

Prisma Taalbeheersing

E-mails en brieven schrijven in het Duits

drs. Corriejanne Timmers

bewerkt door Tekom Vertalers BV

prisma

Prisma maakt deel uit van Uitgeverij Unieboek | Het Spectrum bv

Auteur: drs. Corriejanne Timmers
Bewerkt door Tekom Vertalers BV, Hoofddorp
Omslagontwerp: Raak Grafisch Ontwerp, Utrecht

Tiende druk 2015
Eerder verschenen als *Brieven schrijven in het Duits*

© 2010 Uitgeverij Unieboek | Het Spectrum bv

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 Auteurswet 1912, juncto het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB, Hoofddorp). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken dient men zich tot de uitgever te wenden.

Ondanks de aan de samenstelling van de tekst bestede zorg kan noch de redactie noch de uitgever aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele schade die zou kunnen voortvloeien uit enige fout die in deze uitgave zou kunnen voorkomen.

ISBN 978 90 00 36805 1
NUR 631

www.prisma.nl
www.prismawoordenboeken.be
www.unieboekspectrum.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	11
Brief of e-mail?	12
Uitleg over indeling	13

DEEL I

Basisregels voor e-mails en brieven 15

1	Basisregels voor brieven	17
1.1	Stappenplan brieven schrijven	17
1.2	Het uiterlijk van de brief	17
1.3	Overige regels	18
2	Basisregels voor e-mails	19
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 tyfouten	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 *Briefhoofd en voetruimte* 133
- 4.1.3 *Adressering* 134
- 4.1.4 *Referentieregel(s)* 134
- 4.1.5 *Ondertekening* 135
- 4.1.6 *Aanhef* 135
- 4.1.7 *Slotformule* 135
- 4.1.8 *Terminologie en voorbeeldzinnen* 137

- 4.2 Bestellingen, orders, (koop)overeenkomsten 151
- 4.2.1 *Afnemer* 153
- 4.2.2 *Leverancier* 156

- 4.3 Facturen e.d. 159
- 4.3.1 *Facturen* 159
- 4.3.2 *Betalingen* 161
- 4.3.3 *Aanmaningen* 163

- 4.4 Inlichtingen 165
- 4.4.1 *Informatie inwinnen* 166
- 4.4.2 *Informatie verstrekken* 168

- 4.5 Klachten 171
- 4.5.1 *Afnemer* 173
- 4.5.2 *Leverancier* 177

- 4.6 Levering, transport, douane 181
- 4.6.1 *Afnemer* 183
- 4.6.2 *Leverancier* 185

- 4.7 Offertes 187
- 4.7.1 *Afnemer* 187
- 4.7.2 *Leverancier* 189

- 4.8 Personeelszaken 191
- 4.8.1 *Tips en informatie* 191
- 4.8.2 *Voorbeeldzinnen* 193

- 4.9 Public relations 203
- 4.9.1 *Reclame* 206
- 4.9.2 *Uitnodigingen* 207
- 4.9.3 *Vestiging bedrijf* 208
- 4.9.4 *Wijzigingen* 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 Gedachtestreepjes 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 overlappingen. 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 correspondentielearmethoden. 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