B1.2 E-mails en brieven schrijven

https://app.colanguage.com/nl/nederlands/leerplan/b1/2

De aanhef (Geachte, Beste) - Formele aanhef	**Het bezwaar (Ik heb een bezwaar tegen / Ik wil bezwaar maken) - klacht of probleem uiten**
De afsluiting (Met vriendelijke groet, Hoogachtend) - Formele afsluiting	**De termijn (Binnen X werkdagen / Uiterlijk op) - deadline aangeven**
Het onderwerp (Onderwerpregel) - korte samenvatting van de inhoud	**Ter inzage - documenten beschikbaar stellen voor controle (Het contract ligt ter inzage)**
De bijlage (Bijgevoegd vindt u / In de bijlage) - documenten toevoegen	**Nadere toelichting - extra uitleg geven (Voor nadere toelichting neem contact op)**
De ontvanger (Aan wie de e-mail is gericht) - geadresseerde	**Ondertekenen - handtekening zetten of digitaal goedkeuren (Kunt u dit formulier ondertekenen?)**
De afzender (Afzendergegevens) - wie de e-mail stuurt	**Bijwerken - informatie up-to-date maken (Ik zal het dossier bijwerken)**
De opmerking (Opmerking/feedback geven) - korte feedback of notitie	**Wijzigen - een afspraak of document aanpassen (Kunt u de datum wijzigen?)**
Het verzoek (Kunt u, Zou u kunnen) - beleefde vraag formuleren	**Informeel schrijven - persoonlijke, minder formele toon**
Het voorstel (Ik stel voor / Wij kunnen voorstellen) - suggestie doen	**Formeel schrijven - formele toon en beleefdheidsvormen gebruiken**
De bevestiging (Hierbij bevestig ik / Ik bevestig de afspraak) - afspraak of ontvangst bevestigen	**De aanhefregel - korte zin na begroeting (Ik hoop dat alles goed gaat)**
De herinnering (Ter herinnering / Wij herinneren u eraan) - follow-up sturen	

1.Oefeningen

1. E-mail

Je krijgt een e-mail van de gemeente over een afspraak voor het aanvragen van een nieuw paspoort; beantwoord de mail, bevestig de afspraak en stel een paar praktische vragen.

Onderwerp: Afspraak paspoort – dinsdag 14 mei

Geachte heer/mevrouw,

U heeft online een **afspraak** gemaakt voor het aanvragen van een nieuw paspoort bij de **gemeente** Amsterdam op **dinsdag 14 mei om 09.40 uur**.

Wilt u deze afspraak **bevestigen** per e-mail? In de **bijlage** vindt u informatie over de kosten en de benodigde documenten.

Als u de afspraak wilt **verplaatsen** of **annuleren**, laat ons dit dan uiterlijk 24 uur van tevoren weten.

Met vriendelijke groet,
Afdeling Burgerzaken
Gemeente Amsterdam

Schrijf een passende reactie: *Hierbij bevestig ik mijn afspraak op … / Kunt u mij informeren over …? / Bij voorbaat dank voor uw reactie.*

_____
_____
_____

2. Voltooi de dialogen

a. Formele e-mail over verplaatste afspraak

Manager Karin: *David, kun je de klant een formele e-mail sturen om de afspraak van vrijdag te verplaatsen?*

Medewerker David: *1.*_____
_____

Manager Karin: *Goed, leg kort uit waarom je niet kunt, doe een duidelijk verzoek, bijvoorbeeld: 'Graag ontvang ik uw bevestiging voor een nieuwe datum volgende week'.*

Medewerker David: *2.*_____
_____

Manager Karin: *Ja, prima, en vergeet de bijlage met de agenda niet en sluit af met 'Met vriendelijke groet' plus je digitale handtekening.*

Medewerker David: *3.*_____
_____

b. Informele mail om een klacht door te sturen

Tom: *Lisa, ik wil een klacht mailen naar CoolTech, maar ik weet niet of ik formeel of informeel moet schrijven.*

Vriendin Lisa: *4.*_____

_____

Tom: *Ik heb al een informeel bericht naar de verkoper gestuurd en die mail stuur ik nu door als bijlage, dan zien ze precies wat er mis is met het apparaat.*

Vriendin Lisa: *5.*_____

_____

Tom: *En kan ik dan eindigen met 'Bij voorbaat dank voor uw reactie' en daarna 'Met vriendelijke groet' en mijn naam als verzender?*

Vriendin Lisa: *6.*_____

_____

***1**. Ja, natuurlijk, ik zet in het onderwerp: 'Verzoek om wijziging van afspraak 12 maart' en ik spreek hem aan met 'Geachte heer De Vries'. **2**. Zal ik ook schrijven: 'Kunt u mij informeren over welke dagen voor u mogelijk zijn?' zodat hij kan kiezen? **3**. Oké, ik stuur het bericht zo meteen en ik antwoord ook op zijn laatste mail, zodat de hele conversatie duidelijk blijft. **4**. Het is klantenservice, dus ik zou redelijk formeel beginnen, maar niet té; in de aanhef kun je 'Beste klantenservice' zetten. **5**. Goed idee, schrijf erbij: 'In de bijlage vindt u mijn eerdere bericht' en vraag om een bevestiging, bijvoorbeeld: 'Graag ontvang ik uw bevestiging van ontvangst van deze klacht.' **6**. Ja, dat is netjes, zo laat je zien dat je duidelijk bent in je verzoek maar toch beleefd blijft tegenover de ontvanger.*

3. Schrijf een korte e-mail (ongeveer 8 tot 10 zinnen) aan een officiële instantie waarin je uitlegt dat je een afspraak wilt verzetten en om schriftelijke bevestiging vraagt.

Naar aanleiding van uw e-mail van … / Kunt u mij informeren over … / Graag ontvang ik van u … / Met vriendelijke groet,

_____

_____

_____