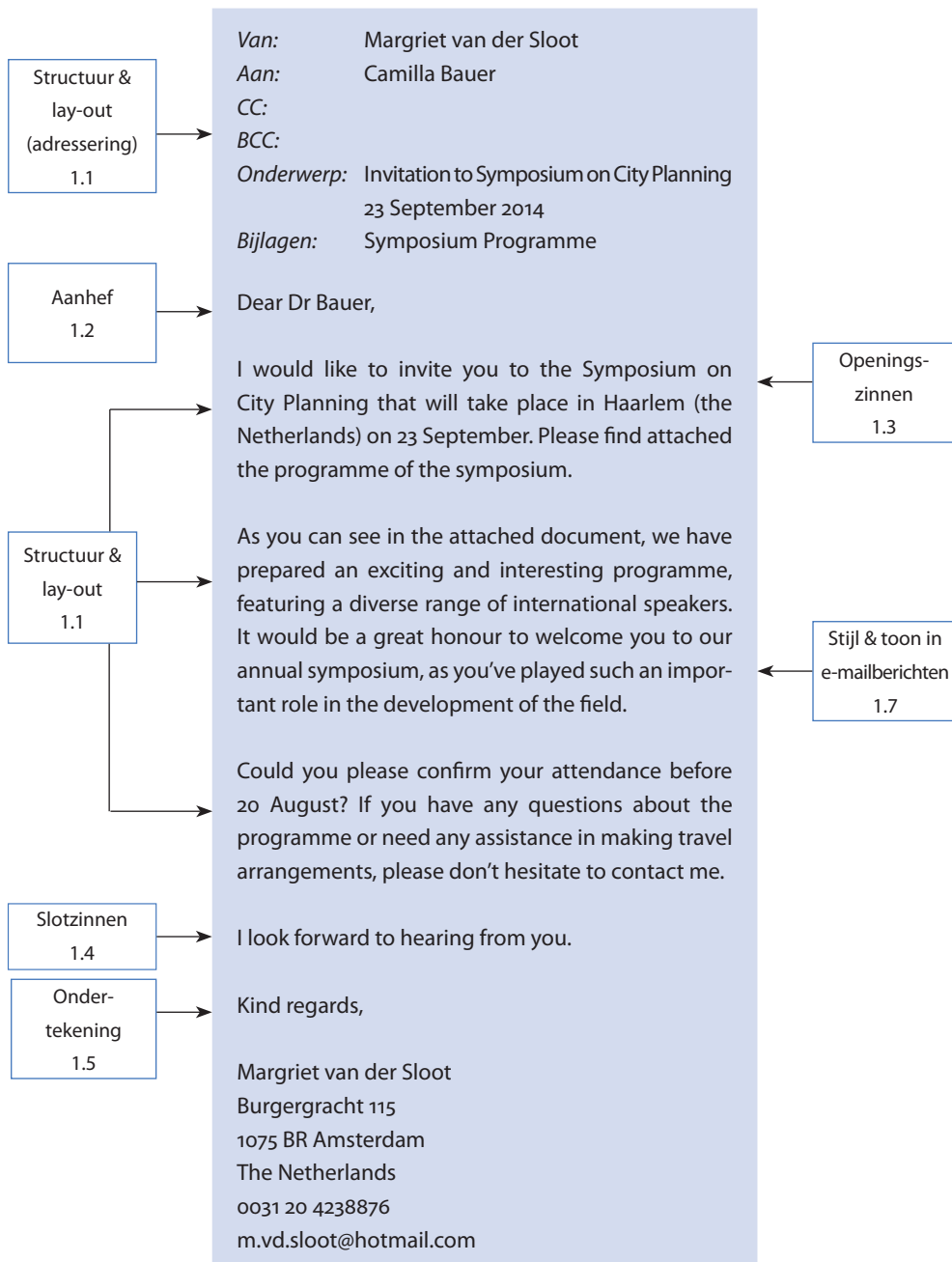


Hoofdstuk 1: E-mail



E-mail is tegenwoordig niet meer weg te denken en je schrijft zelf waarschijnlijk dagelijks e-mailberichten. Misschien geldt dat in mindere mate voor zakelijke e-mailberichten. Toch is het belangrijk dat je weet hoe je een goede zakelijke e-mail schrijft. In dit hoofdstuk richten we ons op de opbouw, lay-out en stijl van zulke e-mailberichten. Daarbij leer je hoe je de persoon met wie je correspondeert het best kunt aanspreken, hoe je verschillende standaardzinnnetjes gebruikt en hoe je gemakkelijk een aantal veelgemaakte fouten kunt voorkomen. Ook leer je wat het verschil is tussen persoonlijke en zakelijke correspondentie.

1.1 Opbouw, lay-out en lengte van e-mails

E-mailberichten die voor professionele of zakelijke doeleinden worden gebruikt, volgen een vrij vaste opbouw. Dit maakt het voor zowel de schrijver als de lezer makkelijk om berichten snel op te kunnen stellen of juist te scannen. Zo bestaan professionele e-mailberichten naast de aanhef en afsluiting over het algemeen uit drie onderdelen: een inleidend deel, een middelste deel en een afsluitend deel. Het bericht als geheel wordt voorafgegaan door de adressering, waar de onderwerpregel deel van uitmaakt. Op elk van deze delen gaan we in deze paragraaf nader in. Ook gaan we in op de lengte van e-mails, die uiteraard kan variëren.

Adressering

Een e-mailbericht wordt altijd voorafgegaan door een aantal regels waarin adresseringsgegevens zijn opgenomen. Naast de regels voor de verzender en ontvanger zijn er ook regels die beginnen met de afkortingen *cc* (*carbon copy*) en *bcc* (*blind carbon copy*). Op beide regels kun je mailadressen opnemen van mensen van wie je wilt dat ze een kopie van het bericht ontvangen. Als je een adres op de *bcc*-regel plaatst, ziet de hoofdontvanger niet aan wie je een kopie hebt gestuurd. Als de ontvanger ziet dat zijn mailadres in de *cc* of *bcc* regels is opgenomen, bestaat de kans dat hij de informatie slechts ter kennisgeving aanneemt. Mocht je een reactie willen, dan kun je zijn adres beter opnemen in de regel bestemd voor de hoofdontvanger.

Een andere belangrijke regel in de adressering is de onderwerpregel of zogenaamde *subject line*. Deze kun je gebruiken om kort samen te vatten wat de hoofdboodschap van je bericht is. Juist omdat mensen tegenwoordig veel e-mailberichten op een dag ontvangen, doe je er goed aan deze regel effectief te gebruiken. Dan ziet de ontvanger in één oogopslag waar het bericht over gaat.

Opbouw en lay-out

De drie hoofdonderdelen uit het bericht zelf – de inleiding, het middenstuk en de afsluiting – hebben ieder hun eigen functie:

Inleidend deel:	Hierin geef je aan waarom je de mail stuurt of waarop je reageert.
Middelste gedeelte:	Hierin licht je de hoofdboodschap van het bericht verder toe.
Afsluitend deel:	Hierin geef je aan of en wat voor reactie je wenst/verwacht. Verder sluit je op een vriendelijke manier af.

Omdat e-mailberichten meestal vanaf een smartphone, tablet of beeldscherm gelezen worden, werkt het overzichtelijk om de aparte onderdelen te scheiden door middel van een witregel.

Oefening 1

Beoordeel de volgende *subject lines*: weet de ontvanger in één oogopslag waar het bericht over gaat? Motiveer je antwoord.

1 Subject:	Question
2 Subject:	Reschedule English class from 4 to 10 Nov.?
3 Subject:	Invitation
4 Subject:	Question about trainee programme
5 Subject:	Invitation to meeting about 'dealing with stress at work' on 13 May

Oefening 2

Lees de volgende gedetailleerde e-mail aandachtig. In dit bericht staan het inleidende deel, het middelste gedeelte en het afsluitende deel niet op de goede plek. Identificeer de verschillende onderdelen door van ieder onderdeel het eerste en laatste woord op te schrijven en geef met behulp van nummers (1, 2, 3) de juiste volgorde aan.

<p>Aan: william.anderson@unilever.com CC: marloes.steenbergen@asma.com Onderwerp: invitation to annual meeting ASMA</p>
<p>Dear Mr Anderson,</p> <p>I will give you some basic information about ASMA. The association was founded in 2001 by a small group of Dutch marketing students at the Hogeschool of Amsterdam. The main activities of our association include organising lectures and mini-conferences for Dutch marketing students, arranging company visits and establishing international relations with foreign companies and universities. If you would like to read more about our association, you can visit our website at www.asma.nl. We will start our annual meeting by giving an overview of the activities that were organised this past academic year. We have invited all the people who either helped to organise the activities or who participated in them. This means that you can meet a wide variety of people, such as international businessmen who work in the field of</p>

marketing and many national and international marketing students. There will also be an award ceremony for the student who was elected top marketing student of the year. We will end the day with dinner and drinks at the Hilton Hotel restaurant.

I would like to invite you to the annual meeting of the Amsterdam Students' Marketing Association (ASMA). The meeting will take place at the Hilton Hotel in Amsterdam on 19 May. We would very much appreciate your attendance as an expert in the field of Marketing.

If you have any questions or if you require further information, please do not hesitate to contact me. Could you please let me know if you will be able to attend the annual meeting? I would once more like to stress that your attendance would be greatly appreciated.

Kind regards,

Marloes Steenberg

Lengte

In principe is het advies voor e-mailberichten om ze zo beknopt mogelijk te houden, omdat de berichten van een telefoon, tablet of beeldscherm gelezen worden. Uiteraard wordt de lengte bepaald door verschillende factoren. Zo is een eerste e-mail die je aan een nieuw contactpersoon richt vaak een stuk uitgebreider en gedetailleerder dan de berichten die je stuurt wanneer je over en weer met iemand mailt. Als je veelvuldig met iemand mailt, zul je merken dat je bepaalde onderdelen ook weg gaat laten, zelfs in een zakelijke context. Vaak beperkt men zich dan tot de kern van het bericht, waardoor een e-mail soms maar uit één of twee volledige zinnen bestaat. Als je niet goed weet wat gebruikelijk is in een bepaalde situatie of context, kun je ook een voorbeeld nemen aan de berichten die je ontvangt van de persoon met wie je over en weer e-mailt.

1.2 Aanhef: hoe spreek je iemand aan?

In de aanhef van een e-mail staat de naam van degene aan wie je het bericht stuurt. Als je een zakelijke e-mail stuurt aan iemand die je niet persoonlijk kent, is het gebruikelijk om iemand aan te spreken met *Dear*, gevolgd door een aanspreektitel en de achternaam, zoals *Dear Mr Cordova*. De aanspreektitel voor mannen is *Mr* en voor vrouwen is de meest gangbare aanspreekvorm tegenwoordig *Ms* (spreek uit als /miz/). De aanspreekvorm *Mrs* was altijd de meest gebruikelijke voor vrouwen. Deze geeft echter expliciet aan dat een vrouw getrouwd is en omdat we dit vaak niet weten van iemand die we niet kennen, is de titel geleidelijk vervangen door *Ms*. Deze wordt voor zowel getrouwde als ongetrouwde vrouwen gebruikt. Let er verder op dat de afkortingen *Mr* en *Ms* nooit voluit

worden geschreven en in het Brits-Engels niet gevolgd worden door een punt. In het Amerikaans-Engels worden de afkortingen wel gevolgd door een punt.

Verder is het niet gebruikelijk om initialen op te nemen in de aanhef en ook niet om iemand aan te spreken met zowel de voor- als de achternaam. Een verschil tussen het Engels en het Nederlands is dat alle aanspreektitels in het Engels met een hoofdletter worden geschreven, terwijl dit in het Nederlands met een kleine letter gebeurt, zoals *Beste mevrouw Bloemer*.

Nederlands	Brits-Engels	Amerikaans-Engels
meneer	Mr	Mr.
mevrouw	Ms (<i>standaard</i>) Minder gebruikelijk: Mrs (<i>getrouwde vrouw</i>) Miss (<i>ongetrouwde vrouw</i>)	Ms. Mrs. Miss
naam geadresseerde onbekend	Sir OF Madam	Sir OF Madam
naam en geslacht geadresseerde onbekend	Sir/Madam	Sir/Madam

Bij zakelijke e-mailberichten kan het voorkomen dat je een bericht stuurt aan een organisatie of instantie, maar geen naam hebt van de contactpersoon aan wie je het bericht kunt richten. In deze gevallen kun je een algemene aanhef gebruiken als *Dear Conference Organiser*, *Dear Member of the Organising Committee*, *Dear All*, *Dear Webmaster*. Let erop dat al deze titels in het Engels met een hoofdletter geschreven worden.

Als je een persoonlijke e-mail stuurt of een bericht stuurt naar iemand met wie je regelmatig correspondeert, kun je de aanhef informeel houden. Je kunt iemand dan aanspreken met *Hello* of *Hi*, gevolgd door de voornaam.

Oefening 3

In het volgende lijstje zie je telkens twee varianten om iemand aan te spreken. Een van deze varianten is goed en de andere is fout. Kies de goede variant en markeer deze met een vinkje. Geef aan wat er mis is met de foute variant.

1 Dear Ms Pascual	✓	Dear ms Pascual	✗	Reden: Ms wordt met hoofdletter geschreven.
2 Dear Mr. Fournier		Dear Fabien Fournier		Reden:
3 Dear colleague		Dear Colleague		Reden:
4 Hi Ms Schulz		Dear Ms Schulz		Reden:
5 Dear Professor Doyle		Hi prof. Doyle		Reden:
6 Hello M. Bruno		Hello Michael		Reden:
7 Dear Mister Greenleaf		Dear Mr. Greenleaf		Reden:
8 Dear Madam Bauer		Dear Ms Bauer		Reden:

1.3 Openingszinnen: hoe begin je een e-mail?

In 1.1 kon je al lezen dat je in de eerste zin van een e-mail aangeeft waarom je het bericht schrijft of waarop je reageert. Omdat de openingszin zo'n duidelijke functie heeft, bestaan er veel standaard openingszinnen. Je vindt deze in onderstaande overzichten, onderverdeeld naar verschillende beginsituaties.

Reactie op een e-mail/telefoongesprek:

Nederlands	Engels
Dank u voor uw e-mail van ...	Thank you for your email of ...
Terugkomend op uw e-mail ...	Further to your last email ...
Dank u voor uw bericht. Ik reageer zo snel mogelijk.	Thank you for your message. I'll get back to you as soon as possible.
Naar aanleiding van ons telefoongesprek van ...	Further to our telephone conversation of ... Following upon our telephone conversation of ...
Zoals beloofd in ons telefoongesprek van ..., stuur ik u hierbij ...	As we agreed on the phone ..., I am sending you ...
Naar aanleiding van ons recente telefoongesprek over ...	With reference to our recent telephone conversation about ...
Mijn excuses voor mijn late reactie.	I would like to apologise for my late reply.

Reden aangeven voor het schrijven van een e-mail:

Nederlands	Engels
Ik schrijf u naar aanleiding van ...	I am writing in connection with ...
Ik schrijf u met betrekking tot ...	I am writing with regard to ...
Ik heb uw naam gekregen van ...	Your name was given to me by ...
We willen graag aangeven dat ...	We would like to point out that ...
Hierbij bevestig ik de ontvangst van ...	I write to confirm that I have received ...
Het spijt mij u te moeten meedelen dat ...	I very much regret to inform you that ...
Ik schrijf/benader u naar aanleiding van ...	I am writing in connection with ...

Verzoek om informatie en reactie op verzoek om informatie:

Nederlands	Engels
Graag zou ik meer informatie ontvangen over ...	I'm interested in receiving information about ...
Dank u voor uw vraag van ... over ...	Thank you for your enquiry of ... about ...
Zoals gevraagd, stuur ik u hierbij ...	As requested, I am sending you ...

Een uitnodiging sturen en reageren op een uitnodiging:

Nederlands	Engels
Hierbij nodig ik u graag uit voor ...	I would like to invite you to ...
Wij zouden het leuk vinden / het zou ons verheugen als u ... zou willen bijwonen.	We would be very pleased if you could come to ...
Dank u voor uw uitnodiging.	Thank you for your kind invitation.
Hierbij wil ik u laten weten dat ik graag kom naar ...	I would be delighted to attend ...
Helaas kan ik ... niet bijwonen.	Unfortunately, I'm not able to attend ...
Hierbij dank ik u hartelijk voor uw uitnodiging voor ...	It was a great pleasure to receive your invitation to ...

Een afspraak maken of bevestigen:

Nederlands	Engels
Graag wil ik de tijd vaststellen voor onze afspraak. Welke tijd zou u schikken?	I'm writing to arrange a time for our meeting. What time would be convenient for you?
Graag bevestig ik hierbij ...	I'd like to confirm ...

Verwijzen naar een bijlage:

Nederlands	Engels
Als bijlage vindt u ...	Please find attached ...
Hierbij stuur ik u ... als bijlage.	I'm sending you ... as an attachment.

*Veelgemaakte fouten: false friends*

Als je in een taal schrijft die zo nauw verwant is als het Engels is aan het Nederlands, is het goed om je bewust te zijn van zogenaamde *false friends*. Dit zijn Engelse woorden die veel lijken op het Nederlandse woord dat je in gedachten hebt, maar iets anders betekenen of op een andere manier gebruikt worden. Zo is het Engelse *hereby* een *false friend* van het Nederlandse woord 'hierbij' in de zin 'Hierbij stuur ik je de gevraagde documenten.' Het woord *hereby* bestaat wel in het Engels, maar wordt niet in e-mails gebruikt. Je gebruikt *hereby* in het Engels als je in een formele situatie, zoals een ceremonie, zegt wat je aan het doen bent: *I hereby pronounce you husband and wife*. Nederlanders beginnen een e-mail of brief vaak met 'hierbij' omdat ze de zin niet met *ik* of *wij* willen beginnen. In het Engels is het echter prima om de zin met *I* of *We* te beginnen.

Nederlands:	Hierbij stuur ik je de gevraagde documenten.
Letterlijke (foute) vertaling:	Hereby I send you the requested documents.
Goede Engelse vertaling:	Please find attached the requested documents.

Als je gewend bent *hereby* in praktisch iedere e-mail te gebruiken en op zoek bent naar een alternatief, vervang het dan niet door *herewith*. Ook dit is een heel formeel woord dat vooral in zeer formele brieven wordt gebruikt en alleen als er ook daadwerkelijk iets wordt bijgevoegd. Gangbaarder is dan echter om *attached* (bij e-mails) of *enclosed* (bij brieven) te gebruiken.

Oefening 4

Schrijf de openingszinnen voor de volgende e-mailberichten.

- 1 Je bevestigt een afspraak die zal plaatsvinden op 13 maart om 16.00 uur.
- 2 Je bedankt voor de uitnodiging voor een congres en geeft aan het congres niet te kunnen bijwonen.
- 3 Je stuurt een routebeschrijving, zoals beloofd in het telefoongesprek van vanochtend.
- 4 Je stuurt een uitnodiging voor een vergadering die volgende week woensdag om 10.00 uur plaatsvindt.
- 5 Je vraagt informatie aan over de masterprogramma's aan de universiteit van Cambridge.

Oefening 5

In de volgende e-mailberichten ontbreekt de openingszin. Lees de berichten en voeg bij ieder bericht een gepaste openingszin toe. Je kunt hierbij gebruikmaken van de standaard openingszinnen in deze paragraaf.

Dear Sarah,	I
.....	
Could you send me the directions to the venue? And would you take the car or the bus?	
I'm really looking forward to the conference.	
Best wishes,	
Peter	

Dear Mr McDonald,	II
.....	
At the moment I'm studying physical science at the Hogeschool of Rotterdam and I'm considering doing my Master's degree at your university. The information might help me in selecting the school that relates best to the criteria that I have in mind.	
I look forward to your reply.	
Kind regards,	

Dear Mike, III

.....

I've been out of the country on business for a few weeks. I'm afraid I can't answer your questions, but I hope my colleague can answer them and I will therefore forward your message to him.

I would like to apologise once again.

Kind regards,

Margaret Jones

Dear Ms Weber, IV

.....

I don't know if it's possible to reschedule the meeting, but I would be able to attend on Thursday morning.

I apologise for any inconvenience caused.

Kind regards,

Tom Cotton

Oefening 6

In de volgende openingszinnen zijn de onderstreepte woorden *false friends*.

- Bepaal op welk Nederlands woord het Engelse woord lijkt.
 - Zoek op wat het Engelse woord betekent en hoe het in het Engels wordt gebruikt.
 - Schrijf op welk Engels woord de schrijver had moeten gebruiken.
- Thank you for your reaction to my email.
 - With reference to the advertisement I saw on your website, I am interested in applying for the function of Marketing Manager.
 - I received your email address via a colleague.
 - First of all, I would like to give my excuses for my late reply.
 - You can eventually reach me by phone, should you have any questions.
 - Could you please let us know as soon as possible whether the concept version of the report is acceptable to you?



Veelgemaakte fouten: zinnen met een bepaling van verleden tijd

Er zijn belangrijke verschillen tussen het Nederlands en het Engels in het gebruik van de tijden (zie ook G6). Eén daarvan is het verschil in het gebruik van de verleden tijd. Zo vertalen veel Nederlanders de volgende zin vaak letterlijk in het Engels, waarbij ze een fout maken met de tijd:

Nederlands:	Ik <i>heb</i> je gisteren een e-mail <i>gestuurd</i> .
Letterlijke (foute) vertaling:	I <i>have sent</i> you an email yesterday.
Correcte vertaling:	I <i>sent</i> you an email yesterday.

De letterlijke vertaling is fout omdat je in het Engels niet de voltooid tijd (*have + sent*) kunt gebruiken als er in de zin een bepaling van verleden tijd staat (*yesterday*). In het Engels gebruik je altijd de *onvoltooid* verleden tijd (*sent* zonder *have*) als iets in het verleden plaatsvond en als deze handeling helemaal voorbij is (let daarbij op signaalwoorden als *yesterday, last week/year, ... ago, in 2013, the other day* enzovoort). Dit is anders in het Nederlands, waar je wél de voltooid tegenwoordige tijd (*heb + gestuurd*) kunt gebruiken, ook al staat er een tijdsbepaling als *gisteren* in de zin.



Valkuil: datum en tijd in het Engels

Omdat je in e-mailberichten vaak verwijst naar een tijdstip of datum, is het goed om je bewust te zijn van een paar verschillen tussen het Nederlands en het Engels. Zo schrijf je in het Engels alle dagen van de week en alle maanden met een hoofdletter.

Nederlands	Engels
Dank u wel voor uw e-mail van <i>maandag</i> 23 april.	Thank you for your email of <i>Monday</i> 23 <i>April</i> .

Naast de verschillen tussen het Engels en het Nederlands, bestaat er ook een belangrijk verschil tussen het Brits-Engels en het Amerikaans-Engels in het schrijven van de datum. Zo is de volgorde in het Brits-Engels, net als in het Nederlands: dag/maand/jaar. In het Amerikaans-Engels is dit: maand/dag/jaar. Om eventuele verwarring en misverstanden te voorkomen, kun je de maand het best voluit schrijven (bv. *November* in plaats van *11*).

Nederlands	Brits-Engels	Amerikaans-Engels
4/5/2014 = 4 mei 2014	4/5/2014 = 4 May 2014	4/5/2014 = 5 April 2014

Tot slot wordt de tijd ook anders geschreven in het Engels. Dit komt doordat Engelstalige landen werken met de 12 uursklok in tegenstelling tot de 24 uursklok. Voor tijden vóór 12 's middags gebruik je *a.m.* (*ante meridiem*) en voor tijden na 12 uur 's middags *p.m.* (*post meridiem*):

- a.m. = vanaf 12 uur 's nachts tot 12 's middags
- p.m. = vanaf 12 uur 's middags tot 12 uur 's nachts
- 12 uur 's middags = noon
- 12 uur 's nachts = midnight