

Andrew en Astrid Baxter

Handboek zakelijk Engels

Tweede druk

Sdu Uitgevers, Den Haag

Meer informatie over deze en andere uitgaven kun je verkrijgen bij:

Sdu Klantenservice

Postbus 20014

2500 EA Den Haag

tel.: 070 – 378 98 80

www.sdu.nl/klantenservice

© 2011 Sdu Uitgevers bv, Den Haag

Academic Service is een imprint van Sdu Uitgevers bv.

1^e druk 2004

2^e druk 2011

Omslag: Studio Jan de Boer, Amsterdam

Zetwerk: Holland Graphics, Amsterdam

ISBN 978 90 12 58279 7

NUR 632

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten en databankrechten ten aanzien van deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden. Deze rechten berusten bij Sdu Uitgevers bv.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave 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 reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 h Auteurswet, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich te wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro). Voor het overnemen van een gedeelte van deze uitgave ten behoeve van commerciële doeleinden dient men zich te wenden tot de uitgever.

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, kan voor de afwezigheid van eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden de auteur(s), redacteur(en) en uitgever deswege geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventueel voorkomende fouten en onvolledigheden.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the publisher's prior consent.

While every effort has been made to ensure the reliability of the information presented in this publication, Sdu Uitgevers neither guarantees the accuracy of the data contained herein nor accepts responsibility for errors or omissions or their consequences.

Inhoud

Voorwoord	9
I Engels op de werkvloer	11
1 Inleiding	13
1.1 <i>Dunglish</i>	13
1.2 <i>Wat voor Engels?</i>	14
1.3 <i>Culturele aspecten</i>	14
1.4 <i>Europa vs. Amerika</i>	15
1.5 <i>Veelvoorkomende situaties op de werkvloer</i>	15
2 Communiceren	17
2.1 <i>Brieven</i>	17
2.2 <i>E-mail</i>	39
2.3 <i>Overige vormen van correspondentie</i>	43
2.4 <i>Sociale media: LinkedIn, Facebook, Twitter</i>	47
3 Rapporteren	55
3.1 <i>De opbouw van een rapport</i>	55
3.2 <i>De kern van een rapport</i>	56
3.3 <i>De vaste tekstonderdelen van een rapport</i>	65
3.4 <i>Tabellen en grafieken</i>	74
3.5 <i>Toon en stijl</i>	77
4 Telefoneren	81
4.1 <i>Algemene tips</i>	81
4.2 <i>Zelf iemand opbellen</i>	81
4.3 <i>Gebeld worden</i>	84
4.4 <i>Conference calls</i>	86
4.5 <i>Hardop spellen</i>	87
4.6 <i>Veelvoorkomende woorden en zinnen</i>	90

5	Presenteren	91
5.1	<i>Algemene aandachtspunten</i>	91
5.2	<i>Overgangen maken</i>	92
5.3	<i>Omgaan met vragen</i>	96
5.4	<i>Visuele hulpmiddelen</i>	97
5.5	<i>Je presentatie aan elkaar praten</i>	102
5.6	<i>PowerPoint-tips</i>	104
6	Vergaderen	107
6.1	<i>Typische vergadertaal</i>	107
6.2	<i>Het beleggen van een vergadering en de agendapunten</i>	111
6.3	<i>Voorbeeldzinnen voor vergadersituaties</i>	115
6.4	<i>Notulen</i>	123
7	Onderhandelen	129
7.1	<i>Fasen in een onderhandeling</i>	129
7.2	<i>Het onderhandelingsproces in het Engels</i>	131
8	De arbeidsmarkt: personeel werven en solliciteren	141
8.1	<i>Personeelsadvertenties</i>	141
8.2	<i>Ontvangstbevestiging</i>	150
8.3	<i>Kandidaten uitnodigen voor een sollicitatiegesprek</i>	151
8.4	<i>Het sollicitatiegesprek</i>	151
8.5	<i>Referenties natrekken</i>	155
8.6	<i>Een baan aanbieden</i>	156
8.7	<i>Een sollicitant afwijzen</i>	157
8.8	<i>Aanbevelingsbrieven</i>	159
8.9	<i>Visitekaartjes</i>	161
8.10	<i>Sollicitatiebrieven</i>	163
8.11	<i>Curriculum vitae</i>	165
9	Communiceren met de buitenwereld: brochures, persberichten en websites	173
9.1	<i>Basisprincipes</i>	173
9.2	<i>Brochures</i>	175
9.3	<i>Persberichten</i>	177
9.4	<i>Websites</i>	185
9.5	<i>Vocabulaire voor marketingcommunicatie</i>	189
10	Sociale gelegenheden	193
10.1	<i>Een praatje maken</i>	193
10.2	<i>Conferenties</i>	196

10.3	<i>Feestjes en recepties</i>	198
10.4	<i>Uit eten</i>	199
10.5	<i>Praten over je werk</i>	201
10.6	<i>Mensen uitnodigen</i>	202
10.7	<i>Afscheid nemen</i>	207
II	Taalkundige valkuilen	209
11	Grammatica	211
11.1	<i>Verwijzing naar het verleden: gebruik de o.v.t.</i>	211
11.2	<i>Zinnen met if en when</i>	212
11.3	<i>'Zou' niet vertalen met should</i>	215
11.4	<i>Asking, advising en recommending</i>	215
11.5	<i>Enkelvoud of meervoud?</i>	217
11.6	<i>Which of what?</i>	219
11.7	<i>Koppen en titels in het Engels</i>	220
11.8	<i>Dangling constructions</i>	223
11.9	<i>Inversie van onderwerp en persoonsvorm</i>	224
12	Spelling	227
12.1	<i>De spellingchecker</i>	227
12.2	<i>Veelgemaakte spelfouten</i>	228
13	Leestekens	241
13.1	<i>De leestekens op een rijtje</i>	241
13.2	<i>Checklist voor interpunctie</i>	242
13.3	<i>Veelgemaakte fouten met leestekens</i>	246
14	Woordkeuze	255
14.1	<i>Voorzetsels</i>	255
14.2	<i>Afkortingen</i>	255
14.3	<i>Vertaling van het Nederlandse 'er'</i>	256
14.4	<i>'Het is' en 'het zijn'</i>	257
14.5	<i>In case</i>	259
14.6	<i>Please</i>	260
14.7	<i>Negatieve bijvoeglijke naamwoorden</i>	260
14.8	<i>False friends</i>	262
15	Verschillen tussen Brits en Amerikaans Engels	271
15.1	<i>Grammatica</i>	271
15.2	<i>Spelling</i>	273
15.3	<i>Vocabulaire</i>	276

15.4	<i>Algemene verschillen</i>	279
III	Verbeter je stijl	283
16	Helder en concreet formuleren	285
16.1	<i>De juiste woorden</i>	285
16.2	<i>De juiste zinnen</i>	287
16.3	<i>De juiste volgorde</i>	288
16.4	<i>De juiste balans</i>	290
16.5	<i>De juiste dynamiek</i>	293
16.6	<i>De juiste uitstraling</i>	298
17	Structuur verhelderen	301
17.1	<i>Tijdsbepalingen</i>	301
17.2	<i>Opsommen</i>	303
17.3	<i>Samenvatten</i>	304
17.4	<i>Toevoegen</i>	304
17.5	<i>Toespitsen en herformuleren</i>	305
17.6	<i>Voorbeelden geven</i>	306
17.7	<i>Oorzaak</i>	306
17.8	<i>Reden</i>	308
17.9	<i>Overtuigen</i>	308
17.10	<i>Vergelijkingen</i>	309
17.11	<i>Tegenstellingen</i>	309
17.12	<i>Uitzonderingen</i>	311
18	Algemene principes van correcte stijl	313
18.1	<i>Sekseneutraal taalgebruik</i>	313
18.2	<i>Over Nederlandse begrippen schrijven</i>	314
18.3	<i>Namen van landen, plaatsen en nationaliteiten</i>	316
18.4	<i>Getallen in Engelse teksten</i>	317
18.5	<i>Lijsten</i>	320
18.6	<i>Streepjes in bijvoeglijk gebruikte woordcombinaties</i>	323
IV	Bijlagen	325
	Bijlage 1 Afkortingen	327
	Bijlage 2 Nuttige adressen en websites	335
	Geraadpleegde literatuur	339
	Index	341

Voorwoord

Deze tweede, herziene editie van het *Handboek zakelijk Engels* is een opgefriste versie van onze eerste uitgave in 2004. Een aantal elementen uit de eerste editie zijn inmiddels gedateerd. Die hebben we ofwel vervangen met nieuwe inzichten of zelfs helemaal weggelaten. Daarnaast hebben we rekening gehouden met de sterk veranderde omgeving waarin het zakelijk verkeer plaatsvindt, met name op het gebied van internet, e-mail en sociale media.

Dit boek is bedoeld voor iedereen die tijdens werk of studie met het Engels te maken heeft of krijgt en al een goede basiskennis heeft. Het is dan ook geen grammaticaboek of leerboek, maar een handig naslagwerk vol bruikbare voorbeelden en tips om op een verantwoorde wijze met het Engels om te kunnen gaan in een werkomgeving.

Deel 1 is het meest omvangrijk en behandelt verschillende situaties op de werkvloer waarbinnen het Engels regelmatig wordt gehanteerd. Zo kun je per situatie opzoeken hoe je je kunt voorbereiden op bijvoorbeeld vergaderingen, onderhandelingen of sociale gelegenheden. Je kunt nakijken of er nog bepaalde zaken zijn waarmee je je rapporten, e-mails of brochures doeltreffender kunt maken en wat voor soort Engels je in welke omstandigheden het beste kunt gebruiken. Ook gaan we kort in op de *social media*, met name LinkedIn, Facebook en Twitter. Verder vind je in de diverse hoofdstukken veel informatie en handige voorbeeldzinnen waarmee je overtuigender overkomt in het Engels.

In deel 2 vind je vijf hoofdstukken waarin beruchte taalkundige struikelblokken worden behandeld op het gebied van grammatica, spelling, interpunctie en woordkeuze. Als je daar regelmatig een blik op werpt, zul je onbewust gemaakte fouten steeds vaker weten te voorkomen. Dit deel gaat tevens in op de verschillen tussen het Brits en het Amerikaans Engels.

Deel 3 is gewijd aan het verbeteren van je stijl in het Engels. Hier vind je tips om duidelijk en concreet te formuleren en de structuur van je tekst te verhelderen.

Omdat bij verschillende thema's en onderwerpen soms dezelfde kwesties relevant zijn, zul je af en toe wat herhaling tegenkomen. Dit is een bewuste keuze. Je ziet dan steeds in één oogopslag alle relevante informatie bij elkaar, waardoor je minder snel een punt mist. Uiteraard verwijzen we ook regelmatig naar andere hoofdstukken als dat relevant is.

Dit boek is tot stand gekomen dankzij de hulp en input van vele collega's, klanten en vakgenoten. Het werken met taal is een dynamische bezigheid, en wij waarderen het enorm dat we met zo veel mensen uit zo veel verschillende vakgebieden iedere dag weer zo prettig kunnen samenwerken.

Andy en Astrid Baxter
Hilversum, augustus 2011

PS: Wil je iets vragen, heb je een opmerking over dit boek of suggesties voor verbetering of aanvulling? Schroom niet om ons te e-mailen op desk@baxtercommunications.com.

I Engels op de werkvloer

- 1 **Inleiding**
- 2 **Communiceren**
- 3 **Rapporteren**
- 4 **Telefoneren**
- 5 **Presenteren**
- 6 **Vergaderen**
- 7 **Onderhandelen**
- 8 **De arbeidsmarkt: personeel werven en solliciteren**
- 9 **Communiceren met de buitenwereld: brochures, persberichten en websites**
- 10 **Sociale gelegenheden**

Het Engels is niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Helemaal met de opkomst van internet wordt het Engels steeds meer gebruikt om wereldwijd te communiceren. Ook in het bedrijfsleven is de grote rol van het Engels duidelijk merkbaar. Bedrijven hebben steeds vaker klanten in het buitenland en nemen ook regelmatig niet-Nederlandse werknemers aan. Om goed met iedereen te kunnen blijven communiceren, is er een gemeenschappelijk taal nodig, en het Engels ligt dan al snel voor de hand. Bij sommige multinationals is het Engels zelfs de officiële voertaal en communiceren alle werknemers met elkaar in het Engels. Als gevolg van deze toenemende internationalisering en de globalisering moeten daarom steeds meer mensen voor hun werk het Engels op hoog niveau beheersen. De volgende tien hoofdstukken helpen je op weg in verschillende situaties op de werkvloer.

1 Inleiding

Het Engels als internationaal communicatiemiddel wordt steeds belangrijker. Niet alleen in de internationale politiek en het toerisme is het langzamerhand de voertaal geworden, ook in het bedrijfsleven, het onderwijs en op internet blijkt deze taal hét universele communicatiemiddel te zijn. Feitelijk is het Engels wereldwijd een belangrijke *lingua franca*: een taal die men gebruikt om met anderstaligen te communiceren. Om effectief en op hoog niveau in deze *lingua franca* te kunnen communiceren, moeten we ervoor blijven waken dat er geen misverstanden ontstaan door foutief of onduidelijk taalgebruik, schriftelijk dan wel mondeling.

1.1 Dnglish

Nederland telt relatief veel inwoners die het Engels in meerdere of mindere mate beheersen. Buitenlandse gasten kunnen zich hier dan ook gemakkelijk verstaanbaar maken; de taalvaardigheid van Nederlanders maakt op hen vaak bijzonder veel indruk. Maar dat betekent niet dat het Engels dat het gros van de Nederlandse bevolking spreekt en schrijft ook altijd correct is. Veel door Nederlanders gemaakte fouten raken snel ingeburgerd en worden zelfs na verloop van tijd gezien als ‘goed Engels’. Het *Dnglish* – een samentrekking van Dutch English – dat hierdoor ontstaat, wordt daarom vaak ten onrechte gezien als *the real thing*.

De vraag is of het wel zo erg is om als buitenlander fouten te maken in het Engels. Bij het converseren in het Engels voegt een (niet al te zwaar) buitenlands accent en een enkele grammaticale fout vaak zelfs iets toe aan de charme en authenticiteit van een spreker. Dat wil zeggen, tot op zekere hoogte, want zodra dit tot verwarring of tot misverstanden leidt, verandert de zaak natuurlijk – zeker in het bedrijfsleven. Bovendien zou het internationaal gezien een behoorlijke chaos worden als ieder land zijn eigen variant van het Engels zou hanteren om over en weer te communiceren. Het is immers onmogelijk om alle subtiliteiten van het Spanglish, Frenglish en Chinglish enz. te doorgronden. Daarvoor moet je bijna eerst de moedertaal van de spreker beheersen. Het is daarom voor iedereen eenvoudiger om zich het ‘standaard-Engels’ zo goed mogelijk meester te maken.

1.2 Wat voor Engels?

De vele soorten Engels die er zijn in de wereld vormen voor veel mensen een struikelblok. Willen we in het Brits Engels of het Amerikaans Engels communiceren – of gewoon ‘internationaal’? We staan daar vaak onvoldoende bij stil. De verschillen zijn weliswaar subtiel, maar het staat slordig als je allerlei varianten door elkaar gebruikt, vooral in het geschreven Engels. Je zult dus een keuze moeten maken. Om te weten welk soort Engels bij jou of je werkomgeving past, moet je eerst bedenken wie je doelgroep is. Richt je je activiteiten specifiek op de Verenigde Staten, dan ligt het gebruik van Amerikaans Engels (en dus ook de Amerikaanse spelling) voor de hand. Richt je je daarentegen specifiek op Groot-Brittannië of Ierland, dan kun je beter Brits Engels gebruiken. Bedenk ook dat het nogal vreemd kan overkomen als een sterk Europees georiënteerd bedrijf het Amerikaans Engels als voertaal hanteert. En als je je richt op een internationale markt en ervoor kiest om alleen in het Engels te communiceren en niet in andere talen, dan moet je er rekening mee houden dat veel mensen die je materiaal lezen het Engels niet als moedertaal hebben. Je moet dan evengoed een keuze maken tussen de Britse of Amerikaanse spelling, maar je tekst mag qua woordgebruik niet te specifiek Brits of Amerikaans zijn. En zorg er ook voor dat het niet te moeilijk of te idiomatisch is, anders loop je het gevaar dat mensen je boodschap niet goed begrijpen.

1.3 Culturele aspecten

Goed communiceren in het Engels is uiteraard niet alleen een kwestie van de juiste grammatica- of spellingsregels toepassen. Ook culturele verschillen tussen Nederland en Engelstalige landen kunnen in mondelinge en schriftelijke communicatie een belangrijke rol spelen. Denk bijvoorbeeld aan het verschil tussen de manier waarop Amerikanen en Nederlanders de wereld bekijken. Amerikanen zijn over het algemeen zeer optimistisch ingesteld. Historisch gezien is dit optimisme niet zo verbazingwekkend: de eerste kolonisten en de vele generaties immigranten die hen later volgden, vertrokken bijna allemaal naar Amerika in de hoop op een nieuw leven en een nieuw begin. In Nederland is men over het algemeen wat nuchterder en pragmatischer van aard. ‘Doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg’ en ‘Niet je hoofd boven het maaiveld uitsteken’ zijn gevleugelde uitdrukkingen die zeer goed van toepassing zijn op de Nederlandse volksaard.

Ondanks de welbekende Nederlandse directheid, zijn Nederlanders vaak niet snel geneigd om tijdens een officiële gelegenheid zomaar een gesprek met een onbekende te beginnen. Nederlanders houden altijd een zekere mate van afstand die op Engelstaligen kan overkomen als onverschilligheid. Deze eigenschap is bijvoorbeeld goed te zien aan de Nederlandse gewoonte om te blijven zitten op

feestjes en zich niet onmiddellijk te begeven onder andere, onbekende gasten. In Engelstalige landen zijn er bij dergelijke gelegenheden vaak geen stoelen of zitplaatsen. Dit maakt het gemakkelijker om regelmatig van gesprekspartner te wisselen, wat dan ook van de aanwezigen verwacht wordt.

1.4 Europa vs. Amerika

Er zijn ook belangrijke verschillen tussen de West-Europese (inclusief de Britse) cultuur enerzijds en de Amerikaanse cultuur anderzijds, bijvoorbeeld in hoe men zichzelf en zijn waren of diensten aanprijst. Dit komt onder andere tot uiting in het *curriculum vitae* (of *résumé*, zoals Amerikanen het doorgaans noemen). Door de Amerikaanse mentaliteit om zichzelf als *the best* aan te prijzen en ook door de competitieve aard van de meeste Amerikanen, proberen sollicitanten vaak hun capaciteiten en werkverleden in zeer positieve bewoordingen aan de man te brengen. Amerikaanse werkgevers weten doorgaans goed hoe ze dit soort beschrijvingen moeten interpreteren en relativeren. Europeanen worden hier soms door geïmponeerd of beschouwen het als Amerikaanse bravoure. Zij zijn eerder geneigd zaken weer te geven zonder enige vorm van *window dressing*. Dat betekent echter ook dat Europese sollicitanten bij Amerikaanse bedrijven kunnen worden gezien als zwakkere kandidaten met een gebrek aan zelfvertrouwen, terwijl er alleen maar sprake is van culturele verschillen. Zeker iets om rekening mee te houden in het internationale circuit!

1.5 Veelvoorkomende situaties op de werkvloer

In de volgende hoofdstukken bespreken we het gebruik van het Engels in veelvoorkomende situaties op de werkvloer. Zo kun je per situatie een bepaald hoofdstuk nalezen en bekijken in hoeverre de voorbeeldzinnen of tips bruikbaar kunnen zijn, of het nu gaat om het schrijven van een e-mail of het invullen van een profiel op LinkedIn, het geven van een presentatie of het voorbereiden van belangrijke onderhandelingen.

2 Communiceren

In dit hoofdstuk gaan we in op verschillende vormen van communicatie: brieven, e-mails, faxen, memo's en sociale media.

2.1 Brieven

Brieven schrijven is in veel opzichten een technische aangelegenheid. Net als in het Nederlands worden Engelstalige brieven geschreven volgens bepaalde richtlijnen wat betreft vorm, inhoud en structuur. Hieronder bespreken we een aantal van de belangrijkste kenmerken van Britse en Amerikaanse vormconventies.

2.1.1 Lay-out

Er zijn grofweg twee manieren waarop een zakelijke brief in het Engels ingedeeld kan worden. De 'Britse stijl' wordt standaard gebruikt in Groot-Brittannië, Ierland en de meeste landen van het Gemenebest; de 'Amerikaanse stijl' in Noord-Amerika. Voor beide stijlen geldt dat de tekst tegen de linkerkantlijn wordt geplaatst, maar niet uitgevuld. De alinea's worden tegenwoordig door witregels van elkaar gescheiden. Vroeger werden de alinea's veelal van elkaar gescheiden door op de volgende regel te beginnen en in te springen. Dit zie je vaak alleen nog terug in heel formele brieven, voornamelijk in de Verenigde Staten.

Britse stijl

Bij een brief in Britse stijl begint elke regel langs de linkerkantlijn (zie afbeelding 2.1), net als bij een brief in het Nederlands. De datum staat echter meestal op de rechterhelft van het blad, net onder de adresgegevens van de geadresseerde.

Amerikaanse stijl

Het voornaamste verschil met de Britse stijl is dat de regels met de datum, de afsluiting, de naam van de ondergetekende en de functienaam beginnen vanaf de middenlijn, of zelfs een centimeter rechts daarvan (zie afbeelding 2.2). Alle andere regels beginnen aan de linkerkantlijn.

Afb. 2.1 De lay-out van een typisch Britse brief

Potter & Sons
66 Sandy Lane, Manchester M4 7 2LJ
Tel.: 0215-996183 Fax: 0215-996311
info@potterandsons.co.uk
www.potterandsons.co.uk

~~~~~  
CONFIDENTIAL  
Mr Thomas Jones  
Communications Manager  
Glassworks Ltd  
65 Apple Court  
London SW1 2EP

4 April 2012

Dear Mr Jones

**British-style letters**

This is an example of a letter written in British style. It is a format that is commonly used in the UK. It is also in use in many other English-speaking countries.

Notice that all lines start at the left margin. This uses fewer key strokes than the American style and is therefore preferred in business as being more economical.

The date at the top of this letter has been written in British style. Neither the salutation *Dear Mr Jones* nor the complimentary close *Yours sincerely* is followed by any punctuation. This 'open' style of punctuation is now the norm in Britain. It also accounts for why there is no full stop after *Ltd* or *Mr* above, or after the initial *N* below.

The complimentary close is the one used in letters that contain the name of the recipient in the salutation.

Yours sincerely

[Signature]

John Potter  
Managing Director

Enc (1)  
cc Ms N Gustafson

*Afb. 2.2 De lay-out van een typisch Amerikaanse brief*

Potter & Sons  
1256 Sherwood Avenue, Beachport, RI 12901  
Telephone: 215-996-4831 Fax: 215-996-3511  
info@pottersons.com  
www.pottersons.com

---

April 4, 2012

Mr. Thomas Jones  
Advertising Director  
Quick Copy, Inc.  
6599 State Street  
Portland, ME 04456

Dear Mr. Jones:

**American-style letters**

This is an example of a letter written in American style. It is a format that is commonly used in the USA. It is also in use (alongside the British style) in Canada.

Notice that the date and the complimentary close start at or slightly to the right of the centre. All the paragraphs in the body of the letter, however, start at the left margin.

The date at the top of this letter has been written in American style, and the salutation *Dear Mr. Thomas* is followed by a colon (:), as is usual in formal letters in the United States. The complimentary close *Sincerely yours* used below is also one that is used by many Americans.

Finally, you have probably noticed that *Mr.* and *Inc.* are written with a full stop (or “period” as the Americans call it). This style of punctuation also accounts for the comma after the complimentary close, and the period after *Ms* and the initial *N* below.

Sincerely yours,

John Potter  
President

1 Enclosure  
cc: Ms. N. Gustafson

### 2.1.2 De onderdelen van de brief

De Engelse brief bestaat uit verschillende basisonderdelen: de kop (briefhoofd), de adressering, de datum, de aanhef, aankondiging van het onderwerp, de kern (inhoud) en de slotformule en ondertekening. Hieronder gaan we kort in op de verschillende onderdelen.

#### **De kop (briefhoofd)**

Voor bedrijfscorrespondentie wordt veelal gebruikgemaakt van voorbedrukt briefpapier. Hierop staan meestal de bedrijfsnaam, het bezoekadres, het postbusnummer, de plaatsnaam en de postcode vermeld, telefoon- en eventueel faxnummers en het e-mailadres en de website van het bedrijf. Als Nederlandse afzender kun je ervoor kiezen het telefoonnummer te laten voorafgaan door +31 (het plus-teken geeft aan dat dit een landcode is en dat de beller eerst het internationale toegangsnummer dient in te toetsen).

Onder de kop kun je ook eventuele toevoegingen plaatsen, zoals CONFIDENTIAL (vertrouwelijk) of URGENT (dringend). Een dergelijke toevoeging wordt, net als in het Nederlands, geheel met hoofdletters geschreven.

#### **Het weergeven van telefoonnummers**

Nederlandse telefoonnummers kun je het beste op een van de volgende manieren weergeven:

+31 (0)20-6123867

+31 (0)20 6123867

+31 (0)20 612 3867

De vertaling van 'doorkiesnummer' is *direct dial no.* of *direct dial* en de vertaling van 'toestelnummer' is *extension*, meestal afgekort tot *ext.* Deze gegevens worden vaak tussen haakjes aangegeven na de naam van de desbetreffende functionaris en beginnen dan meestal met een hoofdletter.

Dealt with by: J. Smits (Direct dial no. +31 (0)70-653156)

Dealt with by: J. Smits (Ext. 256)

#### **De adressering**

De voorbeeldbrieven (afbeelding 2.1 en 2.2) geven de volgorde van de onderdelen in het adres duidelijk weer. Een interessant verschil met het Nederlands is dat de naam van de persoon aan wie je schrijft altijd op de bovenste regel gezet wordt. In het Engels wordt dus geen 't.a.v.'-regel gebruikt.

Vóór de naam van de ontvanger zet je een aanspreekvorm, zoals *Mr*, *Mrs*, *Miss*, *Ms* of *Dr*. De normale aanspreekvorm voor een man is *Mr*. Dit wordt altijd in de afgekorte vorm en met een hoofdletter geschreven. Achter *Mr* komt in het Amerikaans Engels een punt<sup>1</sup>, maar in het Brits of Australisch Engels meestal niet. Gewoonlijk spreek je een getrouwde vrouw aan met *Mrs* en een ongetrouwde vrouw met *Miss*. In veel Engelstalige landen, vooral in de Verenigde Staten en Groot-Brittannië, maar ook in Canada en Australië, wordt in het bedrijfsleven de neutrale titel *Ms* gebruikt voor alle vrouwen, ongeacht hun burgerlijke staat (zie ook 18.1.1).

### De datum

De datum kan ofwel onder de kop geplaatst worden, ofwel tussen de adressering en de aanhef. De voorbeeldbrieven (afbeelding 2.1 en 2.2) geven duidelijk de verschillen aan tussen de Britse en de Amerikaanse stijl.

In het Brits Engels is de normale volgorde dag-maand-jaar:

25 November 2013

In het Amerikaans Engels is de normale volgorde maand-dag-jaar, en staat er een komma voor het jaartal:

November 25, 2013

Schrijf de datum niet slechts in cijfers. Dit is niet alleen minder gebruikelijk in Engelstalige brieven, maar kan tevens tot verwarring leiden: 3/7/2013 betekent 3 juli 2013 in het Brits Engels, maar 7 maart 2013 in het Amerikaans Engels.

Gebruik in brieven geen afkortingen zoals *Oct.* of *'13*. Gebruik ook geen afkortingen zoals *1st*, *2nd*, *3rd* en *4th*. Dit is niet meer gebruikelijk in zakelijke brieven, behalve als je naar een dag verwijst zonder de maand te noemen, bijvoorbeeld *We hope to see you on the 25th*.

### Aandachtspunten voor de datum in een brief

Het is in een Engelse brief niet gebruikelijk om de plaatsnaam voor de datum te plaatsen.

Schrijf de naam van de maand altijd voluit en met een hoofdletter.

<sup>1</sup> In het Amerikaans Engels worden alle aanspreektitels gevolgd door een punt, behalve *Miss*.

### De aanhef

In de aanhef van een brief staat de naam van degene aan wie de brief is gericht. Hoe de aanhef luidt, hangt voornamelijk af van het feit of je degene aan wie je de brief schrijft persoonlijk kent of niet en wat de aard van de brief is.

Als de achternaam van de geadresseerde bekend is, neem je deze in de aanhef op. De achternaam wordt voorafgegaan door een aanspreektitel (*Mr, Mrs, Miss* of *Ms*) of een academische of militaire titel (*Dr, Professor, General* of *Admiral*). Je laat de initialen of de voornaam van de geadresseerde dan weg.

De laatste jaren zien we de variant *Dear Edward Brown* vaak opduiken. Veel mensen vinden het echter niet prettig om zo te worden aangesproken, omdat het de indruk wekt dat de brief door de computer vanuit een database is gegenereerd (en dat is ook vaak zo).

Als je de naam van de geadresseerde niet kent, of als je bewust afstandelijk of formeel wilt blijven, zijn er verschillende mogelijkheden voor de aanhef:

|                           |                          |    |                       |
|---------------------------|--------------------------|----|-----------------------|
| Je kent het geslacht      | <i>Dear Sir</i>          | of | <i>Dear Madam</i>     |
| Je kent het geslacht niet | <i>Dear Sir or Madam</i> | of | <i>Dear Sir/Madam</i> |

Als je de persoon in kwestie goed kent, kun je gewoon de voornaam gebruiken en schrijf je bijvoorbeeld: *Dear John, Dear Mary*.

### Interpunctie na de aanhef

In het Brits Engels wordt de komma na de aanhef steeds vaker weggelaten. In het Amerikaans Engels wordt de aanhef doorgaans gevolgd door een dubbele punt. In een minder formele persoonlijke brief wordt in het Amerikaans Engels ook wel een komma gebruikt.

### Aankondiging van het onderwerp

De aankondiging van het onderwerp (*subject line*) wordt in de Engelstalige brief meestal geplaatst ná de aanhef en vóór de eerste zin van de brief. De aankondiging moet duidelijk herkenbaar zijn, bijvoorbeeld door hem onderstreept, vet en/of in hoofdletters te zetten:

Dear Mr Simons

**Your claim for reimbursement of travel expenses**

Thank you for your letter dated ...

Omdat de *subject line* een soort kopje is (en meestal ook geen volledige zin), wordt hij niet afgesloten met een punt. Je hoeft op deze plaats dus ook geen *Subject:* of *Re:* voor de *subject line* te zetten.

Als je het onderwerp aangeeft boven de aanhef (bijvoorbeeld in navolging van de huisstijl van je bedrijf) dan kun je dit ofwel vooraf laten gaan door *Subject* gevolgd door een dubbele punt (dus geen puntkomma) ofwel door *Re*, ook gevolgd door een dubbele punt.

**Re**

*Re* is geen afkorting (het is Latijn voor ‘inzake’) en mag daarom nooit worden gevolgd door een punt.

**De kern**

De alinea's in de kern van de brief scheid je van elkaar met een witregel. Als de brief lang is, kun je tussenkopjes gebruiken. De afsluiting van een brief is in het Engels vaak veel persoonlijker dan in het Nederlands. In tegenstelling tot het in het Nederlands nog steeds regelmatig voorkomende ‘Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben’ zul je in een typisch Engelse brief bijvoorbeeld het veel uitnodigender *If you have any further questions, please do not hesitate to contact me* vinden. Als je dan ook je Engelstalige brief afsluit met *I trust to have informed you sufficiently*, zal dat heel afstandelijk overkomen en de indruk kunnen wekken dat je niet openstaat voor verder contact (zie verder 2.1.4).

**De slotformule**

Hoe de slotformule luidt, hangt in het Brits Engels af van de manier waarop je de brief bent begonnen. Als je de brief begint met *Dear Sir*, *Dear Sirs*, *Dear Sir or Madam*, of *Dear Smith & Jones*, dan sluit je de brief af met *Yours faithfully*. Heb je in de aanhef de achternaam van de geadresseerde genoemd, dan sluit je af met *Yours sincerely*. Dit geldt ook voor brieven gericht aan ‘generieke individuen’, zoals *Dear Customer*, enz. Omdat men tegenwoordig brieven zoveel mogelijk aan een specifieke persoon richt, wordt de *Yours faithfully* afsluiting steeds minder gebruikt.

Amerikanen sluiten een formele brief doorgaans af met *Sincerely*, *Sincerely yours*, *Cordially* of *Cordially yours*.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> De Amerikaanse slotformules *Yours truly*, *Very truly yours* en *Yours very truly* worden tegenwoordig als overdreven formeel beschouwd. *Respectfully* en *Respectfully yours* kun je eventueel gebruiken in brieven naar hoge functionarissen, zoals de president of een lid van het kabinet.

Heb je een informele brief geschreven aan iemand die je goed kent, dan kun je afsluiten met *Best wishes*, *Kind regards* (BrE), of *Best regards* (AmE).<sup>3</sup>

#### **Aandachtspunten voor de slotformule en ondertekening van een brief**

- Alleen het eerste woord in de slotformule wordt met een hoofdletter geschreven:  
  

|                 |              |                 |
|-----------------|--------------|-----------------|
| Yours sincerely | Kind regards | Sincerely yours |
|-----------------|--------------|-----------------|
- Als je een brief ondertekent namens iemand anders, kun je *for* of *pp* (Latijn voor *per procurationem* ‘namens’) voor de naam schrijven:  
  

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| Yours sincerely,   | Yours sincerely,   |
| [handtekening]     | [handtekening]     |
| for Loes Kamphuis  | pp Loes Kamphuis   |
| Assistant Director | Assistant Director |
- Zowel Britten als Amerikanen gebruiken hun voornaam (roepnaam) vaker in de afsluiting dan Nederlanders. Als je je volledige naam vermeldt onder je handtekening, zal de ontvanger van je brief in zijn of haar antwoord je voornaam kunnen gebruiken in de aanhef, waarmee een brief als vriendelijker en persoonlijker wordt ervaren.

### 2.1.3 Bijlagen

Als je een of meerdere bijlagen bij de brief hebt gevoegd, geef je dit aan met het woord *Enclosure* tegen de linkerkantlijn onder aan de pagina. *Enclosure* kun je afkorten als *Enc.* De volgende schrijfwijzen worden het meest gebruikt:

Enclosure / enclosure  
Enc. / Enc / enc. / enc

Als je het aantal bijlagen wilt vermelden, zet je dat met of zonder haakjes voor of achter *Enclosure* of *Enc.*:

1 Enclosure / 1 enclosure  
Enclosures (2) / 2 enclosures  
1 Enc. / 1 enc.

<sup>3</sup> BrE staat voor Brits Engels; AmE staat voor Amerikaans Engels. Deze afkortingen zullen we verderop in het boek gebruiken om de beide varianten aan te duiden.

Als je precies wilt vermelden wat de bijlagen zijn, dan kun je dat zo doen:

Enclosures:

- (1) Brochure
- (2) Invoice A-5017

Heb je de bijlage aan de brief gehecht (bijvoorbeeld met een nietje of een paper-clip), dan noem je de bijlage meestal een *attachment*, net als bij een e-mail.

Als je (ook) materiaal apart van de brief verstuurt, dan kun je dit aangeven door onder de regel waarin de bijlagen vermeld staan *Separate cover* of *Under separate cover* te schrijven:

Separate cover (1)

Under separate cover:

Annual report

Brochure

Verstuur je een kopie van de brief naar andere personen of instanties, dan geef je dit als volgt aan:

cc        Ms Susan Anderson, Secretary  
           Mr Robert Peters, General Manager

Copy     Ms Susan Anderson, Secretary

Copies to Ms Susan Anderson, Secretary  
           Mr Robert Peters, General Manager

De Engelse afkorting *cc* staat voor *carbon copy* en schrijf je altijd zonder punten (*cc*). In het Amerikaans Engels zet je achter *cc* een dubbele punt.

**Algemene aandachtspunten**

- 'Per adres' is in het Engels *c/o*. Dit is een afkorting van *care of* (BrE)/*in care of* (AmE).
- De gebruikelijke vertaling van de termen 'Uw kenmerk' en 'Ons kenmerk' is *Our reference* en *Your reference* (meestal afgekort tot *Our ref.* en *Your ref.*), gevolgd door een dubbele punt.
- Schrijf het eerste woord (*Dear*) en alle namen, zelfstandige naamwoorden of titels in de aanhef altijd met een hoofdletter: *Dear Mr Smith*, *Dear Colleague*, *Dear All* en *Dear Customer*.
- Gebruik niet *undersigned* of *the undersigned* om naar jezelf te refereren in een brief. *The undersigned* wordt alleen gebruikt in contracten en andere officiële verklaringen.

### 2.1.4 Standaard openings- en afsluitingszinnen

Het Engels kent voor verschillende doeleinden een grote diversiteit aan standaardzinnen om een brief of e-mail mee te openen en af te sluiten. Afhankelijk van de context of de situatie, kun je handig gebruikmaken van dit soort standaardzinnen.

**Standaard openingszinnen**

In de eerste zin geef je aan *waarom* je de brief of e-mail schrijft. De lezer kan idealiter meteen zien waar de brief over gaat. In veel gevallen zal de openingszin dan ook verwijzen naar eerdere correspondentie, een advertentie, een telefoongesprek, of een aanbeveling. Begin in ieder geval niet met een vertaling van 'Naar aanleiding van je brief d.d. ...'. Dit komt heel afstandelijk en formeel over. Het is in het Engels heel gebruikelijk om meteen in de eerste zin al enig persoonlijk 'gevoel' uit te drukken door met *Thank you for ...* of *I was glad/sorry to hear ...* te beginnen. Ook is het volstrekt normaal (en dus niet onbeleefd!) om een brief met *I* of *We* te beginnen. Afhankelijk van de situatie kun je (een variatie op) de openingszinnen gebruiken die hieronder zijn weergegeven.

*Reactie op een brief*

Thank you for your letter of 23 August 2013 asking for ...

Thank you for your recent enquiry about ...

We were pleased to receive your order dated 17 July 2013.

Als het gaat om een reactie op brieven van mensen die iets van je verlangen, bijvoorbeeld informatie, of klanten die je liever iets afstandelijker wilt benaderen, kun je de brief beginnen met meer neutrale openingszinnen, zoals:

I am replying to your letter of 3 August, in which you enquire about ...

I am writing in connection with your enquiry about ...

As requested, I am sending you ...

#### *Reactie op een telefoongesprek*

As we agreed on the phone this afternoon, I am sending you ...

Further to our telephone conversation of this afternoon, I am pleased to inform you that ...

Following upon our telephone conversation of last Tuesday, I am pleased to confirm that...

#### *Reactie op een bepaalde gebeurtenis*

We write to confirm that ...

Since our meeting on ..., we have decided that ...

I very much regret to inform you that ...

#### *Verwijzing naar een bepaalde bron*

Your name was given/passed to us by ...

It has come to our notice that ...

I am writing to you at the suggestion of ...

#### *Brieven geschreven zonder eerder contact*

I am writing in connection with ...

I am writing to enquire whether ...

We would like to bring to your notice that ...

I have pleasure in informing you that ...

#### **Gebruik liever geen *herewith* of *hereby***

Vermijd in je brieven het gebruik van *herewith* of *hereby* als vertaling van het Nederlandse 'hierbij'. *Herewith* en *hereby* komen sterk als 'ambtenarentaal' over.

#### **Standaard afsluitingszinnen**

In de afsluitende alinea som je vaak nog even de belangrijkste feiten of punten op die je in de brief hebt behandeld en rond je de brief af met een afsluitingszin voordat je de slotformule schrijft. Eindig een brief liever niet met vertaalde Nederlandse afsluitingen als *I hope to have informed you sufficiently* of *I remain*. Dat komt erg afstandelijk over. Hieronder vind je een aantal bruikbare standaardzinnen voor de afsluiting.

#### *Je verwacht een reactie*

I look forward to hearing from you.

We shall be pleased to hear from you soon.  
Please let me know as soon as possible whether ...  
A prompt reply would be appreciated.

*Je laat de reactie over aan de ontvanger*

If you need any further information, please let me know.  
If we can be of any further assistance, please feel free to write to us again.  
Should you require further details, please do not hesitate to contact us again.

*Neutrale afsluitingen*

I look forward to hearing from you.  
I look forward to a long and profitable business relationship.  
I wish you good luck in your future endeavours.

*Combinatie concluderende alinea met verzoek om actie/reactie*

These are the problems as I see them, and I would be grateful if you could let me know as soon as possible how you intend to deal with them.

I am sure you will understand our concern over the delay in settling this invoice, and I look forward to receiving your payment within the next few days.

**I look forward to *hearing* from you**

Het is niet correct om een brief af te sluiten met *I look forward to **hear** from you*. Het is **hearing** omdat *to* in dit geval niet bij het werkwoord hoort (als in *to hear*), maar als voorzetsel bij *I look forward*. *I am **looking** forward to...* bestaat ook, maar is informeler dan *I **look** forward to...* en is niet altijd even geschikt om in een zakelijke brief te gebruiken.

## 2.1.5 Veelvoorkomende vormen van correspondentie

Hieronder wordt een aantal veelvoorkomende vormen van correspondentie uitgelicht. Tegenwoordig handelen we deze veelal per e-mail af en niet meer per brief. Maar de principes blijven dezelfde. Voor alle types vind je de meest gebruikelijke opbouw (waarbij je zelf per geval moet bepalen of alle stappen even relevant zijn) plus een aantal nuttige voorbeeldzinnen.

### **Een verzoek om informatie**

Begin met de reden waarom je om informatie vraagt. Zeg bijvoorbeeld wie je bent, hoe je aan het adres van de geadresseerde bent gekomen, wie hem of haar heeft aanbevolen, of waarom je geïnteresseerd bent in datgene wat de geadresseerde te bieden heeft.

Your name and address were passed to me by ...  
I understand from [bron] that you ...  
I recently saw one of your [producten] at [plaats].  
We are [type bedrijf], and are writing to enquire whether ...

Geef duidelijk, kort en bondig aan wat je wilt: algemene informatie, een catalogus, een prijslijst, enz. Vermeld kort de reden waarom je dit wilt, of eventueel je specifieke interesse, zodat je er zeker van kunt zijn dat je de juiste informatie krijgt. Als je specifieke vragen hebt, is het handig om ze te nummeren.

Please send me your illustrated catalogue and a price list.  
I am particularly interested in ...  
We would like to know whether you would be able to supply us with these goods on a regular basis.

Sluit af door te vermelden wat voor soort actie je verwacht.

I look forward to your reply.  
I would appreciate your advice on these matters.

### **Reply**

Een 'reactie' op een brief is in het Engels een *reply* en niet een *reaction*!

In **reply to** your letter dated ...

### **Op een verzoek om informatie reageren**

Reageer zo snel mogelijk. Bedank de schrijver voor zijn of haar verzoek. Als het verzoek via een aanbeveling binnenkwam, kun je daar even op ingaan.

Thank you for your enquiry of 12 January about ...  
Thank you for your interest in our company.  
Many thanks for your letter of 23 July. In response to your enquiry, I am pleased to say that ...  
We were pleased to hear that... recommended us to you. Our two companies have a fruitful relationship stretching back many years.

Richt je vervolgens op het verzoek zelf. Maak, waar mogelijk, een relevante opmerking over de specifieke interesse, situatie of behoefte van de schrijver.

As requested, I enclose a copy of our latest catalogue.  
I am sending you the material you asked for under separate cover.

Unfortunately, I am unable to answer all your questions, but ...

Eindig zo positief en behulpzaam mogelijk.

I look forward to hearing from you soon.

Please let me know if you need any further details.

If there is anything else I can do for you, please let me know.

I am sorry we were unable to be of help on this occasion.

Thank you once again for your interest in our company.

I hope this answers your questions. If I can help again in any way, please do not hesitate to write.

If you have any further questions, please contact Joep van der Laan  
on +31 (0)20 6598561.<sup>4</sup>

### **Een klacht indienen**

Bij het indienen van een klacht in het Engels is het belangrijk dat je je houdt aan de algemeen geldende beleefdheidsprincipes. Dan maak je de meeste kans op een succesvolle afhandeling van de klacht. Neem nooit automatisch aan dat de andere partij de schuldige is. Ga er in ieder geval de eerste keer dat je schrijft van uit dat het bedrijf welwillend is en het probleem zal willen rechtzetten. Zeg zo mogelijk iets positiefs over het bedrijf of de producten. Beschrijf daarna alleen de feiten, zonder emotioneel te worden. Vraag wat de ontvanger van de brief voorstelt om aan het probleem te doen of stel zelf een mogelijke oplossing voor. Wees resoluut en helder waar nodig, maar blijf altijd beleefd en beheerst.

Om een klachtenbrief te schrijven, ga je als volgt te werk.

- 1 Begin, voor zover mogelijk, met iets positiefs. Als er niets is waar je positief over kunt zijn, kom dan meteen met de feiten en noem de reden van het schrijven van de brief.

Thank you for the prompt delivery of our order of 17 July 2013 for 250 T-style widgets (cat. no. 2536/7876/PK).

On 17 July 2013, we placed an order with you for ...

On 14 September 2013, we took delivery of what should have been 250 T-style widgets (cat. no. 2536/7876/PK), in fulfilment of our order of 17 July 2013.

I am writing to complain about ...

I am writing to express my dissatisfaction at the treatment I received from ... last week.

---

4 In Brits Engels is het gebruikelijk om het voorzetsel *on* te gebruiken voor een telefoonnummer, in Amerikaans Engels is het meestal *at*.

- 2 Beschrijf vervolgens het probleem of de achtergrond en vertel waarom je ontevreden bent. Wees specifiek met betrekking tot datums, tijden, namen en getallen. Voeg zo mogelijk bewijs toe. Als je een goede relatie met de lezer in stand wilt houden, kun je duidelijk maken dat je de situatie betreurt.

I regret to report that one of the cases of the consignment was badly damaged.

The goods sent are not in accordance with the specifications in your catalogue.

I regret to report that we have not yet received these goods.

You have sent us S-style widgets instead of the T-style widgets we had ordered.

Despite repeated complaints about the situation to the desk clerk, nothing was done for three days, by which time ...

- 3 Vertel de lezer wat het probleem kost, in termen van ongemak, ergernis of geld.

This delay has caused us considerable difficulties, as we ...

This problem has resulted in a serious loss of business for us.

This behaviour caused me considerable embarrassment in front of my client.

As a result, Ms Walters missed her connecting flight and was late for an important meeting in Atlanta.

- 4 Wees, voor zover mogelijk, positief over voorgaande ervaringen met het bedrijf en geef daarbij aan waarom het in het belang van de lezer is om actie te ondernemen.

We have made use of your services for many years and would be sorry if the relationship should need to be discontinued.

Our company has been a regular customer of yours for several years, and, until this incident occurred, we had always been perfectly happy with your service. I therefore trust that you will take appropriate steps to prevent this sort of mix-up from happening again in the future.

- 5 Vermeld wat je wilt dat er gebeurt en aan welke oplossing je de voorkeur geeft.

Please send us the missing articles by return.

We are prepared to accept the damaged goods if you reduce the price by ...%.

We would be prepared to accept a discount of ...

Please refund the purchase price, plus costs.

Please inform us as soon as possible what arrangements you propose to make to resolve this matter. Meanwhile, we are withholding payment of your invoice.

- 6 Sluit de brief in ieder geval beleefd af en zo mogelijk positief.

I hope to hear from you soon that the goods will be sent immediately.

I would appreciate it if you would look into this matter at once and let me know the outcome as soon as possible.

I am sure that, in the interests of goodwill and continued business relations between our two companies, you will agree to make this refund. We look forward to hearing from you shortly.

### **Op een klacht reageren**

Nederlanders hebben in het buitenland wel de reputatie nogal direct en soms zelfs bot te zijn. Houd bij het reageren op een klacht dan ook goed in de gaten dat je niet te snel in de verdediging schiet, ook al sta je in je recht. Erken de klacht in ieder geval snel. Als je (nog) niet volledig kunt reageren, leg dan uit dat de klacht in behandeling wordt genomen en dat nader bericht volgt. Ga er (in eerste instantie) van uit dat de klant gelijk heeft en bedank de klant voor het aankaarten van het probleem. Als er inderdaad een fout is gemaakt, geef dat dan toe, bied je excuses aan en beloof dat je de zaken recht zult zetten. Als de klacht echter ongegrond is, maak dat dan beleefd duidelijk.

#### *Op een terechte klacht reageren*

Om een correcte reactie te schrijven op een terechte klacht, ga je als volgt te werk:

- 1 Bedank de schrijver voor de brief en spreek je medeleven uit. Toon begrip voor de positie van de persoon die klaagt. Als de zaak volledig helder is, kun je meteen beginnen met een verontschuldiging.

I am sorry that you have experienced delays in the delivery of [artikel].

We regret that you were recently sent the wrong goods by mistake.

I was most concerned to receive your letter, in which you described how ...

I am sorry to hear that you are not satisfied with the goods supplied to your order of [datum].

I was concerned to learn from your letter of [datum] that your order no. [nummer] did not reach you until [datum].

As you informed us earlier today by phone, the invoice you were sent is indeed incorrect. You should have received a discount of 40%, not 25%.

- 2 Vertel de lezer dat de situatie grondig is onderzocht (of dat dit gaat gebeuren). Als de klacht terecht is, zeg dat dan duidelijk. Leg uit hoe het mogelijk was dat deze situatie zich heeft voorgedaan. Vloeit de situatie voort uit het beleid van het bedrijf, zorg er dan voor dat je de reden achter dat beleid uitlegt, anders zal de klant alleen maar meer geïrriteerd raken. Als je nog geen tijd hebt gehad om het probleem te onderzoeken, zeg dat dan eerlijk.

I have looked into the matter thoroughly, and it seems that ...

I cannot give you an explanation at present, but assure you that we are looking into the matter. I will write to you again as soon as we have clarified the incident.

- 3 Vermeld daarna (indien mogelijk) hoe je het probleem hebt opgelost en eventueel welke volgende acties je zult ondernemen om het probleem in de toekomst te voorkomen. Dit geeft aan dat je het serieus neemt.

Apparently, the receptionist was under the impression that ...

We will do our utmost to make sure this sort of problem does not occur again.

It seems that the problem is due to a manufacturing fault which affected a whole batch.

I have already arranged for the missing goods to be sent to you by express delivery.

We have now changed our procedure in an attempt to make sure that this problem does not happen again.

- 4 Als je dat nog niet eerder hebt gedaan, geef dan duidelijk aan wat de lezer zal ontvangen of wat hij/zij zal merken van de oplossing of verbetering.

The missing ... will be sent to you today.

We are prepared to exchange the goods for goods of a similar quality.

We shall replace the goods at our expense.

I enclose a credit note for ...

I am sending you a full refund.

We are prepared to offer you a discount of ...%.

I have arranged for your account to be reduced by ...%.

- 5 Sluit de brief af met (nogmaals) een verontschuldiging. Bied de klant zo mogelijk iets aan (een presentje (*gift*) of een tegoedbon (*gift voucher, credit note*)).

I am happy to enclose a gift voucher to the value of ... to cover all your costs.

Please accept our sincere apologies for the mistake.

We apologise for any inconvenience caused.

We hope you will be satisfied with the arrangements we have made.

We would like to apologise most sincerely once again for the trouble and inconvenience you have been caused.

I am enclosing a gift voucher/small gift which I hope will go some way towards compensating you for the inconvenience you have been caused.

*Op een onterechte klacht reageren*

Als de klacht niet terecht blijkt te zijn, moet je evengoed een beleefde reactie terugsturen. Om een correcte reactie te schrijven op een onterechte klacht, ga je als volgt te werk:

- 1 Bedank de lezer voor het aankaarten van de klacht en bied eventueel je verontschuldiging aan, ook al was de klacht niet terecht.

Thank you for letting us know about the incident that occurred in the lobby of the Waldemar Hotel last week. I apologise for any embarrassment it caused you.

Thank you for your letter of 19 August 2013. I can fully understand your distress when you received your order invoiced at a price much higher than you had been expecting.

- 2 Maak de lezer duidelijk dat de situatie grondig is onderzocht. Als je denkt dat de klacht voortkomt uit een misverstand, leg dan uit waarom deze situatie zich heeft voorgedaan en doe dat op een objectieve, chronologische wijze. Je kunt je het beste zoveel mogelijk tot de feiten beperken.

Unfortunately, our guarantee does not cover this damage.

As you will see from the terms of the contract, ...

We have investigated your complaint. However, we can find no fault with the goods.

Our policy on X is that we do not ... I am sorry you were not fully aware of this fact when you made your purchase. We do our best to make our policy known. We believe it is reasonable and hope you can appreciate why we have such a policy.

- 3 Toon begrip voor het probleem, maar leg uit dat je er geen verantwoordelijkheid voor kunt nemen.

Under the circumstances, we cannot accept your complaint.

We regret that we cannot take the goods back.

Unfortunately, we cannot accept your claim, as it was not submitted in accordance with the terms of the contract/our General Terms and Conditions.

Whilst we appreciate the difficulties you must have been caused, we cannot accept responsibility for the accident.

- 4 Bied nogmaals je verontschuldiging aan voor de eventuele ongemakken (zonder hiervoor echter de verantwoordelijkheid te aanvaarden). Als je een goede relatie met de klant wilt behouden, kun je hem of haar eventueel iets aanbieden. Wens de lezer ten slotte alle goeds.

I regret the misunderstanding that occurred and apologise for any inconvenience you have been caused. I am sorry that we cannot accept your complaint, but hope that you will appreciate that our policy is in the best interests of all our customers.

I am sorry we are unable to accept your complaint on this occasion. However, I hope you will accept the enclosed gift coupon as a gesture of goodwill on our part. I hope it will go some way to making up for all the trouble and inconvenience you have had.

Although, as I have explained, we would not normally be able to accept a complaint on these grounds, I appreciate that there are special circumstances involved in your case. I am therefore happy to send you a replacement, which I hope will give you and your family years of enjoyment.

#### *Afspraken regelen en bevestigen*

Een ander veelvoorkomend type brief heeft betrekking op het regelen en bevestigen van afspraken. Als algemeen principe bij dit soort brieven geldt dat je zo duidelijk en expliciet mogelijk moet zijn.

- 1 Als je schrijft naar iemand die je niet kent, zeg dan eerst hoe je aan de naam van degene aan wie je schrijft bent gekomen. Stel jezelf voor en geef de reden waarom je een afspraak met de ander wilt maken.

At the suggestion of Dr Robert Bouman, I am writing to ask if you would have time to meet with me to discuss ... He mentioned your work on ... I myself am working on a related topic at the Academic Hospital, Amsterdam.

Mr Timothy Gardner suggested I write to you. I am a 31-year-old Dutch national with six years' experience in merchant banking in the Netherlands, but would now like to widen my horizons. Mr Gardner suggested you might be able to advise me about opportunities in ...

- 2 Vervolgens doe je een voorstel voor de tijd en plaats van de afspraak. Geef ook aan hoe het contact zal lopen om de afspraak verder te regelen of te bevestigen.

I will be in London from 7 to 12 May, and wondered whether we might meet then. I will be staying at the Carlton Hotel in Piccadilly, and will phone you on Monday 6 May to see whether we can arrange a time and date that would be convenient to both of us.

- 3 Sluit af met een positieve, verwachtingsvolle uitdrukking.

I look forward to the opportunity of discussing your work.

I look forward to the opportunity of meeting you.

I look forward to meeting you.

*De afspraak bevestigen*

- 1 Bedank de schrijver en herhaal het doel van de afspraak om aan te geven dat je het goed hebt begrepen.

Thank you for your letter suggesting a meeting in London to discuss ...

Thank you for your letter regarding ...

- 2 Geef aan wat jou het beste zou uitkomen.

Thursday or Friday would be most convenient for me. You could come to my office or perhaps we could meet at ...

- 3 Sluit af met een positieve, verwachtingsvolle uitdrukking.

I look forward to meeting you.

**Hotelboekingen maken en bevestigen***Naar de beschikbaarheid van de accommodatie informeren*

- 1 Geef de datum(s) aan, het aantal nachten en het aantal personen waarvoor je accommodatie zoekt. Vermeld specifieke wensen, bijvoorbeeld:

|                    |                              |
|--------------------|------------------------------|
| logies met ontbijt | bed and breakfast            |
| half pension       | half board                   |
| vol pension        | full board                   |
| tweepersoonskamer  | double room                  |
| eenpersoonskamer   | single room                  |
| met eigen badkamer | with en-suite bathroom (BrE) |
| met eigen badkamer | en suite (BrE)               |
| met eigen badkamer | with private bath (AmE)      |
| niet-roken         | non-smoking                  |

I hope to visit ... in October 2013 and would like to know if you have a non-smoking double room en suite available from 23 to 27 October 2013 (4 nights).

Mr Jansen and three colleagues will be visiting the e-Doc trade fair and would like to know if you have four single rooms with private bath available from 5 to 8 May (3 nights).

- 2 Vraag om een brochure en de tarieven.

Could you please send me a copy of your brochure and details of your rates?

I would appreciate it if you could send me a copy of your brochure and details of your rates.

- 3 Sluit af door te zeggen dat je hoopt op een snel antwoord.

I look forward to hearing from you in the near future.

I would appreciate a prompt reply.

#### *De reservering bevestigen*

- 1 Soms zul je eerst telefonisch reserveren. Het is dan aan te raden om de bevestiging alsnog zwart op wit te zetten (bijvoorbeeld in een e-mail).
- 2 Verwijs naar het telefoongesprek en bevestig de datums, het type kamer en de gewenste maaltijden.

Following our telephone conversation of this morning, I am writing to confirm our reservation of a non-smoking double room (with en-suite bathroom) for the night of 12 September 2012, in the names of Mr and Mrs Jansen. We will require breakfast on 13 September.

- 3 Specificeer de namen van de gasten, indien van toepassing.

The names of the guests are as follows:

- 4 Als je de accommodatie boekt namens iemand anders, vermeld dan wie er verantwoordelijk is voor het betalen van de rekening.

Mr Jansen will settle the bill on behalf of Jansen & Jansen BV.

#### **Offertes afgeven**

Als je reageert op een offerteaanvraag, dan is het belangrijk dat je snel reageert en een duidelijk en accuraat overzicht geeft van de kosten, de werkzaamheden en/of de te leveren producten.

- 1 Bedank de schrijver voor zijn/haar verzoek of aanvraag.

Thank you for requesting a quotation for ...

- 2 Geef de gevraagde informatie en een schatting van hoeveel het gevraagde werk/product gaat kosten. Zet de kosten/prijzen er duidelijk naast en vermeld de btw (VAT) en wat eventueel wel of niet is inbegrepen. Je kunt ook melden dat je monsters en/of een catalogus hebt bijgesloten of die apart gaat opsturen.

Please find enclosed an estimate for ...

We estimate that, on average, the cost of the work per month will amount to a total of €2,000 (excl. 19% VAT). The work will include: ...

This budget also includes ...

The above prices do not include any travel time or travel costs.

I have also sent you our brochure and price list under separate cover.

Please note that quotations are subject to our General Terms and Conditions.

- 3 Je kunt eventueel nog andere diensten en/of producten noemen, of extra informatie geven waarnaar niet gevraagd is.

We can also provide ...

We also offer ...

You may also be interested to hear that ...

- 4 Sluit af met een sterke en positieve slotzin, zodat je de aanvrager aanmoedigt om een order te plaatsen.

We trust that this quotation will meet with your approval and look forward to working with you.

#### **Prijzen onder voorbehoud**

Vermeld in je offertes altijd hoe lang genoemde prijzen gelden en vermeld eventueel dat de prijzen onder voorbehoud zijn:

Prices are subject to change without notice.

#### *Een order plaatsen*

Als je een order wilt plaatsen, kun je in het Engels als volgt te werk gaan.

- 1 Bedank het bedrijf voor de offerte of prijslijst.

Thank you for your quotation for ...

Thank you for your catalogue and price list.

- 2 Maak duidelijk wat je wilt bestellen.

I/We would like to order ...

I/We would appreciate it if you could send us ... as soon as possible.

Please find attached the specifications of our order.

- 3 Bevestig zaken zoals de betalingsvoorwaarden (*Terms of payment*), eventueel overeengekomen korting(en) en de levertijden of vraag hiernaar. Ook kun je aangeven hoe de goederen verzonden moeten worden (*Terms of delivery*).

Please send the invoice to ...

Please let us know when we can expect the order to be delivered.

Please deliver the goods to ...

The total amount of our order is ..., including 10% discount as agreed in contract no. ...

### **Een order bevestigen**

Wanneer je als leverancier een order hebt ontvangen, is het beleefd even een kort briefje ter bevestiging te sturen.

- 1 Bedank degene die de order geplaatst heeft en bevestig wat er is besteld, eventueel inclusief het ordernummer van de klant.

Thank you for your order.

We have received your order for ...

Thank you for your order of ... (order no. 2909).

- 2 Geef aan wanneer de klant zijn bestelling kan verwachten, of herhaal de afgesproken leverdatum. Zeg het ook als dit (helemaal) niet gaat lukken en wanneer de klant de levering dan wel kan verwachten, of bied een alternatief aan.

Your order will be delivered within two working days.

We have all the items you requested in stock and these will be delivered on the agreed date of 12 October 2013.

We regret that the products you have requested are no longer available. We apologise for any inconvenience this may cause.

Unfortunately, we do not have all the items currently in stock. We can deliver your order a week later, on 27 October 2013. We hope that this will not cause you too much inconvenience.

## **2.2 E-mail**

E-mail is inmiddels niet meer uit het dagelijks leven weg te denken, vooral niet binnen het bedrijfsleven. Het is ideaal om snel met klanten of collega's te communiceren en vervangt zo steeds vaker de traditionelere communicatievormen. Ondanks het relatief informele karakter van e-mail, is het wel degelijk van belang dat je zorg besteedt aan het schrijven ervan. Veel van de suggesties die we hierboven voor brieven hebben gegeven, kun je ook prima gebruiken voor e-mails.