

Haaai meneer de directeur ...

Het schrijven van een zakelijke brief

1. Inleiding

Haaai meneer de directeur,

Ik vind het niet chill dat we tijdens de pauze niet van het plein af mogen. Hoe ga je dat oplossen?

Groetjes, Robin

Het mag duidelijk zijn: de leerling die dit briefje naar zijn directeur stuurde, is onvoldoende op de hoogte van de regels die horen bij het schrijven van een zakelijke brief.

In deze opdracht oefenen de leerlingen met het onderscheid tussen een zakelijke en persoonlijke brief. Ze schrijven een zakelijke brief en geven elkaar aan de hand van criteria kritische feedback.

vak	Nederlands
schooltype / afdeling	onderbouw vmbo
leerjaar	klas 2
tijdsinvestering	3 lessen (180 minuten) + huiswerk
onderwerp	zakelijke brief, reviseren, feedback geven
hogere denkvaardigheid	analyseren, evalueren
referentiekader taal, niveau 2f	Schrijven <ul style="list-style-type: none">• Kan met behulp van standaardformuleringen eenvoudige zakelijke brieven produceren en schriftelijke verzoeken opstellen• Kan in teksten met een eenvoudige lineaire structuur trouw blijven aan het doel van het schrijfproduct• Past het woordgebruik en de toon aan het publiek aan
bron	bewerking StudioNederlands; zakelijke brief

2. Opdracht

Inleiding

Waar gaat deze opdracht over?

Heb je net je smartphone opgeladen, is een paar uur later de batterij alweer leeg. Herken je dat? Het kan toch niet kloppen dat je batterij zo snel leeg gaat? Zo'n klacht kun je naar de makers van je telefoon sturen, wie weet krijg je wel een nieuwe telefoon. Een nette manier om zo'n klacht te melden is door een zakelijke brief te sturen. Een zakelijke brief is een officiële brief met een klacht, mededeling of een verzoek. Je schrijft zakelijke brieven aan mensen die je niet zo goed kent, zoals de directeur van een bedrijf of de gemeente.

Wat wordt er van je verwacht?

In deze lessen oefen je met het schrijven van een zakelijke brief.

De opdrachten

LES 1: HAAAI MENEER DE DIRECTEUR – Schrijven van een zakelijke brief



Na deze les weet je wat een zakelijke brief is en waar een zakelijke brief aan moet voldoen.

Opdracht 1

Bij deze opdracht werk je in een tweetal. Je krijgt van je docent twee leesteksten en Werkblad 1 om mee te werken.

Verdeel de teksten. De één leest informatie over 'zakelijke teksten'. De ander leest over 'informeel en formeel taalgebruik'. Nadat je de tekst gelezen hebt, vertel je de belangrijkste informatie uit de tekst aan je klasgenoot.

Opdracht 2

Voor deze opdracht werk je eerst alleen, daarna in een tweetal. Je krijgt Werkblad 2 van je docent.

Je hebt net informatie gelezen of gehoord over het verschil tussen informeel en formeel taalgebruik.

Kruis op Werkblad 2 achter elke uitspraak aan of het formeel of informeel taalgebruik is. Bedenk ook zelf nog drie uitspraken en laat je klasgenoot aankruisen of ze formeel of informeel zijn.

Opdracht 3

In een zakelijke brief gebruik je *formele* taal. In deze opdracht oefen je het formeel schrijven. Je werkt alleen en in een tweetal. Je krijgt Werkblad 3 van je docent.

Op Werkblad 3 staat een persoonlijke brief. In zo'n brief gebruik je *informele* taal. Lees deze brief. Stel je voor dat je niet Ingrid om hulp vraagt, maar je overbuurman, die je niet zo goed kent en die wiskundeleraar is op een andere school. Verander de zinnen in de persoonlijke brief met formele taal, zodat het een zakelijke brief wordt.

Wissel je antwoorden bij opdracht 2 en 3 uit met een klasgenoot. Zet een vraagteken voor de antwoorden die jullie niet zeker weten. Deze antwoorden worden klassikaal besproken.

Opdracht 4

Bij opdracht 3 hebben jullie vraagtekens gezet als jullie niet zeker wisten of je het goede antwoord gaf. Bespreek de antwoorden waarover je twijfelt nu klassikaal.

Opdracht 5

Bij deze opdracht maak je kennis met de opbouw van een zakelijke brief.

Je docent laat een voorbeeld van een zakelijke brief zien en bespreekt de opbouw met jullie. Jullie krijgen daarvoor Werkblad 4 van de docent.

Opdracht 6

In de volgende les ga je zelf een zakelijke brief schrijven. Je werkt daarvoor bij deze opdracht eerst alleen, daarna in een viertal aan een checklist voor het schrijven van een zakelijke brief. Die checklist kun je in de volgende les gebruiken bij het schrijven van je eigen brief. Je krijgt Werkblad 5 van je docent.

Stel, je wilt een klasgenoot tips geven voor het schrijven van een zakelijke brief. Schrijf alle tips die jij nu al kunt bedenken op Werkblad 5. Doe dit eerst individueel en wissel daarna in viertallen de tips uit.

Hebben je klasgenoten tips die jij niet had? Schrijf ze er dan bij op je eigen werkblad.

Opdracht 7

Haal bij je docent een checklist (Werkblad 6) en vergelijk in je viertal jullie checklist met de checklist op Werkblad 6. Wat zijn de verschillen en overeenkomsten? Welke goede tips staan nog niet op Werkblad 6, maar wel op jullie eigen checklist? Schrijf ze erbij op Werkblad 6.

Opdracht 8

Je weet nu waar een zakelijke brief aan moet voldoen. Met de checklist op Werkblad 6 ga je in je viertal twee zakelijke brieven (op Werkblad 7) beoordelen.

Bekijk samen de twee voorbeelden van zakelijke brieven. Bespreek of deze brieven voldoen aan de punten op Werkblad 6. Noem bij elke brief minimaal twee verbeterpunten.

LES 2: HAAAI MENEER DE DIRECTEUR – Schrijven van een zakelijke brief



In deze les oefen je met het schrijven van een zakelijke brief.

Opdracht 9

Deze opdracht doe je alleen. Je hebt Werkblad 8 nodig, dat je van je docent krijgt.

In de vorige les ben je te weten gekomen waar een zakelijke brief aan moet voldoen. Je gaat nu zelf aan de slag met het schrijven van zo'n brief. Je docent zal je vertellen aan wie je de brief gaat sturen en waarover die brief gaat.

Voordat je je zakelijke brief gaat schrijven, maak je een schrijfplan. Vul het schrijfplan op Werkblad 8 in.

Opdracht 10

Nu ga je je brief schrijven. Je doet dit alleen, en je hebt je ingevulde Werkbladen 6 en 8 daarbij nodig.

Zorg dat je brief voldoet aan de punten op de checklist (Werkblad 6). En gebruik je schrijfplan op Werkblad 8.

Maak een eerste versie van jouw brief. Als je je brief in de les nog niet af hebt, dan kun je hem thuis afmaken en de volgende les weer meenemen naar school.

LES 3: HAAAI MENEER DE DIRECTEUR – Schrijven van een zakelijke brief



In deze les oefen je het beoordelen van zakelijke brieven, het geven van feedback aan klasgenoten en het ontvangen van feedback.

Opdracht 11

Je werkt individueel aan deze opdracht. Je krijgt van je docent een brief van een andere leerling en Werkblad 9.

Lees de brief van je klasgenoot. Geef bij elk punt op Werkblad 9 aan hoe goed (1= niet goed tot 3=heel goed) jij vindt dat dat punt al verwerkt is in de zakelijke brief van je klasgenoot. Schrijf ook op waarom je dat cijfer geeft en geef tips.

Opdracht 12

Je werkt in viertallen en klassikaal aan deze opdracht. Je hebt Werkblad 9 en de brief van je klasgenoot uit opdracht 11 nodig.

Ga in viertallen bij elkaar zitten. Je hebt bij de vorige opdracht al een brief van een klasgenoot gelezen. Bekijk nu de andere drie brieven. Leg de brieven samen op volgorde. De beste brief leg je vooraan. De brief die jullie minder goed vinden, leg je achteraan. Noteer samen bij elke brief iets wat je goed vindt (top) en iets wat je minder goed vindt (tip). De beste brieven worden voorgelezen aan de klas.

Geef Werkblad 9 aan de klasgenoot van wie jij de brief bekeken hebt. Jij krijgt Werkblad 9 van de klasgenoot die jouw brief bekeken heeft.

Opdracht	Werkvorm	Wat heb ik nodig?
13	Individueel	→ Werkblad 9 (door klasgenoten ingevuld over jouw brief) → Je eigen brief

Maak een tweede versie van je zakelijke brief. Gebruik daarbij de feedback die je bij opdracht 11 gekregen hebt en de goede voorbeelden die je gehoord hebt. Lever de tweede versie digitaal in bij je docent. Je docent zal vertellen voor welke datum je dit ingeleverd moet hebben.

Waarom deze opdracht?

In les 1 staat het kennismaken met de tekstsoort 'zakelijke brief' centraal. De leerlingen lezen over kenmerken van zakelijke brieven en de daarbij te hanteren taal. Daarnaast leren ze hoe een zakelijke brief opgebouwd is. Gezamenlijk komen ze tot een checklist voor het schrijven van een zakelijke brief. In de les daarna passen ze de opgedane kennis toe door zelf een zakelijke brief, binnen een betekenisvolle context, te schrijven. In de laatste les ontvangen ze feedback op hun brief en geven ze zelf feedback op de brieven van klasgenoten. Aan de hand hiervan verbeteren ze hun eigen zakelijke brief.

De verschillende activiteiten die aan bod komen vragen om analyseren en evalueren. Analyseren wordt vooral gevraagd bij het nadenken over de situatie waarover een zakelijke brief geschreven moet worden. Maar analyseren wordt tevens gevraagd bij het geven van feedback aan klasgenoten. Evalueren staat hierbij ook centraal. De verschillende samenwerkingsopdrachten stimuleren communicatievaardigheden bij leerlingen. Sociale en culturele vaardigheden, ten slotte, worden aangesproken bij het hanteren van correct taalgebruik dat past bij een zakelijke brief.

Wat wordt van leerlingen gevraagd?

LES 1

Het schema hieronder laat zien op welke momenten en op welke manier de leerlingen samenwerken in deze les:

Opdracht	Klassikaal	Individueel	Duo	Viertal
1			X	
2		X	X	
3		X	X	
4	X			
5	X			
6		X		X
7				X
8				X

In deze les werkt u met de leerlingen toe naar een checklist met criteria waaraan een zakelijke brief moet voldoen. Bij opdracht 1 lezen de leerlingen over kenmerken van zakelijke brieven. Bij opdracht 2, 3 en 4 oefenen ze in het hanteren van formeel taalgebruik zoals dat in zakelijke brieven gehanteerd wordt. Bij opdracht 4 worden de antwoorden klassikaal uitgewisseld. Bij opdracht 5 maken de leerlingen kennis met de opbouw van een zakelijke brief en bij opdracht 6, 7 en 8 komen ze tot een checklist van criteria voor zakelijke brieven.

LES 2

Het schema hieronder laat zien op welke momenten en op welke manier de leerlingen samenwerken in deze les:

Opdracht	Klassikaal	Individueel	Duo	Drietal
9		X		
10		X		

In deze les schrijven de leerlingen zelfstandig, binnen een betekenisvolle context, een zakelijke brief. Ze starten met het maken van een schrijfplan waarna ze hun brief uitwerken.

LES 3

Het schema hieronder laat zien op welke momenten en op welke manier de leerlingen samenwerken in deze les:

Opdracht	Klassikaal	Individueel	Duo	Viertal
11		X		
12	X			X
13		X		

In deze les geven de leerlingen elkaar feedback op hun zakelijke brief. Aan de hand van deze feedback verbetert elke leerling zijn/haar brief.

Wat wordt van de docent gevraagd?

Hieronder wordt bij enkele opdrachten uit deze lessen aangegeven wat er voorbereid moet worden door de docent of wat aandachtspunten zijn tijdens de uitvoering van de lessen.

LES 1

- Kopieer voor alle leerlingen de opdrachtbeschrijving
- Kopieer voor alle leerlingen Werkblad 1-7 De informatie op Werkblad 1 is ook digitaal te bekijken, zie: <http://themas.studionederlands.nl/view?repo=studiovo&comp=ned-hv-thema7&subcomp=ned-hv-thema7-B1> > klik op Kennisbank Schrijven – Zakelijke brief en Kennisbank Schrijven – Formeel en informeel taalgebruik.

Opdracht 1

Voordat de leerlingen met opdracht 1 beginnen, kunt u alvast vertellen dat de leerlingen in les 2 zelf een zakelijke brief gaan schrijven. U kunt hier al de aanleiding noemen, vertellen aan wie ze de brief gaan schrijven en duidelijk maken waarom dit een zakelijke brief moet worden en niet gewoon een mailtje zoals je ook naar een vriend(in) zou sturen. Dit zal de leerlingen motiveren om in les 1 aan de slag te gaan met het vaststellen van kenmerken van een zakelijke brief.

Opdracht 2

De laatste drie zinnen genoemd bij opdracht 2 op Werkblad 2 stimuleren discussie: horen die uitspraken nu bij formeel of informeel taalgebruik? Het is belangrijk dat leerlingen de nuances leren kennen. Soms is het heel duidelijk of het gaat om (in)formeel taalgebruik, een andere keer is het op het randje.

Opdracht 3

In een zakelijke brief gebruik je *formele* taal. In deze opdracht oefen je het formeel schrijven. Je werkt alleen en in een tweetal. Je krijgt Werkblad 3 van je docent.

Op Werkblad 3 staat een persoonlijke brief. In zo'n brief gebruik je *informele* taal. Lees deze brief. Stel je voor dat je niet Ingrid om hulp vraagt, maar je overbuurman, die je niet zo goed kent en die wiskundeleraar is op een andere school. Verander de zinnen in de persoonlijke brief met formele taal, zodat het een zakelijke brief wordt.

Wissel je antwoorden bij opdracht 2 en 3 uit met een klasgenoot. Zet een vraagteken voor de antwoorden die jullie niet zeker weten. Deze antwoorden worden klassikaal

Opdracht 4

Vraag de leerlingen, nadat ze hun antwoorden bij opdracht 2 en 3 uitgewisseld hebben, over welke antwoorden ze het niet eens konden worden of waarover ze twijfelden. Bespreek alleen die antwoorden klassikaal.

Opdracht 5

Laat de leerlingen tijdens deze klassikale bespreking eerst individueel nadenken over wat hen qua opbouw opvalt aan de zakelijke brief die u laat zien. Dit kan via de werkvorm denken-delen-uitwisselen: leerlingen schrijven eerst individueel op wat hen opvalt, wisselen dat in tweetallen uit en ten slotte laat u enkele leerlingen voor de hele groep benoemen wat ze bedacht hebben. U kunt er ook voor kiezen het uitwisselen in tweetallen te laten en leerlingen individueel kort wat op te laten schrijven, waarna direct de klassikale bespreking volgt.

Tijdens deze uitleg dienen in ieder geval de punten zoals beschreven in de checklist op Werkblad 4 aan bod te komen. Deze kunt u als docent erbij houden als geheugensteun. Laat deze nog niet aan de leerlingen zien. Zij maken hier bij opdracht 7 kennis mee.

LES 2

- Kopieer voor alle leerlingen Werkblad 8

Opdracht 9

In het kader van de motivatie van leerlingen is het belangrijk voor het schrijven van de zakelijke brief een zo betekenisvol mogelijke situatie te kiezen. Enkele voorbeelden:

- Op school wordt een schoolfeest gehouden, maar daar mag je pas vanaf de derde klas naartoe. Jullie zouden ook naar dat schoolfeest willen en schrijven daarom een zakelijke brief aan de directeur van jullie school om het verzoek in te dienen of jullie ook naar het schoolfeest mogen.
- Jullie hebben over een paar weken proefwerkweek en de roostermaker was vergeten het wiskundeproefwerk in het rooster te zetten. Dat is erbij gekomen en nu hebben jullie ineens 5 proefwerken in plaats van 4. Jullie schrijven een zakelijke brief aan de directeur van jullie school om hierover een klacht in te dienen.
- Je hebt een bekeuring van 50 euro gekregen omdat je op weg naar school door rood gefietst bent. Je vindt deze boete veel te hoog. Je schrijft een zakelijke brief om een klacht in te dienen bij de politie.

U kunt er ook voor kiezen om aan te sluiten bij een andere kwestie die speelt op school of bij de leerlingen. Dat maakt de opdracht (nog) betekenisvoller en de beste brief zou dan ook daadwerkelijk verstuurd kunnen worden.

Licht, voordat de leerlingen deze opdracht maken, toe wat een schrijfplan is (een schema waarin je je ideeën voor een tekst alvast vastlegt) en wat het nut ervan is (je hebt dan al in je hoofd hoe je tekst eruit komt te zien en dat helpt je bij het schrijven van je tekst).

Opdracht 10

Begeleid de leerlingen tijdens het schrijven door ze te herinneren aan de checklist (Werkblad 6) en ze te vragen hoe ze de punten in de checklist verwerkt hebben/gaan verwerken in hun tekst. Bij het schrijven wordt bij deze opdracht geen taalsteun geboden. Als uw leerlingen daar behoefte aan hebben, dan zou u samen met de leerlingen wat standaardzinnen kunnen bedenken die bruikbaar zijn bij het schrijven van de brief.

Het schrijven van de zakelijke brief kan makkelijker gemaakt worden door het aantal doelen waaraan de leerlingen moeten voldoen te beperken. U kunt bijvoorbeeld twee of drie punten van de checklist (Werkblad 6) kiezen i.p.v. de leerlingen aan alle punten te laten voldoen. U kunt hierin ook differentiëren: de sterke schrijvers wat meer doelen geven, de zwakke schrijvers minder doelen.

LES 3

- Kopieer voor alle leerlingen Werkblad 9

Opdracht 13

Geef na deze les schriftelijk feedback op de brieven van de leerlingen. U kunt hiervoor de checklist (Werkblad 6) of het feedbackformulier dat de leerlingen gebruikt hebben om elkaar feedback te geven (Werkblad 9) gebruiken en daarop aangeven aan welke punten de brief wel voldoet en waar nog verbeterpunten liggen.

U kunt de beste brief van de klas daadwerkelijk laten versturen als het om een authentieke context gaat.



WERKBLAD 1

Informatie 'zakelijke tekst' en 'formeel en informeel taalgebruik'

Formeel en informeel taalgebruik

Met **formeel taalgebruik** wordt algemeen Nederlands bedoeld dat veel mensen vormelijk (ouderwets of stijf) vinden.

Formeel betekent: zoals het hoort, netjes.

Informeel taalgebruik is correct taalgebruik dat we als 'los' ervaren.

Informeel betekent gewoon, zoals je praat.

Het verschil tussen formeel en informeel taalgebruik zie je vaak in het verschil tussen schrijftaal en spreektaal:

Schrijftaal is in het algemeen formeler. Denk aan een zakelijke brief. Informelere schrijftaal wordt vaak gebruikt in een e-mail.

Spreektaal is informeler. Uitzondering is een zakelijk telefoongesprek.

Een paar **voorbeelden** van het verschil tussen formele en informele taal.

Formele taal	Informeel taal
u	jij, je en jou
Geachte heer/mevrouw,	Hoi Ella,
Hoogachtend,	Mazzel!
Met vriendelijke groet,	Groetjes,
meedelen	vertellen
wellicht	misschien
verzoeken	vragen
tot onze spijt/helaas	sorry/jammer
deelnemen	meedoen

Bron: Studio Nederlands, Formeel en informeel taalgebruik –

<http://themas.studionederlands.nl/view?repo=studiovo&comp=ned-hv-thema7&subcomp=ned-hv-thema7-B1>

Zakelijke brief

Een **zakelijke brief** is een officiële brief met een verzoek, een klacht of bijvoorbeeld een mededeling.

Een zakelijke brief is gericht aan iemand die je niet zo goed kent of aan bijvoorbeeld een officiële instantie (zoals de gemeente of een bedrijf).

Een zakelijke brief is vooral kort, niet emotioneel en beleefd. In een zakelijke brief gebruik je geen dure woorden, maar wel nette woorden.

In een zakelijke brief hoeven de zinnen niet per se heel lang te zijn. Maar het is wel belangrijk dat je geen spelfouten maakt.

In een zakelijke brief schrijf je niet wat je ongeveer bedoelt, maar ben je duidelijk en precies.

Een zakelijke brief heeft een vaste indeling. Afspraken hierover heten **briefconventies**.

In de **inleiding** leg je in één zin of een korte alinea uit waarom je de brief schrijft.

Het **middenstuk** bestaat uit twee of drie alinea's waarin je het verzoek, de klacht of de mededeling verder uitwerkt.

In de **slotalinea** vat je nog eens kort samen wat je met de brief wilt bereiken, gevolgd door een oproep of een vriendelijke afsluiting.

Zo schrijf je een **zakelijke brief**.

Bepaal je schrijfdoel: iets vragen of verzoeken, meedelen of over iets klagen.

Zet de volgende onderdelen in je brief (begin steeds links):

- **A** Eigen naam en adres (plaatsnaam in hoofdletters, telefoonnummer, e-mail)
- **B** Naam en adres geadresseerde (plaatsnaam in hoofdletters)
- **C** Plaats (komma) datum (maand in letters) met jaartal (volledig in cijfers)
- **D** Het onderwerp van je brief (Betreft: ...)
- **E** Aanhef: Geachte ... ,
- **F** Brieftekst
- **G** Groet: Hoogachtend, of: Met vriendelijke groet,
- **H** Je handtekening en daaronder je naam in letters

Bron: Studio Nederlands, Kennisbank Zakelijke brief –

<http://themas.studionederlands.nl/view?repo=studiovo&comp=ned-hv-thema7&subcomp=ned-hv-thema7-B1>

WERKBLAD 2

Formele en informele taal

Uitspraak	Formeel	Informeel
Met mij is alles prima.		
Geachte heer		
Wat ik nog effe wil zeggen is....		
Langs deze weg wil ik u het volgende voorstel doen.		
Laat je even wat van je horen?		
Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.		
Als er nog vragen zijn, dan hoor ik het graag.		
Ik moet het antwoord binnen drie dagen hebben.		
Vrijdagmiddag ben ik afwezig.		



WERKBLAD 3

Informele taal veranderen in formele taal

Hoi Ingrid,

Alles OK met je? Ik moet je iets vragen. Wil jij me helpen bij het leren voor de wiskundetoets volgende week? Ik vind wiskunde zo moeilijk! En stuur me dan ook even jouw aantekeningen, oké?

Hoor van je.

Groetjes, Sharon

Persoonlijk brief; informele taal	Zakelijke brief; formele taal
Hoi Ingrid	
Alles OK met je?	
Ik moet je iets vragen.	
En stuur me dan ook even jouw aantekeningen, oké?	
Hoor van je.	
Groetjes	



WERKBLAD 4

Goed voorbeeld van een zakelijke brief

Joris de Boer
Kerkstraat 6
1254 TE Delft

Ryan Air
T.a.v. Klantenservice
Postbus 2150
6421 BE Eindhoven

Betreft: Vermissing van bagage

Nijmegen, 23 oktober 2014

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief wil ik u verzoeken op zoek te gaan naar mijn bagage die vermist is.

Op 19 september 2014 heb ik met uw luchtvaartmaatschappij gevlogen van luchthaven Schiphol naar Londen Stansted. Mijn vluchtnummer was FR8542. Bij aankomst op luchthaven Londen Stansted was mijn bagage vermist. Ik heb op de luchthaven een formulier ingevuld om mijn bagage als vermist op te geven. Sindsdien heb ik niets meer van u gehoord.

Ik verzoek u mij zo spoedig mogelijk te laten weten of mijn bagage inmiddels gevonden is. Als dit niet het geval is, dan verzoek ik u nogmaals op zoek te gaan naar mijn bagage.

Met vriendelijke groet,

Joris de Boer



WERKBLAD 5

Tips voor het schrijven van een zakelijke brief

Tip 1	
Tip 2	
Tip 3	
Tip ...	



WERKBLAD 6

Checklist zakelijke brief

Doel van een zakelijke brief	Een mededeling doen. Een klacht melden. Een verzoek doen.				
Inhoud van een zakelijke brief	Inleiding: leg kort uit waarom je de brief schrijft. Kern: beschrijf je verzoek, klacht of mededeling. Slot: vat samen wat je wilt bereiken en eindig met een vriendelijke afsluiting.				
De opbouw van een zakelijke brief	<ol style="list-style-type: none">1. Afzender (eigen naam, adres, telefoonnummer, e-mail)2. Geadresseerde (naam en adres)3. Dagtekening (plaats, datum (maand in letters) met jaartal (volledig in cijfers))4. Betreft..... (het onderwerp van je brief)5. Aanhef: Geachte....6. Inleiding van de brief7. Kern van de brief8. Slot van de brief9. Afsluiting: Hoogachtend of: Met vriendelijke groet10. Je handtekening en daaronder je naam				
Do's en don'ts: wat moet je wel en niet doen bij het schrijven van een zakelijke brief?	<table border="0"><tr><td>Do's:</td><td>Don'ts:</td></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none">• Schrijf in korte zinnen.• Schrijf in beleefde, nette taal.• Controleer je brief op spelfouten.• Beschrijf duidelijk en precies wat je bedoelt.</td><td><ul style="list-style-type: none">• Gebruik geen scheldwoorden, ook niet als je je boos voelt.• Gebruik niet teveel moeilijke woorden.</td></tr></table>	Do's:	Don'ts:	<ul style="list-style-type: none">• Schrijf in korte zinnen.• Schrijf in beleefde, nette taal.• Controleer je brief op spelfouten.• Beschrijf duidelijk en precies wat je bedoelt.	<ul style="list-style-type: none">• Gebruik geen scheldwoorden, ook niet als je je boos voelt.• Gebruik niet teveel moeilijke woorden.
Do's:	Don'ts:				
<ul style="list-style-type: none">• Schrijf in korte zinnen.• Schrijf in beleefde, nette taal.• Controleer je brief op spelfouten.• Beschrijf duidelijk en precies wat je bedoelt.	<ul style="list-style-type: none">• Gebruik geen scheldwoorden, ook niet als je je boos voelt.• Gebruik niet teveel moeilijke woorden.				

WERKBLAD 7

Twee voorbeelden van zakelijke brieven

Samira Kok
Broerstraat 1
7821 AD Amsterdam

KPN
T.a.v. Klantenservice
Postbus 3654
6548 LP Nijmegen

Betreft: Klacht over 4G internet

Nijmegen, 10 augustus 2014

Hallo meneer of mevrouw,

Op 1 augustus 2014 heb ik bij u een abonnement afgesloten, inclusief 4G internet. Sindsdien heb ik erg veel problemen met de internetverbinding op mijn telefoon. Het internet is heel traag en werkt regelmatig helemaal niet. Dat is niet wat je verwacht als je een abonnement met 4G internet afsluit. Ik ben hier heel boos over en vind het belachelijk!

Met deze brief dien ik een klacht in over mijn internetsnelheid. Ik verzoek u mij zo spoedig mogelijk te laten weten hoe u dit internetprobleem op gaat lossen.

Met vriendelijke groet,

Samira Kok



Pretpark Efteling
T.a.v. Klantenservice
Postbus 7851
1564 KA Kaatsheuvel

Betreft: Opzegging abonnement

2 april 2014

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief wil ik mijn abonnement bij de Efteling opzeggen.

Op 1 januari 2014 heb ik een abonnement bij de Efteling afgesloten. Ik ga onverwachts verhuizen naar Zwolle. Ik zal dan minder vaak naar de Efteling kunnen komen omdat ik verder weg woon. Daarom wil ik graag mijn abonnement per 1 mei opzeggen.

Met vriendelijke groet,

Jacqueline de Bruin



WERKBLAD 8

Schrijfplan voor een zakelijke brief

Inleiding	
Wat wordt de aanhef van je brief?	
Beschrijf je in je brief een verzoek, klacht of mededeling?	<input type="radio"/> Verzoek <input type="radio"/> Klacht <input type="radio"/> Mededeling
Waarom schrijf je de brief?	
Kern	
Beschrijf in trefwoorden je verzoek, klacht of mededeling. Denk aan formeel taalgebruik!	
Slot	
Wat wil je bereiken met je brief?	
Wat wordt je afsluiting van je brief?	



WERKBLAD 9

Feedback op de zakelijke brief

1 = niet goed uitgewerkt

2 = een beetje goed uitgewerkt; kan nog wel wat aan verbeterd worden

3 = goed uitgewerkt

Naam schrijver van de brief:.....

Onderdeel	Beoordeling (1, 2 of 3)	Argumenten en tips
Afzender		
Geadresseerde		
Dagtekening		
Betreft.....		
Aanhef		
Inleiding		
Kern		
Slot		
Afsluiting		
Handtekening en naam		
Formeel taalgebruik		