis behoorlijk **in de tang**.

TAVLUILEN

2.7.2 Vermijd moeilijke zinnen

= te veel info in één zin gepropt

= Opeenstapeling van moeilijke bijzinnen

↔ Te kort is ook niet goed...

afwisseling

Deze zin telt vijf woorden. Dit zijn er ook vijf. Zulke zinnen zijn natuurlijk OK. Maar het wordt wel saai. Lees maar eens hardop voor. Dan hoor je het meteen. Of een plaat blijft hangen. Een motor die blijft pruttelen. Het wordt een monotone dreun. Je gaat je erbij vervelen. Je valt erbij in slaap. Het oor wil meer variatie.

Weet je. Als je varieert met de zinslengte, maak je muziek. Ja. Muziek. De woorden gaan zingen. In een heerlijk ritme, harmonieus en melodieus. Ik schrijf vaak korte zinnen. Maar ik schrijf net zo vaak zinnen die langer doorrollen. En soms, heel soms, als ik zeker weet dat de lezer zich op zijn gemak voelt, schotel ik hem een zin voor die heel lang is, die is volgepakt met energie en langzaam maar zeker toekruipt naar een muzikaal crescendo, met slaande trommen, juichende trompetten en jankende gitaren – geluiden die roepen luister naar mij, ik ben de moeite waard.

Schrijf voortaan dus een combinatie van korte, middellange en lange zinnen. Bouw een stuk dat het oor van de lezer kietelt. Schrijf niet alleen woorden. Schrijf muziek.

2.7.3 Schrijven is schrappen

1. De directeur placht aan het begin van het schooljaar gewoonlijk een speech te houden.
2. Ik hoop dat ik spoedig in staat ben je te kunnen betalen.

~~de kunst van het~~
~~schrijven is steeds~~
~~zoveel te schrappen~~
~~dat duidelijk wordt~~
~~wat bedoeld is.~~

2.7.3 Schrijven is schrappen

Wij willen u meedelen dat we besloten hebben om niet op uw aanvraag in te gaan.

Schrijven is schrappen

Vermijd...

- dubbelop (pleonasme of tautologie):
*plannen voor de toekomst, aanwezige bezoekers, zoals bijvoorbeeld...
- lege constructies/te lange aanloop:
*ik schrijf u deze mail om u op de hoogte te brengen van het feit dat...

2.7.4 Schrijf persoonlijk en lezergericht

1. vermijd ouderwetse taal
2. spreek de lezer persoonlijk aan
3. vermijd passieven zo veel mogelijk (=passivitis)
4. vermijd naamwoordconstructies

Vermijd ouderwetse taal

dienaangaande, tevens, betreffende,
derhalve, alsook, gelieve...

[Lijstje met voorbeelden](#) + voorbeelden p35



Spreek de lezer persoonlijk aan



Wij sturen u als bijlage ...



U vindt als bijlage...

(check correcte werkwoordsvorm! p38)

Vermijd overdreven gebruik van passief = passivitis

Vergelijk:

Er **wordt** momenteel onderzocht hoe het probleem opgelost kan **worden**.

VS.

Wij onderzoeken momenteel hoe we het probleem kunnen oplossen.

Passief

Actief

Jeroen Brouwers schrijft een boek.

Passief??

Actief vs. Passief:

Jeroen Brouwers schrijft een boek.

Een boek wordt geschreven (door Jeroen Brouwers).

→ Passief = worden/zijn + volt. dw.

Goede reden om
het toch te doen:

**‘De was moet
nog geplooid
worden...’**



(Goede) redenen voor passief

1. onderwerp is niet bekend of niet belangrijk
2. je wil om tactische redenen de verantwoordelijke(n) niet noemen
3. om een zinsdeel te benadrukken
4. om misverstanden te voorkomen
5. om het zinsverband beter uit te drukken

Passivitis

De zaakvoerder werd door mij ogenblikkelijk opgebeld. Hij verontschuldigde zich en vier dagen later werd door hem persoonlijk het bedrag dat te veel was aangerekend bij mij thuisbezorgd.

→ Overdreven gebruik van passief

Passief maakt onpersoonlijk

Beste,

Als bijlage laten wij u een attest van de gevolgde vorming, tijdens de studienamiddag van 11/006/2019, geworden.

Groeten,

Eddy

2.7 Stijlkwesies

2.7.1 Vermijd moeilijke woorden

2.7.2 Vermijd moeilijke zinnen

2.7.3 Schrijven is schrappen

2.7.4 Schrijf persoonlijk en lezergericht:

- 1) vermijd ouderwetse taal
- 2) spreek de lezer persoonlijk aan
- 3) vermijd overdreven gebruik van passieve ww-vormen
- 4) vermijd naamwoordconstructies

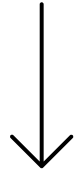


Vermijd naamwoordstijl

Zinnen met **veel** (actieve) **werkwoorden** zijn prettiger te lezen dan zinnen met weinig werkwoorden.

Vermijd naamwoordstijl

Het leveren van goederen gebeurt door een gespecialiseerde firma.



= Naamwoordstijl

Vermijd naamwoordstijl

Naamwoordstijl = een **werkwoord** waar je een **zelfstandig naamwoord** van gemaakt hebt



Werkwoord = kan je vervoegen
*ik lever, jij levert, hij levert, de firma levert,
wij leveren...*

Zelfstandig nw =
- duidt personen, objecten, handelingen... aan
- kan je een lidwoord voorzetten (een, de, het)
een tafel, de stoel, het project, de liefde...

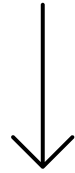
Hoe herken je naamwoordstijl?

VORM	VOORBEELDEN
Het + infinitief	Het vergroten, het leveren, het bestuderen
De + vorm op <i>-ing</i>	De verlaging, de opwaardering, de verjonging
De + vorm op <i>-name</i>	De deelname, de opname, de inbeslagname
De + vorm op <i>-atie</i>	De realisatie, de presentatie, de organisatie
De + stam	De wens, de verkoop, de val

→ Vaak gevolgd door 'van': *de verjonging van de bevolking*
het bestuderen van het dossier
de opname van de les

Vermijd naamwoordstijl

Het leveren van goederen gebeurt door een gespecialiseerde firma.



Een gespecialiseerde firma **levert** de goederen.

Vermijd naamwoordstijl

We zijn tot de constatering gekomen dat een verhoging van het aantal medewerkers niet mogelijk is.

Dit is het stappenplan voor het afleggen van een examen met behulp van Filezilla-client.

2.7 Stijlkwesies

2.7.1 Vermijd moeilijke woorden

2.7.2 Vermijd moeilijke zinnen

2.7.3 Schrijven is schrappen

2.7.4 Schrijf persoonlijk en lezergericht:

- 1) vermijd ouderwetse taal
- 2) spreek de lezer persoonlijk aan
- 3) vermijd overdreven gebruik van passieve ww-vormen
- 4) vermijd naamwoordconstructies



Gemengde oefening @examen!!

**Bloed,
zweet,
examen!**

Aandachtspunten!

OK, ik weet nu hoe ik mijn eigenlijke mail moet schrijven,...

...maar hoe maak ik een goede eerste (en laatste) indruk?

Vaste onderdelen

- onderwerp: niet vaag: p47
- aanspreking p47-50
- spatie tussen alinea's ('adempauze') p51
- slotformule p51 (zie ook speciale gevallen)
- bijlage: p52

Waarover gaat die e-mail hier?

- Onderwerpregel invullen

~~'vraag' 'boek' 'Afspraak'~~

Vaag en dus zinloos!

Wees dus concreter!

Aanspreking

Twee situaties

- Situatie 1: je kent de naam van de geadresseerde niet
- Situatie 2: je kent de naam van de geadresseerde wel

Situatie 1: je kent de naam van de geadresseerde niet

Geachte heer

Geachte mevrouw

(op twee afzonderlijke regels)

OF

Geachte heer, geachte mevrouw

(op één regel)

OF

Geachte heer, mevrouw

OF

Geachte heer/mevrouw

OF

Geachte heer of mevrouw

(als je het geslacht van de geadresseerde niet kent)

Situatie 1: je kent de naam van de geadresseerde niet

Wat kan eventueel ook?

- Geachte + categorie waartoe lezer behoort
Bijv. Geachte lezer
Geachte klant
- Geachte + groep waartoe lezer behoort + leden
Bijv. Geachte commissieleden

Situatie 2: je kent de naam van de geadresseerde wel

Geachte mevrouw + achternaam

OF

Geachte heer + achternaam

OF

Geachte heer of mevrouw + achternaam

(als je het geslacht van de geadresseerde niet kent)

Bijv. Geachte mevrouw Dumont
Geachte heer Willems
Geachte heer of mevrouw Janszons

Opgelet: Nederlands vs. Engels

Geachte heer Zwarts



Dear Mr Black

Geachte mevrouw Dewit



Dear Ms White

Aanspreking en 'audience design'

- Wie schrijf je aan?
- Hoe verhoud je je tot de geadresseerde?
- Heb je regelmatig contact?
- ...



Aanspreking en 'audience design'

- Regelmatig contact én situatie leent zich ertoe?

Beste + voornaam

Dag + voornaam

- Regelmatig contact, maar minder gepast om voornaam te gebruiken?

Beste mevrouw + achternaam

OF

Beste meneer + achternaam

OF

Beste mijnheer + achternaam

Bijv. Beste mevrouw Bervoets
Beste meneer De Ryck
Beste mijnheer Beuls



Vuistregel

Eerste contact?

→ kies **altijd** voor een aansprekingsvorm in combinatie met 'Geachte'.

Dan kijken naar de aanspreking die de geadresseerde gebruikt voor jou in de vervolggcommunicatie

→ aanspreking eventueel aanpassen aan datzelfde register
(als de situatie zich daartoe leent!)

Inclusief taalgebruik

Genderneutrale aanspreking kiezen (= niet-binair)

→ voornaam gebruiken (als situatie zich ertoe leent)
OF
neutrale aanhef

Bijv. Beste klant

→ Eventueel vragen!



En dus NOOIT...



Geachte (,)



Beste (,)

Wat met komma's in de aanspreking?

Bij aanspreking én slot

ofwel

Geen komma's

Maar in je eigenlijke mail, wel even opletten...



Slotformule

Met vriendelijke groet(en)

Vriendelijke groet(en)

= algemeen zakelijk

Hoogachtend

= erg formeel + uitzonderlijk gebruikt, bijv. bij 'verstoorde relatie'

Automatische handtekening

VOORnaam ACHTERnaam (volgorde is belangrijk!!)

Functie

Bedrijfsnaam

Telefoonnummer

(website)

(logo)

→ extra contactgegevens → klantvriendelijk

Bijlage

- In tekst vermelden
- Professionele bestandsnaam:

 Offerte_definitief

 Sollicitatiebrief_versie3_goed

Stijl: wees lezer- en klantgericht

Let op de inhoud!

- Afspraak? Doe een voorstel, maar laat klant kiezen!
- Stel gerichte, concrete vragen
- Houd rekening met de achtergrond van de klant (audience design)

Let op de formulering!

- Geef je klant geen bevelen DUS geen imperatief

Bijv. **Laat** me iets weten wat voor u past.

Ik wil dat jullie contact opnemen met mij voor ...

Wij **moeten** namelijk weten wat uw wensen zijn voor de software.

Gelieve over deze vragen na te denken.

Formulering

Maar wij **moeten** nog een aantal praktische zaken bespreken
(= dwingend)

Laat me iets weten wat voor u past. (= dwingend)

Wij **moeten** namelijk weten wat uw wensen zijn voor de software. (= dwingend)

Indien mogelijk spreek ik graag af op woensdag, donderdag of vrijdag na 2u.
Gelieve te antwoorden met uw voorkeur.

Het idee is **haalbaar**, maar we zitten nog met enkele vragen. **Onduidelijke punten:**
...

Formulering

Zin 1:

de opdracht is voorgesteld aan mijn collega's (in medias res)

Nadat ons bedrijf de vraag heeft gekregen van uw bedrijf, heb ik met mijn collega's de opdracht overlopen.

Ik wil dat jullie contact opnemen met mij voor ...

Met deze mail wil ik verder afspreken om samen te zitten voor verdere afspraken te maken rond de app.

Gelieve over deze vragen na te denken.

...

Basisvereisten mail

- ☐ juiste aanspreking gebruiken
- ☐ goede onderwerpsregel kiezen
- ☐ werken met alinea's
(+ witregel tussenin)
- ☐ opbouw: situatieschets –
uitwerking – conclusie
- ☐ LOGICA
- ☐ neutrale en formele stijl
- ☐ spelling (dt!)
- ☐ volledigheid/juistheid (inhoud)
- ☐ correcte zinsbouw
- ☐ variatie in woordkeuze
- ☐ creativiteit
- ☐ klantgericht schrijven

En nu jij!

1. Open BB-Communication Skills 1'
2. Klik op 'Leermateriaal Nederlands' >> 'Zakelijk schrijven' >> 'Oefening 2'.
3. Lees de instructies.
4. Schrijf de e-mail in een Word-document en krijg feedback van je lector.



Voorstel opdracht 2

Geachte mevrouw Claes

Ik ben de IT-coördinator voor Crometra. Zoals u weet, zullen onze bedrijven in de nabije toekomst fuseren en ik wilde toch even een contact leggen om de praktische zaken hiervan te bespreken. Ik stel voor dat wij binnenkort eens gaan samenzitten om te bekijken hoe we het beste onze systemen kunnen integreren.

Ik heb wel al enkele vragen en zou het heel erg appreciëren als u mij deze informatie al kon bezorgen vooraleer wij samenkomen. Ten eerste wilde ik graag weten welk OS en welke softwareprogramma's gebruikt worden binnen jullie bedrijf. Verder zou het ook nuttig zijn om te weten wie jullie leverancier is voor zowel de hard- als de software.

Vervolgens heb ik vernomen dat na de fusie iedereen van Zeris zal **moeten** overschakelen naar de mailserver die wij momenteel gebruiken bij Crometra. Dit betekent dat wij alle 65 laptops van het Zeris-personeel zullen moeten configureren naar deze mailserver. Het lijkt mij dus het beste dat wij hier tijdens onze meeting ook enkele praktische afspraken rond **zullen** maken zodat dit allemaal vlot kan verlopen.

Ik hoor graag wat u over mijn voorstel denkt en ik hoop dat we elkaar snel eens kunnen ontmoeten, **leesteken! Voorstel data?**

Met vriendelijke groeten,

Wilco Agten
IT-coördinator Crometra
wilco.agten@crometra.be
+32468725468