

---

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	11
Brief of e-mail?	12
Uitleg over indeling	13

## DEEL I

### **Basisregels voor e-mails en brieven** 15

<b>1</b>	<b>Basisregels voor brieven</b>	<b>17</b>
1.1	Stappenplan brieven schrijven	17
1.2	Het uiterlijk van de brief	17
1.3	Overige regels	18
<b>2</b>	<b>Basisregels voor e-mails</b>	<b>19</b>
2.1	Algemeen	19
2.2	Het uiterlijk van de e-mail	20
2.3	Stappenplan voor het schrijven en verzenden van een e-mail	21
2.4	E-mailetiquette	23
2.4.1	Aan:, cc:, bcc: en onderwerp	23
2.4.2	De lengte van een e-mail	24
2.4.3	Delicate onderwerpen	25
2.4.4	Solliciteren per e-mail	25
2.4.5	Adresboek	25
2.4.6	Urgentie	25
2.4.7	Informeel karakter	26
2.4.8	Taal- en typfouten	26
2.4.9	Een e-mail is geen telefoontje	26
2.4.10	Bestandsgrootte van het bericht	27
2.4.11	Reply-/antwoordfunctie	27
2.4.12	Prioriteit	28
2.4.13	Veiligheid	28
2.4.14	Elektronische handtekening	28
2.5	Wel of geen e-mail?	29
2.6	Algemene terminologie	32

**DEEL II**

**Persoonlijke en zakelijke formele correspondentie 35**

**3 Persoonlijke correspondentie 37**

3.1 Formele brieven aan overheidsinstanties 37

3.1.1 Indeling 38

3.1.2 *Aanhef* 40

3.1.3 *Slotformule* 42

3.1.4 *Adressering* 43

3.1.5 *Bestuurlijke indeling Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland* 43

3.1.6 Recht en rechtspositie 45

3.1.7 Werk en inkomen 47

3.1.8 Bekeuringen 54

3.2 Formele brieven aan bedrijven e.d. 57

3.2.1 *Aanhef* 58

3.2.2 *Slotformule* 58

3.2.3 Aankoop, bestellingen e.d. 59

3.2.4 Aanvraag inlichtingen 62

3.2.5 (Eigen) Huis 64

3.2.6 Onderwijs 66

3.2.7 Sollicitatie 69

3.2.8 Vakantie 84

3.2.9 Vereniging 96

3.2.10 Verzekeringen 100

3.3 Persoonlijke formele brieven 106

3.3.1 *Indeling* 107

3.3.2 *Aanhef* 108

3.3.3 *Slotformule* 109

3.3.4 *Voorbeeldzinnen* 110

3.3.5 Condoleances 111

3.3.6 Excuses 115

3.3.7 Feestdagen 116

3.3.8 Felicitaties 117

3.3.9 Gezondheid en ziekte 120

3.3.10 Uitnodigingen 122

**4 Zakelijke correspondentie 125**

4.1 Inleiding 125

4.1.1 *Indeling* 130

4.1.2	<i>Briefhoofd en voetruimte</i>	133
4.1.3	<i>Adressering</i>	134
4.1.4	<i>Referentieregel(s)</i>	134
4.1.5	<i>Ondertekening</i>	135
4.1.6	<i>Aanhef</i>	135
4.1.7	<i>Slotformule</i>	135
4.1.8	<i>Terminologie en voorbeeldzinnen</i>	137
4.2	Bestellingen, orders, (koop)overeenkomsten	151
4.2.1	<i>Afnemer</i>	153
4.2.2	<i>Leverancier</i>	156
4.3	Facturen e.d.	159
4.3.1	<i>Facturen</i>	159
4.3.2	<i>Betalingen</i>	161
4.3.3	<i>Aanmaningen</i>	163
4.4	Inlichtingen	165
4.4.1	<i>Informatie inwinnen</i>	166
4.4.2	<i>Informatie verstrekken</i>	168
4.5	Klachten	171
4.5.1	<i>Afnemer</i>	173
4.5.2	<i>Leverancier</i>	177
4.6	Levering, transport, douane	181
4.6.1	<i>Afnemer</i>	183
4.6.2	<i>Leverancier</i>	185
4.7	Offertes	187
4.7.1	<i>Afnemer</i>	187
4.7.2	<i>Leverancier</i>	189
4.8	Personeelszaken	191
4.8.1	<i>Tips en informatie</i>	191
4.8.2	<i>Voorbeeldzinnen</i>	193
4.9	Public relations	203
4.9.1	<i>Reclame</i>	206
4.9.2	<i>Uitnodigingen</i>	207
4.9.3	<i>Vestiging bedrijf</i>	208
4.9.4	<i>Wijzigingen</i>	208

- 4.10 Vertegenwoordigingen/Vertegenwoordigers 212
- 4.10.1 *Vraag* 212
- 4.10.2 *Aanbod* 214

## **5 TNT Post-informatie 216**

- 5.1 *Nederland* 216
- 5.2 *België* 216

## **6 De envelop 218**

- 6.1 Aardrijkskundige namen 219
- 6.2 Algemene terminologie 220

## **Deel III**

### **Taalkundige tips 223**

## **7 Taalkundige tips 225**

- 7.1 Woordkeus/Stijl 225
  - 7.1.1 Datumaanduiding 226
  - 7.1.2 Overige problemen 227
- 7.2 Spelling 231
  - 7.2.1 De nieuwe Duitse spelling 232
  - 7.2.2 Hoofdletter of kleine letter 240
  - 7.2.3 Afbreken 241
  - 7.2.4 De 'ringel-S' of ß 243
- 7.3 Naamvallen 244
  - 7.3.1 Lidwoord, zelfstandig naamwoord en bijvoeglijk naamwoord 244
  - 7.3.2 Het voorzetsel 245
  - 7.3.3 Het werkwoord 246
- 7.4 Het werkwoord 248
- 7.5 Zinsbouw en interpunctie 255
  - 7.5.1 Punt 255
  - 7.5.2 Komma 256
  - 7.5.3 Puntkomma 256
  - 7.5.4 Dubbelepunt 257
  - 7.5.5 Gedachtstreepjes 257
  - 7.5.6 Aanhalingstekens 257
- 7.6 Getallen en cijfers 258

**Deel IV**

**Aanhangsel 259**

Veelvoorkomende afkortingen 261

Overzicht voorbeeldbrieven 262

Links 264

Alfabetisch register 265

---

## Voorwoord

Dit boek is formeel de zevende, geheel herziene druk van *Brieven schrijven in het Duits* uit 2002 van Corriejanne Timmers. Beter zou wellicht zijn het de eerste druk van *E-mails en brieven schrijven in het Duits* te noemen. Er is namelijk zoveel gewijzigd in vergelijking met de vorige versie dat je nauwelijks nog van een herdruk kunt spreken. De reden hiervoor is dat de veranderingen op communicatiegebied de afgelopen jaren in een stroomversnelling zijn geraakt. Hadden de telefoon en de fax ons communicatiegedrag al eerder ingrijpend veranderd, mobiele telefonie, e-mail en sms- en chatverkeer hebben een ware revolutie ontketend. We schrijven aanzienlijk minder brieven dan een jaar of tien geleden. E-mails versturen we daarentegen aan de lopende band en de mobiele telefoon lijkt wel aan onze oren vastgeplakt te zitten. Een van de gevolgen hiervan is dat postbestellers met een dalende omzet te maken hebben en daarom werknemers ontslaan, terwijl de telecommunicatie- en internetbedrijven een grote groei doormaken. Inhoudelijk is een van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van vroeger dat schriftelijke communicatie door de intrede van e-mail veel informeler is geworden. Dat betekent echter niet dat er geen regels en etiquette meer bestaan. Goede communicatie bestaat bij de gratie van het begrip tussen de zender en de ontvanger. Zonder algemeen aanvaarde regels en gebruiken is dit moeilijk te realiseren en regeren onduidelijkheid en onbegrip.

*E-mails en brieven schrijven in het Duits* probeert een handige en duidelijke leidraad te zijn voor uw schriftelijke communicatie, zowel per brief als per e-mail, zodat de bedoeling die u met uw geschrift hebt, goed overkomt. Het boek is bestemd voor iedereen die wel eens een Duitse brief of e-mail schrijft. Gezien het belang van het Duits als voertaal van onze voornaamste handelspartner en als communicatiemiddel tijdens (wintersport)vakanties, is dit ongetwijfeld een grote groep. Uiteraard komen zowel privé- als handelscorrespondentie uitgebreid aan de orde.

*E-mails en brieven schrijven in het Duits* is geen leesboek: in plaats van door allerlei verwijzingen de gebruiker het halve boek door te sturen, zijn er nogal wat overlappingsen. Het voordeel hiervan is dat alles te vinden is op de plaats waar de gebruiker het verwacht te kunnen vinden. Het is evenmin een leerboek, hoewel het misschien nuttig kan zijn als aanvulling op bestaande correspondentielemethoden. We hebben in plaats daarvan ernaar ge-

streeft van dit boekje een opzoekboek te maken met nuttige informatie, praktische tips en veelvoorkomende woorden, zinnen en uitdrukkingen, die de bouwstenen vormen van brieven of e-mails over de meest uiteenlopende onderwerpen. De voorbeeldbrieven en -e-mails (voor het merendeel fictief) zijn niet bedoeld als modellen ter overname, maar dienen ter illustratie.

### **Brief of e-mail?**

Het is onmogelijk om precies aan te geven wanneer u beter een brief of een e-mail kunt sturen. Een basisregel is dat een brief wordt gebruikt voor formele geschreven communicatie en een e-mail voor informele geschreven communicatie. Een sollicitatie wordt in het algemeen als brief – eventueel als bijlage bij een e-mail – verstuurd, evenals een opzegging van een abonnement of een klacht aan een verzekeringsmaatschappij. Voor een vraag aan een vriend of kennis over zijn beschikbaarheid op een bepaalde datum of het opvragen van informatie over een bepaald product van een bedrijf is een e-mail beter op zijn plaats. Op het werk wordt een bestelling of een factuur meestal per brief verzonden, terwijl vrijwel alle persoonlijke correspondentie per e-mail verloopt. De scheidslijn tussen deze twee media verschuift echter steeds verder in de richting van de e-mail, zeker nu de e-mail in Nederland rechtsgeldig is geworden en ook voor officiële aangelegenheden kan worden gebruikt.

In Duitsland hebben brieven met een geschreven handtekening voor de rechtbank de bewijskracht van een officieel document. Wat e-mails betreft is de rechtsbasis minder duidelijk en is het wachten nog altijd op een ondubbelzinnige uitleg. Zeker is wel dat een e-mail niet dezelfde bewijskracht heeft als een brief. Iedere rechter beslist zelf of een e-mail bij de bewijsvoering meetelt, mits aangetoond kan worden dat afzender en inhoud niet vervalst zijn. Voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening echter is de bewijskracht van een e-mail wel groter (zie ook 2.4.14).

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

Dit boek is ingedeeld in drie delen plus een aanhangsel. Deel I is gewijd aan de basisregels die gelden voor e-mails en brieven. Deel II is onderverdeeld in privécorrespondentie en zakelijke correspondentie en wordt afgesloten met enige praktische informatie over het verzenden van post in Nederland en België. Het gedeelte over privécorrespondentie is onderverdeeld in formele brieven aan overheidsinstanties, formele brieven aan bedrijven e.d. en bepaalde persoonlijke brieven. Voor het schrijven van informele en de meeste formele privécorrespondentie is deel I van belang: de e-mail. Het gedeelte over zakelijke correspondentie is onderverdeeld in een tiental hoofdstukken, waarin onder andere bestellingen, klachten en offertes aan de orde komen. Deel III bevat taalkundige tips. Deze kunnen een grammatica uiteraard niet vervangen, maar zijn opgenomen als geheugensteuntje, om bij twijfel snel iets op te kunnen zoeken. In het aanhangsel, deel IV, komen ten slotte zaken als veelvoorkomende afkortingen en een overzicht van de relevante websites (*links*) aan de orde. Schematisch ziet een en ander er als volgt uit:

Deel I Basisregels voor e-mails en brieven

Brieven

E-mails

Deel II Correspondentie

Privécorrespondentie

Formele brieven aan overheidsinstanties

Formele brieven aan bedrijven

Persoonlijke brieven

Zakelijke correspondentie

Bestellingen

Klachten

Offertes

Enz.

Praktische informatie

Deel III Taalkundige tips

Deel IV Aanhangsel

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

Tekom Vertalers,  
Duitse Taalgroep

Hoofddorp, 2009





---

Deel I

Basisregels voor e-mails  
en brieven

---

# 1. Basisregels voor brieven

## 1.1 Stappenplan brieven schrijven

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

## 1.2 Het uiterlijk van de brief

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

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

voorbeeld 1

Friedrich Ostermann  
Kafkastraße 22  
44328 Dortmund

12.03.2008

Viola Ostermann  
Alte Kirchstr. 61  
32423 Minden

Liebe Viola,

hiermit sende ich dir die allerherzlichsten Glückwünsche zu deinem Geburtstag. Ich wünsche dir eine herrliche Feier mit allen deinen Freunden und Verwandten. Auch wenn ich nicht mit euch feiern kann, bin ich in Gedanken bei euch.

Was hältst du davon, wenn wir deinen Geburtstag nächste Woche nachholen? Könntest du mich nächsten Samstag vom Bahnhof abholen? Ich komme um 14.23 Uhr auf Gleis drei an und fände es schön, nicht auf den Bus warten zu müssen um zu dir nach Hause zu kommen.

Könntest du außerdem Miriam fragen, ob sie Lust hat, nächsten Sonntag mit uns essen zu gehen? Das haben wir schon lange nicht mehr gemacht und ich würde mich freuen, wenn wir Geschwister mal wieder etwas gemeinsam unternehmen.

Herzlichst

Dein Friedrich

### 1.3 Overige regels

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

---

## 2. Basisregels voor E-mails

### 2.1 Algemeen

Het woord e-mail – en alle woorden die daarvan zijn afgeleid – is afkomstig uit het Engels en is inmiddels, net als in de Nederlandse taal, ook in het Duits een gangbaar woord. Met de intrede van het informatietijdperk hebben naast het woord 'E-Mail' ook de bijbehorende begrippen intocht in de Duitse taal gedaan. Het werkwoord 'mailen/e-mailen' wordt gewoon verbogen (voltooid deelwoord: 'gemailt') en is inmiddels in de 'Duden' opgenomen. Bij het samengevoegde zelfstandig naamwoord 'E-Mail' worden de 'E' – van het Engelse 'electronic' – en het substantief 'Mail' met een hoofdletter geschreven.

Het e-mailbericht ('de e-mail') is in vrij korte tijd prominent deel gaan uitmaken van ons communicatiepatroon. Het is makkelijk, met alle voordelen van digitale tekstverwerking, razendsnel en eenvoudig archiveerbaar. Je zou de e-mail kunnen zien als een combinatie van een telefoongesprek en een brief: geschreven tekst die met de snelheid van een telefoongesprek wordt gecommuniceerd. Uit recent onderzoek (31 maart 2008) blijkt dat ongeveer 83 procent van de Nederlandse bevolking op het werk of privé gebruikmaakt van internet. Daarmee beschikt Nederland over de hoogste internetpenetratie van de EU. In Duitsland ligt het percentage met 46 procent beduidend lager, maar ook daar wint virtuele communicatie steeds meer terrein.

Het is lastig om strakke, algemeen geldende regels voor het schrijven van e-mails te geven. De e-mail is nog jong en een vaste set regels is nog niet uitgekristalliseerd. Het gebruik – de toon, wat zet je wel in een e-mail en wat niet enz. – kan van bedrijf tot bedrijf en van persoon tot persoon enorm verschillen. Toch valt er een aantal zinnige dingen over te zeggen, dat als leidraad kan dienen bij het opstellen van een mailtje. Wij bespreken de e-mail aan de hand van Outlook Express. Dit Microsoft-product is het meestgebruikte e-mailprogramma ter wereld.

## 2.2 Het uiterlijk van de e-mail

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

- Aan:** Hier vult u het e-mailadres van de geadresseerde in, (An) bijvoorbeeld info@buchhandlung-eulenspiegel.de  
Deze regel moet u invullen, anders kan de e-mail niet worden verzonden.
- Cc:** Cc betekent 'carbon copy'; dat is Engels voor kopie. (Kopie) Hier vult u het e-mailadres in van degene aan wie u een kopietje van dit bericht wilt sturen. Dit adres is zichtbaar voor de geadresseerde. Deze regel hoeft u niet in te vullen.
- Onderwerp:** Hier vult u het onderwerp van uw e-mail in. Deze (Betreff) regel hoeft u niet in te vullen. Het is echter raadzaam om dat wel te doen. Sommige mensen krijgen per week honderden mails in hun inbox. Dan is het handig om op onderwerp te kunnen zoeken. Zorg daarom voor een korte omschrijving die duidelijk aangeeft waar de mail over gaat.
- Bijlagen:** Op deze regel verschijnen automatisch de namen (Anhang) van de bijlage(n) die u met de e-mail meestuurt. U selecteert bijlagen met de functie 'bijlagen' in een van de menu's. Deze regel kunt u zelf niet invullen en blijft leeg als u geen bijlage meestuurt.
- Van:** Hier verschijnt uw eigen e-mailadres. Deze regel (Von) kunt u zelf niet invullen. Als u de naam van uw eigen e-mailadres wilt wijzigen, moet u dit doen bij de instellingen van uw e-mailprogramma.
- Bcc:** Bcc betekent 'blind carbon copy': onzichtbare kopie. (Blindkopie) Hier vult u het e-mailadres in van degene aan wie u een kopietje van dit bericht wilt sturen. In tegenstelling tot bij de cc-functie, ziet de geadresseerde het e-mailadres dat u hier invult niet. Deze regel hoeft u niet in te vullen.

Overal waar u een e-mailadres moet of kunt invullen, kunt u ook meer dan één adres invoeren. De namen moeten gescheiden worden door een komma gevolgd door een spatie. Bijvoorbeeld: maria@schiller.de, bernd@mende.de, kunze@peterundiris.de.

Zorg daarnaast voor:

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

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

### Het instellen van een e-mailaccount

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

### Een e-mail opstellen en verzenden

1. Klik op **Nieuw** in de werkbalk van Outlook.
2. Vul de gegevens in bij *aan:*, *van:* enz. (zie 2.2).
3. Schrijf uw bericht.
4. Is uw bericht af dan drukt u op **Verzenden** linksboven in de hoek van het bericht. Uw e-mail wordt dan in het *Postvak UIT* geplaatst. Om daadwerkelijk uw bericht te verzenden drukt u op **Verzenden en Ontvangen** ongeveer in het midden van de werkbalk. Daarmee verstuurt u niet alleen het bericht maar controleert u ook meteen of er geen nieuwe e-mail voor u is.