



THEORIEBOEK COMMUNICATIE

CONNECTION[®] Receptie diensten

— *uni flexibel receptie team met vaste gezichten* —



Inhoudsopgave

1. Communicatie.....	3
1.1. Het communicatiemodel van Jakobson	3
1.2. Het doel van communicatie.....	4
1.2.1. Doelgroep of ontvanger.....	5
1.2.2. Het medium	6
2. Non-verbale communicatie.....	8
2.1. Lichaamshouding	9
2.1.1. Wat is non- verbale communicatie?	9
3. Schrijven.....	10
3.1. Structuur.....	10
3.1.1. De inleiding.....	11
3.1.2. Midden	11
3.1.3. Slot.....	11
3.2. Schrijftips.....	12
3.3. Nederland- België 1-1	16
3.4. Professionele e-mail	16
3.4.1. Vooraf.....	16
3.4.2. E-mailetiquette.....	21
3.5. Spelling	22
3.5.1. Samenstellingen: los- en aan elkaar	22
3.5.2. Koppeltoken.....	23
3.5.3. Klinkerbotsing: trema	23
3.5.4. Tussen-n.....	24
3.5.5. Tussen-s.....	27
3.5.6. Hoofdletters	27
3.5.7. Afkortingen.....	27
3.5.8. K of c?	28
3.5.9. Leestekens	28
3.6. Grammatica.....	29
3.6.1. Als of dan? Dat of wat? Hen of hun?	29
3.6.2. D, t of dt?	31
3.6.3. Engelse werkwoorden	35
3.6.4. Jou of jouw? Uw of uw?	38
3.6.5. De of het, lidwoorden en voorzetsels	39
3.6.6. Meervouden.....	39
3.6.7. Verkleinwoorden	40
3.6.8. Contaminaties, tautologieën en overvullige woorden in een zin	41

3.6.9.	Aansprekingen, eretitel, beroep	42
3.7.	Voorbeelden e-mails	42
4.	Spreken	43
4.1.	Telefoongesprekken	43
4.1.1.	Zelf bellen	44
4.1.2.	Opgebeld worden	45
	Bibliografie	46

CONNECTION[®]

Receptie diensten

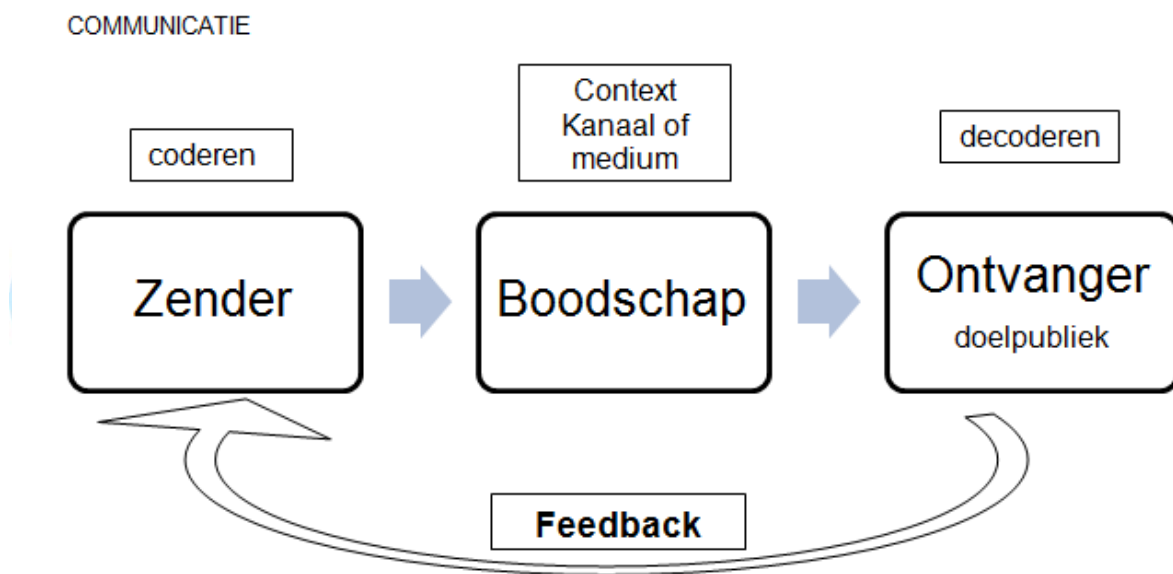
1. Communicatie

We communiceren de hele dag door. Je zou zeggen dat we in ons leven genoeg ervaring hebben opgedaan om dit aardig onder de knie te hebben.

De praktijk is echter weerbarstig. Misverstanden, meningsverschillen, discussies, langs-elkaar-heen-praten, conflicten zijn eerder regel dan uitzondering.

Waarom het veel beter moet? En nog veel beter kan? We leven in hét tijdperk van *communicatie*. We informeren, overtuigen, vermaken, kopen, verkopen, onderhandelen, leiden, volgen, werken samen en zijn voortdurend in interactie met anderen. En zijn daarin meer en minder effectief.

1.1. Het communicatiemodel van Jakobson



Een **zender** codeert een **boodschap** in een **code**. Hij stuurt die **intentioneel** via een **medium** naar een **ontvanger** (doelpubliek) die de boodschap decodeert. De boodschap moet een **context** hebben waarnaar verwezen kan worden en die begrijpelijk is voor de ontvanger. De ontvanger reageert op deze boodschap, of tracht de boodschap te decoderen door middel van **feedback**.

Een voorbeeld:

- Zender: Thomas; van koffiebar 'Crema'
- Code: Nederlands;
- Medium: Een uitnodiging;

Boodschap:

Jullie zijn uitgenodigd voor de opening van een nieuwe koffiebar op 7 december 2016 om 19uur;

Ontvanger: personen die het kaartje in de bus krijgen;

Context: Thomas opent zijn nieuwe koffiebar en wil bedrijven uit de buurt uitnodigen voor de opening. Het is werkelijk de bedoeling van Thomas om personen uit te nodigen (-> intentioneel), we kunnen dus van communicatie spreken.

1.2. Het doel van communicatie

Als je communiceert, heb je een bepaald doel. Je wilt iets bereiken bij je toehoorder, gesprekspartner of lezer. Je plakt bijvoorbeeld een briefje op het computerscherm van een collega met het verzoek iemand terug te bellen. Of je schrijft een e-mail om collega's over een probleem te informeren. Misschien stuur je een sms'je naar je vergaderpartners omdat je trein vertraging heeft en je wat later zult zijn. Of mogelijk wil je als teamleader een aantal ingewikkelde processen uitleggen aan je team.

Natuurlijk wil je je doel bereiken. Wie communiceert, wil niet dat zijn boodschap haar doel mist of een averechts effect heeft. Daarom is het belangrijk dat je je vooraf afvraagt welke boodschap je precies wilt brengen en waarom je dat wilt doen. Door je doel goed voor jezelf te omschrijven, kun je daarna ook gemakkelijker het geschikte medium kiezen, de relevante informatie selecteren en je boodschap op de juiste manier opbouwen.

De volgende vragen kunnen helpen om te bepalen wat je wilt.



CONNECTION[®]
Receptie diensten

hoofddoel	hoofdvraag	voorbeeld
informeren	Welke informatie wil je aan je doelgroep geven?	Je zet de dagindeling van een uitje met de collega's op papier, zodat de deelnemers weten wat ze die dag zullen doen.
instrueren	Welke vaardigheden wil je je doelgroep bijbrengen?	Je schrijft een handleiding bij een dvd-recorder zodat de medewerkers weten hoe ze hem moeten gebruiken.
overtuigen	Welke standpunten wil je op je doelgroep overbrengen?	Je schrijft een lezersbrief naar een krant om de andere lezers van jouw mening te overtuigen.
motiveren	Waartoe wil je je doelgroep aanzetten (of juist niet)?	Je schrijft een aanmaningsbrief om een wanbetaler aan te sporen een openstaande rekening toch nog te betalen.
emotioneel beïnvloeden	Welke gevoelens wil je bij je doelgroep opwekken?	Je houdt op het werk een afscheidsspeech waarmee je je publiek wilt ontroeren.

Wat is het doel van je boodschap?

Wat is je boodschap?

Voordat je begint te spreken of te schrijven, is het nuttig om na te denken over de inhoud van je boodschap. Soms is het voldoende om als geheugensteuntje een aantal trefwoorden in je hoofd te hebben of op papier te zetten. Als de boodschap langer of complexer is, kan het interessant zijn om vooraf wat uitgebreidere notities te maken en zo de kern van je boodschap af te bakenen.

Een handig middel om het hoofdthema van je boodschap te bepalen en uit te werken, is de **vraag-en-antwoordmethode**: stel een aantal vragen en geef daarop het antwoord. Zo wordt het duidelijk wat je wilt zeggen of schrijven. Gebruik daarvoor vraagwoorden **zoals wie, wat, welke, waarom, wanneer, waar, waardoor, waarvoor en hoe**.

Bijvoorbeeld: er is een leverancier die steeds de foute zaken levert en dat veroorzaakt problemen voor jullie afdeling. Je wilt dat probleem bij de leverancier aankaarten. Belangrijke vragen daarbij zijn: *Wat is het probleem?, Voor wie is het een probleem?, Waarom is het een probleem?, Wat zijn de oorzaken van het probleem?, Hoe kan het probleem opgelost worden?*

Het is soms moeilijk om vanuit het niets iets te bedenken of op papier te krijgen. In de voorbereidende fase kan het nuttig zijn om informatie te verzamelen. Er kunnen bijvoorbeeld goede ideeën opborrelen als je met anderen overlegt of over het onderwerp brainstormt. Of je vindt misschien wel interessante informatie in documenten of verslagen. In dat geval kun je ervoor kiezen om bepaalde gegevens uit die documenten over te nemen in je boodschap, maar misschien is het ook wel handig of zelfs noodzakelijk om een document bij je boodschap te voegen. Dat is bijvoorbeeld dikwijls het geval bij e-mails.

Wat is de mogelijke impact van je boodschap?

Je boodschap heeft een bepaalde impact op je doelgroep. Die impact kan positief, negatief of neutraal zijn. Iemand meedelen dat hij het hoogste lot in de loterij heeft gewonnen, is wat anders dan hem melden dat zijn aanvraag om een project uit te werken voor je bedrijf minstens zes maanden vertraging zal oplopen. Voor je begint te spreken of te schrijven, is het daarom goed stil te staan bij de impact die je boodschap op de doelgroep zal of kan hebben:

Bestaat er risico op een conflict of op verstoring van de onderlinge relatie? Bestaat de kans dat je gesprekspartner of lezer jouw boodschap sociaal minder aanvaardbaar vindt? Dat hij zich miskend, gekleineerd of bekritiseerd voelt? Dat hij vindt dat je hem te veel voorschrijft wat hij moet doen of laten? Dat je te veel beslag op zijn tijd legt of om een te grote inspanning vraagt? Of dat je juist te weinig van hem verwacht en iets vraagt wat beneden zijn waardigheid is?

De manier waarop je de impact van je boodschap inschat, bepaalt ook je communicatiestrategie. Zal je rechttoe rechtaan communiceren, zonder je lezer of gesprekspartner te ontzien? Kies je voor een minder directe of zelfs indirecte formulering, bijvoorbeeld om niet autoritair of betuttelend over te komen, of om op de vlakte te blijven? Gebruik je een compliment als smeermiddel voor een minder aangename boodschap? Of besluit je om je boodschap helemaal niet te communiceren, omdat het mogelijke risico niet opweegt tegen het doel dat je voor ogen had?

1.2.1. Doelgroep of ontvanger

Als je communiceert, moet je altijd rekening houden met de toehoorder, gesprekspartner of lezer. Hoe beter je je in de ontvanger inleeft, hoe beter je je boodschap erop kunt afstemmen. Daarom is het goed om er zo veel mogelijk over te weten te komen. Je doelgroep kan uit een of meer personen bestaan. Bij meer dan één persoon kan je doelgroep heel uiteenlopend zijn. Dat maakt het uiteraard moeilijker om iedereen te bereiken, maar ook dan kun je ervoor zorgen dat er voor elk wat wils is. Wie bijvoorbeeld een nieuwsbrief samenstelt, kan het best naar heel wat verschillende onderwerpen op zoek gaan. Zo vindt iedereen wel iets van zijn gading.

Mensen merken snel of je hen naar waarde schat en in hun waarde laat. Dat beïnvloedt hun welwillendheid tegenover jou en je boodschap. Als je toehoorders, gesprekspartners of lezers zich gewaardeerd voelen, zullen ze meer aandacht besteden aan je boodschap, waardoor die beter overkomt.

Het is dus van groot belang dat je te weten komt wat de kenmerken van je doelgroep zijn. De volgende vragen helpen je daarbij:

De kenmerken van je doelgroep

Stel, een verpleegster stapt 's ochtends een bejaardenflat binnen en zegt iets goedbedoelds als: En, hoe voelen we ons vandaag? Een nog krasse bejaarde ervaart die opmerking mogelijk als kleinerend, omdat de verpleegster hem naar zijn mening aanspreekt alsof hij een kind is. De kans is groot dat hij haar iets kribbigs toebijt. Als de verpleegster een andere binnenkomer had gebruikt – En, hoe voelt u zich vandaag? – zou die vast wel in goede aarde zijn gevallen.

Hoe groot is je doelgroep?

Wat is je relatie met je doelgroep?

Hoe gemotiveerd is je doelgroep?

Welke politieke, sociale, culturele achtergrond heeft je doelgroep?

Wat is het taalniveau, opleidingsniveau van je doelgroep?

1.2.2. Het medium

Kies een geschikt communicatiemiddel

Jij weet wat je boodschap is, wat je ermee wilt bereiken en voor wie ze bestemd is. Daarna moet je het medium kiezen waarmee je je boodschap zo goed mogelijk bij je doelgroep kunt brengen. Kies je voor een mondeling medium, zoals een rechtstreeks gesprek, een telefoongesprek, een voicemailbericht, een vergadering, een toespraak of een mondelinge presentatie? Of is een schriftelijk medium geschikter, bijvoorbeeld een brief, een e-mail, een sms, een voorlichtingsbrochure of een draaiboek? Je keuze wordt door uiteenlopende factoren beïnvloed. Zo zijn er de specifieke eigenschappen van elk mondeling, schriftelijk en elektronisch medium. Daarnaast zijn er andere factoren die bij de medium keuze een rol spelen, zoals de doelgroep, de context, de gewenste responstijd, de aard en de omvang van je boodschap.

Wil je snel een antwoord krijgen?

Mondelinge communicatie gaat heel snel over en weer. Tijdens een gesprek of een vergadering kan je heel snel standpunten uitwisselen, bespreken en bijstellen. Daardoor kunnen de gesprekspartners snel en doelgericht een oplossing zoeken.

Een brief is een of meer dagen onderweg en een antwoordbrief doet er al even lang over. Ook bij een snel elektronisch medium als e-mail weet je niet zeker of je boodschap snel wordt gelezen of behandeld. E-mails blijven ook dikwijls onbeantwoord. Schriftelijke media gunnen de lezer wel de tijd om de boodschap zorgvuldig te lezen en rustig een antwoord te overdenken. Dat is tijdens een gesprek niet altijd het geval.

Wil je veel gedetailleerde informatie en cijferwerk in je boodschap stoppen?

Je kunt veel details en exacte gegevens kwijt in een geschreven boodschap. Denk aan de bijlage.

Wil je gevoelige of ingewikkelde zaken aanpakken of emoties overbrengen?

Tijdens een persoonlijk gesprek speelt lichaamstaal een belangrijke rol. Non-verbale elementen als intonatie, een begrijpende blik, een schouderklop of een relativerende glimlach maken een gesprek geschikt om emoties en gevoeligheden op te vangen. Door de fysieke nabijheid van je gesprekspartner krijg je veel visuele en auditieve signalen: gezucht, gemompel, geknik, gekruiste armen, een ongeduldig wippend been, een steelse blik op het horloge.

Soms is er een conflict tussen de verbale en de non-verbale informatie: je gesprekspartner kan 'ja' zeggen, terwijl zijn lichaamshouding heel duidelijk 'nee' uitstraalt. Dankzij die non-verbale feedback kan je je boodschap voortdurend beter op je gesprekspartner afstemmen. Een gesprek is ook geschikt om met je gesprekspartner discreet een vertrouwelijker onderwerp aan te snijden.

In geschreven boodschappen ontbreken die sterke non-verbale elementen. Daardoor kan het delicaat zijn om emoties schriftelijk over te brengen of gevoelige en ingewikkelde zaken aan te pakken. Een wat onvoorzichtige formulering kan op papier of per sms veel harder aankomen dan je had bedoeld. Elektronische schriftelijke media zijn ook minder discreet: ze kunnen gemakkelijk aan derden worden doorgestuurd.

Wil je je boodschap vastleggen?

Een gesproken boodschap is vluchtig: achteraf kan niet meer worden gecontroleerd wat er werkelijk is meegedeeld. Als je boodschap een zakelijk of juridisch karakter heeft, is het beter om die schriftelijk vast te leggen. Zo heb je zwart op wit een bewijs en kan je misverstanden of discussies voorkomen. Hoewel de juridische waarde van een e-mail dezelfde is als die van een brief, heeft een brief een officiëler karakter. Een dagvaarding krijg je bijvoorbeeld niet per e-mail.

Wil je je boodschap aan een grotere doelgroep overbrengen?

Brieven en e-mails kunnen gemakkelijk aan een grotere groep van lezers worden verstuurd. Ook met een mondelinge presentatie of een toespraak is het mogelijk om in één keer een grotere groep mensen te bereiken. Een persoonlijk gesprek moet met elke gesprekspartner afzonderlijk gevoerd worden. Dat kan erg tijdrovend zijn.

Wil je veel interactie met je doelgroep?

In een rechtstreeks gesprek heb je directe interactie met je gesprekspartner en krijg je directe feedback: je ziet, hoort en ervaart hoe je boodschap overkomt. Je krijgt een beter beeld van de impact van je boodschap. Als het nodig is, kan je je communicatie bijsturen: zaken herhalen of nader toelichten, vragen beantwoorden, extra argumenten geven. Daardoor ben je er vrij zeker van dat je gesprekspartner je boodschap verwerkt zoals jij dat wilt. Ook gaat er niets boven persoonlijk contact om bepaalde dingen gedaan te krijgen en weerstand bij de doelgroep te overwinnen. Je kunt bijvoorbeeld met een kwinkslag een gespannen sfeer doen omslaan, op reacties van je gesprekspartner inspelen, hem de kans geven om zijn versie van het verhaal te vertellen, hem persoonlijke aandacht geven, een gevoelig onderwerp persoonlijk aanbrengen.

Geschreven boodschappen zijn veel meer eenrichtingsverkeer, zonder visueel contact of non-verbale informatie. Daardoor kan je niet altijd even snel merken of de lezer je boodschap verwerkt zoals jij dat wilt. Bij elektronische media zoals e-mail, sms heb je meer interactie en kan je sneller bijsturen.

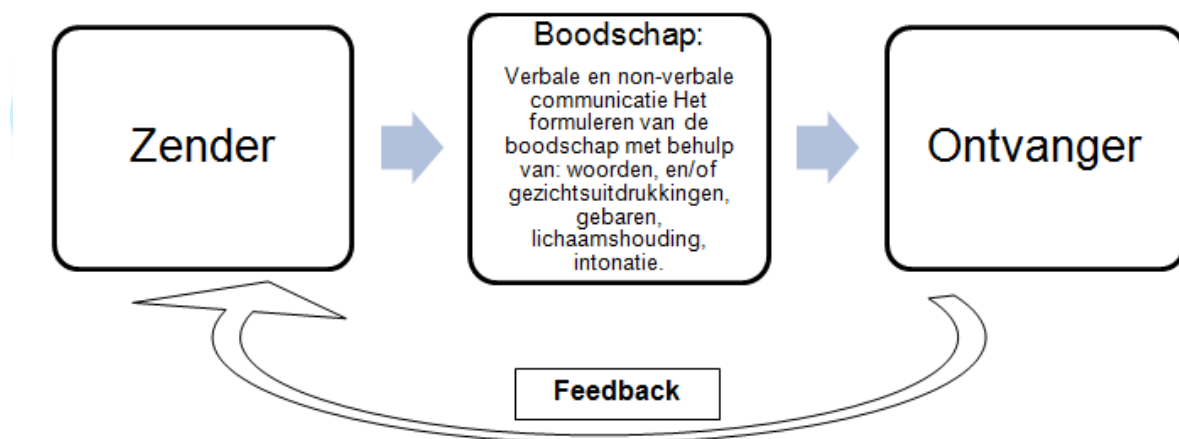
2. Non-verbale communicatie

De impact van (on-)bewuste daden kan heel groot zijn bij het toekennen van betekenis aan een boodschap: non-verbale communicatie kan zelfs de doorslag geven boven doelbewust gekozen woorden en symboliek. Denk aan de (on-)geloofwaardigheid van een gesprekspartner die beweert dat hij niet nerveus is, maar wel zweet en trilt. Gedrag moet hier ruim worden uitgelegd: zo kunnen architecten door middel van een bouwwerk mensen imponeren of juist op hun gemak stellen. De keuze voor de plaats en de gebruikte beweging of stijl, geweld, mode, muziek en mimiek zijn slechts enkele voorbeelden die met communicatief handelen c.q. gedrag te maken hebben. Ook door geur, warmte, licht, kleur, intonatie, smaak en zelfs door pauzes of door te zwijgen kan men betekenissen versturen en indrukken verkrijgen.

Non-verbale communicatie is het uitwisselen van boodschappen zonder gebruik te maken van woorden. De boodschap wordt door middel van gebaren, mimiek, lichaamshouding en oogcontact overgebracht.

Non-verbale communicatie hoort bij Boodschap

Het formuleren van de boodschap met behulp van: woorden, en/of gezichtsuitdrukkingen, gebaren, lichaamshouding, intonatie.



2.1. Lichaamshouding



2.1.1. Wat is non-verbale communicatie?

Peter Maas is Manager Inkoop bij een technisch productiebedrijf. De zaken gaan dit jaar uitstekend. Op zijn afdeling gonst het van de activiteit. Door het raam van zijn kantoor kijkt Peter over de bureaus van zijn medewerkers. Hij geniet van de bedrijvigheid. "Dat is wel eens anders geweest", denkt hij tevreden en schudt zachtjes zijn hoofd. Inkoper Rick staat net even gezellig te praten met een collega. Terwijl hij terugloopt naar zijn bureau, ziet hij zijn manager zijn hoofd schudden. "Ik kan maar beter niet te vaak kletsen", denkt Rick verschrikt. "Hij denkt nu vast dat ik niet hard genoeg werk".

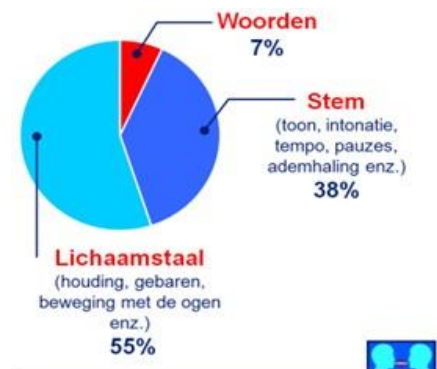
Dit voorbeeld laat zien hoe de interpretatie van signalen, die we van anderen opvangen, wordt beïnvloed door onze persoonlijkheid en onze belevingswereld. Niet alleen ten aanzien van het gesproken woord, maar vooral ook het niet gesproken woord. Communiceren doen we voortdurend, zelfs als we denken dat we het niet doen. Door middel van verbale en non-verbale uitingen communiceren we met onze medemens.

3. Schrijven

3.1. Structuur

Als je weet wat het doel van je boodschap is en welk medium je gaat gebruiken, komt het erop aan structuur in je boodschap te brengen. Dat is vooral belangrijk als je een langere boodschap hebt, bijvoorbeeld als je een mondelinge presentatie voor een publiek voorbereidt, een tekst van enkele pagina's schrijft of teksten voor een website ontwikkelt. Ook voor een wat langere brief of e-mail of een wat uitvoeriger telefoongesprek kan het erg zinnig zijn om vooraf bij de structuur stil te staan.

In dit hoofdstuk staan tips voor een heldere structuur. Je kunt ze in de meeste gevallen zowel op mondelinge als op schriftelijke boodschappen toepassen. De tips over tekstindeling, alineastructuur, lijstjes en opsommingen gelden uiteraard alleen voor teksten.



Selectie van de informatie

Bij de selectie van de informatie bepaal je welke gegevens je voor je boodschap nodig hebt, en welke niet. Hieronder staan tips voor de selectie van de informatie.

Selecteer de informatie die relevant is voor het doel en de doelgroep van je boodschap.

Laat de informatie weg die voor jouw communicatiedoel niet nuttig of belangrijk is. Wees daarbij streng voor jezelf. Als je bij de voorbereiding allerlei informatie uit documenten, boeken, tijdschriften, websites of andere bronnen hebt verzameld, moet je daaruit selecteren wat werkelijk relevant is voor het doel dat je voor ogen hebt.

Selecteer de gegevens die relevant zijn voor je doelgroep.

Ga niet uit van wat je zelf al over het onderwerp weet, maar van de voorkennis van je doelgroep. Wat weten de toehoorders, gesprekspartners of lezers al en wat weten ze nog niet? Als je te veel informatie biedt die ze al kennen, zal je langdradig of betuttelend overkomen. Als je te weinig gerichte informatie geeft, zal je met verwarring of onbegrip te maken krijgen. Vooral in een geschreven context is het belangrijk om voldoende achtergrondinformatie te geven. De lezer heeft dan meestal niet de mogelijkheid om je rechtstreeks vragen te stellen zoals in een gesproken context.

Selecteer zo veel mogelijk concrete informatie.

Door concrete feiten en gegevens te selecteren, laat je de informatie voor een groot stuk voor zich spreken. Maak abstracte, moeilijke informatie zo concreet mogelijk. Dat kan door duidelijke voorbeelden of cijfers en door vergelijkingen met andere situaties of gevallen. Informatie wordt ook sprekend als je er persoonlijke gegevens, getuigenissen, verhalen of anekdotes bij betreft.

De opening of inleiding van een boodschap kan erg bepalend zijn voor het succes van de communicatie. Als het bij de inleiding al fout loopt, is het daarna veel moeilijker om de communicatie bij te sturen. Hieronder staan tips voor de inleiding:

Scheid hoofdzaken van bijzaken.

Richt je in de eerste plaats op de hoofdzaken. Geef alleen randinformatie die er werkelijk toe doet. Werk bijvoorbeeld niet met voetnoten of eindnoten. Die horen alleen thuis in wetenschappelijke publicatie.

Een tekst die alleen uit losse zinnen bestaat, is niet vlot leesbaar. Zinnen krijgen in een tekst pas samenhang als ze in alinea's staan. Door een goede alineastructuur kan een lezer de informatie veel gemakkelijker verwerken. Hieronder staan tips voor de alineastructuur:

Houd ook altijd goed rekening met de randvoorwaarden. Als je voor een mondelinge presentatie een beperkte spreektijd hebt, is het jammer van de moeite als je aan het einde hoofdzaken moet overslaan of snel moet afronden omdat je in het begin te veel tijd aan bijzaken hebt besteed.

De communicatie is pas afgerond als je je boodschap duidelijk afsluit. Dat is bij mondelinge communicatie belangrijk omdat het einde van de boodschap meestal het best blijft hangen bij de toehoorder of gesprekspartner. Ook bij langere teksten verdient de afsluiting extra aandacht. Lezers lezen het slot van een tekst vaak het grondigst, samen met het begin van de tekst. Hieronder staan tips voor de afsluiting:

3.1.1. De inleiding

Durf met de deur in huis te vallen.

Formuleer zo snel mogelijk de kern van uw boodschap.

Meld vooraf uit welke onderdelen een langere boodschap bestaat.

3.1.2. Midden

Gropeer de informatie in duidelijk afgebakende deelonderwerpen.

Gebruik ordeningspatronen: alinea's, opsommingtekens, enz.

Formuleer de hoofdgedachte van een alinea in een duidelijke kernzin.

Houd het aantal elementen in een lijst of een opsomming beperkt.

3.1.3. Slot

Rond elk onderdeel van uw boodschap duidelijk af.

Herhaal de kern van uw boodschap.

3.2. Schrijftips

Niet te veel deftige en formele woorden

met betrekking tot	over	derhalve	dus
in ogenschouw nemen	bekijken	onderhavig	dit
bij wijze van	als	dientengevolge	daardoor
reeds	al	mede	ook
Indien	als	slechts	alleen/enkel
teneinde	om	daar	omdat
iets laten geworden	iets opsturen	ingesloten	bijgevoegd
stakeholder	belanghebbende	retributie	boete
tevens	ook	behoudens	behalve
ingeval	als	te allen tijde	altijd

aangezien	omdat, doordat	De voorzitter schorst de vergadering, aangezien <u>omdat</u> het al erg laat is.
aanvankelijk	eerst	Het <u>aanvankelijke eerste</u> onderzoek van de politie leverde geen resultaat op. De nieuwe brug is niet zo steil als ze <u>aanvankelijk eerst</u> gepland was.
alhoewel	hoewel, (ook) al	• Alhoewel <u>Hoewel</u> het al oktober is, zijn de bomen nog mooi groen.
alsmede alsook	en, en ook, samen met	Tafels in vele afmetingen en kleuren verkrijgbaar, <u>alsmede en ook</u> een enorme keuze aan stoelen. Het bedrijf heeft een jarenlange ervaring in diefstalbeveiliging <u>alsoek en</u> diefstalpreventie.
bekomen	krijgen, verkrijgen, ontvangen	U kunt een brochure met een overzicht van onze speciale aanbiedingen <u>bekomen krijgen</u> .
beschikken over	hebben	U beschikt <u>hebt</u> over een volledige set met schoonheidsproducten.
betreffende	over	• <u>Betreffende Over</u> die zaak kon de onderzoeksrechter niets meedelen.
bij dezen	hierbij	• <u>Bij dezen Hierbij</u> wil ik u ook melden dat we uw bestelling op 3 maart zullen uitvoeren.
dewelke	die, welke, waar...	Ik wil een laptop kopen, maar ik weet nog niet <u>dewelke welke</u> . Vraag inlichtingen bij de organisatie <u>voor dewelke waarvoor</u> u werkt.
dienen te	moeten, verplicht zijn	U dient <u>moet</u> een expertiseverslag van uw verzekeringsmaatschappij te kunnen voorleggen.

doch	maar	De kans op een malariabesmetting is gering doch <u>maar</u> niet uitgesloten.
teneinde	om	De overheid neemt diverse maatregelen teneinde om meer jongeren aan het werk te krijgen.
ter zake	daarover	We zullen ter zake daarover snel een beslissing moeten nemen.
te uwer beschikking	ter beschikking, tot uw beschikking, klaar	Onze geluidsisolatieadviseur staat gratis te uwer beschikking voor u klaar.
tevens	ook, bovendien	U kunt tevens ook een aanvraag doen voor andere kinderen van het gezin.

Wees zuinig op leenwoorden

leenwoord	Nederlands woord
accuraat	zorgvuldig, nauwgezet
adequaat	passend, juist, geschikt
competentie	vaardigheid
constellatie	situatie, stand van zaken
genereren	maken
implementeren, implementatie	invoeren, uitvoeren, invoering
indicatie	aanwijzing
intentie	bedoeling
opteren, optie	kiezen, een keuze maken, keuze, mogelijkheid
reduceren, reductie	verminderen, vermindering
refereren aan	verwijzen naar
desk	bureau, balie
event	evenement
harddisk	harde schijf
kick-off	start, startbijeenkomst, startvergadering
manual	handleiding
meeting	vergadering, bijeenkomst, overleg
outsourcen	uitbesteden
policy	politiek, beleid
switchen	wisselen, omschakelen, overschakelen
stakeholder	belanghebbende, betrokkene
target	doel
taskforce	werkgroep, projectgroep

Vermijd lege woorden:

- Niet te vaak: « in het kader van ... »
Niet te vaak: « ten aanzien van... »
Niet te vaak: «We zijn de mening toegedaan.. »

Vermijd te veel relativierende/twijfelwoorden

Relativerende en twijfelwoorden maken je uitspraken vaag en onzeker:

hoofdzakelijk, meestal, gedeeltelijk, nogal, min of meer, af en toe, enige, enkele, misschien, wellicht, enigszins, eventueel, waarschijnlijk, wel eens, veel, weinig, enkele, sommige

Geen passieve zinnen

Veel passieve zinnen vergroten de afstandelijkheid en lezers voelen zich veel minder direct aangesproken. Vermijd dan ook zo veel mogelijk passieve zinnen. Een passieve zin bevat vaak 'worden door/wordt door'.

Zie onderstaande zinnen met daarachter de actieve (betere) zin:

liever niet	maar wel
Voor het aanvragen van de subsidie is het invullen van het bijgaande formulier noodzakelijk.	Om de subsidie aan te vragen, moet u het bijgaande formulier invullen.
De toekenning van de bouwgronden aan de kandidaat-kopers gebeurt door loting.	De bouwgronden worden door loting aan de kandidaat-kopers toegekend.
De post wordt door Rik van de postkamer behandeld.	Rik van de postkamer behandelt de post.
De e-mail wordt door iedereen gelezen.	Iedereen leest de e-mail.
Die receptietaken worden morgen door mij uitgevoerd	Morgen voer ik de receptietaken uit.
Er wordt nog veel met een faxmachine gewerkt in veel bedrijven	Veel bedrijven werken nog met een faxmachine
Het antwoord zal u worden gegeven door een van onze medewerkers.	Een van onze medewerkers zal u het antwoord geven.
Door de late start van het project en de strakke deadlines zijn we er niet in geslaagd om de resultaten van de tussentijdse tests met die van het proefproject te vergelijken.	We hebben de resultaten van de tussentijdse tests niet kunnen vergelijken met die van het proefproject. Dat komt door de late start van het project en de strakke deadlines.

Wees spaarzaam met afkortingen

De afkortingen die je ook echt zo als 'woord' uitspreekt mag je wel gebruiken in e-mail :

Zoals : *btw, tv, cd, pc, wc, pr-functionaris, afkortingen van politieke partijen, DNA*

Wees spaarzaam met andere afkortingen:

Zoals: *a.h.w., bijv., e.d., enz., i.t.t., o.m., o.i.d., m.a.w., m.u.v., nl., a.s., j.l., d.w.z., ...*

Voorbeeld van een e-mailonderwerp met teveel afkortingen: 'Graag z.s.m. antwoord i.v.m. reservering'

Vermijd omslachtige formuleringen

liever niet	maar wel
Mogen we u eraan herinneren dat het erg belangrijk is dat u dit aanvraagformulier binnen een periode van een maand na ontvangst ervan volledig ingevuld terugstuurt.	Stuur deze aanvraag uiterlijk een maand na ontvangst terug.
Deelnemers hebben in feite de vrijheid om de reisroute aan hun eigen wensen en behoeften aan te passen.	U kunt de reisroute aanpassen zoals u zelf wilt.
Zou het mogelijk zijn om mij de voorstellen tegen het einde van de week te bezorgen?	Kunt u me de voorstellen eind deze week bezorgen?
Het is niet helemaal denkbeeldig dat vastgoed de komende tijd in waarde zal dalen.	Vastgoed zou de komende tijd best in waarde kunnen dalen.
Het is niet toegestaan auto's voor het toegangshek te parkeren. Dit in verband met het bereikbaar zijn voor ambulance, brandweer en politie.	Het is verboden te parkeren voor het toegangshek. De toegang moet vrij blijven voor ambulance, brandweer en politie.

Spreek de toehoorder, gesprekspartner of lezer rechtstreeks aan met het persoonlijk voornaamwoord u of je.

liever niet	maar wel
<i>Men</i> kan ook nog bestellen als de nieuwe algemene voorwaarden bekend zijn.	<i>U</i> kunt ook nog bestellen als de nieuwe algemene voorwaarden bekend zijn.
Welke werkzaamheden heeft <i>de aanvrager</i> laten uitvoeren?	Welke werkzaamheden hebt <i>u</i> laten uitvoeren?
<i>Welke personen</i> komen in aanmerking voor de korting?	Komt <i>u</i> in aanmerking voor de korting?
Extra exemplaren van de speeldoos kunnen telefonisch besteld worden.	<i>Je</i> kunt telefonisch extra exemplaren van de speeldoos bestellen.
Te laat ingediende aanvragen worden niet meer behandeld.	Als <i>u uw</i> aanvraag te laat hebt ingediend, kunnen we die niet meer behandelen.
Elke medewerker moet <i>zijn</i> of <i>haar</i> nieuwe adres meteen doorgeven als <i>hij</i> of <i>zij</i> gaat verhuizen.	Geef <i>uw</i> nieuwe adres meteen door als <i>u</i> gaat verhuizen.

Gebruik bij instructies zo veel mogelijk de bevelende vorm.

liever niet	maar wel
Men dient voor elke factuur de datum van afgifte te controleren.	Controleer voor elke factuur de datum van afgifte.
Dit formulier moet door de invuller ervan voor 1 februari worden teruggestuurd naar de personeelsdienst.	Stuur dit formulier voor 1 februari naar de personeelsdienst terug.

Gebruik geen sms-afkortingen.

In zakelijke teksten zijn sms-afkortingen niet gepast. Schrijf in je zakelijke e-mails alle woorden bij voorkeur voluit, ook als je mailt naar mensen met wie je vertrouwelijk omgaat. Gebruik dus geen afkortingen als *asap* (as soon as possible), *btw* (by the way), *fyi* (for your information), *idd* (inderdaad), *mssn* (misschien), *mvg* (met vriendelijke groeten) en *vrgr* (vriendelijke groet). Die maken gemakkelijk een slordige en respectloze indruk.

3.3. Nederland- België 1-1

België

Zes pistolets, zes sandwiches en twee eclairs. Dat zal het zijn?

Nederland

Zes harde bolletjes, zes zachte puntjes en twee eclairs. Anders nog iets?

Zowel Vlamingen als Nederlanders spreken Nederlands. Hun woordenschat en grammatica zijn nagenoeg identiek. *Hebben, van, zeven, verboden, schort, verstoppen, slingerplant, de, grot, paljas*: Vlamingen en Nederlanders kennen en gebruiken die woorden. Het belangrijkste verschil is dat ze die



met een andere, meestal onmiddellijk herkenbare tongval uitspreken. Soms zijn de uitspraak verschillen opvallender: zo neemt een Nederlander de [trem] naar de [teeraapuit] en gaat een Vlaming met de [tram] naar de [teeraapeut]. Die verschillende uitspraken leveren weinig problemen op. Het Nederlands dat Nederlanders en Vlamingen gemeen hebben, is 'standaardtaal in het hele taalgebied'.

Vaak zijn taalgebruikers zich niet bewust van de geografische gebruik beperking. Neem de uitdrukking *vijgen na Pasen*. Die klinkt Vlamingen heel gewoon en vertrouwd in de oren. Nederlanders kennen *vijgen na Pasen* niet. Zij zeggen *mosterd na de maaltijd*, een uitdrukking die in België dan weer veel minder bekend is.

3.4. Professionele e-mail

3.4.1. Vooraf

Stilstaan bij wie is de ontvanger, wat is echte boodschap en wie is de zender en waar kan er storing ontstaan? Goede duidelijk zinnen, aangezien je geen non-verbale communicatie hebt. Laat de ontvanger de toon zetten. Door het gebrek non-verbale communicatie en intonatie van spraak, moet je altijd rekening houden dat inhoud op papier harder/anders over kan komen dan dat je bedoelt.

Weeg af of je niet beter kan bellen of langsgaan. Wees er altijd alert op dat iedereen geschreven tekst op een andere manier kan lezen en interpreteren.

Geschreven tekst staat vast, wordt bewaard en staat dus 'zwart op wit'. Dit kan handig en positief zijn, maar vraagt dus wel ook om extra nauwkeurige formulering. Wees hierbij alert op gevoelige informatie.

Aan

In dit vakje wordt het e-mailadres van de ontvanger ingevoerd.

Wees heel voorzichtig met het sturen van een e-mail naar 'alle medewerkers'. Doe dit altijd in overleg met contactpersoon of rayon manager.

CC (carbon copy)

Hier kunnen ontvangers worden ingevoerd die een kopie van de e-mail moeten ontvangen. Handig voor bijvoorbeeld groepsmails of indien iemand binnen het bedrijf ook van het onderwerp van de e-mail moet afweten.

BCC (blind carbon copy)

De ontvangers die hierin worden toegevoegd zijn niet zichtbaar voor de andere geadresseerden. Gebruik in principe geen bcc's (blind carbon copy's) als je daarmee verborgen wilt houden dat je iemand anders ook van je bericht kennis laat nemen. Eerlijk duurt meestal het langst. Je kunt wel de bcc-functie gebruiken als je een mail wilt sturen naar een groep mensen die elkaars e-mailadres niet mogen of niet hoeven te kennen. In dat geval staat iedereen in bcc.

Onderwerp

Dit onderdeel is zeer belangrijk. Mailboxen staan vaak vol met ongelezen berichten. Aan de hand van het onderwerp bepaalt de ontvanger welk bericht prioriteit heeft om te lezen. Het onderwerp is een heel korte beschrijving van de inhoud van het bericht. Bijvoorbeeld

- Terugbellen Dhr. Jansen van Paper Info
- Pakket geleverd bij receptie
- Hotel in Antwerpen gereserveerd
- Klacht verstopping toilet
- BHV oefening

liever niet	maar wel
Vraagje	Vraag over de kwaliteit van uw laatste levering
Onderzoek	Onderzoek over uw personeelstevredenheid
Annulering	Annulering van bestelling nr. 25541

Aanhef

In een zakelijke e-mail is een zakelijke aanhef gepast. 'Geachte heer' of 'Geachte mevrouw'. Indien het gaat om een reply of een vervolgmil kan er worden gekozen voor een minder formele tone of voice zoals bijvoorbeeld 'Beste'. In een e-mail naar een collega kan meestal ook 'Goedemorgen / Goedemiddag' worden gebruikt. Gebruik nooit 'Hoi, Hi, Hey'.

De aanspreking begint met een hoofdletter en na de aanspreking plaats je een komma. Volgens de BIN-normen is dit in België niet verplicht. In de aanhef staan nooit titels of voorletters.

Als je de familienaam en het geslacht niet kent:

- Geachte heer of mevrouw,
- Geachte heer, geachte mevrouw,
- Geachte heer, Geachte mevrouw,
- Geachte heer, mevrouw

- Geachte lezer,
- Geachte klant,
- Geachte collega,
- Geachte medewerker,

Als je de familienaam niet kent, maar wel het geslacht:

- Geachte heer,
- Geachte mevrouw,

Als je het geslacht niet kent, maar wel de naam:

- Geachte heer of mevrouw Janssens,

Als je de familienaam en het geslacht kent:

- Geachte heer Janssens,
- Geachte mevrouw Peeters,
- Geachte heer en mevrouw Jacobs,

Informeel en e-mailgebruik:

- Beste Marianne,
- Goedemiddag Marianne,
- Goedemorgen Mark,

Een terugkerend fenomeen is de aanhef waarbij enkel de naam wordt geschreven:

Jan,

Anne,

→ Probeer dit te vermijden, dit komt onbeleefd, direct en hard over.

Inleiding

Hoewel de aanhef van een brief eindigt met een komma, begint de eerste zin toch met een hoofdletter. In de inleiding wordt het onderwerp en de reden van de e-mail toegelicht. Bijvoorbeeld: 'Naar aanleiding van ons telefoongesprek' of 'zoals besproken'.

Kern (onderverdeeld in alinea's)

In de kern wordt de inleiding toegelicht. Een e-mail wordt vaak vluchtig gelezen. Zorg er daarom voor dat de tekst beknopt maar duidelijk is. Gebruik niet meer dan vijf zinnen per alinea en niet meer dan vier alinea's.

Je mag hier bijvoorbeeld wel met opsommingstekens (bullets) werken om informatie te structureren.

Bijvoorbeeld:

Ik heb de volgende offertes ontvangen van bedrijven met bijbehorende prijzen:

- Do it: 400 euro
- Profijt: 500 euro
- Joop Klussen: 430 euro

Slot

Dit is de laatste alinea van de e-mail. In deze alinea kan bijvoorbeeld worden aangegeven met wie de ontvanger contact op kan nemen indien er nog vragen zijn.

Wanneer je iemand vraagt om een gunst, kun je afsluiten met 'Alvast bedankt'.

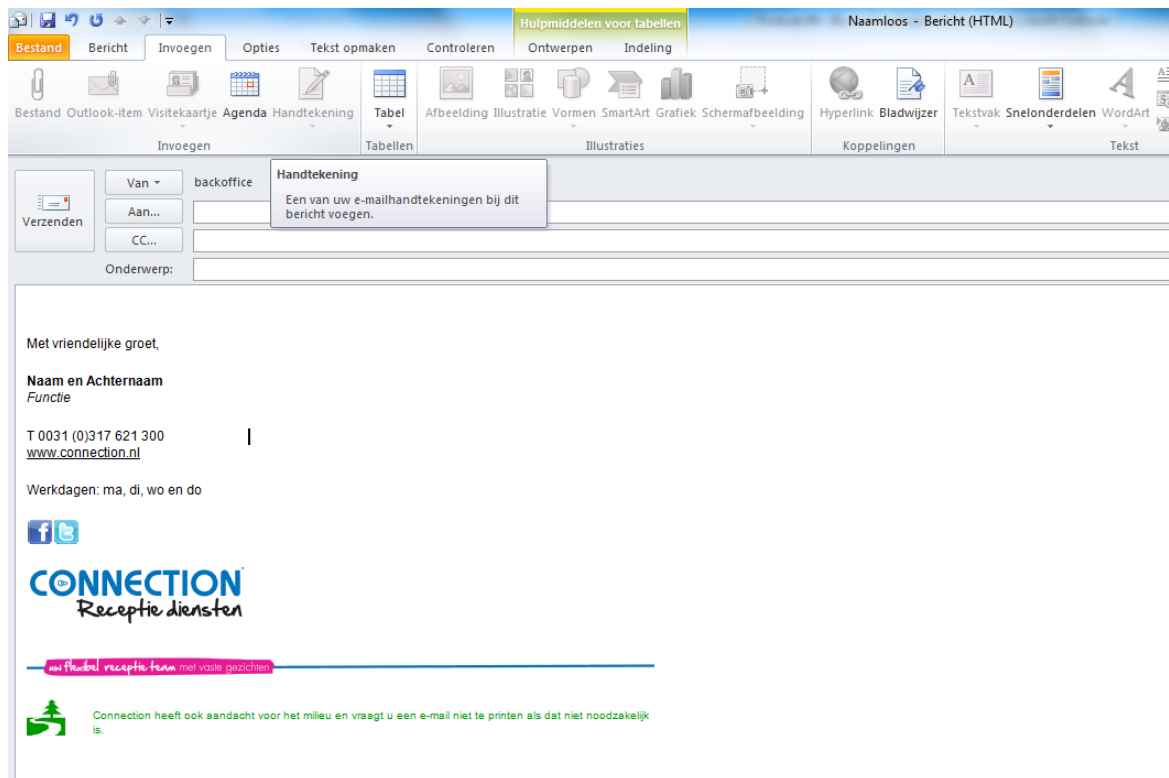
Volgens de officiële BIN-normen wordt geen komma geplaatst na de aanhef en na het slot. Indien je er voor kiest deze toe te passen, wees consequent.

Tip: surf naar taaladvies.net en vul bij de zoekfunctie: 'zakelijke brief' in. Daar krijg je nog eens alle regels op een rijtje, zowel voor Nederland als voor België.

Slotgroet/Handtekening/Afzender

De meest gebruikelijke slotgroet is: 'Met vriendelijke groet,'. Gebruik in ieder geval geen afkortingen zoals 'mvg' of 'gr' en ook nooit 'Groetjes'. De slotgroet 'Hoogachtend' wordt tegenwoordig als ouderwets ervaren. Onthoud dat 'Groetjes' heel erg informeel is. Dit niet naar medewerkers binnen het bedrijf gebruiken. Gebruik dan altijd 'Met vriendelijke groet'.

Je kunt ook een standaard handtekening invoeren, deze verschijnt dan altijd bij het opstellen van een nieuwe e-mail. Dit kun je bij 'invoegen' in Outlook, instellen en aanmaken. Hieronder zie je een voorbeeld van een handtekening:



In de meeste gevallen kun je voor zakelijke brieven en e-mails de volgende formules gebruiken:

- Met vriendelijke groeten,
- Met vriendelijke groet,
- Vriendelijke groeten,
- Vriendelijke groet,

In sommige situaties kan het nuttig zijn om een duidelijk formele slotgroet te gebruiken, bijvoorbeeld in een heel officiële brief, bij slecht nieuws of een verstoorde relatie met de geadresseerde.

- Hoogachtend,

Als de situatie duidelijk informeel is, kun je bijvoorbeeld de volgende formules gebruiken.

- Groeten,
- Hartelijke groet,
- Tot binnenkort,
- Prettig weekend,

Gebruik in e-mails geen afkortingen als mvvg (met vriendelijke groeten), vrgr (vriendelijke groet) of gr (groeten). Die geven gemakkelijk een slordige en respectloze indruk.

Bijlagen

Als er bijlagen bij de e-mail zijn toegevoegd, wordt dat ofwel na de ondertekening, ofwel bij de onderwerpsaanduiding vermeld. Stuur nooit een bijlage, zonder dit te vermelden. Schrijf het woord Bijlage(n) gevolgd door een dubbele punt, een korte omschrijving of de titels van de bijlage(n). Als dat relevant is, kunt u het aantal bijlagen vermelden. Zorg ervoor dat er geen grote bestanden worden meegestuurd. Het maximum is 1 MB. Voor grotere bijlagen kan een programma zoals We Transfer worden gebruikt.

Do's

- Duidelijke vermelding bij onderwerp
- Gebruik 'Geachte' of indien informeler 'Beste' of 'Goedemorgen/middag/dag'
- Maak gebruik van alinea's. Type niet alles achter elkaar
- Sluit af met 'Met vriendelijke groeten'
- Zorg ervoor dat altijd je naam onderaan vermeld staat, ook als gebruik wordt gemaakt van een standaard handtekening
- Niet meteen versturen: lees je e-mail altijd na
- Gebruik spellingchecker
- Check de volgende punten:
 - Is het onderwerp duidelijk ingevuld?
 - Zijn alle geadresseerden goed? ('Aan' en 'CC')
 - Is de aanspreking goed? (Geachte/U, Goedemiddag/Goedemorgen, Je)
 - Heb je alle bijlagen vermeld?
 - Spelling nakijken/spellingcontrolefunctie gebruiken
 - Formuleer altijd positief. Voorbeelden:
 - Het enige wat ik voor u kan doen is... >> Wat ik wel voor u kan doen is...
 - U begrijpt dat we de kosten niet kunnen vergoeden als de levering niet op tijd is >> U begrijpt dat deze kosten alleen kunnen worden vergoed als de levering op tijd is
 - Het uitstel geldt slechts tot 14 mei >> Graag verlenen wij uitstel tot 14 mei

Don'ts

- Gebruik nooit 'Hoi, Hey, Hallo of Hi'
- Schrijf nooit woorden/zinnen met alleen HOOFDLETTERS, dat kan heel erg dwingend overkomen op de lezer
- Schrijf nooit de hele boodschap in de onderwerp regel
- Sluit nooit af met 'Groetjes', 'gr.', 'mvg', ...
- Schrijf bij voorkeur geen e-mail namens het team, maar altijd namens jezelf. Gebruik 'Ik' niet 'wij'
- Gebruik geen smiley's
- E-mail is niet het juiste kanaal om te gebruiken als je boos bent
- Bij twijfel over de manier van antwoorden; schrijf dan niet direct terug, laat de mail even rusten

Voorbeeldzinnen voor gebruik in e-mails:

Inleidende alinea

- *Hartelijk dank voor uw brief van [datum] betreffende [onderwerp brief].*
- *Vriendelijk bedankt voor uw reactie over [onderwerp].*
- *Graag bevestigen wij de ontvangst van uw brief d.d. [datum] waarin u [onderwerp brief].*
- *Graag bevestigen wij de ontvangst van [onderwerp] betreffende [inhoud].*
- *Bedankt voor uw brief van [datum] waarin u [onderwerp brief].*
- *Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw reactie naar aanleiding van [onderwerp].*

Verklarende alinea

- *Wij verwachten omstreeks [datum] een reactie te kunnen geven op uw schrijven.*
- *Uw brief is in goede orde aangekomen.*
- *Wij verwachten u binnen [x aantal dagen/weken] een reactie te kunnen zenden.*
- *Uw reactie wordt doorgestuurd naar [afdeling/persoon].*
- *Wij zullen binnen [x aantal dagen/weken] overgaan tot [actie] waarna wij telefonisch contact met u op zullen nemen om de voortgang te bespreken.*

Slotalinea

- *Wij stellen het zeer op prijs dat u de moeite heeft genomen ons een brief te schrijven.*
- *Wij stellen uw reactie erg op prijs.*
- *Wij danken u hartelijk voor uw reactie.*
- *Indien u vragen heeft naar aanleiding van deze brief kunt u contact opnemen met [naam],telefoonnummer.*

Gebruik voor telefoon-, gsm/mobiel- en faxnummers de nationale en internationale conventies.

<i>notatie voor binnenlands gebruik</i>	<i>notatie voor internationaal gebruik</i>
02 152 45 62	+ 32 2 152 45 62
015 45 18 25	+ 32 15 45 18 25
0482 45 56 42	+ 32 482 45 56 42
06 15 24 56 22	+ 31 317 62 13 00

3.4.2. E-mailetiquette

Doordat mailen zo snel en gemakkelijk is, gaat niet iedereen even zorgvuldig om met het medium e-mail. Hieronder staan enkele tips voor wie met gezond verstand wil mailen.

Mail alleen als het nodig is.

E-mails versturen is eenvoudig maar erop reageren is vaak tijdrovend en lastig. Zoek altijd eerst zelf naar een antwoord op een vraag of een oplossing voor een 112 probleem, voordat je daarover met anderen mailt. Een telefoongesprek of een persoonlijk gesprek kan een goed alternatief voor een zakelijke mail zijn, bijvoorbeeld om iets te regelen of af te spreken.

Maak goed duidelijk wat je van de lezer verwacht, maar blijf realistisch en beleefd.

Geef in je mail precies aan wat het doel is en wat de eventuele deadline voor een antwoord of een oplossing is. Als je van de lezer niets verwacht, kan het nuttig zijn om dat ook expliciet te melden, bijvoorbeeld door in de onderwerpsregel *ter informatie* op te nemen. De lezer hoeft daar dan verder niet over na te denken.

Gebruik zakelijke e-mails in principe alleen voor eenvoudige vragen en verzoeken. De doelen en de deadlines moeten voor de lezer haalbaar zijn. Vraag van anderen dus geen zaken die je in hun plaats ook niet zou kunnen of willen doen.

Kleed je boodschap goed in als de impact daarvan groot of negatief is. Je kunt je bijvoorbeeld verontschuldigen voor de storing of voor het feit dat je erg laat bent met een vraag of een verzoek. Je voorkomt daarmee dat de lezer je boodschap te dwingend of sociaal minder aanvaardbaar vindt. Je kunt de lezer eventueel vooraf ook al bedanken voor zijn hulp.

Laat de tekst even rusten als de boodschap niet zo eenvoudig is.

Het kan nuttig zijn om de tekst een uurtje of zelfs een nachtje te laten rusten als je erg boos bent, als je negatief nieuws moet brengen of als je iemand iets wilt vragen wat niet zo vanzelfsprekend is. Je zult dan sneller zien waar de tekst nog niet goed zit. Als je alles even hebt laten bezinken, kom je meestal tot een betere formulering en toon.

Misschien kun je bij nader inzien beter even bellen of een persoonlijk gesprek voeren. Dat kan sneller tot een goed resultaat leiden dan intensief of emotioneel heen en weer mailen. Houd er ook rekening mee dat niet iedereen even discreet met e-mails omgaat. Je berichten komen soms sneller bij derden dan je zou verwachten.

Laat de tekst eens nalezen door een familielid, een vriend of een collega.

Je zult vaak verrast zijn over de opmerkingen die proeflezers over de tekst maken. Iemand anders ziet sneller waar de inhoud nog niet goed zit en waar de formulering vlotter kan. Ook opvallende taalfouten en andere schoonheidsfoutjes verdwijnen zo vlugger uit de teksten; dt-fouten bijvoorbeeld zijn stoorzenders in e-mails.

Kijk alles goed na voor je een mail verstuurt.

Een zorgvuldige afwerking en presentatie van je e-mails maken de communicatie voor iedereen aangenamer. Is de boodschap duidelijk? Zit de toon van de boodschap wel goed? Staan er geen storende taal- of spelfouten in de tekst? Zit de bijlage erbij?

Beantwoord alle mails die duidelijk aan jou persoonlijk gericht zijn, als er van jou een antwoord wordt verwacht.

E-mails niet beantwoorden wordt meestal als onbeleefd ervaren. Geef dus ook een antwoord als je niet op een verzoek wilt ingaan. Als je niet meteen kunt of wilt antwoorden, kan je dat het best ook gewoon melden. Dat is beleefder dan anderen in het ongewisse te laten over je reactie.

3.5. Spelling

3.5.1. Samenstellingen: los en aan elkaar

Los, vast of met een streepje?

Onder invloed van het Engels worden samenstellingen vaak ten onrechte los geschreven:

het productie proces - beter: *het productieproces*
een centrale verwarmingsbedrijf - beter: *een centraleverwarmingsbedrijf*
cadeau idee - beter: *cadeau-idee*
een e-mail adres - beter: *uw e-mailadres*

Wat wel kan: de naam van een merk als een bijvoeglijk naamwoord gebruiken:

een Philips stofzuiger, een Mercedes bestelwagen

We schrijven een samenstelling in één woord.

Deze regel is niet nieuw, maar hij wordt veel systematischer toegepast in de laatste nieuwe spelling. Als we te maken hebben met een samenstelling, is dat doorgaans goed te horen. Twee elementen die als losse woorden in een zin kunnen voorkomen, krijgen plots één woordaccent.

Luister bijvoorbeeld naar het verschil tussen “Openbaar verVOER” en “WEGvervoer”. Het eerste heeft twee woordaccenten; we schrijven het in twee woorden: *openbaar vervoer*. We noemen dit een woordgroep. Het tweede heeft één woordaccent; we schrijven het in één woord: *wegvervoer*.

Woorden die we vanaf 2005 aan elkaar vast schrijven, omdat het samenstellingen zijn:

langzaamactie (vroeger: *langzaam-aan-actie*)
ontwerpakkoord (vroeger: *ontwerp-akkoord*)
privéleven (vroeger: *privé-leven*)
tevoorschijn (vroeger: *te voorschijn*)

Woorden die we vanaf nu los schrijven, omdat we ze met meer dan één woordaccent uitspreken:

eraan toe (vroeger: *eraantoe*)
in stand houden (vroeger: *instandhouden*)

3.5.2. Koppelteken

We gebruiken een koppelteken als er een speciale relatie is tussen de delen van een samenstelling.

3.5.3. Klinkerbotsing: trema

Een voorbeeld van een woord met *klinkerbotsing* is *na-apen*. Als dit werkwoord zonder streepje wordt geschreven (*naapen*), lijkt er iets als 'NA-puhn' te staan. Met een streepje wordt pas duidelijk dat *na-apen* bedoeld is; de klinkerbotsing van de *a* en de *a* is nu verholpen. Met *klinkerbotsing* wordt dus het verschijnsel bedoeld dat er twee klinkers die meestal als tweeklank of als één lange klank voorkomen (bijvoorbeeld *aa*) naast elkaar staan, terwijl ze bij verschillende lettergrepen horen (*a-a*; *na-apen*). Klinkerbotsing moet worden verholpen door een streepje (bij samenstellingen) of een trema (bij afleidingen) te plaatsen.

Bij afleidingen wordt klinkerbotsing opgelost met een trema (een afleiding is een woord waarvan ten minste één deel niet als zelfstandig woord kan voorkomen; dat deel is dan een voor- of achtervoegsel, zoals *ge-* en *-ig*). Voorbeelden: *deéscaleren*, *geëerd*, *geëigend*, *beïnvloeden*, *geïnspireerd*, *hindoeïsme*, *reïntegreren*, *geüpgraded*, *geürbaniseerd*, *jeremiëren*, *skiën*, *coëxistentie*, *jojoën*, *judoën*, *egoïsme*, *heroïek*, *jeuïg*, *linguïst*. Het trema wordt ook gebruikt in bijvoorbeeld *Kanaän*, *terriër*, *patiënt*, *poëzie*, *intuïtie*, *pinguïn*, *protozoön*, *zoölogie*, *continuüm* en *vacuüm* (zogenoemde 'ongelede woorden', die niet in betekenisvolle delen kunnen worden verdeeld).

Let op:

- Als in een afleiding of ongeleed woord drie of meer klinkers naast elkaar staan, zijn er beperkingen aan welke letters een trema kunnen krijgen:
- Alleen de eerste letter van een tweeklank kan een trema krijgen: *reëel*, *toegeëigend*.
- Na een *i* komt er geen trema: *officieel*, *waaien*, *zoiets*. Op de eerste letter van *au*, *ij*, *oe*, *ou* of *ui* komt nooit een trema.

Onderstaande tabel verduidelijkt welke klinkercombinaties botsen.

	a	e	i	o	u	ij
a	a-a	a-e	a-i	ao	a-u	a-ij
e	ea	e-e	e-i	eo	e-u	e-ij/eij
i	ia	i-e	i-i/ii	io	iu	i-ij
o	oa	o-e	o-i	o-o	o-u	o-ij
u	ua	ue	u-i	uo	u-u	u-ij
ij	ija	iie	iii	iio	iiu	ijij

3.5.4. Tussen-n

Tussen-n in samenstellingen

In een samenstelling wordt een tussenklank /ə/ met n geschreven als het linkerdeel van de samenstelling een zelfstandig naamwoord is dat een meervoud heeft op -en, maar geen meervoud op -es. Er is een gebruiksvriendelijke nieuwe benadering voor de regel, een vuistregel die bijna altijd een correcte schrijfwijze oplevert en gemakkelijker toe te passen is:

Vuistregel: Het eerste deel van een samenstelling krijgt een vorm die het ook heeft als los woord.

- *hond + hok* = hond/ə/hok, maar omdat *honde* niet bestaat, schrijven we *hondenhok*
- *aardbei + jam* = aardbei/ə/jam, maar omdat *aardbeie* niet bestaat, schrijven we *aardbeienjam*
- *keuken+trap* = keuk/ə/trap, maar omdat *keuke* niet bestaat, schrijven we *keukentrap*
- *asperge+soep* = asperg/ə/soep, en omdat *asperge* wel bestaat, schrijven we *aspergesoep*
- *groente+boer* = groent/ə/boer, en omdat *groente* wel bestaat, schrijven we *groenteboer*
- *rode+kool* = rod/ə/kool, en omdat *rode* wel bestaat, schrijven we *rodekool*

Als je via de vuistregel de correcte spelling zoekt van een samenstelling met een eerste woorddeel dat eindigt op een -e, moet je wel rekening houden met twee categorieën van woorden die toch een -n- krijgen, hoewel het linkerdeel bekend is zonder -n. Het gaat om woorden van het type *ziekenhuis* en van het type *zedenles*.

Ziekenhuis: het gaat hier om zelfstandige naamwoorden die een persoon aanduiden en die afgeleid zijn van een bijvoeglijk naamwoord of een voltooid deelwoord.

voltooid deelwoord:

<ul style="list-style-type: none">• alleenstaand/alleenstaande - alleenstaandenkorting• arm/arme - armenbuurt• bejaard/bejaarde - bejaardentehuis• blind/blinde - blindeninstituut• deskundigenverslag• dodenherdenking• doofstommeninstelling• doventaal• getuigenverhoor• ziekenhuis	<ul style="list-style-type: none">• gevangenenbezoek• heiligenleven• invalidenwagen• jongerencafé• naastenliefde• nabestaandenpensioen• ouderenkorting• overledenenlijst• volwassenenonderwijs• zedenles
---	---

Zedenles: het gaat hier om woorden die eindigen op -e en die geen meervoud op -s hebben. Dat zijn er niet veel. Dit zijn de courante:

<ul style="list-style-type: none">• delicatessen - delicatessenwinkel• getijde - getijdencentrale• klasse - klassenstrijd• lende - lendenbiefstuk• linze - linzensoep• opgave - opgavenboek	<ul style="list-style-type: none">• silicone - siliconenvulling• teruggave - teruggavenregeling• uitgave - uitgavenpost• voorwaarde - voorwaardenscheppend• werkwijze - werkwijzenoetooi• zede - zedenles
--	--

Daarnaast zijn er de oude uitzonderingsregels

Uitzondering 1:

We schrijven geen tussen-n in het woord *Koninginnedag* en in samenstellingen met als eerste element *zon, maan, hel, Lieve-Vrouw*.

<ul style="list-style-type: none">• Koninginnedag• zonnebank• zonnestralen• zonneschijn	<ul style="list-style-type: none">• maneschijn• hellevuur• Lieve-Vrouwekerk
--	---

Uitzondering 2:

We schrijven geen tussen-n in samenstellingen die als geheel een bijvoeglijk naamwoord zijn en waarvan het eerste deel een zelfstandig naamwoord is dat alleen een versterkende betekenis heeft.

<ul style="list-style-type: none">• <i>apetrots</i>• <i>beresterk</i>• <i>boordevol</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>pokkeduur</i>• <i>reuzeleuk</i>• <i>stekeblind</i>
---	---

Uitzondering 3:

We schrijven geen tussen-n in versteende samenstellingen. Dat zijn woorden waarin we de betekenis van de samenstellende elementen niet meer herkennen.

<ul style="list-style-type: none">• apegapen (op - liggen)• apekool• apezuur (zich het - werken)• bakkebaard• bolleboos• bruidegom• bullebak• elleboog• hazewind• kattebelletje (haastig geschrevenbriefje)	<ul style="list-style-type: none">• kinnebak• ledemaat• nachtegaal• petekind• ruggespraak• schattebout• sikkepit(je)• wielewaal• zinnebeeld
--	---

Hier zijn enkele wijzigingen na de hervorming:

Het is nu *gortepap, juttepeer, savooiekool, dronkenman, paddenstoel, pierenbad*.

Daardoor onder meer:

<ul style="list-style-type: none">• apennootje• paardenbloem• paardenkastanje	<ul style="list-style-type: none">• kattenkruid• kattenstaart
---	--

Tussen-n in afleidingen

We spreken van een afleiding als een van de delen van het geleedewoord niet zelfstandig voorkomt. In dit geval gaat het om woorden die gecombineerd worden met een achtervoegsel.

Als het eerste deel altijd eindigt op een -n, dan blijft die -n behouden in de afleiding.

<ul style="list-style-type: none">• dronkenschap• eigendom• eigenlijk• hersenloos• levenloos• leugenachtig• meedogenloos• medezeggenschap• nalatenschap• oneigenlijk	<ul style="list-style-type: none">• eigenschap• gelegenheid• gewetenloos• onwezenlijk• openlijk• regenachtig• rekenschap• wetenschap• wezenlijk• zeggenschap
---	---

- Ook het woord *gezamenlijk*, afgeleid op basis van *samen*, volgt deze regel.

Voor het achtervoegsel -lijk of -loos schrijven we alleen -e.

<ul style="list-style-type: none">• aansprakelijk• besluiteloos• ideeëloos• onherroepelijk• onnoemelijk• ordeloos• rechteloos• stateeloos• verwerpelijk• vlekkeloos	<ul style="list-style-type: none">• voorafgaandelijk• vormeloos• vreugdeloos• waardeloos• werkeloos• westelijk• woordeloos• zedelijk• zorgeloos• zuidelijk
--	---

Alleen voor een achtervoegsel -achtig, -dom of -schap kan een tussen-n komen.

We volgen hiervoor de regels van de samenstellingen. Als we voor het achtervoegsel een toonloze /ə/ horen, volgen we de regels voor de tussen-n in samenstellingen.

<ul style="list-style-type: none">• ambtenarendom• godendom• jodendom	<ul style="list-style-type: none">• sterrendom• vorstendom• vrijgezellendom
---	---

Als het grondwoord altijd eindigt op een toonloze /ə/ geschreven als -e, schrijven we -e.

<ul style="list-style-type: none">• bediendedom• beigeachtig• heideachtig• lenteachtig	<ul style="list-style-type: none">• <i>reclameachtig</i>• <i>weduweschap</i>• <i>zijdeachtig</i>
---	--

We voegen alleen een -n toe bij de zeldzame woorden die ook voor samenstellingen een uitzondering vormen.

Die worden besproken bij de *ziekenhuis*-uitzondering en de *zedenles*-uitzondering. Deze woorden eindigen in het enkelvoud op een -e en hebben alleen een meervoud op -en.

<ul style="list-style-type: none">• basenachtig• deskundigenschap• eerstgeborenenschap
--

3.5.5. Tussen-s

De hoofdregel voor het gebruik van een tussen-s is eenvoudig. Schrijf een tussen-s wanneer je die hoort. Meestal is dat wanneer het eerste deel eindigt op:

- -ing bevolkingsgroei, toetredingsverdrag;
- -heid schoonheidsideaal, gezondheidsprobleem;
- -teit identiteitscrisis, publiciteitsstunt;
- -aar, -er, -ier kunstenaarscollectief, schildersezel, rechtspraak, rechtspersoon

Nog voorbeelden: handelszaak, dorpskern, meningsverschil, stationschef (want stationsbuurt).

Wanneer het tweede deel van de samenstelling met een sisklank begint, horen we de tussen-se misschien niet.

Tip! Neem een andere samenstelling. Hoor je daar een 's', dan schrijf je die.

- Dorpsstraat, meisjesschool, dorpsgek, meisjesnaam.

Daarnaast heb je nog samenstellingen waar je vrij kunt kiezen:

- Spelling(s)probleem, dood(s)kist, drug(s)vangst, raad(s)zaal, tijd(s)verschil

3.5.6. Hoofdletters

Hieronder een aantal voorbeelden omtrent het gebruik van hoofdletters.

Voor meer informatie en een uitbreiding van deze regels, raadpleeg <http://woordenlijst.org/leidraad/16/>

- Het eerste woord van een zin: Morgen komt hij zeker. 's Morgens komt hij laat.
- Eigennamen: Anne Frank, mijnheer Vandewijngaerde, de Unesco
- Aardrijkskundige namen: de Demerstraat, de Alpen, de Maas, West-Europees
- Namen van volkeren: Vlaming, Nederlander, Française, Engelsman
- Geschiedkundige gebeurtenissen: de Tweede Wereldoorlog, de Boerenkrijg
- Namen van talen en dialecten: het Nederlands, het Haags, het Latijn, het Turks
- Namen van boeken, films, kranten: Het Laatste Nieuws, De Telegraaf, The Hobbit
- Namen van instellingen, organisaties: Het Secretariaat-Generaal van de Benelux
- Namen van bedrijven, merken: Apple, Dafalgan, Esso

3.5.7. Afkortingen

Een afkorting (in de specifieke betekenis van het woord) is de weergave van een woord of een woordgroep door een of meer (begin)letters, zonder dat de afkorting in de plaats komt van wat wordt afgekort: als we de afkorting voorlezen, spreken we niet de afkorting uit, wel het woord of de woorden waar ze voor staat.

Een afkorting schrijven we met een of meer punten. We gebruiken een hoofdletter als die ook in het afgekorte woord voorkomt.

- p. - pagina
- bv., bijv. - bijvoorbeeld
- blz. - bladzijde
- m.a.w. - met andere woorden
- mr. - meester
- H.K.H. - Hare Koninklijke Hoogheid

3.5.8.K of c?

Het gebruik van k of c is door een aantal spellingshervormingen gewijzigd. Het is een veel terugkerende fout:

- Product (niet produkt)
- Document (niet dokument)
- Contract (niet kontrakt)
- Advocaat (niet advokaat)
- Factuur (niet faktuur)

Na de hervorming van 2005 zijn er veel woorden die met 'c' geschreven worden. Het staat erg slordig als je de correctie spelling niet toepast.

Twijfel? → woordenlijst.org

3.5.9.Leestekens

Dubbele punt

Voor een citaat (= de letterlijke weergave van iemands woorden) of de weergave van gedachten:

- Anita zei: 'Morgen kom ik op tijd.' / Ik dacht: wat heb ik nu weer gedaan?

Voor een opsomming. Er volgt geen hoofdletter, tenzij de opsomming begint met een eigennaam.

- Het Typische Nederlandse weer ziet er als volgt uit: regen, zon, regen, regen, regen, zon ...
- De Benelux bestaat uit de volgende landen: België, Nederland en Luxemburg.

Let op! Gebruik niet meer dan één dubbele punt in een zin.

De komma

De komma is een van de moeilijkste leestekens in het Nederlands. Er zijn geen vaste regels aan de hand waarvan je altijd kunt bepalen wanneer op welke plaats komma's gebruikt moeten worden. Het belangrijkste uitgangspunt is dat een komma geplaatst wordt als er bij het voorlezen een duidelijke pauze hoorbaar is; ook de toonhoogte waarmee de zin wordt uitgesproken verandert vaak iets. Hoe langer de zin is, hoe meer behoefte er bestaat aan een rustpunt in de zin, en dus aan een komma.

Wij gebruiken de komma voornamelijk in de aanhef van een e-mail en tijdens het opsommen van gegevens.

Let op! Plak de komma meteen achter het woord en laat daarna een spatie of witruimte.

Dus niet: Geachte , maar wel: Geachte,

In de volgende gevallen is een komma altijd op z'n plaats:

- In **opsommingen**: 'Zij schrijft artikelen, essays, romans, verhalen en columns.'
- Tussen **gelijkwaardige bijvoeglijke naamwoorden**: 'Oma had een mooie, oude, eiken linnenkast.'
- Voor en na een **bijstelling**: 'Schultz van Haegen, de minister van Infrastructuur en Milieu, deed een nieuw voorstel.'
- Voor en na een **uitbreidende bijzin**: 'De cursisten, die goed Nederlands spreken, vinden die komma's niet moeilijk.'
- Na de **aanhef** boven een brief: 'Geachte heer/mevrouw,'.

- Voor en/of na een **aanspreking**: 'Sanne, heb je het naar je zin hier?', 'Lukt dat deze week nog, papa?', 'Luister, jongen, zo werkt dat niet.'

Het is ook gebruikelijk om tussen twee naast elkaar staande persoonsvormen (vervoegde werkwoorden) een komma te zetten:

- 'Wat zij gezegd heeft, is heel opmerkelijk', 'Nu ik er langer over nadenk, vind ik het geen gek idee', 'Wat zij bereikt heeft, is vooral te danken aan haar doorzettingsvermogen.'

Puntkomma of kommapunt

De puntkomma gebruik je om twee zinsdelen die toch nauw bij elkaar aansluiten met elkaar te verbinden. In principe zou je ook een punt kunnen zetten, maar je wilt een nauwer verband suggereren.

- De directeur gaat op het einde van dit jaar met pensioen; op de viering zijn alle collega's uitgenodigd.

In lange opsommingen, zeker als er al komma's of een werkwoord in voorkomen. Als we enkel komma's zouden plaatsen, zouden de delen van de opsomming moeilijk herkenbaar zijn. Pas deze regels zeker toe wanneer je een lange opsomming schrijft in een e-mail.

- Een goede e-mail bezit de volgende eigenschappen:
 - een goede afstemming op de ontvanger;
 - een degelijke opbouw, zowel innerlijk als lay-outmatig;
 - een aangenaam leesbare stijl;
 - een vlot en correct taagebruik.

Het beletselteken (...)

Bij een onvolledige opsomming wordt het beletselteken gebruikt. Het staat dan in de plaats van 'enzovoort'.

Let op! Als de zin op een beletselteken eindigt, dan volgt geen punt meer. (een uitroepeteken of vraagteken kan dan nog wel). Het beletselteken wordt steeds voorafgegaan door een spatie of witruimte, maar geen komma.

- In ons bedrijf kom je de volgende diensten tegen: de boekhouding, de personeelsdienst, de klantendienst, het onthaal, de technische dienst ...

3.6. Grammatica

3.6.1. Als of dan? Dat of wat? Hen of hun?

Het betrekkelijk voornaamwoord 'dat' verwijst naar een onzijdig zelfstandig naamwoord

We gebruiken dat dus bij zelfstandige naamwoorden waar het lidwoord 'het' voor kan staan, daarom ook wel een het-woord genoemd.

het paard dat...

het huis dat ...

het contract dat...

Het betrekkelijk voornaamwoord 'wat' verwijst naar een hele zin.

Ik heb een boek gekregen, dat ik leuk vind. (Hier staat dat de ik-persoon het boek leuk vindt).

Ik heb een boek gekregen, wat ik leuk vind. (Hier staat dat de ik-persoon het krijgen van een boek leuk vindt).

Met 'wat' wordt ook verwezen naar iets onbepaalds (iets, alles, enz.):
Zij hebben alles wat ze maar wensen.

Na een vergrotende trap moet 'dan' gebruikt worden. Voorbeelden:

<ul style="list-style-type: none"> • Zij is groter dan ik. • Dit stuk is langer dan dat stuk. • Een vliegtuig gaat sneller dan een auto 	<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben kleiner dan haar. • Dat stuk is korter dan dit stuk. • De auto is langzamer dan een vliegtuig.
--	---

Bij een vergelijkende trap hoort 'als':

<ul style="list-style-type: none"> • Zij is even groot als ik. • We gebruiken 'dan' ook na 'ander' en 'anders': • <i>Ik kies toch voor een ander dan jou.</i> • <i>Er zit niets anders op dan te vertrekken.</i> • In alle andere gevallen gebruiken we 'als': • <i>Zij is even groot als hij.</i>
--

ongelijkheid: <i>dan</i>	gelijkheid: <i>als</i>
Hij is ouder dan ik.	Hij is even oud als ik.
Ze is veel energiekter dan ik.	Ik ben zo energiek als een kersenpitkussen.
Het is minder erg dan het lijkt.	Dan is het net zo weinig waard als toen.
Emil kijkt niet verder dan zijn neus lang is.	Hij is zo dom als hij grappig is.
Heeft Cecilia nog andere wensen dan die?	Eleni heeft evenveel hobby's als ik.
Ze heeft drie keer meer cd's dan hij.	Ze heeft drie keer zoveel cd's als hij.
Het is helemaal anders dan de vorige keer.	Het is nog hetzelfde als vroeger.
De zomerhitte brengt niets (anders) dan ellende.	Ze hebben dezelfde problemen als wij.
Er kwam niemand (anders) bij hen op bezoek dan wij.	

Zij is jonger dan mij <u>ik</u> .	Zij is jonger dan <i>ik (ben)</i> .
Hij is even oud als mij <u>ik</u> .	Hij is even oud als <i>ik (ben)</i> .
Hij belt haar liever dan mij <u>ik</u> .	Hij belt haar liever dan <i>ik (haar graag bel)</i> .
Hij belt haar liever dan ik <u>mij</u> .	Hij belt haar liever dan <i>(hij) mij (graag belt)</i> .

Hen of hun?

hen / hun

Gebruik na een voorzetsel altijd hen, niet hun: voor hen, aan hen, met hen, door hen.

Aan of voor hen = hun

Hun wordt gebruikt als meewerkend voorwerp zonder het voorzetsel *voor* of *aan*.

- Ik geef hun een kop koffie.
Ik geef een kop koffie aan hen.
- We hebben het hun verteld.
We hebben het aan hen verteld.
- Ik geef hun het boek. (hun = 'aan hen')
- Hij schonk hun een kopje koffie in. (hun = 'voor hen')
- De tranen stonden/sprongen hun in de ogen. (hun = 'bij hen')

3.6.2.D, t of dt?

Werkwoordvervoeging

De STAM: ga op zoek naar de stam!

Voor de vervoeging van de werkwoorden vertrek je van de stam.

De stam vind je door de uitgang -(e)n weg te laten in de infinitief.

- Aaien: aai
- Drinken: drink
- Bellen: bel (de dubbele 'l' valt weg)
- Antwoorden: antwoord

Lange klinkers worden dubbel geschreven in een gesloten lettergreep:

- Eten - eet
- Maken - maak
- Maar: gaan - ga

Korte klinker in een gesloten lettergreep:

- Komen - kom

Wanneer de infinitief eindigt op een -b schrijf je een -b in de stam (ook al spreek je die stemloos uit als '-p').

- Schrobben- schrob (dus niet schrop)

Tegenwoordige tijd

Eerste persoon enkelvoud → stam

<ul style="list-style-type: none">• Ik aai• Ik bel• Ik drink• Ik eet• Ik ga	<ul style="list-style-type: none">• Ik kom• Ik maak• Ik schrob• Ik vind• Ik word
---	--

Tweede en derde persoon enkelvoud → stam + t

<ul style="list-style-type: none">• Zij aait• Zij belt• Hij drinkt• Hij eet• Zij gaat	<ul style="list-style-type: none">• Hij komt• Hij schobt• Zij vindt• Hij wordt
---	---

Tweede persoon enkelvoud → enkel stam als jij/je na het werkwoord staat als onderwerp.

<ul style="list-style-type: none">• Aai jij?• Bel jij• Eet jij	<ul style="list-style-type: none">• Ga jij• Vind jij• Word jij
--	--

Hoewel 'u' een tweede persoon is, gelden dezelfde regels als voor de derde persoon enkelvoud.

<ul style="list-style-type: none">• U aait, u belt, u maakt, u vindt, u antwoordt

Let op! 'u' schrijven we nooit met hoofdletter, tenzij aan het begin van de zin.

Hulpmiddel: Doe de aaitest!

Ik aai	Ik word	Ik vind
Jij aait	Jij wordt	Jij vindt
Hij aait	Hij wordt	Hij vindt
Wij aaien	Wij worden	Wij vinden
Jullie aaien	Jullie worden	Jullie vinden
Zij aaien	Zij worden	Zij vinden
Aai jij?	Word jij?	Vind jij?

Verleden tijd

In de verleden tijd bestaat er een onderscheid tussen de zwakke of regelmatige werkwoorden en sterke of onregelmatige werkwoorden.

- ➔ Sterke werkwoorden veranderen van klank
- ➔ Zwakke werkwoorden veranderen niet van klank

Zwak:	Sterk:
<ul style="list-style-type: none">• ik antwoord, ik antwoordde• ik aai, ik aaide	<ul style="list-style-type: none">• ik vind, ik vond• ik ga, ik ging,• ik word, ik werd

Zwakke of regelmatige werkwoorden:

De stam (werkwoord zonder –en) eindigt op: t, f, k, s, ch, p, sh → -te(n)

- Maken-maak-maakte
- Missen-mis-ik miste
- Kaarten- kaart- ik kaartte

't kofschip
't fokschaap
fokschaapshit

In alle andere gevallen → -de(n)

- Aaien – aai – ik aaide
- Bellen – bel – ik belde
- Antwoorden – antwoord – ik antwoordde

Let op: kijk naar de letter in de infinitief!

Infinitief – en = v → f +de(n):

- Beven – beef – ik beefde

Infinitief – en = v → s +de(n):

- Reizen – reis – ik reisde

Sterke of regelmatige werkwoorden:

Ze veranderen van klank in de verleden tijd.

Regel: kennen van de verledentijdstam.

- Zwemmen – zwom
- Drinken – dronk

Meervoud: verledentijdstam + en

- Staan – zij stonden

Voltooid deelwoord

Zwakke of regelmatige werkwoorden:

De verleden tijd heeft –te ('t kofschip) → voltooid deelwoord –t

- Zij maakte – zij heeft gemaakt
- Zij kaartte – zij heeft gekaart

De verleden tijd heeft –de → voltooid deelwoord –d

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Hij aaide – hij heeft geaaid• Hij belde – hij heeft gebeld | <ul style="list-style-type: none">• Hij zaagde – hij heeft gezaagd• Hij beefde – hij heeft gebeefd (inf. beven) |
|---|--|

Sterke of onregelmatige werkwoorden:

Hier bestaan geen regels voor, deze vervoegingen moet je gewoon kennen. Bij twijfel, raadpleeg een woordenboek of woordenlijst.

Voltooid deelwoord als bijvoeglijk naamwoord gebruikt:

Je schrijft géén of één t of d in de infinitief:

→ één t of d in het voltooid deelwoord als bijvoeglijk naamwoord

Groot: de grote man

- Vinden – vond – gevonden
- Eten – at – gegeten
- Bidden – bad – gebeden
- Zwemmen – zwom – gezwommen

Je schrijft wel twee t's of d's in de infinitief:

→ ook dubbele –t of –d in het voltooid deelwoord als bijvoeglijk naamwoord.

Wit: de witte telefoon

- Missen – gemist – een gemiste kans
- Beantwoorden – beantwoord – een beantwoorde oproep
- Vergroten – vergoot – een vergrote foto

- Besmetten – ik ben besmet – het besmette voedsel
- Bespotten – hij is bespot – de bespotte man

Het voltooid deelwoord van de sterke werkwoorden verandert niet als de uitgang op –en eindigt.

- Vinden- gevonden – het gevonden pakket
- Ontginnen – ontgonnen – het ontgonnen bedrijfsterrein
- Verliezen – verloren – de verloren post

Gebiedende wijs of imperatief

Gebiedende wijs = stam van het werkwoord. Ongeacht het enkelvoud of het meervoud.

- Gaan – ga naar huis
- Stoppen – stop met praten
- Beantwoorden – beantwoord de telefoon

Dus niet! Meldt u aan, schrijft u in, wordt lid

Het gebruik van u:

Hoewel 'u' een tweede persoon is, gelden dezelfde regels als voor de derde persoon enkelvoud:

→ stam

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Komt u binnen• Gaat u zitten• Draait u zich om | <ul style="list-style-type: none">• Hoedt u zich voor verkooppraatjes• Kleedt u zich maar weer aan. |
|--|--|

'u' is geen onderwerp in de zin, maar een verplicht wederkerend voornaamwoord:

u is te vervangen door 'uzelf' → géén t

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Draai u om• Kleed u weer aan | <ul style="list-style-type: none">• Hoed u voor verkooppraatjes• Wind u niet op |
|---|--|

3.6.3. Engelse werkwoorden

Hoofregel: vervoeg zoals de Nederlandse werkwoorden:

Vertrek van de Engelse infinitief en voeg daar de Nederlandse werkwoorduitgangen aan toe:

Voorbeeld:

To fax → faxen: ik fax, hij faxt, wij faxen, zij hebben gefaxt.

To download → ik download, hij downloadt, wij downloaden, zij hebben gedownload

zij deletet	zij deletete	zij heeft gedeletet	<i>stam is delete + uitgang</i>	<i>zij delete + t</i>	<i>zij delete + te</i>	<i>zij ge+delete + t</i>
-------------	--------------	---------------------	-------------------------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------------

Veel gebruikte Engelse werkwoorden op de werkvloer:

Tegenwoordige tijd	Verleden tijd	Voltooid deelwoord
zij racet	zij racete	zij heeft geracet
zij crost	zij croste	zij heeft gecrost
zij strest	zij strete	zij heeft gestrest
zij timet	zij timede	zij heeft getimed
zij scoort	zij scoorde	zij heeft gescoord
zij promoot	zij promootte	zij heeft gepromoot
zij bowlt	zij bowlde	zij heeft gebowld
zij brainstormt	zij brainstormde	zij heeft gebrainstormd
zij brieft	zij briefte/de	zij heeft gebriefd/t
zij bruncht	zij brunchte	zij heeft gebruncht
zij cancelt	zij cancelde	zij heeft gecanceld
zij carpoolt	zij carpoolde	zij heeft gecarpoold
zij catert	zij caterde	zij heeft gecaterd
zij coacht	zij coachte	zij heeft gecoacht
zij crasht	zij crashte	zij heeft gecrasht
zij cruiset	zij cruisede	zij heeft gecruised
zij deletet	zij deletete	zij heeft gedeletet
zij e-mailt	zij e-mailde	zij heeft ge-e-maild
zij entertaint	zij entertainde	zij heeft geëntertaind
zij faket	zij fakete	zij heeft gefaket
zij flost	zij floste	zij heeft geflost
zij focust	zij focuste	zij heeft gefocust
zij googelt	zij googelde	zij heeft gegoogeld



zij checkt in	zij checkte in	zij heeft ingecheckt
zij tapet in	zij tapete in	zij heeft ingetapet
zij interviewt	zij interviewde	zij heeft geïnterviewd
zij jogt	zij jogde	zij heeft gejogd
zij heeft	zij heeft	zij heeft
zij leaset	zij leasede	zij heeft geleased
zij lobbyt	zij lobbyde	zij heeft gelobbyd
zij managet	zij managede	zij heeft gemanaged
zij passt	zij passte	zij heeft gepasst
zij print	zij printte	zij heeft geprint
zij promoot	zij promootte	zij heeft gepromoot
zij racet	zij racete	zij heeft geracet
zij recyclet	zij recyclede	zij heeft gerecycled
zij runt	zij runde	zij heeft gerund
zij savet	zij savede	zij heeft gesaved
zij scant	zij scande	zij heeft gescand
zij scrollt	zij scrolde	zij heeft gescrold
zij shaket	zij shakete	zij heeft geshaket
zij shampooot	zij shampooede	zij heeft geshampooed
zij skypeet	zij skypete	zij heeft geskypet
zij sms't	zij sms'te	zij heeft ge-sms't
zij sponsort	zij sponsorde	zij heeft gesponsord
zij squasht	zij squashte	zij heeft gesquasht
zij stretcht	zij stretchte	zij heeft gestretcht
zij switcht	zij switchte	zij heeft geswitcht
zij tapet	zij tapete	zij heeft getapet
zij timet	zij timede	zij heeft getimed
zij tost	zij toste	zij heeft getost
zij toast	zij toastte	zij heeft getoast
zij twittert	zij twitterde	zij heeft getwitterd
zij updatet	zij updatete	zij heeft geüpdatet
ik update	ik updatete	ik heb geüpdatet
zij upgradet	zij upgradede	Zij heeft geüpgraded
zij zoomt	zij zoomde	zij heeft gezoomd



CONNECTION[®]
 Receptie diensten

Aandachtspunten bij werkwoorden:

u heeft / hebt • u is / bent • u kan / kunt • u wil / wilt • u zal / zult ?

→ Gebruik in verzorgde schrijftaal bij voorkeur **u hebt, u bent, u kunt, u wilt en u zult.**

je kan / kunt • je wil / wilt • je zal / zult ?

→ Gebruik in verzorgde schrijftaal bij voorkeur **je kunt, je wilt en je zult.**

hij wilt / wil ?

→ Geef willen in de derde persoon enkelvoud geen -t: **hij wil, zij wil, het wil.**

werkwoord	onvoltooid tegenwoordige tijd	onvoltooid verleden tijd	voltooid deelwoord
aflassen afgelasten	ik las af gelast af, je/ hij last af gelast af	laste af gelastte af	afgelast
breien		bree breide	gebreeën gebreid
durven		dierf durfde	gedurfd
ervaren		ervaarde ervoer	ervaren
heffen		hefte hief	gehoeffen geheven
klagen		kloeg klaagde	geklaagd
kunnen		kon	gekunnen gekund
rekken (uitrekken, verrekken)		rok rekte	gerokken gerekt
slaan (afslaan, opslaan, inslaan, toeslaan, ontslaan)	ik slaag sla, je/hij slaagt slaat	sloeg	geslaan geslagen
slagen (in iets, voor een examen)	ik slaag, je/hij slaagt	slaagde	geslaagd
uitpluizen		pluisde uit ploos uit	uitgepluisd uitgeplozen
varen		vaarde voer	gevaren
vouwen		vouwde	gevouwd gevouwen
vriezen		vrees vroor	gevrozen gevroren
wuiven		woef wuifde	geweven gewuifd
zeggen		zegde zei Zegde is alleen correct bij sommige samenstellingen en afleidingen: zegde/zei af, zegde/zei na, zegde/zei toe, ontzegde/ontzei.	gezegd

Veelgemaakte fouten:

- Word januari dan nog uitbetaald op basis van wat er op het contract staat of niet? → Wordt
- De verantwoordelijke kloeg steeds over de slechte werking. → klaagde

Werkwoordelijke eindgroep

liever niet	maar wel
Max zei dat hij het zo <i>zou gedaan hebben</i> .	Max zei dat hij het zo <i>gedaan zou hebben</i> . Max zei dat hij het zo <i>zou hebben gedaan</i> .
Ik zou het zelf zo <i>willen gezegd hebben</i> .	Ik zou het zelf zo <i>gezegd willen hebben</i> . Ik zou het zelf zo <i>willen hebben gezegd</i> .
Ik denk dat ze <i>moeten verzorgd worden</i> .	Ik denk dat ze <i>verzorgd moeten worden</i> . Ik denk dat ze <i>moeten worden verzorgd</i> .
Zij zullen <i>moeten verzorgd worden</i> .	Zij zullen <i>verzorgd moeten worden</i> . Zij zullen <i>moeten worden verzorgd</i> .
Janne had beloofd dat ze <i>zou aanwezig zijn</i> .	Janne had beloofd dat ze <i>aanwezig zou zijn</i> .
Ik weet niet hoeveel mensen er nog <i>zouden toestemming krijgen</i> .	Ik weet niet hoeveel mensen er nog <i>toestemming zouden krijgen</i> .
Ze zullen pas morgen <i>kunnen op reis gaan</i> .	Ze zullen pas morgen op reis <i>kunnen gaan</i> .
Sergey vroeg of hij dat <i>mocht op zijn eentje doen</i> .	Sergey vroeg of hij dat op zijn eentje <i>mocht doen</i> .
Dat is iets waar ik liever niet <i>wil op reageren</i> .	Dat is iets waar ik liever niet op <i>wil reageren</i> . Dat is iets waarop ik liever niet <i>wil reageren</i> .
Dat is iets waar ik niet <i>hoef op te reageren</i> .	Dat is iets waar ik niet op <i>hoef te reageren</i> . Dat is iets waarop ik niet <i>hoef te reageren</i> .

3.6.4. Jou of jouw? Uw of uw?

Jouw is een bezittelijk voornaamwoord. *Jouw* kan worden vervangen door een ander bezittelijk voornaamwoord, bijvoorbeeld door *mijn* of *zijn*.

Twijfel? Vervang door 'mijn'.

- Wat is *jouw* naam?, zoals Wat is mijn naam?
- Dat is *jouw* boek, *jouw* zaak, *jouw* zus, zoals Dat is zijn boek, zijn zaak, zijn zus.

Jou is een persoonlijk voornaamwoord. *Jou* kan worden vervangen door een ander persoonlijk voornaamwoord, bijvoorbeeld door *mij* of *hem*, of door *ik* of *hij*.

- Heb ik *je* al uitgenodigd voor ons feestje?, zoals Heb ik hem al uitgenodigd voor ons feestje?
- *Je* ziet toch dat ik bezig ben?, zoals Hij ziet toch dat ik bezig ben.
- Beweer je dat ik mijn fiets aan *jou* heb uitgeleend?, zoals Beweert hij dat ik mijn fiets aan hem heb uitgeleend?
- Sprak hij met *jou* of met iemand anders?, zoals Sprak hij met mij of met iemand anders?

U en *uw* worden op dezelfde manier gebruikt als *jou* en *jouw*. *U* en *uw* zijn de beleefdheidsvormen.

let op: *u* en *uw* worden nooit met hoofdletter geschreven in een doorlopende tekst, tenzij aan het begin van een zin.

Fouten uit het leven gegrepen:

- *Wij danken u voor u begrip* → *wij danken u voor uw begrip*.
twijfel? Vervang door 'mijn':
- wij danken mijn kan niet, dus: *u*
- voor mijn begrip kan wel, dus: *uw*
- *Vergelijk makkelijk welke aanbieder jouw het beste en voordeligste voorstel kan doen*.
- *Wij danken u voor jouw begrip* (je en u door elkaar gebruikt)

3.6.5. De of het, lidwoorden en voorzetsels

De of het?

Jammer genoeg kunnen we je hier geen pasklare regel aanbieden. Onthouden is de boodschap.

→ Bij twijfel: woordenlijst.org

niet	maar wel
aan de prijs van ..., aan verminderde prijs, schoenen aan 250 euro, lenen aan 5%	voor de prijs van, tegen de prijs van, tegen verminderde prijs, schoenen voor 250 euro, lenen tegen 5%
aan die snelheid, aan een snelheid van 120 km per uur rijden, aan 120 km per uur rijden tegen een snelheid van 120 km per uur rijden, tegen 120 km per uur rijden	met die snelheid, met een snelheid van 120 km per uur rijden 120 km per uur rijden
allergisch aan, gevoelig aan	allergisch voor, gevoelig voor
kwart na tien, drie na zes	kwart over tien, drie over zes
onder de vorm van	in de vorm van
tegen dat tempo	in dat tempo, in België ook: aan dat tempo
voor gevolg hebben	als gevolg hebben, tot gevolg hebben
zich interesseren aan	zich interesseren voor

3.6.6. Meervouden

Hoofdregeel: grondwoord + s of + en:

Tanden, vensters, lentes, bureaus, cafés, reeën, monniken, kangoeroes, milieus, recepties, balies, medewerkers

Doffe –e of doffe klinker in laatste lettergreep: geen verdubbeling van eindmedeklinker

- Appelen, dreumesen, haviken, lemmeten, perziken, viezeriken (maar: notarissen, secretarissen)

Eindigt het woord op een duidelijk uitgesproken (of lange) klinker (slechts één kleine letter a, e, i, o) + geen accentteken: 's

- Agenda's, collega's, acne's, kiwi's, auto's, ... (dus: zoos, dominees)

Grondwoord op medeklinker + y: 's

- Hobby's, baby's

Cijfer, initiaalwoord, losse letter, symbool 's of 'en

- Pc's, A4's, wc's, a's, x'en

→ Bij twijfel: woordenlijst.org

Veel gemaakte fouten:

- een baby van negen maand maanden
- twee maand maanden later
- We zijn ondertussen een paar maand maanden verder.
- drie hectaren hectare bos
- hoeveel grammen gram papier?
- Op welke data's data/datums ben jij beschikbaar?
- De gebruikersnaam en het wachtwoord ~~moet~~ moeten ingevuld zijn.

3.6.7. Verkleinwoorden

Om een verkleinvorm te maken van een Frans grondwoord, vernederlandsen we de grondvorm slechts in uitzonderlijke gevallen. We behouden bijvoorbeeld de uitgang -er, -esse, -ousse of -ice in

- dinertje
- soupertje
- secretaresseje, secretaressetje
- chocomousseje
- actriceje, actricetje

We vernederlandsen alleen grondwoorden die eindigen op specifieke uitgangen:

de uitgang -ade wordt -aadje: *karbonade* - *karbonaadje*

de uitgang -ave wordt -aafje: *enclave* - *enclaaftje*

de uitgang -ette wordt -etje: *diskette* - *disketje*

de uitgang -ine wordt -ientje: *sardine* - *sardientje*

de uitgang -otte wordt -otje: *culotte* - *culotje*

de uitgang -uffe wordt -uufje: *tartuffe* - *tartuufje*

de uitgang -ule wordt -uultje: *molecule* - *molecuultje*

Voor sommige grondwoorden hebben we twee vormen. De keuze hangt af van de uitspraak.

- girafje - giraffetje
- mascotje - mascottetje
- parachootje – parachutetje

3.6.8. Contaminaties, tautologieën en overtollige woorden in een zin

Twee woorden of uitdrukkingen worden door elkaar gehaald; deze fout wordt contaminatie genoemd:

niet	maar wel	voorbeeld
nachecken	Nakijken checken	Dat moet ik nog even nachecken. Dat moet ik nog even nakijken/checken.
als ... zijnde	<i>bij voorkeur als ... eventueel formeler: ... zijnde</i>	Als vrouw zijnde heeft Michelle tegen heel wat vooroordelen moeten opboksen. <i>formeler:</i> Als Vrouw zijnde heeft Michelle tegen heel wat vooroordelen moeten opboksen.
Optelefoneren	Opbellen telefoneren	Ik zal hem even optelefoneren. Ik zal hem opbellen.
duur kosten	duur zijn veel kosten	Dat kost duur! Dat kost (te) veel. Dat is te duur
Steeds meer en meer	Steeds meer Meer en meer	Steeds meer en meer collega's denken aan het milieu Steeds meer collega's denken aan het milieu.
gerechterlijk, strafrechterlijk	gerechtelijk (in verband met het gerecht) rechterlijk (in verband met de rechter) rechtelijk (in verband met het recht), zoals in <i>strafrechtelijk, privaatrechtelijk</i>	Het gerechterlijk gerechtelijk onderzoek naar mogelijke schiftvervalsing loopt nog. U kunt beroep aantekenen tegen een gerechterlijke rechterlijke uitspraak. De herstructurering van de onderneming heeft sociaalrechterlijke <u>sociaalrechtelijke</u> gevolgen.

Tautologieën:

Een tautologie is een combinatie van woorden die (bijna) hetzelfde uitdrukken en elkaar in principe kunnen vervangen. Als u woorden dubbelop gebruikt, kunt u daarmee de boodschap versterken (*Hij blijft maar schreeuwen en tieren*), maar in veel gevallen wordt dubbelop formuleren als een taal- of stijlfout ervaren.

niet	maar wel	voorbeeld
<i>maar + echter</i>	<i>bij voorkeur maar eventueel het formelere echter</i>	Jonas is best slim, maar hij maakt soms echter domme opmerkingen.
<i>zoals + bijvoorbeeld zoals + enzovoort zoals + et cetera zoals + ... bijvoorbeeld + enzovoort bijvoorbeeld + ...</i>	zoals bijvoorbeeld <i>De woorden enzovoort en et cetera, en het beletselteken zijn stilistisch niet zo fraai. U kunt bij een opsomming meestal volstaan met het woord zoals of bijvoorbeeld om aan te geven dat de opsomming niet volledig is.</i>	We bezoeken graag Spaanse badsteden zoals bijvoorbeeld Salou, Alicante en Benidorm. Sommige van de afgebakende gebieden vertonen een grote verscheidenheid, zoals bijvoorbeeld het centrum van Wageningen en Zaventem, enz.

3.6.9. Aansprekingen, eretitel, beroep

Namen van beroepen en titels met kleine letters in een doorlopende tekst:

- advocaat, architect, directeur-generaal, receptionist, arbeider, monteur, prins

Aanspreking in een brief of e-mail: hoofdletter:

- Mevrouw, Geachte heer

Na 'beste' of 'geachte' schrijf je mevrouw of heer met een kleine letter.

Je plaatst geen komma na een aanspreking (ook niet na een afsluiting). Het is niet verboden, maar wees consequent. Als je toch een komma plaatst na de aanspreking, dan ook na de afsluiting.

Vb: Geachte heer

Beste Jan

Met vriendelijke groeten

3.7. Voorbeelden e-mails

E-mail 1

Van: Yves Geens

Aan: info@workwear.com

Onderwerp: Bestelling van werkkleding 'Safety Shoe'

Bijlage: Betalingsbewijs 3886-6134-4014-2605

Geachte heer of mevrouw,

Ik heb op 8 december via uw website werkkleding besteld, maar ik heb deze nog niet gekregen. Ik stuur u hierbij ook het betalingsbewijs dat ik toen per e-mail heb gekregen.

Kunt u me melden waarom ik de kleding nog niet heb gekregen?

Met vriendelijke groeten,

Yves Geens

Yves Geens

Boomstraat 14

2880 BORNEM

0478 90 14 15

E-mail 2

Van: info@workwear.com

Aan: Yves Geens

Onderwerp: Re: Bestelling van werkkleding 'Safety Shoe'

Geachte heer Geens

Onze excuses voor het wachten op de bestelling. Dat is nog niet eerder voorgevallen. U kunt de werkkleding tegen het einde van deze week verwachten.

Vriendelijke groet

Eva Debbbers

Verkoopmedewerker

Workwear

Thonissenlaan 14

3500 HASSELT

Tel. 011 15 42 85

Fax 011 45 12 58

www.workwear.com

CONNECTION®
Receptie diensten

4. Spreken

4.1. Telefoongesprekken

Ondanks de sterke opkomst van snelle interactieve media zoals e-mail, sms en chatboxen blijft het directe mondelinge contact via de (mobiele) telefoon een belangrijk hulpmiddel om de afstand tussen mensen te overbruggen. Zeker in zakelijke communicatie is de telefoon nog altijd een erg belangrijk medium. Dat is geen toeval. Als we telefoneren, kunnen we spreken zoals in een gewoon gesprek. We krijgen directe mondelinge feedback. Bij gevoelige of ingewikkelde zaken kunnen we zo sneller bijsturen als dat nodig is.

Het belangrijkste verschil met een gewoon gesprek is dat we bij een klassiek telefoongesprek geen visueel contact hebben. We kunnen bijvoorbeeld geen geknik, gefrons of wippend been zien. Daardoor hebben we een minder duidelijk beeld van de situatie van de gesprekspartner en is er veel minder non-verbale informatie beschikbaar. Als de gesprekspartner niets zegt of geen geluiden maakt, kunnen we helemaal niet merken wat de non-verbale reacties op onze boodschap zijn. Als de gesprekspartner lacht, kunnen we dat nog wel horen, maar niet zien. In dit hoofdstuk staan tips die vooral met dat verschil verband houden.

4.1.1. Zelf bellen

Bereid je voor op een zakelijk telefoongesprek.

Je kunt je voorbereiden door goed uit te zoeken wie de eigenlijke gesprekspartner is voor het doel dat je voor ogen hebt. Zo voorkom je dat je naar verschillende nummers moet bellen of eindeloos wordt doorgeschakeld. Ook een papieren geheugensteuntje met de bespreekpunten in een goede volgorde is erg handig. Je hebt het gesprek dan beter onder controle. Je voorkomt daarmee ook dat je achteraf moet terugbellen omdat je in de loop van het gesprek iets uit het oog verloren hebt.

Als je goed voorbereid bent, zal je een boodschap ook beter gestructureerd en geformuleerd op een antwoordapparaat kunnen inspreken.

Stel je meteen voor zodra je gesprekspartner heeft opgenomen en zich bekend heeft gemaakt.

De gebruikelijke formulering daarvoor is: (*Goedemorgen/goedemiddag/ goedendag/goedenavond*), *u spreekt met [naam organisatie/uw naam]*. Je spreekt die beginwoorden bij voorkeur traag en duidelijk uit. Op die manier kan de gesprekspartner aan je stem wennen of je stem herkennen als je elkaar al kent. Als de gesprekspartner zich niet bekendmaakt of als de identiteit van de opgebeldde partij niet verstaanbaar of niet precies genoeg was, vraag je naar preciezere gegevens: *Spreek ik met ...?, Met wie spreek ik?*

Vraag eventueel of de situatie gunstig is voor een gesprek voordat je met het eigenlijke gesprek begint.

Je kunt de situatie van de gesprekspartner meestal niet beoordelen omdat je niet weet in welke situatie de gesprekspartner aan de andere kant van de lijn zich bevindt. Zo kan een telefoonoproep erg vervelend zijn als die met iemand anders in gesprek is of in vergadering is. Je kunt de situatie van de gesprekspartner peilen door de volgende formuleringen: *Schikt het dat ik u nu een paar vragen stel?*, *Stoor ik niet?*, *Ik hoop dat mijn telefoontje niet ongelegen komt*. Het kan in het begin van het gesprek ook nuttig zijn om te melden hoeveel en welke punten je wilt bespreken.

Pas de tandartstechniek toe als je zaken doet die de gesprekspartner niet kan zien of horen.

Zeg precies wat je aan het doen bent, bijvoorbeeld als je iets in uw papieren moet opzoeken of als iemand anders je tijdens het gesprek stoort of onderbreekt. Doordat er geen visuele feedback is, geef je daarmee informatie die in een gewoon gesprek vanzelfsprekend is, maar in een telefoongesprek ontbreekt en daardoor tot communicatiestoornissen of ergernis kan leiden.

Neem het initiatief om het gesprek af te sluiten.

De persoon die opbelt, bepaalt in principe ook wanneer het gesprek afgelopen is. Maak dat op het geschikte moment duidelijk door het gesprek af te ronden, bijvoorbeeld door te herhalen wat de kern van het gesprek is en duidelijk te maken dat je afscheid wilt nemen. Een persoonlijke, duidelijke afsluiting heeft dezelfde waarde als een handdruk in een gewoon gesprek.

Als de verbinding onverwachts wordt afgebroken, brengt ook de opbeller de verbinding opnieuw tot stand.

4.1.2. Opgebeld worden

Stel je meteen voor als je de telefoon opneemt.

Je kunt je naam door een groet laten voorafgaan. De opbeller heeft daardoor wat meer tijd om aan je stem te wennen voordat je je naam geeft: (Goedemorgen/ goedemiddag/goedendag/goedenavond), (u spreekt) met [naam]. Vooral bij doorkiesnummers kan het nuttig zijn om ook de naam van de organisatie te vermelden: [Naam organisatie], met [naam persoon]. Als privépersoon kan je alleen je achternaam geven. Nog duidelijker is het als je je voornaam en achternaam geeft: *Met [voornaam + achternaam]*.

Vraag in het begin van het gesprek door naar de identiteit van de opbeller als die zich niet of niet duidelijk genoeg heeft bekendgemaakt.

Je kunt daarvoor verschillende formuleringen gebruiken: *Met wie spreek ik?; Kunt u uw naam even herhalen?* Het kan altijd nuttig zijn om de naamgegevens meteen te noteren. Dan hoeft je daar later niet meer naar te vragen als je de naam in de loop van het gesprek niet hebt kunnen onthouden.

Pas de tandartstechniek toe als je zaken doet die de opbeller niet kan zien of horen.

Zeg precies wat je aan het doen bent, bijvoorbeeld als je iemand anders aan de telefoon moet roepen of als je de opbeller moet doorverbinden met een andere persoon. Laat de opbeller niet eindeloos wachten. Zeg tussendoor wat er gebeurt of waarom het zo lang duurt.

Geef tussendoor ook signalen dat je er nog bent als je gesprekspartner lang onafgebroken aan het woord is. Dat kan door tussenwerpsels als *hm* en *ja*.

Blijf vriendelijk en correct in probleemsituaties.

Toon begrip als iemand op het verkeerde nummer is terechtgekomen. Zeg bijvoorbeeld: *Geen probleem; Dat is niet erg!* Als iemand meer dan één keer bij je terechtkomt, kan je het best samen met de gesprekspartner het gebruikte telefoonnummer controleren.

Geef de spreker aan de andere kant van de lijn nooit de schuld van een slechte verbinding.

Er zijn genoeg alternatieven om sprekers tot beter spreken aan te zetten: *Ik heb het laatste niet goed begrepen!; De verbinding is heel slecht; Wilt u dat even herhalen?* Alleen als het onduidelijk is of er nog iemand aan de andere kant van de lijn is, zegt u *Hallo?*

Bibliografie

Communiceren/ Wat is communicatie? (2014). Opgeroepen op 2015, van ontwikkel je verder: <http://ontwikkeljeverder.nl/communiceren/wat-is-communicatie>

Genootschap Onze Taal. (2015). onzetaal.nl/taaladvies. Opgeroepen op 2015, van Taaladvies: <https://onzetaal.nl/taaladvies>

Haeseryn, W., & et al., (. (1997). *Algemene Nederlandse Spraakkunst: 2DI. (2e dr.)*. Groningen: Martinus Nijhoff.

Taalunie, N. (2000-2015). *Taaladvies*. Opgehaald van Taaladvies.net: <http://taaladvies.net/>

Taalunie, N. (2000-2015). *Woordenlijst.org*. Opgeroepen op 2015, van Woordenlijst Nederlandse Taal: officiële spelling: <http://woordenlijst.org/>

Van den Wijngaerde, C.-J., Boeykens, T., & Vandenberghe, B. (2011). *Helder Nederlands*. Berchem: De Boeck.

Vlaamse Overheid. (2009, November). In duidelijk Nederlands : spreken en schrijven voor iedereen. *In duidelijk Nederlands : spreken en schrijven voor iedereen* , p. 132.

(Taalunie, 2000-2015)

(Taalunie, Taaladvies, 2000-2015)

(Genootschap Onze Taal, 2015)

(Vlaamse Overheid, 2009)

(Van den Wijngaerde, Boeykens, & Vandenberghe, 2011)

(Haeseryn & et al., 1997)

(Communiceren/ Wat is communicatie?, 2014)

