

In duidelijk Nederlands

**SPREKEN EN SCHRIJVEN VOOR
IEDEREEN**



Vlaamse overheid



Taaltelefoon.be
☎ 078 15 20 25

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Doel - Weet wat u wilt.....	5
2 Doelgroep - Weet voor wie u spreekt of schrijft.....	9
• De kenmerken van uw doelgroep	9
• De doelen van uw doelgroep	12
3 Medium- Kies een geschikt communicatiemiddel	13
4 Structuur - Zorg voor een heldere structuur.....	17
• Selectie van de informatie	17
• De inleiding	19
• Volgorde van de informatie	20
• Tekstindeling	22
• Alineastructuur	23
• Lijstjes en opsommingen	24
• De afsluiting.....	25
5 Formulering - Spreek en schrijf klare taal.....	27
• Woordgebruik.....	27
• Verwijzingen naar de doelgroep.....	40
• Zinsbouw	43
• Afkortingen	48
• Expressief taalgebruik	49
6 Standaardtaal - Spreek en schrijf correct.....	53
• Taalvariatie	54
<i>Standaardtaal, tussentaal en dialect.....</i>	<i>54</i>
<i>België en Nederland.....</i>	<i>56</i>
<i>Oud en nieuw.....</i>	<i>62</i>
• Woordgebruik.....	64
• Grammatica	77
<i>Vervoeging van werkwoorden</i>	<i>77</i>
<i>Verbuiging van bijvoeglijke naamwoorden.....</i>	<i>80</i>

	<i>Voornaamwoorden</i>	82
	<i>Enkelvoud of meervoud bij zelfstandige naamwoorden</i>	84
	<i>Trappen van vergelijking</i>	85
	<i>Moeten, hoeven en mogen</i>	86
	<i>Enkelvoud of meervoud bij werkwoorden</i>	87
	<i>Passieve zinnen</i>	89
	<i>Woordvolgorde</i>	89
	<i>Opsommingen</i>	91
•	Spelling	92
•	Uitspraak	93
	<i>Klanken</i>	93
	<i>Klemtoon</i>	95
7	Presentatie - Presenteer uw boodschap in een gepaste vorm	97
•	Bladspiegel	97
	<i>Afbeeldingen, grafieken, tabellen en schema's</i>	99
	<i>Dia's voor mondelinge presentaties</i>	99
8	Brieven en e-mails	101
	<i>Gegevens van de afzender</i>	101
	<i>Gegevens van de geadresseerde</i>	102
	<i>Plaats, datum en andere referenties in brieven</i>	105
	<i>Onderwerp</i>	106
	<i>Aanspreking</i>	106
	<i>Eigenlijke tekst</i>	108
	<i>Slotgroet</i>	110
	<i>Ondertekening</i>	110
	<i>Bijlagen en kopiegerechtigden in een brief</i>	111
	<i>E-mailetiquette</i>	111
	<i>Voorbeelden</i>	114
9	Telefoongesprekken	119
	<i>Zelf bellen</i>	119
	<i>Opgebeld worden</i>	121
	Begrippenlijst	123
	Bronnen	125

Inleiding

Deze brochure is een adviesgids voor helder en correct taalgebruik en efficiënte communicatie. De focus ligt daarbij in de eerste plaats op de taal en de communicatie in het publieke domein, op zakelijke spreek- en schrijfsituaties buiten de privésfeer. Bijvoorbeeld: u bent een ouder die een e-mail naar een schooldirecteur schrijft, u bent een medewerker die in een organisatie een mondelinge presentatie geeft, u bent een ambtenaar die geregeld brieven voor burgers schrijft, u bent een student die een studentenkrant helpt samenstellen.

De Taaltelefoon wil met deze adviesgids een gemene deler bieden van adviezen die u in veel situaties kunt toepassen. Het uitgangspunt daarvoor zijn problemen en fouten die in de praktijk dikwijls voorkomen.

Voor de selectie van de taaltips heeft de Taaltelefoon onder andere geput uit de taalvragen die vaak aan de Taaltelefoon gesteld worden. Daarnaast komen veel tips en adviezen voort uit de reviseerpraktijk van de taaladviseurs bij de Vlaamse overheid. Zij hebben een jarenlange ervaring met de redactie en de revisie van teksten voor allerlei genres en media, bijvoorbeeld zakelijke brieven en e-mails, brochures, folders, websites, e-zines, advertenties, radio- en tv-spots.

Doelgroep

Deze brochure is voor u bestemd als u met helder en correct taalgebruik en efficiënte communicatie begaan bent. U kunt ze gebruiken als leermiddel, bijvoorbeeld om u persoonlijk bij te scholen, of als hulpmiddel in het onderwijs of de beroepswereld.

Verder is de brochure ook nuttig als referentiekader voor professionele tekstschrijvers en communicatiedeskundigen. Ze kan bijvoorbeeld als hulpmiddel dienen om anderen op een eenvoudige manier te informeren over communicatieproblemen, taalkwesties en tekstkwaliteit.

Medium

U kunt deze brochure via de website van de Taaltelefoon als pdf-brochure downloaden. U kunt delen van de tekst overnemen in andere publicaties en op andere websites als u duidelijk de bron vermeldt: www.vlaanderen.be/taaltelefoon.

Structuur

Het uitgangspunt van deze brochure is dat bij alle vormen van communicatie in het publieke domein zeven aspecten een rol spelen. Wie een of meer van de

onderstaande aspecten verwaarloost, loopt het risico dat de communicatie moeilijker verloopt of tot een ander resultaat leidt dan verwacht.

- 1 Doel - Weet wat u wilt
- 2 Doelgroep - Weet voor wie u spreekt of schrijft
- 3 Medium - Kies een geschikt communicatiemiddel
- 4 Structuur - Zorg voor een heldere structuur
- 5 Formulering - Spreek en schrijf klare taal
- 6 Standaardtaal - Spreek en schrijf correct
- 7 Presentatie - Giet uw boodschap in een gepaste vorm

Hoewel iedereen zwakkere punten in de communicatie voor een groot stuk kan compenseren door sterkere, is het belangrijk om voor elk van de zeven aspecten over voldoende basisvaardigheden en -routines te beschikken. Daartoe wil de Taaltelefoon met deze adviesgids bijdragen.

In het achtste en negende hoofdstuk staan praktische tips voor zakelijke e-mails, brieven en telefoongesprekken. Die media krijgen bijzondere aandacht omdat ze in de dagelijkse praktijk de hulpmiddelen bij uitstek zijn om zakelijk te communiceren.

Formulering

In de tekst gebruiken we geregeld het persoonlijk voornaamwoord *hij* om in algemene zin naar een persoon te verwijzen. Met die vorm verwijzen we zowel naar mannen als naar vrouwen. U kunt *hij* dus gerust als *zij* lezen.

Standaardtaal

In het zesde hoofdstuk staan tips en adviezen voor het gebruik van de standaardtaal. Voor de duidelijkheid is de uitleg in dat hoofdstuk geschreven vanuit de Belgische context. De tips zijn dus in de eerste plaats bestemd voor sprekers en schrijvers in het Belgische gedeelte van het Nederlandse taalgebied. De tips over standaardtaal gaan in dat hoofdstuk geregeld over fouten en kwesties waarmee taalgebruikers in Nederland niet of veel minder te maken krijgen. De tips en adviezen in de andere hoofdstukken zijn vanuit een algemener perspectief geschreven.

Presentatie

De tekst van deze brochure is zo opgemaakt dat u hem gemakkelijk op A4-papier kunt afdrukken, zowel in kleur als in zwart-wit. Voor het leesgemak is de informatie in kleine en visueel duidelijk gescheiden eenheden opgedeeld. Elke eenheid is afzonderlijk leesbaar en toepasbaar. Voor het zoek- en verwijsgemak zijn alle eenheden doorlopend genummerd.

Hoofdstuk 1 Doel

WEET WAT U WILT

Als u communiceert, hebt u een bepaald doel. U wilt iets bereiken bij uw toehoorder, uw gesprekspartner of uw lezer. U plakt bijvoorbeeld een briefje op het computerscherm van een collega met het verzoek iemand terug te bellen. Of u schrijft een krantenartikel om lezers over een actueel probleem te informeren. Misschien stuurt u een sms'je naar uw vergaderpartners omdat uw trein vertraging heeft en u wat later zult zijn. Of mogelijk wilt u als docent kernfysica ingewikkelde nucleaire processen uitleggen aan een honderdtal studenten.

Natuurlijk wilt u uw doel bereiken. Wie communiceert, wil niet dat zijn boodschap haar doel mist of een averechts effect heeft. Daarom is het belangrijk dat u zich vooraf afvraagt welke boodschap u precies wilt brengen en waarom u dat wilt doen. Door uw doel goed voor uzelf te omschrijven, kunt u daarna ook gemakkelijker het geschikte medium kiezen, de relevante informatie selecteren en uw boodschap op de juiste manier opbouwen.

De volgende vragen kunnen helpen om te bepalen wat u wilt.

1

Wat is uw doel?

Voor u begint te spreken of te schrijven, is het altijd goed om te weten waarom u wilt communiceren. Wilt u uw doelgroep informeren, instrueren, overtuigen, motiveren of emotioneel beïnvloeden? Vaak hebt u meer dan één doel, maar meestal is er één hoofddoel. Wie bijvoorbeeld een mondelinge presentatie over een ecologisch verantwoorde levensstijl geeft, wil zijn doelgroep vooral informeren, maar daarnaast ook wel een beetje overtuigen en motiveren, en misschien zelfs emotioneel beïnvloeden. In de tabel ziet u bij elk hoofddoel de bijbehorende hoofdvraag en een voorbeeld.

hoofddoel	hoofdvraag	voorbeeld
informer	Welke informatie wilt u uw doelgroep geven?	U zet de dagindeling van een uitje met de vereniging op papier, zodat de deelnemers weten wat ze die dag zullen doen.
instrueren	Welke vaardigheden wilt u uw doelgroep bijbrengen?	U schrijft een handleiding bij een dvd-recorder zodat de kopers weten hoe ze hem moeten gebruiken.
overtuigen	Welke standpunten wilt u op uw doelgroep overbrengen?	U schrijft een lezersbrief naar een krant om de andere lezers van uw mening te overtuigen.
motiveren	Waartoe wilt u uw doelgroep aanzetten (of juist niet)?	U schrijft een aanmaningsbrief om een wanbetaler aan te sporen een openstaande rekening toch nog te betalen.
emotioneel beïnvloeden	Welke gevoelens wilt u bij uw doelgroep opwekken?	U houdt op het werk een afscheidsspeech waarmee u uw publiek wilt ontroeren.

2

Wat is uw boodschap?

Voordat u begint te spreken of te schrijven, is het nuttig om na te denken over de inhoud van uw boodschap. Soms is het voldoende om als geheugensteuntje een aantal trefwoorden in uw hoofd te hebben of op papier te zetten. Als de boodschap langer of complexer is, kan het interessant zijn om vooraf wat uitgebreidere notities te maken en zo de kern van uw boodschap af te bakenen.

Een handig middel om het hoofdthema van uw boodschap te bepalen en uit te werken, is de vraag-en-antwoordmethode: stel een aantal vragen en geef daarop het antwoord. Zo wordt het duidelijk wat u wilt zeggen of schrijven. Gebruik daarvoor vraagwoorden zoals *wie*, *wat*, *welke*, *waarom*, *wanneer*, *waar*, *waardoor*, *waarvoor* en *hoe*. Bijvoorbeeld: er is in uw buurt een varkensbedrijf opgericht en dat veroorzaakt reuk- en lawaaioverlast. U wilt dat probleem bij het gemeentebestuur aankaarten. Belangrijke vragen daarbij zijn: *Wat is het probleem?*, *Voor wie is het een probleem?*, *Waarom is het een probleem?*, *Wat zijn de oorzaken van het probleem?*, *Hoe kan het probleem opgelost worden?*

Het is soms moeilijk om vanuit het niets iets te bedenken of op papier te krijgen. In de voorbereidende fase kan het nuttig zijn om informatie te verzamelen. Er kunnen bijvoorbeeld goede ideeën opborrelen als u met anderen overlegt of over het onderwerp brainstormt. Of u vindt misschien wel interessante informatie

in documenten. In dat geval kunt u ervoor kiezen om bepaalde gegevens uit die documenten over te nemen in uw boodschap, maar misschien is het ook wel handig of zelfs noodzakelijk om een document bij uw boodschap te voegen. Dat is bijvoorbeeld dikwijls het geval bij e-mails.



Wat is de mogelijke impact van uw boodschap?

Uw boodschap heeft een bepaalde impact op uw doelgroep. Die impact kan positief, negatief of neutraal zijn. Iemand meedelen dat hij het hoogste lot in de loterij heeft gewonnen, is wat anders dan hem melden dat de verbouwing van zijn huis minstens zes maanden vertraging zal oplopen. Voor u begint te spreken of te schrijven, is het daarom goed stil te staan bij de impact die uw boodschap op uw doelgroep zal of kan hebben. Bestaat er risico op een conflict of op verstoring van de onderlinge relatie? Bestaat de kans dat uw gesprekspartner of lezer uw boodschap sociaal minder aanvaardbaar vindt? Dat hij zich miskend, gekleineerd of bekritiseerd voelt? Dat hij vindt dat u hem te veel voorschrijft wat hij moet doen of laten? Dat u te veel beslag op zijn tijd legt of om een te grote inspanning vraagt? Of dat u juist te weinig van hem verwacht en iets vraagt wat beneden zijn waardigheid is?

De manier waarop u de impact van uw boodschap inschat, bepaalt ook uw communicatiestrategie. Zult u rechttoe rechtaan communiceren, zonder uw lezer of gesprekspartner te ontzien? Kiest u voor een minder directe of zelfs indirecte formulering, bijvoorbeeld om niet autoritair of betuttelend over te komen, of om op de vlakte te blijven? Gebruikt u een compliment als smeermiddel voor een minder aangename boodschap? Of besluit u om uw boodschap helemaal niet te communiceren, omdat het mogelijke risico niet opweegt tegen het doel dat u voor ogen had?

Hoofdstuk 2 Doelgroep

WEET VOOR WIE U SPREEKT OF SCHRIJFT

Als u communiceert, moet u altijd rekening houden met uw toehoorder, gesprekspartner of lezer. Hoe beter u zich in uw doelgroep inleeft, hoe beter u uw boodschap erop kunt afstemmen. Daarom is het goed om er zo veel mogelijk over aan de weet te komen. Uw doelgroep kan uit een of meer personen bestaan. Bij meer dan één persoon kan uw doelgroep heel uiteenlopend zijn. Dat maakt het uiteraard moeilijker om iedereen te bereiken, maar ook dan kunt u ervoor zorgen dat er voor elk wat wils is. Wie bijvoorbeeld een buurtkrantje samenstelt, kan het best naar heel wat verschillende onderwerpen op zoek gaan. Zo vindt iedereen wel iets van zijn gading.

De kenmerken van uw doelgroep

Stel, een verpleegster stapt 's ochtends een bejaardenflat binnen en zegt iets goedbedoelds als: *En, hoe voelen we ons vandaag?* Een nog krasse bejaarde ervaart die opmerking mogelijk als kleinerend, omdat de verpleegster hem naar zijn mening aanspreekt alsof hij een kind is. De kans is groot dat hij haar iets kribbigs toebijt. Als de verpleegster een andere binnenkomer had gebruikt – *En, hoe voelt u zich vandaag?* – zou die vast wel in goede aarde zijn gevallen.

Mensen merken vlug of u hen naar waarde schat en in hun waarde laat. Dat beïnvloedt hun welwillendheid tegenover u en uw boodschap. Als uw toehoorders, gesprekspartners of lezers zich gewaardeerd voelen, zullen ze meer aandacht besteden aan uw boodschap, waardoor die beter overkomt.

Het is dus van groot belang dat u te weten komt wat de kenmerken van uw doelgroep zijn. De volgende vragen helpen u daarbij.

**4**

Hoe groot is uw doelgroep?

De grootte van uw doelgroep heeft een sterke invloed op uw manier van communiceren. Als u bijvoorbeeld voor honderd mensen een mondelinge presentatie houdt, zal de communicatie meer eenrichtingsverkeer zijn dan wanneer u met iemand een persoonlijk gesprek hebt en vlot op reacties en vragen kunt inspelen.

5

Wat is uw relatie met uw doelgroep?

De relatie tussen u en uw doelgroep is van invloed op de communicatie, en omgekeerd. Staat u op goede voet met uw doelgroep, of hebt u een verstoorde relatie? Hebt u te maken met bekenden of met onbekenden? Is er sprake van een hiërarchisch verschil, van afhankelijkheid of van gelijkwaardigheid? Zulke factoren hebben invloed op de rol die u kiest als u met uw doelgroep communiceert. Als u instrueert, kunt u bijvoorbeeld de rol kiezen van minzame leraar, autoritaire drillmeester of hulpvaardige assistent. Die keuze wordt onder andere bepaald door uw persoonlijke smaak en door uw verwachtingen over welke rol het best zal werken of het minst ergernis zal oproepen.

6

Hoe gemotiveerd is uw doelgroep?

Een gemotiveerde doelgroep staat meer open voor uw boodschap dan een gefrustreerde, boze, trieste of vermoeide doelgroep. Als u aan het eind van een studiedag de laatste in een lange rij lezingen moet geven, zult u bijvoorbeeld verrassender uit de hoek moeten komen om bij uw publiek toch nog interesse op te wekken.

7

Welke politieke, sociale, culturele, religieuze achtergrond heeft uw doelgroep?

Mensen met bijvoorbeeld een andere culturele achtergrond communiceren soms ook op een andere manier. Als u een groepje Chinese restauranthouders toespreekt, kunt u bijvoorbeeld beter voorzichtig zijn met grapjes over bejaarden: in de Chinese cultuur heeft het respect voor oude mensen een groter gewicht dan in het Westen.

8**Bestaat uw doelgroep zowel uit mannen als uit vrouwen?**

In veel gevallen bestaat uw doelgroep uit mannen en vrouwen. In een boodschap voor een gemengde doelgroep is het verstandig om sekseneutraal te zijn. Een brief aan een gemengde doelgroep kunt u bijvoorbeeld niet beginnen met *Mijne heren*, want daarmee strijkt u meteen uw vrouwelijke lezers tegen de haren in.

9**Wat is het opleidingsniveau van uw doelgroep?**

Het opleidingsniveau speelt een rol in uw aanpak. Een professor die aan eerstejaarsstudenten college geeft, past zijn boodschap aan. Bij laatstejaarsstudenten kan hij bijvoorbeeld meer vaktermen gebruiken, voor een abstractere benadering kiezen of zich grotere gedachtesprongen veroorloven.

10**Wat is het taalniveau van uw doelgroep?**

Uw doelgroep kan uit doorgewinterde taalgebruikers bestaan, maar er kunnen ook anderstaligen bij zijn die het Nederlands nog niet volledig beheersen. Als u het taalniveau van uw doelgroep overschat, riskeert u dat die de boodschap niet of verkeerd begrijpt. Als u het taalniveau onderschat, riskeert u dat uw doelgroep zich betutteld voelt.

11**Is uw doelgroep zowel Belgisch als Nederlands?**

Uw taalgebruik kan wat verschillen als u een Belgische of een Nederlandse doelgroep hebt. In een tekst die louter voor een Belgische doelgroep bestemd is, kunt u woorden en combinaties gebruiken die standaardtaal in België zijn. Een eventuele Nederlandse lezer zal zulke woorden doorgaans uit de context begrijpen. Soms maken ook Nederlanders expliciet deel uit van uw doelgroep, bijvoorbeeld in een tekst voor een reclamecampagne die zowel in Nederland als in België loopt, of in gebruiksaanwijzingen voor elektrische apparaten die zowel in Nederland als in België gedistribueerd worden. In zulke contexten is het raadzaam om te kiezen voor woorden en combinaties die in het hele taalgebied standaardtaal zijn. Meer informatie over het begrip standaardtaal vindt u in hoofdstuk 6 (p. 54).

De doelen van uw doelgroep

Als u een idee hebt gekregen van de kenmerken van uw toehoorders, gesprekspartners of lezers, is het ook belangrijk na te gaan welke doelen zij hebben. U hebt zelf een doel voor ogen met uw boodschap - informeren, instrueren, overtuigen, motiveren of emotioneel beïnvloeden - maar doorgaans wordt uw boodschap ook met een bepaald doel gelezen of aangehoord. Of niet, natuurlijk. Vaak zal uw doelgroep meer dan één doel hebben, maar meestal is er één hoofddoel: informatie krijgen, vaardigheden verwerven, een standpunt bepalen, een beslissing nemen of emotioneel beïnvloed worden.

12

In welke mate sluiten uw doelen bij die van uw doelgroep aan?

In het ideale geval sluiten uw doelen mooi bij die van uw doelgroep aan, maar dat is in de praktijk niet altijd vanzelfsprekend.

Gelijklopende doelen

U wilt bijvoorbeeld uw leespubliek met een opiniestuk overtuigen en het leespubliek wil een opiniestuk lezen om zo een standpunt te kunnen innemen. De kans is dan groot dat iedereen zijn doel bereikt en dat de communicatie succesvol is.

Niet-gelijklopende doelen

Stel dat een journalist een krantenartikel schrijft om u over een beurschandaal te informeren, terwijl u zijn informatieve tekst gebruikt om uw eigen standpunt over dat onderwerp te bepalen. Dat hoeft geen probleem te zijn: u kunt die informatie heel goed gebruiken om een standpunt over het schandaal te vormen.

Hachelijker wordt het als de doelen volstrekt niet bij elkaar aansluiten. Dan kan het mislopen. Stel dat u persoonlijke informatie over uzelf op een netwerksite plaatst, bijvoorbeeld over een aparte hobby of een politieke overtuiging. Iemand kan die informatie op een heel andere manier gebruiken. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een werkgever bij een sollicitatie uw naam googelt en al een oordeel over u velt nog voor u hem hebt gesproken.

Geen doel

Soms hebben uw toehoorders, gesprekspartners of lezers helemaal geen verwachtingen, bijvoorbeeld omdat ze uw boodschap niet uit vrije wil horen of lezen, maar als schoolopdracht of door toeval, zoals bij reclameboodschappen. In dat geval zult u moeten verduidelijken waarom uw boodschap voor hen toch interessant is.

Hoofdstuk 3 Medium

KIES EEN GESCHIKT COMMUNICATIEMIDDEL

U weet wat uw boodschap is, wat u ermee wilt bereiken en voor wie ze bestemd is. Daarna moet u het medium kiezen waarmee u uw boodschap zo goed mogelijk bij uw doelgroep kunt brengen. Kiest u voor een mondeling medium, zoals een rechtstreeks gesprek, een telefoongesprek, een voicemailbericht, een vergadering, een toespraak of een mondelinge presentatie? Of is een schriftelijk medium geschikter, bijvoorbeeld een brief, een e-mail, een sms, een voorlichtingsbrochure of een journalistieke tekst? Uw keuze wordt door uiteenlopende factoren beïnvloed. Zo zijn er de specifieke eigenschappen van elk mondeling, schriftelijk en elektronisch medium. Daarnaast zijn er andere factoren die bij de mediumkeuze een rol spelen, zoals de doelgroep, de context, de gewenste responstijd, de aard en de omvang van uw boodschap.

Het is soms een hele kunst om het geschikte medium te kiezen. Hieronder staan enkele belangrijke vragen die u daarbij helpen.

13 Wilt u snel een antwoord krijgen?

Mondelinge communicatie gaat heel snel over en weer. Tijdens een gesprek of een vergadering kunt u heel snel standpunten uitwisselen, bespreken en bijstellen. Daardoor kunnen de gesprekspartners snel en doelgericht een oplossing zoeken.

Een brief is een of meer dagen onderweg en een antwoordbrief doet er al even lang over. Ook bij een snel elektronisch medium als e-mail weet u niet zeker of uw boodschap snel wordt gelezen of behandeld. E-mails blijven ook dikwijls onbeantwoord. Schriftelijke media gunnen uw lezer wel de tijd om de boodschap zorgvuldig te lezen en rustig een antwoord te overdenken. Dat is tijdens een gesprek niet altijd het geval.

14

Wilt u veel gedetailleerde informatie en cijferwerk in uw boodschap stoppen?

U kunt veel details en exacte gegevens kwijt in een geschreven boodschap. U kunt ze ook in een bijlage verwerken. Aan een uitgebreid jaarverslag kunt u tabellen, grafieken en afbeeldingen toevoegen. De lezer kan al die complexe informatie rustig lezen, verwerken en analyseren.

Mondelinge media zijn minder geschikt om grote hoeveelheden complexe informatie over te brengen. Alles moet worden uitgesproken en de gesprekspartner of luisteraar moet zelf de vele details en cijfers noteren. Dat is moeizaam, onhandig, tijdrovend en het vergroot de kans op fouten. Daarom worden mondelinge presentaties bijvoorbeeld vaak ondersteund met geprojecteerde afbeeldingen en teksten.

15

Wilt u gevoelige of ingewikkelde zaken aanpakken of emoties overbrengen?

Tijdens een persoonlijk gesprek speelt lichaamstaal een belangrijke rol. Non-verbale elementen als intonatie, een begrijpende blik, een schouderklop of een relativerende glimlach maken een gesprek geschikt om emoties en gevoeligheden op te vangen. Door de fysieke nabijheid van uw gesprekspartner krijgt u veel visuele en auditieve signalen: gezucht, gemompel, geknik, gekruiste armen, een ongeduldig wippend been, een steelse blik op het horloge.

Soms is er een conflict tussen de verbale en de non-verbale informatie: uw gesprekspartner kan 'ja' zeggen, terwijl zijn lichaamshouding heel duidelijk 'nee' uitstraalt. Dankzij die non-verbale feedback kunt u uw boodschap voortdurend beter op uw gesprekspartner afstemmen. Een gesprek is ook geschikt om met uw gesprekspartner discreet een vertrouwelijker onderwerp aan te snijden.

In geschreven boodschappen ontbreken die sterke non-verbale elementen. Daardoor kan het delicaat zijn om emoties schriftelijk over te brengen of gevoelige en ingewikkelde zaken aan te pakken. Een wat onvoorzichtige formulering kan op papier of per sms veel harder aankomen dan u had bedoeld. Elektronische schriftelijke media zijn ook minder discreet: ze kunnen gemakkelijk aan derden worden doorgestuurd.

16

Wilt u uw boodschap vastleggen?

Een gesproken boodschap is vluchtig: achteraf kan niet meer worden gecontroleerd wat er werkelijk is meegedeeld. Als uw boodschap een zakelijk of juridisch karakter heeft, is het beter om die schriftelijk vast te leggen. Zo hebt u zwart op

wit een bewijs en kunt u misverstanden of discussies voorkomen. Hoewel de juridische waarde van een e-mail dezelfde is als die van een brief, heeft een brief een officiële karakter. Een dagvaarding krijgt u bijvoorbeeld niet per e-mail.

17

Wilt u uw boodschap aan een grotere doelgroep overbrengen?

Brieven en e-mails kunnen gemakkelijk aan een grotere groep van lezers worden verstuurd. Ook met een mondelinge presentatie of een toespraak is het mogelijk om in één keer een grotere groep mensen te bereiken. Een persoonlijk gesprek moet met elke gesprekspartner afzonderlijk gevoerd worden. Dat kan erg tijdrovend zijn.

18

Wilt u uw boodschap zorgvuldig voorbereiden, formuleren en presenteren?

Een geschreven boodschap kunt u grondig voorbereiden, structureren en formuleren. De formulering kan worden bijgeschaafd tot elk woord precies goed zit. Dat is belangrijk, want de lezer kan uw tekst altijd opnieuw lezen, analyseren en interpreteren. U kunt uw tekst ook nog door anderen laten nalezen. Dat levert vaak waardevolle feedback op. Een tekst biedt ook veel mogelijkheden voor een fraaie grafische presentatie.

Ook voordrachten en toespraken kunnen zorgvuldig worden voorbereid, gestructureerd en geformuleerd. Bij vergaderingen en gesprekken hebt u de regie niet zo strak in handen. U kunt vooraf wel een vergaderagenda opstellen, een lijstje met te bespreken onderwerpen voorbereiden of geheugensteuntjes opschrijven, maar het verloop van een gesprek is minder voorspelbaar. Bovendien kunt u uw formulering en woordkeuze niet altijd tot in de puntjes verzorgen, omdat een gesprek snel heen en weer gaat.

19

Wilt u veel interactie met uw doelgroep?

In een rechtstreeks gesprek hebt u directe interactie met uw gesprekspartner en krijgt u directe feedback: u ziet, hoort en ervaart hoe uw boodschap overkomt. U krijgt een beter beeld van de impact van uw boodschap. Als het nodig is, kunt u uw communicatie bijsturen: zaken herhalen of nader toelichten, vragen beantwoorden, extra argumenten geven. Daardoor bent u er vrij zeker van dat uw gesprekspartner uw boodschap verwerkt zoals u dat wilt. Ook gaat er niets boven persoonlijk contact om bepaalde dingen gedaan te krijgen en weerstand bij de doelgroep te overwinnen. U kunt bijvoorbeeld met een kwinkslag een gespannen sfeer doen omslaan, op reacties van uw gesprekspartner inspelen, hem de kans

geven om zijn versie van het verhaal te vertellen, hem persoonlijke aandacht geven, een gevoelig onderwerp persoonlijk aanbrengen.

Geschreven boodschappen zijn veel meer eenrichtingsverkeer, zonder visueel contact of non-verbale informatie. Daardoor kunt u niet altijd even snel merken of uw lezer uw boodschap verwerkt zoals u dat wilt. Bij elektronische media zoals e-mail, sms en chatboxen hebt u meer interactie en kunt u sneller bijsturen dan bij een brief.

Hoofdstuk 4 **Structuur**

ZORG VOOR EEN HELDERE STRUCTUUR

Als u weet wat het doel en de doelgroep van uw boodschap is en welk medium u gaat gebruiken, komt het erop aan structuur in uw boodschap te brengen. Dat is vooral belangrijk als u een langere boodschap hebt, bijvoorbeeld als u een mondelinge presentatie voor een publiek voorbereidt, een tekst van enkele pagina's schrijft of teksten voor een website ontwikkelt. Ook voor een wat langere brief of e-mail of een wat uitvoeriger telefoongesprek kan het erg zinvol zijn om vooraf bij de structuur stil te staan.

In dit hoofdstuk staan tips voor een heldere structuur. U kunt ze in de meeste gevallen zowel op mondelinge als op schriftelijke boodschappen toepassen. De tips over tekstindeling, alineastructuur, lijstjes en opsommingen gelden uiteraard alleen voor teksten.

Selectie van de informatie

Bij de selectie van de informatie bepaalt u welke gegevens u voor uw boodschap nodig hebt, en welke niet. Hieronder staan tips voor de selectie van de informatie.

20

Selecteer de informatie die relevant is voor het doel en de doelgroep van uw boodschap.

Laat de informatie weg die voor uw communicatiedoel niet nuttig of belangrijk is. Wees daarbij streng voor uzelf. Als u bij uw voorbereiding allerlei informatie uit documenten, boeken, tijdschriften, websites of andere bronnen hebt verzameld, moet u daaruit selecteren wat werkelijk relevant is voor het doel dat u voor ogen hebt.

Selecteer de gegevens die relevant zijn voor uw doelgroep. Ga niet uit van wat u zelf al over het onderwerp weet, maar van de voorkennis van uw doelgroep. Wat weten de toehoorders, gesprekspartners of lezers al en wat weten ze nog niet? Als u te veel informatie biedt die ze al kennen, zult u langdradig of betuttelend overkomen. Als u te weinig gerichte informatie geeft, zult u met verwarring of onbegrip te maken krijgen. Vooral in een geschreven context is het belangrijk om voldoende achtergrondinformatie te geven. De lezer heeft dan meestal niet de mogelijkheid om u rechtstreeks vragen te stellen zoals in een gesproken context.

21

Selecteer zo veel mogelijk concrete informatie.

Door concrete feiten en gegevens te selecteren, laat u de informatie voor een groot stuk voor zich spreken. Maak abstracte, moeilijke informatie zo concreet mogelijk. Dat kan door duidelijke voorbeelden of cijfers en door vergelijkingen met andere situaties of gevallen. Informatie wordt ook sprekend als u er persoonlijke gegevens, getuigenissen, verhalen of anekdotes bij betreft.

22

Scheid hoofdzaken van bijzaken.

Richt u in de eerste plaats op de hoofdzaken. Geef alleen randinformatie die er werkelijk toe doet. Werk bijvoorbeeld niet met voetnoten of eindnoten. Die horen alleen thuis in wetenschappelijke publicaties.

Houd ook altijd goed rekening met de randvoorwaarden. Als u voor een mondelinge presentatie een beperkte spreektijd hebt, is het jammer van de moeite als u aan het einde hoofdzaken moet overslaan of afhaspelen omdat u in het begin te veel tijd aan bijzaken hebt besteed.

23

Selecteer het materiaal dat uw boodschap kan visualiseren of grafisch kan ondersteunen.

Houd bij de selectie van de informatie rekening met het gebruik van visueel materiaal. Veel boodschappen worden krachtiger als ze met visuele middelen worden ondersteund. Tijdens een mondelinge presentatie kunnen sprekende afbeeldingen en filmpjes de toehoorder sneller in de juiste stemming of bij de kern van de boodschap brengen. Door tabellen en grafieken wordt cijfermateriaal in rapporten overzichtelijker, zodat de lezer de cijfers gemakkelijker kan lezen en interpreteren. Journalistieke teksten trekken meer de aandacht als er een sprekende foto over het onderwerp van het artikel bij staat. Bij opiniestukken en

tijdschriftartikelen wordt vaak een foto van de auteur opgenomen om de tekst visueel te ondersteunen.

Als u visueel materiaal gebruikt, kan dat een sterke invloed hebben op de manier waarop u de informatie moet structureren en formuleren. U kunt daar dus het best vanaf het begin rekening mee houden, zodat u het materiaal goed in de boodschap kunt integreren. Zie ook nummer 103 en 104 [p. 99].

De inleiding

De opening van een boodschap kan erg bepalend zijn voor het succes van de communicatie. Als het bij de inleiding al fout loopt, is het daarna veel moeilijker om de communicatie bij te sturen. Hieronder staan tips voor de inleiding.

24 Durf met de deur in huis te vallen.

Maak meteen of na een kort opstapje duidelijk wat uw bedoeling is. De toehoorder, gesprekspartner of lezer weet meestal graag snel wat uw hoofddoel is: informeren, instrueren, overtuigen, motiveren of emotioneel beïnvloeden. Lezers van e-mails bijvoorbeeld weten graag meteen waar u naartoe wilt. Ze willen graag snel weten of er van hen iets verwacht wordt of niet. Op die manier kunnen ze gemakkelijker bepalen of ze veel of weinig tijd en aandacht aan uw boodschap moeten besteden. Ze hebben meestal geen tijd en zin om te ontcijferen wat uw bedoelingen zijn.

25 Formuleer zo snel mogelijk de kern van uw boodschap.

Zeg of schrijf zo snel mogelijk wat uw centrale boodschap is. Mensen blijven niet graag lang in het ongewisse. Als u bijvoorbeeld een vraag beantwoordt, geef dan de kern van het antwoord zo snel mogelijk.

Maak eventueel gebruik van een korte, neutrale opening als u verwacht dat de impact van uw boodschap negatief of onaangenaam zal zijn voor uw doelgroep, maar stel niet uit. Ook als u verwacht dat uw boodschap sociaal minder aanvaardbaar is, bijvoorbeeld omdat u de doelgroep iets wilt vragen wat niet voor de hand ligt, kunt u beter niet al te lang om de kern van de boodschap heen draaien.

26**Meld vooraf uit welke onderdelen een langere boodschap bestaat.**

Als een boodschap wat langer is, is een overzicht van de onderdelen nuttig. In een langer telefoongesprek is het bijvoorbeeld zinvol om aan het begin te melden hoeveel en welke punten u wilt bespreken. Bij een mondelinge presentatie kunt u op een hand-out of op een projectiescherm een overzicht geven van de verschillende deelonderwerpen en de structuur van uw boodschap.

In teksten is de inhoudsopgave het middel bij uitstek om een overzicht van de structuur te geven. Door de tussentitels en de paginaverwijzingen heeft de lezer dan in een oogopslag een beeld van de hele tekst.

27**Geef bij lange boodschappen een afzonderlijke inleiding.**

Bij lange boodschappen is een afzonderlijke inleiding een nuttig hulpmiddel om het doel en de inhoud van uw boodschap bij de doelgroep te introduceren, bijvoorbeeld bij een mondelinge presentatie of bij een uitvoerig rapport. Door een goede inleiding trekt u de aandacht. U zet daarmee ook de anderen ertoe aan om naar uw boodschap te luisteren of uw tekst te lezen. In een wat langere tekst kunt u in de inleiding ook de structuur van de boodschap schetsen.

Volgorde van de informatie

Als de boodschap veel informatie omvat, is niet alleen de selectie maar ook de volgorde van de informatie van groot belang. Door een goede volgorde schept u orde in de veelheid van gegevens. Hieronder staan tips voor de volgorde van de informatie.

28**Groepeer de informatie in duidelijk afgebakende deelonderwerpen.**

Vooraf bij langere boodschappen is het belangrijk dat de informatie duidelijk is ingedeeld. Als u het doel en de doelgroep van uw boodschap voor ogen blijft houden, komt u sneller tot een aangepaste afbakening van de deelonderwerpen.

Ordeningspatronen zijn veelgebruikte standaardvolgordes voor de ordening van informatie. Zulke patronen hebben als voordeel dat ze voor iedereen heel herkenbaar zijn. Als u bijvoorbeeld over een wetenschappelijk onderzoek rapporteert, is het logisch om stapsgewijs bij een aantal punten stil te staan. U geeft dan achtereenvolgens antwoord op de volgende vragen: *Wat is er precies onderzocht?*, *Volgens welke methode?*, *Wat zijn de resultaten?*, *Wat zijn de conclusies?* Zie ook nummer 2 voor het gebruik van de vraag-en-antwoordmethode [p. 6].

Als u informatie volgens ordeningspatronen aanbiedt, krijgt de doelgroep sneller een duidelijk beeld van de informatie. Met ordeningspatronen kunt u ook voorkomen dat u van de hak op de tak moet springen. U hoeft dan niet de hele tijd naar onderdelen te verwijzen die eerder aan bod kwamen of die later nog aan bod zullen komen.

De keuze van ordeningspatronen hangt sterk samen met het onderwerp en het doel van uw boodschap. U kunt ze toepassen op een boodschap als geheel, maar ze zijn ook nuttig voor onderdelen van een boodschap, bijvoorbeeld voor een hoofdstuk of een alinea van een tekst.

Hieronder staan nog enkele voorbeelden van veelgebruikte ordeningspatronen.

- Als u een overzicht van feiten geeft of als u instructies geeft, is een chronologische volgorde het beste ordeningspatroon. U beschrijft de feiten zoals ze zich achtereenvolgens hebben voorgedaan. Bij instructies beschrijft u heel precies de opeenvolgende handelingen die iemand moet verrichten, bijvoorbeeld in een handleiding voor het gebruik van een dvd-recorder.
- Als uw boodschap uit verschillende deelonderwerpen bestaat, is een thematische ordening op basis van belangrijkheid een veelgebruikt patroon. Dat wil zeggen dat u de deelonderwerpen van belangrijk naar minder belangrijk ordent. U doet dat bijvoorbeeld voor de ordening van de agendapunten voor een vergadering. Minder belangrijke of minder dringende punten vergen anders te veel tijd en aandacht in het begin van de vergadering. Ook in lijstjes en opsommingen kunt u de elementen het best van belangrijk naar minder belangrijk rangschikken.
- Als u een standpunt of voorstel wilt verdedigen, is het belangrijk om een duidelijke argumentatie op te bouwen. Een veelgebruikt ordeningspatroon daarvoor is dat u eerst uw eigen argumenten geeft, dan uw argumenten toelicht en ten slotte eventuele tegenargumenten weerlegt.

30**Werk met bijlagen of hyperlinks voor ondersteunende of aanvullende informatie in teksten.**

Bezorg informatie via bijlagen als u veel detailinformatie moet geven, bijvoorbeeld in de vorm van cijfermateriaal, tabellen of bewijsstukken. Neem alleen bijlagen op die tot het doel van uw boodschap bijdragen. Op websites en in e-mails kunt u ook hyperlinks naar relevante webpagina's opnemen.

Zorg ervoor dat het doel van de boodschap duidelijk blijkt uit de brief, de rapporttekst of de e-mail waar de bijlagen bij horen. Lezers maken niet graag een zoektocht door de bijlagen om te achterhalen wat nu eigenlijk uw bedoeling is. Geef in de brief, het rapport of de e-mail precies aan wat het doel van elke bijlage of hyperlink is. Maak bij uitvoerige bijlagen of lange webpagina's ook duidelijk waar de relevante informatie staat.

Tekstindeling

In kortere tekstsoorten, bijvoorbeeld in brieven en e-mails, is het niet gebruikelijk om met tekstniveaus te werken; in langere tekstsoorten is er wel een tekstindeling nodig. Door titels en tussenkopjes te gebruiken, maakt u de structuur van langere teksten overzichtelijk. Hieronder staan tips voor de indeling van een tekst.

31**Houd het aantal niveaus om een tekst in te delen beperkt.**

Gebruik bij voorkeur niet meer dan drie niveaus als u met titels op verschillende niveaus werkt (hoofdstuk 1, paragraaf 1.1, subparagraaf 1.1.1). Voor het laagste niveau kunt u ook met ongenummerde tussenkoppen werken.

Bij een website geldt hetzelfde voor de navigatiestructuur. Als een website heel veel informatieniveaus bevat, moeten bezoekers vaak klikken naar onderliggende webpagina's om de informatie te vinden die ze zoeken. Dat is verwarrend en omslachtig.

32**Gebruik een decimale indeling voor de nummering van de titels.**

Voorbeeld: 1, 1.1, 1.2, 2, 2.1, 2.2 enzovoort. Gebruik bij voorkeur geen Romeinse cijfers (I, II, III), letters (A, B, C) of combinaties van letters en cijfers (IVa, 1.A.b).

33**Maak titels en tussenkoppen zo concreet mogelijk.**

Formuleer titels en tussenkoppen zo dat ze precies aangeven waarover het onderdeel gaat. Maak ze niet te lang door er veel verschillende inhoudelijke elementen in te stoppen. Maak de titels en tussenkoppen op een A4-pagina bijvoorbeeld niet langer dan één regel.

Het kan erg handig zijn om de tussenkoppen in vraagvorm te formuleren. Onder elke vraag staat dan een mooi afgelijnd antwoord. De lezer kan met een lijst van vragen sneller informatie vinden. Zie ook nummer 2 en 29 voor de vraag-en-antwoordmethode (p. 6 en p. 21).

Bij een tekst of een mondelinge presentatie kunt u eventueel met een ondertitel werken als de hoofdtitel nog niet concreet genoeg is. Bijvoorbeeld: *Waarom moeilijk als het gemakkelijk kan? Twintig tips voor aantrekkelijk formuleren.*

Alineastructuur

Een tekst die alleen uit losse zinnen bestaat, is niet vlot leesbaar. Zinnen krijgen in een tekst pas samenhang als ze in alinea's staan. Door een goede alineastructuur kan een lezer de informatie veel gemakkelijker verwerken. Hieronder staan tips voor de alineastructuur.

34**Begin een nieuwe alinea als u aan een nieuw element in uw tekst begint.**

Een nieuw element in uw tekst kan bijvoorbeeld een nieuwe hoofdgedachte, een nieuw deelonderwerp, een nieuw argument of een nieuwe stap in uw argumentatie zijn. De grenzen tussen alinea's zijn niet altijd strak te bepalen. Zeker bij langere teksten zijn er meestal verschillende mogelijkheden om de zinnen evenwichtig over de alinea's te verdelen.

35**Formuleer de hoofdgedachte van een alinea in een duidelijke kernzin.**

Zet de kern van een alinea in de eerste of tweede zin, of helemaal aan het einde van de alinea in de vorm van een conclusie of een samenvatting.

36**Begin elke nieuwe alinea op een nieuwe regel.**

Zet in e-mails, brieven en beeldschermteksten tussen alle alinea's een witregel. Laat de tekst aan het begin van een nieuwe alinea niet inspringen.

In heel wat drukwerk staan er geen witregels tussen de alinea's. Witregels worden dan gebruikt om een scheiding aan te brengen tussen groepjes van alinea's die samen een eenheid vormen. Zo'n groepje van alinea's wordt een sectie genoemd. Als er geen witregels tussen de alinea's zelf staan, wordt in heel wat teksten het begin van een nieuwe alinea aangegeven met een kleine inspringing op de eerste regel.

37**Houd de lengte van de alinea's in de gaten.**

Laat een alinea bij voorkeur niet meer dan zes à zeven zinnen tellen. Lange alinea's van meer dan tien regels tekst nodigen niet uit om te lezen.

Maak alinea's ook niet te kort. Als u bij heel veel zinnen telkens op een nieuwe regel begint, hangt uw tekst als los zand aan elkaar. Wees daarom erg zuinig met alinea's die maar uit één zin bestaan. Een alinea van één zin is bijvoorbeeld zinvol als u een tekst met een spitse, opvallende bedenking wilt afsluiten.

Lijstjes en opsommingen

Met lijstjes en opsommingen kunt u soortgelijke gegevens op een overzichtelijke manier aan de lezer aanbieden. Hieronder staan tips voor lijstjes en opsommingen.

38**Zet een titel of een inleidende zin voor een lijst of een opsomming.**

Met een titel of een inleidende zin maakt u duidelijk wat het doel van de lijst of opsomming is.

39**Gebruik het juiste opsommingsteken bij een lijst of een opsomming.**

In de meeste gevallen kunt u streepjes of bolletjes als opsommingsteken gebruiken. Gebruik een nummering met cijfers als de volgorde van de opgesomde elementen van groot belang is, bijvoorbeeld voor de opeenvolgende stappen in

een stappenplan of een chronologische indeling, of als u daarna in de tekst nog naar de elementen wilt verwijzen.

40

Houd het aantal elementen in een lijst of een opsomming beperkt.

Plaats in een lijst of opsomming bij voorkeur niet meer dan een zevental elementen. Lange lijsten en opsommingen zijn alleen functioneel als de lezers er gemakkelijk hun weg in blijven vinden, bijvoorbeeld door een alfabetische of chronologische volgorde. Splits langere lijsten en opsommingen eventueel op in kortere.

Zie ook nummer 95 voor de grammaticale structuur van opsommingen [p. 91].

De afsluiting

De communicatie is pas afgerond als u uw boodschap duidelijk afsluit. Dat is bij mondelinge communicatie belangrijk omdat het einde van de boodschap meestal het best blijft hangen bij de toehoorder of gesprekspartner. Ook bij langere teksten verdient de afsluiting extra aandacht. Lezers lezen het slot van een tekst vaak het grondigst, samen met het begin van de tekst. Hieronder staan tips voor de afsluiting.

41

Rond elk onderdeel van uw boodschap duidelijk af.

Geef aan wanneer uw boodschap of een deel van uw boodschap afgerond is. Vooral in mondelinge situaties is het belangrijk dat u het signaal geeft dat u klaar bent met uw boodschap of met een onderdeel ervan. In een telefoongesprek bijvoorbeeld is de persoon die het initiatief neemt om te bellen, meestal ook de persoon die het signaal geeft wanneer een deelonderwerp of het gesprek zelf afgerond is. In een vergadering is het bijvoorbeeld belangrijk dat de voorzitter elk vergaderpunt duidelijk afsluit.

42

Herhaal de kern van uw boodschap.

Herhaling is een van de sterkste middelen om duidelijk te maken wat de kern van een boodschap is. In een lang telefoongesprek is het bijvoorbeeld handig om de gemaakte afspraken tussentijds of aan het einde te herhalen zodat er geen misverstand over kan ontstaan.

In een gesprek of een vergadering is herhaling een klassieke strategie om uw argumenten kracht bij te zetten. In een vergaderverslag is het nuttig om achteraan in een aparte lijst de actiepunten voor de deelnemers te herhalen. Op die manier kunnen de deelnemers snel de punten vinden die voor hen belangrijk zijn.

43

Sluit in langere boodschappen af met een apart slotdeel.

Bij langere boodschappen kunt u het best in een apart slotdeel terugblikken op de belangrijkste elementen. Bij een vergadering bijvoorbeeld herhaalt de voorzitter aan het einde van de vergadering de belangrijkste conclusies en vervolgafspraken. Tijdens mondelinge presentaties en in rapporten komen in het slotdeel meestal de conclusies of aanbevelingen nog een keer aan de orde, samen met een vooruitblik op de toekomst.

Introduceer in het slotdeel geen nieuwe gegevens of nieuwe argumenten. De informatie in het slotdeel moet de essentie weergeven van wat voorafgaat is.

Hoofdstuk 5 Formulering

SPREEK EN SCHRIJF KLARE TAAL

Door klare taal te spreken en te schrijven, maakt u uw boodschap toegankelijk voor uw doelgroep. In dit hoofdstuk staan tips voor de formulering. Daarbij komen vijf aspecten aan bod: het woordgebruik, de verwijzingen naar de doelgroep, de zinsbouw, het gebruik van afkortingen en expressief taalgebruik.

Woordgebruik

De taalkennis en het opleidingsniveau van uw toehoorders, gesprekspartners of lezers bepalen in sterke mate welke woorden u kunt gebruiken. Als uw doelgroep bestaat uit mensen die minder taalvaardig zijn of een beperkte kennis van het Nederlands hebben, moet u extra aandacht aan het woordgebruik besteden. Hieronder staan algemene tips voor het woordgebruik.

44

Wees zuinig met formele woorden.

Formele woorden hebben een stijf, plechtig karakter. Zulke woorden komen vooral in geschreven taal voor. Ze worden ook wel ambtelijke woorden of stadhuiswoorden genoemd. Veel mensen gebruiken formele woorden omdat ze denken dat het op papier of in een officiële context allemaal een beetje meer of anders moet zijn. Maar dat klopt niet. Uw boodschap wordt stilistisch niet rijker door veel formele woorden. Het is meestal beter om neutrale woorden te gebruiken. In een tekst kunt u formele woorden gemakkelijk herkennen door de tekst hardop te lezen. U hoort dan welke woorden zwaar op de hand zijn.

Een voorbeeld van een zin met formele woorden is: *Op de agenda staan tevens enkele vergaderpunten die we reeds verschillende malen hebben besproken.* De zin kan beter luiden: *Op de agenda staan ook enkele vergaderpunten die we al verschillende keren hebben besproken.*

Hieronder staat een alfabetische lijst van woorden met een formeel karakter. Niet alle woorden in de lijst zijn even formeel. Sommige hebben een heel formeel karakter en zijn zonder meer af te raden, bijvoorbeeld *alsmede*, *doch*, *mededelen*, *een schrijven*. Andere woorden zijn minder uitgesproken formeel, bijvoorbeeld *echter*, *immers*, *wensen*. Zulke minder formele woorden zijn vooral in een geschreven context bruikbaar, maar als u veel van die woorden in een tekst opneemt, leiden ze ook tot een stoeve stijl.

formeel	neutraal	voorbeeld
aangezien	omdat, doordat	De voorzitter schorst de vergadering, aangezien <u>omdat</u> het al erg laat is.
aanvankelijk	eerst	- Het aanvankelijke <u>eerste</u> onderzoek van de politie leverde geen resultaat op. - De nieuwe brug is niet zo steil als ze aanvankelijk <u>eerst</u> gepland was.
alhoewel	hoewel, [ook] al	Alhoewel <u>Hoewel</u> het al oktober is, zijn de bomen nog mooi groen.
alsmede alsook	en, en ook, samen met	- Tafels in vele afmetingen en kleuren verkrijgbaar, alsmede <u>en ook</u> een enorme keuze aan stoelen. - Het bedrijf heeft een jarenlange ervaring in diefstalbeveiliging alsook <u>en</u> diefstalpreventie.
bekomen	krijgen, verkrijgen, ontvangen	U kunt een brochure met een overzicht van onze speciale aanbiedingen bekomen <u>krijgen</u>.
beschikken over	hebben	U beschikt <u>hebt</u> over een volledige set met schoonheidsproducten.
betreffende	over	Betreffende <u>Over</u> die zaak kon de onderzoeksrechter niets meedelen.
bij dezen	hierbij	Bij dezen <u>Hierbij</u> wil ik u ook melden dat we uw bestelling op 3 maart zullen uitvoeren.
dewelke	die, welke, waar...	- Ik wil een laptop kopen, maar ik weet nog niet dewelke <u>welke</u>. - Vraag inlichtingen bij de organisatie voor dewelke <u>waarvoor</u> u werkt.
dienen te	moeten, verplicht zijn	U dient <u>moet</u> een expertiseverslag van uw verzekeringsmaatschappij te kunnen voorleggen.
doch	maar	De kans op een malariabesmetting is gering doch <u>maar</u> niet uitgesloten.

echter	maar, toch <i>U kunt het formele woord echter vaak ook gewoon weglaten.</i>	- U kunt de stad op eigen houtje verkennen. U kunt echter ook een volledig arrangement boeken, zodat alles voor u geregeld is. - Wereldwijd zijn er dagelijks ongeveer achtduizend aardbevingen, maar de meeste daarvan zijn echter niet zo hevig. - Met een stilstaande camera kunt u een interessante film maken. Het Toch kan het voor de kijkers echter nog een stuk leuker worden als u camerabewegingen gebruikt.
echtgenoot echtgenote	man, vrouw, partner	De politie heeft vrijdagnacht een 44-jarige man opgepakt die zijn echtgenote vrouw met een mes heeft bedreigd.
eenmaal	als, zodra	Eenmaal Als het dossier volledig is afgesloten, kunt u geen bezwaar meer aantekenen.
eenzelfde	één, dezelfde, hetzelfde	Elke speler krijgt acht kaarten van eenzelfde dezelfde kleur.
enkel	alleen	- U hoeft enkel alleen het laatste blad in te vullen. - Gerbera's zijn niet enkel alleen mooie snijbloemen maar ook prima kamerplanten.
eveneens	ook	U kunt eveneens ook een aanvraag doen voor andere kinderen van het gezin.
evenwel	maar, toch <i>U kunt het formele woord evenwel vaak ook gewoon weglaten.</i>	Houtbriketten worden net als pellets uit geperst afvalhout gemaakt, maar ze zijn evenwel minder gebruiksvriendelijk dan pellets. <i>Zie ook de voorbeelden bij echter.</i>
gelieve	wilt u, kunt u, <i>of een bevelende vorm</i>	Gelieve Stuur deze aanvraag voor 30 september naar het gemeentebestuur te sturen. Gelieve Wilt u even te wachten?
gelijken	lijken	De situatie gelijkt lijkt sterk op die van vorig jaar.
geraken	raken	We geraken raken niet door het werk heen.
hetgeen	dat wat, wat	Geloven jullie hetgeen wat een waarzegster voorspelt?
hetzij	of, ofwel	Er is altijd wel parkeergelegenheid, hetzij in een van de zijstraten van de Biltstraat, hetzij of in de parkeergarage in de Kruisstraat.

huwen	trouwen	Paul en Joke zijn op 14 april gehuwd <u>getrouwd</u>.
immers	want, namelijk <i>U kunt het formele woord immers vaak ook gewoon weglaten.</i>	- Dan is deze opleiding echt iets voor u. U leert er immers alles over wanneer en hoe u met een activiteit als bijberoep kunt starten. - Het is goed dat de dansers op tijd naar huis kunnen vertrekken, <u>want</u> er volgen immers nog twee vermoeiende dagen waarin ze het beste van zichzelf moeten geven.
indien	als	Indien <u>Als</u> uw aanvraag wordt goedgekeurd, krijgt u het bedrag van de premie binnen tien werkdagen op uw bankrekening.
ingeval	als	Ingeval <u>Als</u> uw koffers niet aangekomen zijn, brengen we die achteraf naar uw thuisadres.
inzake	over	De wetgeving inzake <u>over</u> uitzendarbeid bepaalt dat de bedrijven zelf verantwoordelijk zijn voor het welzijn op het werk.
maal	keer	We hebben het probleem al verschillende malen <u>keren</u> gemeld.
mededelen	meedelen	De directeur heeft medegedeeld <u>meegedeeld</u> dat het bedrijf dit jaar een winstdaling verwacht.
mits	als	Uw bedrijf kan een subsidie krijgen mits <u>als</u> het aan vijf voorwaarden voldoet.
omtrent	over	De politie kon daar omtrent <u>over</u> geen informatie geven.
pogen	proberen	De politie heeft gepoogd <u>geprobeerd</u> om de bendeleider meteen in te rekenen.
reeds	al	Er zijn reeds <u>al</u> duizend aanvragen binnengekomen.
schrijven (een)	brief	U krijgt een aangetekend schrijven <u>aangetekende brief</u> waarin u wordt opgeroepen om te getuigen.
slechts	alleen maar, maar	- Je hoeft het apparaat slechts <u>alleen maar</u> op de USB-ingang aan te sluiten. - Er zijn slechts <u>maar</u> drie kandidaten voor de openstaande betrekking.

steeds	altijd <i>Steeds heeft geen formeel karakter bij vergrotende trappen en andere versterkende formuleringen.</i>	- Jonas en Aline komen steeds <u>altijd</u> naar de vergadering. - Een warmtepomp wordt bijna steeds <u>altijd</u> aan vloerverwarming gekoppeld. <i>bij versterkende formuleringen</i> - Er zijn <i>steeds minder</i> spijbelaars. - Het resultaat wordt <i>steeds beter</i>. - Er komen <i>steeds weer/altijd weer</i> nieuwe kansen. - De brand is <i>nog steeds niet/nog altijd niet</i> geblust.
te	in	Hugo Claus is te <u>in</u> Brugge geboren en te <u>in</u> Antwerpen gestorven.
te allen tijde	altijd, op elk moment, op elk ogenblik	U kunt te allen tijde <u>altijd</u> nog een reisverzekering afsluiten.
te gepasten tijde	op tijd, op het juiste moment	Zo informeren we u te gepasten tijde <u>op tijd</u> over wijzigingen in de milieureglementeringen.
teneinde	om	De overheid neemt diverse maatregelen teneinde <u>om</u> meer jongeren aan het werk te krijgen.
ter zake	daarover	We zullen ter zake <u>daarover</u> snel een beslissing moeten nemen.
te uwer beschikking	ter beschikking, tot uw beschikking, klaar	Onze geluidsisolatieadviseur staat gratis te uwer beschikking <u>voor u klaar</u>.
tevens	ook, bovendien	U kunt tevens <u>ook</u> een aanvraag doen voor andere kinderen van het gezin.
thans	nu, op dit moment	Op onze dienst werken thans <u>nu</u> vijf medewerkers.
tijdig	op tijd	- We kunnen veel schade voorkomen door tijdige <u>op tijd</u> maatregelen te nemen. - Elke heeft haar aanvraag niet tijdig <u>op tijd</u> ingediend.
trachten	proberen	De politie heeft getracht <u>geprobeerd</u> om de bendeleider meteen in te rekenen.
vermits	omdat, want	U moet goed letten op de dosering van het geneesmiddel, vermits <u>omdat</u> de formule van de nieuwe samenstelling erg verschilt van de oude.

verzoeken	vragen	De directeur heeft iedereen verzocht <u>gevraagd</u> aan de personeelsvergadering deel te nemen.
voorafgaandelijk	vooraf, van tevoren	Iedereen wordt voorafgaandelijk <u>vooraf</u> gewaarschuwd.
vooraleer	voor, voordat	Enkele belangrijke opmerkingen vooraleer <u>voordat</u> u het toestel aanzet.
vooreerst	eerst, in de eerste plaats	Ik wil u vooreerst in de eerste plaats danken voor uw bereidwilligheid.
wanneer	als	David kan zich niet concentreren wanneer <u>als</u> hij slecht geslapen heeft.
wensen	willen	Als u dat wenst <u>wilt</u>, kunt u nu al een voorschot betalen.
werkzaam (zijn)	werken	Sofie is werkzaam <u>werkt</u> bij Volvo Cars.
wiens, wier	van wie	- De minister wiens <u>van wie de</u> benoeming tot de val van de regering heeft geleid, is verongelukt. - Zij is de auteur van een inspirerend boek over een vrouw wier <u>van wie het</u> leven een onverwachte wending neemt.
woonachtig (zijn)	wonen	Kristof is woonachtig <u>woont</u> in Gent.
zijde	kant	We moeten de zaak ook van die zijde <u>kant</u> bekijken.

45

Gebruik zo weinig mogelijk de aanwijzende voornaamwoorden *dit* en *deze* bij verwijzing naar iets wat u al eerder hebt genoemd.

Veel mensen hebben in teksten de neiging om met de aanwijzende voornaamwoorden *dit* en *deze* te verwijzen naar een eerder genoemde zaak of persoon, of naar een vorige zin. Zulke terugverwijzingen zijn nogal nadrukkelijk en formeel. U kunt beter zo veel mogelijk de aanwijzende voornaamwoorden *dat* en *die* gebruiken om terug te verwijzen. Dat doet u ook als u spontaan spreekt. Dikwijls kunt u gewoon een persoonlijk voornaamwoord (*hij, hem, ze, haar, het*) gebruiken.

- Arnon Grunberg heeft een nieuw boek geschreven, maar **dit boek** dat boek/dat/het is nog niet gepubliceerd.
- Als je de website wilt bekijken zoals **deze** die/hij is bedoeld, moet je een goede browser hebben.
- In het oefenboek staan 65 oefeningen. U kunt **deze** die/ze volledig zelfstandig maken.
- Kris en Liesbeth hebben de overzichtslijst aangepast. **Dit** Dat kwam goed van pas voor de uitnodigingen.
- Duurzaam toerisme is in de eerste plaats toerisme. **Dit** Dat wil zeggen, het is vooral ontspannend en leuk.
- De Oscars komen er weer aan en **dit dat** betekent dat heel Hollywood vol spanning zit te wachten op de uitreiking van de felbegeerde beeldjes.

Ook bijwoorden met als eerste deel *hier* zijn bij terugverwijzing formeler dan bijwoorden met *er* of *daar* als eerste deel.

- Je spieren en botten blijven langer in conditie als je *gezond* eet. **Hierdoor** Daardoor blijf je langer fit.
- Wat is afvalwater en wat doen we **hiermee** daarmee/ermee?

46

Gebruik vaktermen alleen bij vak- of beroepsgenoten.

Als u in een bepaald vakgebied zit of een bepaald beroep uitoefent, bent u vertrouwd met de daarin gehanteerde vaktermen. Het voordeel daarvan is dat u snel met vak- en beroepsgenoten kunt communiceren. Het nadeel is dat zulke vaktermen niet voor iedereen begrijpelijk zijn. Een arts weet wat *metastase*, *fractuur* en *influenza* betekenen, maar voor veel mensen zijn dat onduidelijke wetenschappelijke woorden. De algemeen bekende woorden daarvoor zijn *uitzaaiing*, *breuk* en *griep*.

Reserveer vaktermen voor situaties waarin uw doelgroep alleen uit vak- of beroepsgenoten bestaat. Houd er altijd rekening mee dat er in uw doelgroep mensen kunnen zitten die niet dezelfde vakkennis hebben als u. Gebruik vaktermen ook niet om te imponeren. Dat werkt misschien even, maar al snel zullen de toehoorders, gesprekspartners of lezers afhaken omdat ze de dure woorden niet begrijpen.

47

Leg moeilijke woorden uit.

Als uw boodschap over complexe zaken gaat, kunt u die niet altijd in eenvoudige bewoordingen uitdrukken. U hebt dan moeilijke woorden nodig, omdat er bijvoorbeeld geen eenvoudig synoniem bestaat of omdat de woorden helemaal nieuw

zijn. Definieer of leg zulke woorden uit als u ze de eerste keer gebruikt. Bijvoorbeeld: *In tijdschriften vind je steeds meer streamers. Dat zijn korte citaten uit de tekst, die in een grotere letter staan om de aandacht van de lezers te trekken.*

Of een woord moeilijk is, hangt natuurlijk sterk van uw doelgroep af. Als de toehoorders, gesprekspartners of lezers al voorkennis over een bepaald onderwerp hebben, zullen ze van de moeilijke woorden minder last hebben. Maar denk niet te vlug dat ze wel weten wat u bedoelt.

48

Wees zuinig met leenwoorden waarvoor een gewoon Nederlands woord bestaat.

Het Nederlands heeft talloze woorden overgenomen uit andere talen zoals het Latijn, het Grieks, het Frans en het Engels. Op zich is daar niets mis mee. We nemen nu eenmaal gemakkelijk woorden over uit andere talen als die handig in het gebruik zijn of als we daarmee extra nuances kunnen uitdrukken. Dat gebeurt in alle talen. Maar er is een nadeel: leenwoorden kunnen bij de doelgroep minder bekend en minder duidelijk zijn dan de woorden die we in onze eigen taal hebben. Wees daarom zuinig met leenwoorden waarvoor er een Nederlands woord met dezelfde betekenis en gebruikswaarde bestaat.

Hieronder staat een lijstje met voorbeelden van moeilijke leenwoorden. Die leenwoorden zijn niet fout, maar als u veel van die dure woorden gebruikt, kan uw boodschap onduidelijk en abstract worden. Uw toehoorders, gesprekspartners of lezers haken dan vlugger af.

leenwoord	Nederlands woord
accuraat	zorgvuldig, nauwgezet
adequaat	passend, juist, geschikt
competentie	vaardigheid
constellatie	situatie, stand van zaken
desiderata	wensen, behoeften
genereren	maken
implementeren, implementatie	invoeren, uitvoeren, invoering
indicatie	aanwijzing
intentie	bedoeling
opteren, optie	kiezen, een keuze maken, keuze, mogelijkheid
reduceren, reductie	verminderen, vermindering
refereren aan	verwijzen naar
vigeren	gelden

In het Nederlands nemen we de laatste decennia vooral woorden uit het Engels over. Dat is geen toeval. Het Engels speelt een internationale rol in de bedrijfswereld en in de wereld van communicatie, technologie en informatica. Het Engels is ook erg sterk aanwezig in de populaire cultuur, bijvoorbeeld in de popmuziek en de filmwereld. Het is daardoor erg verleidelijk om Engelse woorden te gebruiken. Toch is het beter om er niet mee te overdrijven. Engelse woorden kunnen een trendy indruk geven, maar ze leiden vlugger dan u denkt tot onduidelijke communicatie. De precieze betekenis van Engelse woorden is niet altijd duidelijk. Veel mensen ervaren een veelvuldig gebruik van vreemde woorden ook als een uiting van slordigheid, luiheid of gewichtigdoenerij.

Hieronder staat een lijst met Engelse woorden waarvoor een gewoon Nederlands woord bestaat.

woord uit het Engels	Nederlands woord
desk	bureau, balie
event	evenement
harddisk	harde schijf
kick-off	start, startbijeenkomst, startvergadering
manual	handleiding
meeting	vergadering, bijeenkomst, overleg
outsourcen	uitbesteden
policy	politiek, beleid
switchen	wisselen, omschakelen, overschakelen
stakeholder	belanghebbende, betrokkene
target	doel
taskforce	werkgroep, projectgroep

Houd er rekening mee dat ook vernederlandsingen op weerstand kunnen stuiten als ze niet algemeen ingeburgerd zijn. Zo zijn de van oorsprong Engelse woorden *e-mail* en *website* veel gewoner dan de vernederlandsingen *e-post*, *webstek* en *weblocatie*. U hoeft dus zeker niet elk leenwoord te vermijden.

49 Wees zuinig met vage woorden.

Als u zegt dat u een probleem *zo snel mogelijk* zult oplossen, geeft u blijk van goede bedoelingen, maar u doet eigenlijk een vage toezegging. De doelgroep moet raden wat *zo snel mogelijk* betekent. Het voordeel van vage woorden is vergelijkbaar met dat van vakwoorden en leenwoorden: u kunt u erachter verstoppen. Het nadeel is dat zulke woorden gemakkelijk vragen oproepen bij

kritische toehoorders, gesprekspartners of lezers. U kunt dat voorkomen door meteen zo concreet mogelijk te zijn. Uw boodschap zal dan minder als gebakken lucht ervaren worden.

Hieronder vindt u een lijst van veelgebruikte vage woorden. Hoe meer u zulke woorden gebruikt, hoe meer u het risico loopt dat uw doelgroep iets anders hoort of leest dan u bedoelt.

- binnenkort, later, zo snel mogelijk
- dikwijls, soms, vaak
- enkele, sommige, de meeste
- eventueel, misschien, mogelijk, waarschijnlijk, wellicht
- men
- nogal, enigszins, vrij
- veel, weinig

Hieronder staan enkele voorbeelden van vage formuleringen. In de rechterkolom zijn ze concreter geformuleerd.

liever niet	maar wel
U krijgt daarover binnenkort een brief van uw ziekenfonds.	U krijgt daarover begin november een brief van uw ziekenfonds.
Veel mensen dragen geen gordel.	Volgens recent onderzoek draagt maar 57% van de inzittenden voorin een gordel.
Uw zoon is al enkele keren berispt voor spijbelgedrag.	Uw zoon heeft dit schooljaar al drie schriftelijke waarschuwingen gekregen voor spijbelgedrag.
Men zal in een latere fase enkele verbeteringen in de procedures van de klantendienst doorvoeren.	Om het aantal klachtendossiers met 20% te laten dalen, zal de klantendienst tegen eind april zijn procedures vereenvoudigen.

50 Zorg voor variatie in uw woordgebruik, maar pas op voor synoniemendwang.

Door synoniemen te gebruiken, zorgt u voor afwisseling in uw woordgebruik. Daarbij moet u wel uitkijken voor synoniemendwang. Synoniemen kunnen snel tot verwarring leiden als de doelgroep niet meteen doorheeft dat u daarmee twee keer naar hetzelfde begrip verwijst. In een zakelijke tekst over een *referendum* bijvoorbeeld kunt u beter altijd het woord *referendum* gebruiken, ook al zijn de synonieme woorden *volksraadpleging* en *volksstemming* beschikbaar om uw woordgebruik te variëren.

Synoniemen kunnen ook ongepast zijn omdat ze vergezocht zijn of een andere gevoelswaarde hebben. Als u over *baby's* schrijft, kunt u eventueel nog wel de

synoniemen *kindjes*, *kleintjes* en *zuigelingen* gebruiken, maar het formele woord *borelingen* komt gezocht over.

Hieronder staat nog een ander voorbeeld.

liever niet	maar wel
In geval van <i>loons</i> verhoging moet u ook uw <i>jaarsalaris</i> van het voorgaande jaar vermelden. We hebben uw <i>bezoldigings</i> gegevens nodig om uw dossier verder af te handelen.	In geval van <i>salaris</i> verhoging moet u ook uw <i>jaarsalaris</i> van het voorgaande jaar vermelden. We hebben uw <i>salaris</i> gegevens nodig om uw dossier verder af te handelen.

51

Vermijd woorden en woordcombinaties die de formulering omslachtig maken.

U kunt uw zinnen krachtiger maken door overtollige woorden te schrappen en omslachtige formuleringen te vervangen door kortere. Als u niet goed weet hoe u iets vlotter kunt formuleren, kan het handig zijn om even uit te proberen hoe u het in een gewoon gesprek zou zeggen. Als u al een tekst opgeschreven hebt, kunt u die beoordelen door hem een keer hardop te lezen. U hoort dan welke wendingen korter of eenvoudiger kunnen. Hieronder staan enkele voorbeelden.

liever niet	maar wel
Mogen we u eraan herinneren dat het erg belangrijk is dat u dit aanvraagformulier binnen een periode van een maand na ontvangst ervan volledig ingevuld terugstuurt.	Stuur deze aanvraag uiterlijk een maand na ontvangst terug.
Deelnemers hebben in feite de vrijheid om de reisroute aan hun eigen wensen en behoeften aan te passen.	U kunt de reisroute aanpassen zoals u zelf wilt.
Zou het mogelijk zijn om mij de voorstellen tegen het einde van de week te bezorgen?	Kunt u me de voorstellen eind deze week bezorgen?
Het is niet helemaal denkbeeldig dat vastgoed de komende tijd in waarde zal dalen.	Vastgoed zou de komende tijd best in waarde kunnen dalen.
Het is niet toegestaan auto's voor het toegangshek te parkeren. Dit in verband met het bereikbaar zijn voor ambulance, brandweer en politie.	Het is verboden te parkeren voor het toegangshek. De toegang moet vrij blijven voor ambulance, brandweer en politie.

Elke inwoner moet zijn of haar nieuwe adres meteen doorgeven als hij of zij naar een andere straat in zijn of haar gemeente gaat verhuizen.	- Elke inwoner moet zijn nieuwe adres meteen doorgeven als hij naar een andere straat in zijn eigen gemeente verhuist. <i>ofwel</i> - Alle inwoners moeten hun nieuwe adres meteen doorgeven als ze naar een andere straat in hun eigen gemeente verhuizen. <i>ofwel</i> - U moet uw nieuwe adres meteen doorgeven als u naar een andere straat in uw eigen gemeente verhuist.
Deze premie geldt voor landbouwbedrijven, gelegen in het Vlaamse Gewest.	Deze premie geldt voor landbouwbedrijven in het Vlaamse Gewest.

Hieronder staan voorbeelden van veelgebruikte woordcombinaties die u korter kunt formuleren.

liever niet	maar wel
door het feit dat	doordat
door middel van	met
gelet op het feit dat, gezien het feit dat	omdat, doordat
in behandeling nemen	behandelen
in geval van	bij, in
in het geval dat	als
in kennis stellen van	meedelen, melden
in verband met	over, door
melding maken van	melden, signaleren
met behulp van	met
met betrekking tot	over, voor
met het oog op	voor
ondanks het feit dat	hoewel
op voorwaarde dat	als
ter attentie van	voor
ten behoeve van	voor
ten gevolge van	door
uitvoering geven aan	uitvoeren
{voor} wat betreft	voor, over
zodanig dat	zodat
zodoende dat	zodat

Let ook op de onderstaande bijwoorden en voegwoorden. Die zijn niet fout, maar bij veelvuldig gebruik maken ze een tekst omslachtig.

dan ook <i>Dan ook is een bijwoordelijke verbinding waarmee de samenhang tussen zinnen wordt verduidelijkt. Als u dat bij veel zinnen na elkaar doet, maakt dat de formulering omslachtig.</i>	De vleugels van een vlieg moeten liefst honderdvijftig keer per seconde klapperen om het lichaam in de lucht te houden. Even een vleugelpauze houden en ontspannen rondzweven, zoals een albatros dat kan, zit er voor een vlieg dan ook niet in. Vliegenvleugels moeten dan ook continu werken. Daarbij bewegen ze vooral zijwaarts, als roeipanen, en niet zozeer op en neer zoals de vleugels van vogels. Insecten roeien dan ook als het ware door de lucht.
dan <i>In als-zinnen kunt u de hoofdzin laten beginnen met dan. Dat is vooral gebruikelijk in gesproken taal en bij langere zinnen. Als u in een tekst bij veel als-zinnen na elkaar dan gebruikt, maakt dat de formulering omslachtig. Dan is alleen noodzakelijk als de voorafgaande bijzin niet met als maar met een persoonsvorm begint.</i> <i>Zie ook nummer 88 (p. 87).</i>	- Als je vegetarisch eet, dan krijg je minder calorieën binnen. - Als u in het onderwijs hebt gewerkt, dan hebt u recht op een uitkering tijdens de vakantie. <i>verplicht met dan, maar vrij formeel</i> - Hebt u in het onderwijs gewerkt, dan hebt u recht op een uitkering tijdens de vakantie. - Zijn er nog vragen, dan kunt u ons bellen.
en dit	- Vijftien golfsurfers zullen hun kunstjes uitvoeren en dit onder het oog van een professionele jury. - Het festival vindt dit jaar plaats in Koksijde en dit van 16 tot 24 augustus.
en/of <i>Een nevenschikking met en/of betekent 'of x, of y, of x en y'. Meestal kunt u in plaats van en/of gewoon of gebruiken omdat het voegwoord of de betekenis 'en' niet automatisch uitsluit.</i>	- Het is mogelijk dat de inhoud van deze site onjuist en/of onvolledig is. - Elke fabrikant van reflecterend en/ of fluorescerend materiaal moet de lichtwerking van zijn producten laten testen.

U kunt van een werkwoord gemakkelijk een zelfstandig naamwoord maken door er het lidwoord *het* voor te zetten, bijvoorbeeld *het toekennen*, *het ontwikkelen*, *het nadenken*. Zulke zelfstandige naamwoorden worden nominalisering genoemd. U kunt werkwoorden ook nominaliseren door een achtervoegsel als *-ing* of *-atie* te gebruiken, bijvoorbeeld *de toekenning*, *de ontwikkeling*, *de acceptatie*, *de manipulatie*. Nominalisering is niet fout, maar als u veel werkwoorden na elkaar nominaliseert, wordt uw boodschap stroef en minder levendig. Als u vervoegde werkwoorden gebruikt, is het ook duidelijker wie wat doet.

liever niet	maar wel
De opdracht bij het schrijven van een juridische verhandeling is het oplossen van een aantal samenhangende rechtsvragen.	Als je een juridische verhandeling schrijft, moet je een aantal samenhangende rechtsvragen oplossen.
Na het ontwikkelen van de film is het afdrukken van de geslaagde negatieven de volgende stap.	Nadat u de film ontwikkeld hebt, drukt u de geslaagde negatieven af.
Voor het aanvragen van de subsidie is het invullen van het bijgaande formulier noodzakelijk.	Om de subsidie aan te vragen, moet u het bijgaande formulier invullen.
Bij onze begeleiding is de persoonlijke situatie van de studenten het uitgangspunt en staat het oplossen van studieproblemen centraal.	Bij de begeleiding van de studenten gaan we uit van hun persoonlijke situatie. We leren hun hoe ze studieproblemen kunnen oplossen.
De toekenning van de bouwgronden aan de kandidaat-kopers gebeurt door loting.	De bouwgronden worden door loting aan de kandidaat-kopers toegekend.
De kennisgeving gebeurt met een aangetekende brief door het gemeentebestuur.	Het gemeentebestuur brengt u met een aangetekende brief op de hoogte.

Nominalisering hebben ook het nadeel dat ze gemakkelijk tot formuleringen met voorzetselketens leiden. Meer uitleg daarover vindt u bij nummer 59 (p. 46).

Verwijzingen naar de doelgroep

Toehoorders, gesprekspartners en lezers voelen zich meer bij een boodschap betrokken als ze zich erin kunnen herkennen. Dat kan gemakkelijker als ze een zichtbare plaats in uw boodschap krijgen. Hieronder staan tips voor de verwijzingen naar uw doelgroep.

53

Spreek de toehoorder, gesprekspartner of lezer rechtstreeks aan met het persoonlijk voornaamwoord *u* of *je*.

Er zijn verschillende manieren om u tot uw doelgroep te richten. De meest directe manier is ze rechtstreeks met de persoonlijke voornaamwoorden *u* of *je* aanspreken. In veel gevallen is dat duidelijker, vooral als u aan de doelgroep aanwijzingen of advies geeft. Het voordeel van een directe aanspreking is ook dat u daarmee sekseneutraal bent en omslachtige formuleringen met *hij/zij* en *zijn/haar* kunt vermijden.

Hieronder vindt u verschillende voorbeelden van andere, minder directe verwijzingen. De woorden waarmee naar de toehoorder, gesprekspartner of lezer wordt verwezen, zijn gecursiveerd.

liever niet	maar wel
<i>Men</i> kan ook nog bestellen als de nieuwe algemene voorwaarden bekend zijn.	<i>U</i> kunt ook nog bestellen als de nieuwe algemene voorwaarden bekend zijn.
Welke werkzaamheden heeft <i>de aanvrager</i> laten uitvoeren?	Welke werkzaamheden hebt <i>u</i> laten uitvoeren?
<i>Welke personen</i> komen in aanmerking voor de korting?	Komt <i>u</i> in aanmerking voor de korting?
Extra exemplaren van de speeldoos kunnen telefonisch besteld worden.	<i>Je</i> kunt telefonisch extra exemplaren van de speeldoos bestellen.
Te laat ingediende aanvragen worden niet meer behandeld.	Als <i>u uw</i> aanvraag te laat hebt ingediend, kunnen we die niet meer behandelen.
Elke medewerker moet <i>zijn</i> of <i>haar</i> nieuwe adres meteen doorgeven als <i>hij</i> of <i>zij</i> gaat verhuizen.	Geef <i>uw</i> nieuwe adres meteen door als <i>u</i> gaat verhuizen.

54

Gebruik consequent de *u*-vorm als de situatie of de context dat vereist.

In het Nederlands zijn er voor de tweede persoon verschillende persoonlijke voornaamwoorden: de vertrouwelijke vormen *je* en *jullie*, en de beleefdheidsvorm *u*, die we zowel voor het enkelvoud als voor het meervoud gebruiken. Met de beleefdheidsvorm *u* drukken we tegenover de doelgroep afstand of afstandelijkheid uit.

Hoewel de vertrouwelijke vormen in steeds meer situaties worden gebruikt, blijft het raadzaam om de beleefdheidsvorm te gebruiken als de situatie of de context dat vereist. Veel mensen vinden de *u*-vorm te afstandelijk, maar onbekende volwassenen met *je* aanspreken kan onbeleefd of te direct overkomen.

Het is aan te bevelen om in de volgende situaties de beleefdheidsvorm *u* te gebruiken:

- bij mensen met wie u geen vertrouwelijke band hebt, bijvoorbeeld bij het eerste contact met iemand die u niet kent;
- in formele geschreven boodschappen, bijvoorbeeld in de zakelijke correspondentie tussen de overheid en burgers;
- in situaties waarin u een minder goede zakelijke band met de toehoorder, gesprekspartner of lezer hebt, bijvoorbeeld als u op een klacht van een klant reageert of als u een klant aanmaant om te betalen.

Zodra u een meer vertrouwelijke band met uw doelgroep hebt, kunt u naar de *je*-vorm overschakelen. Wanneer dat kan, is een kwestie van aanvoelen. Vermijd in elk geval dat u in een bepaalde situatie of context vertrouwelijke vormen en beleefdheidsvormen vermengt.

niet	maar wel
Geachte mevrouw Janssens, We hebben vorige week van <i>jou</i> een klacht gekregen over de kwaliteit van onze dienstverlening. <i>U</i> schreef ons dat ...	Geachte mevrouw Janssens, We hebben vorige week van <i>u</i> een klacht gekregen over de kwaliteit van onze dienstverlening. <i>U</i> schreef ons dat ...
Beste Liesbeth, <i>U</i> hebt me gemeld dat ...	Beste Liesbeth, <i>Je</i> hebt me gemeld dat ...
Dames en heren, Ik heet <i>u</i> allen van harte welkom op deze prijsuitreiking. <i>Jullie</i> zijn natuurlijk heel erg benieuwd wie vanavond de publieksprijs zal krijgen. ...	Dames en heren, Ik heet <i>u</i> allen van harte welkom op deze prijsuitreiking. <i>U</i> bent natuurlijk heel erg benieuwd wie vanavond de publieksprijs zal krijgen. ...

Meer uitleg over de aanspreking in brieven en e-mails vindt u bij nummer 115 en 116 (p. 107).

55

Gebruik bij instructies zo veel mogelijk de bevelende vorm.

Als u instructies geeft, is de bevelende vorm de meest directe manier om duidelijk te maken wat u van uw doelgroep verwacht. Zeker bij eenvoudige, vanzelfsprekende instructies is dat meestal de beste formulering.

liever niet	maar wel
Men dient voor elke factuur de datum van afgifte te controleren.	Controleer voor elke factuur de datum van afgifte.
Dit formulier moet door de invuller ervan voor 1 februari worden teruggestuurd naar de personeelsdienst.	Stuur dit formulier voor 1 februari naar de personeelsdienst terug.

De bevelende vorm kan opdringerig of onbeleefd zijn als u aan de toehoorder, gesprekspartner of lezer dingen vraagt die niet vanzelfsprekend zijn. Uit tact en voorzichtigheid kunt u dan beter een indirecte formulering kiezen. Bijvoorbeeld: *Kunt u me voor eind volgende week de eindversie van uw artikel bezorgen?*

Zinsbouw

Niet alleen de woordkeuze maar ook de zinsbouw speelt een grote rol in klare taal. Een veelvoorkomend probleem zijn ingewikkelde zinnen. Als u te veel informatie in één zin wilt stoppen, wordt een zin al vlug te lang en te ingewikkeld. De lezers moeten dan veel meer moeite doen om hem te begrijpen. In het slechtste geval moeten ze de zin verschillende keren horen of lezen om er vat op te krijgen.

Hieronder vindt u tips waarmee u zinsconstructies kunt vermijden die gemakkelijk tot ingewikkelde of moeilijk leesbare zinnen leiden. U kunt het probleem oplossen door de zin op te splitsen in kortere zinnen, door zinsdelen te verplaatsen of door de zin anders te formuleren.

56

Maak tangconstructies niet overspannen.

Zinnen bevatten een tangconstructie als woorden die grammaticaal bij elkaar horen van elkaar gescheiden worden door andere woorden. Zulke constructies zijn heel gewoon in het Nederlands. Zo vormen een lidwoord en een zelfstandig naamwoord één geheel, bijvoorbeeld *het formulier*, maar dat geheel kunt u scheiden door tussen het lidwoord en het zelfstandig naamwoord een of meer woorden toe te voegen, bijvoorbeeld een bijvoeglijk naamwoord (*het lange formulier*).

Een tangconstructie wordt overspannen als de twee grijpers van de tang te ver uit elkaar staan. De lezers raken de draad dan vlugger kwijt. Dat is bijvoorbeeld het geval in de formulering *het in januari door de verzekeringsagent ingevulde en ondertekende formulier*.

Tangconstructies komen op allerlei manieren voor in Nederlandse zinnen. Hieronder staan verschillende gevallen waarbij de tangconstructie overspannen is. De twee grijpers van de tang zijn in de voorbeelden telkens gecursiveerd. U kunt de tangconstructie minder zwaar maken door de twee grijpers van de tang dichter bij elkaar te brengen. Als de zin erg lang is, kunt u de tang gemakkelijk wegwerken door de zin te splitsen.

liever niet te veel woorden tussen	maar wel
<i>een lidwoord en een zelfstandig naamwoord</i> • Stuur ons <i>het</i> in januari door uw verzekeringsagent ingevulde en ondertekende <i>formulier</i>.	• Stuur ons <i>het formulier</i> dat uw verzekeringsagent in januari heeft ingevuld en ondertekend.
<i>een persoonsvorm en de werkwoordsvormen die daarbij horen</i> • U <i>mag</i> voor de berekening van uw premie alleen de facturen die minder dan één jaar oud zijn en die door een geregistreerde aannemer zijn uitgeschreven, <i>meetellen</i>.	• <i>Tel</i> voor de berekening van uw premie alleen facturen <i>mee</i> die minder dan één jaar oud zijn en door een geregistreerde aannemer zijn uitgeschreven.
<i>de delen van een scheidbaar werkwoord</i> • <i>De motor drijft</i> de twee remdrukpompjes die boven op het motorblok gemonteerd zijn, <i>aan</i>.	• <i>De motor drijft</i> de twee remdrukpompjes <i>aan</i> die boven op het motorblok gemonteerd zijn.
<i>het eerste woord van een bijzin en de werkwoordelijke eindgroep van die bijzin</i> • We hebben deskundigen gezocht <i>die</i> volgende maand een internetenquête met vijftig vragen over het vakgebied en de popularisering ervan <i>willen beantwoorden</i>.	• We hebben deskundigen gezocht <i>die</i> hun oordeel <i>willen geven</i> over het vakgebied en de popularisering ervan. Zij beantwoorden volgende maand een internetenquête met vijftig vragen.

Onderbreek de zinsstructuur zo weinig mogelijk met aanvullende informatie.

Als u zinnen onderbreekt door er allerlei aanvullende informatie in te stoppen, krijgt u hetzelfde effect als bij overspannen tangconstructies. De toehoorder, gesprekspartner of lezer moet meer moeite doen om de hoofdlijn van de zin te kunnen volgen. U kunt aanvullende informatie daarom beter zo kort mogelijk houden, of vooraan of achteraan in de zin zetten zodat die het geheel niet onderbreekt. U kunt er ook een aparte zin van maken. In de onderstaande voorbeelden is de aanvullende informatie gecursiveerd.

de zin liever niet onderbreken met	maar wel
<i>een lange bijstelling</i> Johan Cruijff, <i>de geniale sportman en de Europese voetballer van de eeuw</i>, was na zijn carrière als speler trainer en daarna voetbalanalist.	Johan Cruijff, <i>de Europese voetballer van de eeuw</i>, was na zijn carrière als speler trainer en daarna voetbalanalist.
<i>een lange bijzin</i> - Johan Cruijff, <i>die drie keer Europees voetballer van het jaar was en ook tot de Europese voetballer van de twintigste eeuw werd uitgeroepen</i>, eindigde op de zesde plaats in de verkiezing van De Grootste Nederlander. - Johan Cruijff is <i>voordat hij tot Europees voetballer van de twintigste eeuw werd uitgeroepen</i>, drie keer Europees voetballer van het jaar geweest.	- Johan Cruijff eindigde in de verkiezing van De Grootste Nederlander op de zesde plaats. <i>Cruijff is drie keer Europees voetballer van het jaar geweest en is ook tot de Europese voetballer van de twintigste eeuw uitgeroepen.</i> <i>Voordat hij tot Europees voetballer van de twintigste eeuw werd uitgeroepen</i>, is Johan Cruijff drie keer Europees voetballer van het jaar geweest.
<i>een lange tussenzin</i> Johan Cruijff — <i>we kennen hem allemaal als de Europese voetballer van de twintigste eeuw</i> — eindigde op de zesde plaats in de verkiezing van De Grootste Nederlander.	Johan Cruijff eindigde in de verkiezing van De Grootste Nederlander op de zesde plaats. <i>We kennen Cruijff allemaal als de Europese voetballer van de twintigste eeuw.</i>

58

Gebruik geen zinnen met een lange aanloop.

Een zin met een lange aanloop is een lange zin waarin de kern van de informatie helemaal achteraan staat. Door een lange aanloop stelt u de aandacht van uw lezer extra op de proef omdat het te lang duurt voordat hij bij de kern komt.

liever niet	maar wel
Doordat uw aanvraag voor een projectsubsidie is binnengekomen op 1 april, de dag na de afsluiting van de aanvraagperiode, moet ik u melden dat het gemeentebestuur uw aanvraag onontvankelijk heeft verklaard.	Ik moet u melden dat het gemeentebestuur uw aanvraag voor een projectsubsidie onontvankelijk heeft verklaard. De reden daarvoor is dat uw aanvraag binnengekomen is op 1 april, de dag na de afsluiting van de aanvraagperiode.
Door de late start van het project en de strakke deadlines zijn we er niet in geslaagd om de resultaten van de tussentijdse tests met die van het proefproject te vergelijken.	We hebben de resultaten van de tussentijdse tests niet kunnen vergelijken met die van het proefproject. Dat komt door de late start van het project en de strakke deadlines.

59

Gebruik geen voorzetselketens.

Een voorzetselketen is een lange opeenvolging van bepalingen die telkens met een voorzetsel (*van, voor*) of een voorzetseluitdrukking (*in verband met, met betrekking tot*) beginnen. Voorzetselketens leiden tot een opeenstapeling van naamwoorden, waardoor de formulering omslachtig en minder duidelijk wordt.

U kunt voorzetselketens vermijden door de informatie over verschillende zinnen te verdelen. Voorzetseluitdrukkingen kunt u het best vervangen door gewone voorzetsels (zie de voorbeelden in de tabel op p. 38).

liever niet	maar wel
Met dit formulier kunt u een aanvraag doen <i>voor</i> de tegemoetkoming <i>in</i> de kosten <i>van</i> hypothecaire leningen <i>voor</i> het renoveren <i>van</i> een bestaande woning <i>in</i> een woonnoodgebied.	Met dit formulier vraagt u een tegemoetkoming <i>in</i> de kosten <i>van</i> een hypothecaire lening aan. U hebt recht op die tegemoetkoming als u een bestaande woning <i>in</i> een woonnoodgebied renoveert.
<i>Met het oog op</i> de verbetering <i>van</i> de toeristische infrastructuur <i>in</i> het centrum <i>van</i> Brussel wil het stadsbestuur nog enkele restauratieaanvragen <i>met betrekking tot</i> beschermde monumenten <i>met</i> een cultuurhistorisch belang <i>voor</i> toeristen goedkeuren.	Het Brusselse stadsbestuur wil nog enkele restauratieaanvragen <i>voor</i> beschermde monumenten goedkeuren. Daarmee wil de stad de toeristische infrastructuur <i>in</i> het centrum verbeteren. Het gaat om gebouwen die <i>voor</i> toeristen cultuurhistorisch interessant zijn.

Voorzetselketens hebben ook het nadeel dat ze gemakkelijk tot formuleringen met nominalisering leiden. Meer uitleg daarover vindt u bij nummer 52 (p. 40).

60

Zorg voor een goed evenwicht tussen actieve en passieve zinnen.

In een actieve zin is de persoon die de handeling uitvoert, het onderwerp van de zin. Bijvoorbeeld: *De hulpkok bakt de roomsoezen*. In een passieve zin wordt de handelende persoon weergegeven in een *door*-bepaling, die meestal kan worden weggelaten. Een passieve zin bevat altijd een vorm van het hulpwerkwoord *worden* of *zijn* en een voltooid deelwoord. Voorbeeld: *De roomsoezen worden gebakken (door de hulpkok)*. Hieronder staan enkele andere voorbeelden van actieve zinnen en de passieve zinnen die daarmee corresponderen.

actief	passief
Een van onze medewerkers zal u het antwoord geven.	Het antwoord zal u worden gegeven door een van onze medewerkers.
Mijn collega heeft al het werk gedaan.	Al het werk is door mijn collega gedaan.
Veel bedrijven werken nog met een prikklok.	Er wordt nog met een prikklok gewerkt.
De boekhouding/ik/jij/mijn collega moet nog een lijst opstellen van alle niet-betaalde facturen.	Er moet nog een lijst opgesteld worden van alle niet-betaalde facturen.

Als u veel passieve zinnen na elkaar gebruikt, wordt uw boodschap minder persoonlijk. Doordat de handelende persoon naar de achtergrond verschuift of helemaal verdwijnt, kan het onduidelijk zijn wie eigenlijk wat doet. Hoe meer passieve zinnen u gebruikt, hoe groter ook de kans is dat de formulering omslachtig wordt. Het is daarom aan te bevelen om in teksten niet te overdrijven met passieve zinnen. U kunt vaak evengoed een directe, actieve formulering gebruiken.

liever niet	maar wel
Dit formulier moet door de aanvragers binnen vier weken worden teruggestuurd naar de personeelsdienst. De aanvragen worden door de personeelsdienst verwerkt in de volgorde van de datum van ontvangst. Uiteindelijk wordt door het gemeentebestuur beslist welke personen in aanmerking genomen zullen worden voor de premie.	De aanvragers moeten dit formulier binnen vier weken naar de personeelsdienst terugsturen. De personeelsdienst verwerkt de aanvragen in de volgorde van de datum van ontvangst. Het gemeentebestuur beslist uiteindelijk welke personen voor de premie in aanmerking komen.

Deze tip houdt niet in dat u alle passieve zinnen actief moet proberen te formuleren. In de volgende gevallen zijn passieve zinnen zelfs aan te bevelen.

- U wilt de handeling benadrukken en niet de handelende persoon. Dat is bijvoorbeeld het geval als u de persoon die de handeling verricht, niet kunt uitdrukken omdat die onbekend is. Bijvoorbeeld: *Er is vannacht in onze wijk een moord gepleegd*.
- De handelende persoon is niet belangrijk of u wilt die uit voorzichtigheid of tact niet noemen. Bijvoorbeeld: *Er wordt tijdens de werkuren te veel op het internet gesurft* (in plaats van *Jullie surfen tijdens de werkuren te veel op het internet*).
- U kunt door de passieve formulering opeenvolgende zinnen beter op elkaar laten aansluiten. Bijvoorbeeld: *De politie heeft vorige week drie personen opgepakt die verdacht worden van de diefstal in het Van Goghmuseum* (in plaats van *De politie heeft vorige week drie personen opgepakt. De politie verdenkt hen van de diefstal in het Van Goghmuseum*).

Zie ook nummer 92 voor het correcte gebruik van de passieve constructie [p. 89].

Afkortingen

Afkortingen zijn handig omdat ze minder plaats innemen dan volledige woorden en uitdrukkingen. Maar ze kunnen ook gemakkelijk de communicatie verstoren omdat ze niet begrepen worden of dubbelzinnig zijn. Hieronder staan tips voor het gebruik van afkortingen.

61

Gebruik zo weinig mogelijk redactionele afkortingen.

Redactionele afkortingen zijn verkorte vormen die worden uitgesproken zoals het woord of de groep woorden waarvoor de afkorting staat. Voorbeelden zijn *bijv.*, *ca.*, *d.w.z.*, *enz.*, *etc.*, *excl.*, *incl.*, *i.p.v.*, *m.a.w.*, *nl.*, *o.a.* Zulke afkortingen zijn voor de lezer meestal duidelijk, maar ze zijn in lopende tekst toch niet aan te bevelen. Uw tekst maakt er snel een overhaaste en technische indruk door. Schrijf ze daarom bij voorkeur voluit.

62**Schrijf afkortingen voor namen en begrippen de eerste keer voluit als ze bij uw doelgroep niet algemeen bekend zijn.**

Als een afkorting algemeen bekend is, kunt u die zonder meer gebruiken.

Bijvoorbeeld: *btw, dvd, NMBS, VRT*. Als een afkorting bij uw doelgroep minder of niet bekend is, schrijft u de afgekorte naam de eerste keer voluit. De afkorting voegt u tussen haakjes achter de naam toe. In de rest van de tekst gebruikt u de afkorting. Bijvoorbeeld: *De Vlaamse Raad voor Wetenschapsbeleid (VRWB) is het adviesorgaan van de Vlaamse overheid voor het wetenschaps- en technologiebeleid. De VRWB is samengesteld uit een voorzitter en zestien leden.*

Als de naam voluit ook nog niet erg duidelijk is, kunt u een verhelderende omschrijving of vertaling geven. Bijvoorbeeld: *De directeur-generaal van de WTO, de Wereldhandelsorganisatie, heeft de leden vrijdag opgeroepen om snel tot een besluit te komen.* In deze zin zou de Engelse benaming *World Trade Organization* minder duidelijk zijn.

63**Gebruik geen sms-afkortingen.**

In zakelijke teksten zijn sms-afkortingen niet gepast. Schrijf in uw zakelijke e-mails alle woorden bij voorkeur voluit, ook als u mailt naar mensen met wie u vertrouwelijk omgaat. Gebruik dus geen afkortingen als *asap* (as soon as possible), *btw* (by the way), *fyi* (for your information), *idd* (inderdaad), *mssn* (misschien), *mvg* (met vriendelijke groeten) en *vrgr* (vriendelijke groet). Die maken gemakkelijk een slordige en respectloze indruk.

Expressief taalgebruik

Als u spreekt of schrijft, wilt u uw boodschap geregeld een persoonlijke of emotionele toets geven. U doet dat onder andere door uitdrukkingen, humor, woordspelingen (*Drink met maten, nooit alleen*) en door vormen van beeldspraak, bijvoorbeeld vergelijkingen (*Ellen rent zo snel als de wind*) en metaforen (*Peter is de slak van zijn klas*).

Welke expressieve elementen in een bepaalde situatie gepast zijn, hangt samen met uw communicatiestijl. Wilt u graag een losse, vertrouwelijke band met uw doelgroep of wilt u zich liever neutraal opstellen? Houdt u van grapjes of hebt u liever een nuchtere stijl? Improviseert u graag of laat u liever niets aan het toeval over?

Veel hangt ook af van het doel, de doelgroep en het medium van de boodschap. In een ontslagbrief bijvoorbeeld is er weinig ruimte voor expressief taalgebruik omdat het nieuws voor de lezer negatief is. De formulering kan in dat geval het best zo neutraal en zakelijk mogelijk zijn. Mooi gekozen uitdrukkingen en grapjes zijn dan niet gepast. Bij een sollicitatiebrief of -mail bijvoorbeeld is er wel ruimte voor expressieve formuleringen. Dat is zeker het geval als de sollicitant zich kandidaat stelt voor een functie waarin creativiteit en taalvaardigheid pluspunten zijn. Maar ook dan moet de formulering uiteraard heel goed afgewogen zijn.

Creatief taalgebruik kan in zakelijke boodschappen gemakkelijk een averechts effect hebben als u te veel expressieve elementen opneemt of als ze niet goed gekozen zijn. Hieronder staan tips voor het gebruik van expressieve elementen.

64 Vermijd clichématige woorden en uitdrukkingen.

Woorden en uitdrukkingen zijn modegevoelig. Op een bepaald moment kunnen ze plots heel erg in zijn, maar ze kunnen ook weer snel hun originaliteit verliezen. Ze worden dan clichés of gemeenplaatsen. Als journalisten over politici de hele tijd schrijven dat ze *elkaar de zwarte piet toespelen*, is die uitdrukking niet meer bijster origineel. Als u veel zinnen laat voorafgaan door de uitdrukking *ik heb zoiets van*, kan dat bij uw gesprekspartner ergernis opwekken.

Of de doelgroep een woord of een uitdrukking een cliché vindt, wordt sterk bepaald door de context en de actualiteit. Daarbij speelt herhaling een grote rol. Hoe meer woorden of uitdrukkingen worden herhaald, hoe sneller ze clichématig kunnen worden. Als u bijvoorbeeld in sollicitatiebrieven uw eerste zin laat beginnen met de woorden *Met betrekking tot uw vacature van ...*, komt u niet erg origineel uit de hoek.

65 Vermijd gezochte en ondoorzichtige vormen van beeldspraak en woordspeling.

Beeldspraak en woordspelingen zijn een krachtige motor om ideeën aantrekkelijk en overtuigend te formuleren. Bedenk wel dat de medaille een keerzijde heeft als de beeldspraak niet geslaagd is. Dan kunnen slogans bijvoorbeeld vervelend of irritant worden. Probeer beeldspraak en woordspelingen te laten schitteren door eenvoud. Als dat niet lukt, kunt u maar beter niet proberen om origineel te zijn.

Houd er ook rekening mee dat beeldspraak en woordspelingen aanleiding kunnen geven tot een slecht of een verkeerd begrip van uw boodschap. Dat is het geval als de doelgroep de woorden alleen maar letterlijk neemt of het gebruikte beeld

niet met de eigenlijke boodschap kan verbinden. Dat risico is groter bij mensen die minder taalvaardig zijn of een beperkte kennis van het Nederlands hebben.

66

Kijk uit met ironische en andere humoristische elementen bij slecht of onaangenaam nieuws.

Als u goed nieuws te vertellen hebt, kunnen ironie en andere vormen van humor tot een losse, persoonlijke stijl bijdragen. Bij slecht of onaangenaam nieuws is dat veel deliquer. De doelgroep zal ironie dan sneller als een uiting van spot of kritiek ervaren, waardoor er onbegrip of verwarring kan rijzen. Een formulering als *dat heb je heel goed gedaan* heeft een sterk negatieve lading als u daarmee op een ironische manier kritiek wilt geven. Ook andere vormen van humor kunnen bij slecht nieuws de weerstand tegen uw boodschap vergroten.

Wees vooral in zakelijke e-mails voorzichtig met ironie. Als u in e-mails over collega's of andere mensen ironische of andere negatieve opmerkingen maakt, hebt u daar achteraf weinig controle over. E-mails kunnen gemakkelijk aan derden worden doorgestuurd. U weet dus nooit waar uw bericht kan terechtkomen.

67

Kijk uit met expressieve elementen uit de informele sfeer.

U kunt uw boodschap extra kleur geven door expressieve hulpmiddelen uit de informele sfeer. Dat kan in gesproken taal bijvoorbeeld door woorden en formuleringen te gebruiken uit de informele omgangstaal of uit de jongerentaal. In geschreven taal kan dat door telegramstijl, verkorte woorden en afkortingen uit sms-taal (bijvoorbeeld *ffw88* voor 'effe wachten'), emoticons (bijvoorbeeld :-]) voor 'blij') en het weglaten van hoofdletters en leestekens.

Over het algemeen is het aan te bevelen om in een zakelijke context zuinig te zijn met zulke informele elementen. Als u woorden uit verschillende stijlniveaus — ook wel registers genoemd — gebruikt, ontstaat er een stijlbreuk. Hoe officiëler de context van een boodschap is, hoe minder het gepast is om informele elementen op te nemen.

Hoofdstuk 6 **Standaardtaal**

SPREEK EN SCHRIJF CORRECT

Als u uw boodschap doeltreffend wilt overbrengen, kunt u dat het best in correct Nederlands doen. Taalfouten en -slordigheden zijn stoorzenders. Ze kunnen ergernis oproepen en de aandacht afleiden van waar het echt om gaat: uw boodschap.

Er is veel variatie in ons taalgebruik en voortdurend maken we – bewust en onbewust – keuzes. Die keuzes worden door factoren als situatie, regio en tijd beïnvloed. Zo kan de situatie mee bepalen of iemand standaardtaal, tussentaal of dialect spreekt. De regionale factor heeft onder andere te maken met verschillen tussen het Nederlands in België en Nederland, en de mate waarin we daar rekening mee houden. De tijdsfactor houdt verband met de vaststelling dat taal verandert, dat er bijvoorbeeld woorden bij komen en andere verdwijnen.

In dit hoofdstuk worden de factoren situatie, regio en tijd eerst toegelicht. Daarna volgt een selectie van belangrijke taaltips voor wie de standaardtaal correct wil spreken en schrijven. Achtereenvolgens komen daarbij het woordgebruik, de grammatica, de spelling en de uitspraak aan bod.

Standaardtaal, tussentaal en dialect

standaardtaal

Heb je nog een kop koffie voor me?

tussentaal

'Ebde nog een tas koffie voor mij?

dialect

Édde nog een zjat kaffe veu maai?

Een man die zijn achtertuin gaat ompspitten, doet dat niet in een duur pak. Hij trekt een tuinbroek en rubberlaarzen aan. Als diezelfde man 's avonds een feestelijk diner bijwoont, draagt hij zijn beste pak. En voordat hij onder de wol kruipt, trekt hij een pyjama aan. Dat vinden we vanzelfsprekend: in verschillende situaties draagt een mens nu eenmaal verschillende kleren. Ook als taalgebruiker gebruikt u verschillende soorten Nederlands. De situatie waarin u zich bevindt, bepaalt mee welke soort taal u gebruikt, wilt gebruiken of verwacht wordt te gebruiken. Als u geen standaardtaal spreekt, kunt u bijvoorbeeld dialect spreken of informele Vlaamse omgangstaal, die ook wel tussentaal wordt genoemd. De grenzen tussen die soorten Nederlands zijn niet scherp te trekken, maar gradueel: standaardtaal loopt over in tussentaal en tussentaal loopt over in dialect.

De **standaardtaal** is het Nederlands dat algemeen bruikbaar is in alle belangrijke sectoren van het openbare leven, zoals het bestuur, de rechtspraak, het onderwijs en de media. In formele, officiële of zakelijke situaties wordt standaardtaal gebruikt: een leraar die voor de klas staat, een werknemer die een presentatie geeft, een nieuwslezer die berichten voorleest. Standaardtaal wordt ook gebruikt in situaties waarin de sociale afstand tussen de sprekers vrij groot is, bijvoorbeeld bij het eerste contact met onbekenden. Tijdens een sollicitatiegesprek kiezen de meeste sollicitanten bijvoorbeeld spontaan voor standaardtaal. Ook in zakelijke teksten schrijven en lezen we standaardtaal: een brief van de bank, artikelen in kranten en tijdschriften. Standaardtaal wordt ook wel Algemeen Nederlands of AN genoemd. Vroeger had men het over Algemeen Beschaafd Nederlands of ABN.

Een **dialect** is een lokale vorm van het Nederlands. Omdat elk dialect zijn eigen specifieke en plaatsgebonden kenmerken heeft – zoals een typische uitspraak, woordenschat en zinsbouw – is het maar in een beperkt aantal situaties bruikbaar: in contacten met mensen uit de directe omgeving, bijvoorbeeld thuis of bij

familie, en in contacten met mensen uit hetzelfde dorp of dezelfde streek. Steeds minder Vlamingen spreken een zuiver dialect.

Tussentaal is zowel de nette taal van Vlaamse dialectsprekers die geen standaardtaal kunnen of willen spreken, als de ongedwongen taal van Vlaamse standaardtaalsprekers die in persoonlijker of informeler situaties geen dialect kunnen of willen spreken. Het is een sterk Brabants-Antwerps gekleurde omgangstaal, die zowel kenmerken heeft van standaardtaal als van dialect. In tussentaal vallen bijvoorbeeld vaak eindmedeklinkers weg (*iet', altij', goe'*), worden lidwoorden en voornaamwoorden verbogen (*ne jongen, zijnen auto*) en komen verkleinvormen op *-ke* voor (*potteke, bloemeke*). Tussentaal is niet duidelijk af te bakenen: er zijn verschillen van streek tot streek, van gebruiker tot gebruiker, van situatie tot situatie. Een lijst van veelvoorkomende tussentaalkenmerken vindt u bij nummer 68 [p. 64].

In de voorbije decennia zijn veel Vlamingen in tussentaal opgevoed. Daardoor is dat de taal waarin ze zich het meest thuis voelen. Sommigen willen in bepaalde situaties wel standaardtaal spreken, maar kunnen het niet of niet zo goed. Vaak zijn ze onzeker door een gebrek aan praktijkervaring. Bij anderen roept standaardtaal in sommige situaties weerstand op: ze spreken dan bijvoorbeeld met *ge/gij* omdat ze *je/jij* aanstellerig vinden. Of het nu een gevolg is van 'niet kunnen' of 'niet willen', veel Vlamingen gebruiken tussentaal, meestal in alledaagse informele situaties zoals thuis, in het café, bij vrienden of familie.

Een taalgebruiker maakt in elke situatie – soms bewust, maar heel vaak onbewust – de keuze om standaardtaal, dialect of tussentaal te gebruiken. Hij kiest de taal die volgens zijn inschatting het meest op zijn plaats is of het best het doel dient. Zo kan een leerkracht met zijn ouders dialect spreken, met zijn leerlingen in de klas standaardtaal en met sommige collega's in de lerarenkamer tussentaal. Een taalgebruiker past zijn taal dus voortdurend aan de situatie en de gesprekspartner aan: hoe persoonlijker of informeler de situatie wordt, hoe groter de kans dat hij elementen van tussentaal of dialect gebruikt. Als de situatie formeler is, zal hij zulke elementen minder toelaten en dus (dichter) bij standaardtaal uitkomen.

Je zou kunnen zeggen dat een taalgebruiker een mengtafel in zijn hoofd heeft, met een aparte schuifregelaar voor elk taalkenmerk. Welke schuifknoppen hij al dan niet bewust open- of dichtzet, en in welke mate hij dat doet, is afhankelijk van de situatie of de gesprekspartner. Bij mensen die met jonge kinderen praten, staat de *jij*-knop bijvoorbeeld vaak helemaal open: *Heb jij een leuke dag gehad op school?* Tegelijkertijd kunnen andere schuifknoppen minder open of helemaal dicht staan. Dat kan leiden tot inconsequenties zoals de vermenging van de *u*-vorm en de *jij*-vorm. Bijvoorbeeld: *Heb jij uw koekje al op?* in plaats van *Heb jij je koekje al op?*

België en Nederland

België

Zes pistolets, zes sandwiches en twee eclairs. Dat zal het zijn?

Nederland

Zes harde bolletjes, zes zachte puntjes en twee eclairs. Anders nog iets?

Zowel Vlamingen als Nederlanders spreken Nederlands. Hun woordenschat en grammatica zijn nagenoeg identiek. *Hebben, van, zeven, verboden, schort, verstoppem, slingerplant, de, grot, paljas*: Vlamingen en Nederlanders kennen en gebruiken die woorden. Het belangrijkste verschil is dat ze die met een andere, meestal onmiddellijk herkenbare tongval uitspreken. Soms zijn de uitspraakverschillen opvallender: zo neemt een Nederlander de [trem] naar de [teeraapuit] en gaat een Vlaming met de [tram] naar de [teeraapeut]. Die verschillende uitspraken leveren weinig problemen op. Het Nederlands dat Nederlanders en Vlamingen gemeen hebben, is 'standaardtaal in het hele taalgebied'.

Zijn er verder dan helemaal geen verschillen? Natuurlijk wel. Als u even naar een Nederlands tv-journaal kijkt, valt het meteen op: de Nederlandse nieuwslezer zegt dingen soms anders dan zijn Vlaamse collega. Een Nederlander die naar een VRT-journaal kijkt, valt hetzelfde op. Beide nieuwslezers spreken een vorm van het Nederlands die hun eigen kijkerspubliek als verzorgd en als standaardtaal beschouwt, maar er zitten woorden en uitdrukkingen bij die in het andere deel van het taalgebied onbekend zijn, wat exotisch klinken of een andere betekenis hebben. Die woorden, constructies en 'manieren van zeggen' behoren alleen in het noordelijke of het zuidelijke deel van het taalgebied tot de standaardtaal, dat wil zeggen dat ze alleen daar algemeen bekend en bruikbaar zijn.

Vaak zijn taalgebruikers zich niet bewust van de geografische gebruiksbepaling. Neem de uitdrukking *vijgen na Pasen*. Die klinkt Vlamingen heel gewoon en vertrouwd in de oren. Nederlanders kennen *vijgen na Pasen* niet. Zij zeggen *mosterd na de maaltijd*, een uitdrukking die in België dan weer veel minder bekend is.

Standaardtaal in België

Er bestaan dus woorden en combinaties die alleen in Nederland gangbaar zijn, net zoals er ook woorden en combinaties zijn die – zonder tussentaal of dialect te zijn – alleen in België worden gebruikt. Hier volgen een aantal categorieën van woorden en uitdrukkingen die standaardtaal in België zijn.

- **Woorden voor cultuurgebonden fenomenen die typisch zijn voor de (Nederlandstalige) Belgische samenleving**

Het gaat om overheidsinstellingen, onderwijsvormen, streekgebonden gewoonten en gerechten, religieuze gebruiken enzovoort. Die cultuurgebonden fenomenen komen in Nederland niet voor.

arrondissement, belfort, Chiro, doopsuiker, eindtermen, franskiljon, gewestweg, kajotter, leurderskaart, maaltijdcheque, nieuwjaarsbrief, onderzoeksrechter, paasklok, reuzenommegang, schepencollege, tso, vieruurtje, waterzooi, zeeklas

- **Belgisch-Nederlandse woorden en uitdrukkingen waarvoor in Nederland geen specifieke tegenhangers bestaan en die daar doorgaans worden omschreven**

Het gaat om fenomenen of betekenisinhouden die ook in Nederland bestaan, maar waarvoor Nederlanders geen specifieke woorden of uitdrukkingen hebben. Een Nederlander kent de uitdrukking *een baksteen in de maag hebben* bijvoorbeeld niet en zal een omschrijving gebruiken als *een eigen huis willen (laten) bouwen*.

standaardtaal in België	omschrijving
dovemansgesprek	dialogoog tussen mensen die elkaar niet willen of kunnen begrijpen
heenronde	eerste helft van een competitie
langspeelfilm	film met een lange speelduur
vluchtmisdrijf	het doorrijden na een ongeval te hebben veroorzaakt
waterkans[je]	heel onzekere, uiterst kleine kans
de hoofdvogel afschieten	de hoofdprijs winnen; een flater slaan, blunderen
een straatje zonder eind	een uitzichtloze situatie
een vergiftigd geschenk	een gunst of gift die op termijn voor negatieve resultaten of onaangename gevolgen kan zorgen
[geen] hoge toppen scheren	[niet] succesvol zijn
uit de lucht vallen	stomverbaasd zijn, nergens van weten

- **Belgisch-Nederlandse woorden en uitdrukkingen waarvoor in Nederland een ander woord of een andere uitdrukking gebruikelijk is**

Het Belgisch-Nederlandse woord is weinig of niet gebruikelijk in Nederland en is daar meestal ook weinig of niet bekend. Op zijn beurt is het woord dat in Nederland wordt gebruikt, weinig of niet gebruikelijk in België en er meestal

ook weinig of niet bekend. Bij de bakker bestelt een Belg *koffiekoeken* of *boterkoeken*; vergelijkbare koeken worden in Nederland *koffiebroodjes* genoemd. Bij deze woorden en uitdrukkingen zullen Belgische taalgebruikers niet snel een ander woord kiezen.

standaardtaal in België	standaardtaal in Nederland
confituur	jam
containerpark	milieupark
croque-monsieur	tosti
fluisterasfalt	zoab (zeer open asfaltbeton)
lintmeter	centimeter
de kat bij de melk zetten	de kat op het spek binden
dubbel en dik	dubbel en dwars
poets wederom poets	leer om leer
uit de biecht klappen	uit de school klappen
zo oud als de straat	zo oud als de weg naar Kralingen

- **Belgisch-Nederlandse woorden en uitdrukkingen met een tegenhanger die in het hele taalgebied standaardtaal is**

Belgische taalgebruikers gebruiken Belgisch-Nederlandse woorden vaak dooreen met synoniemen die in het hele taalgebied standaardtaal zijn. Ze beseffen daarbij niet altijd dat het Belgische woord niet in Nederland gebruikelijk is. Om uit te drukken dat iemand een goede bui heeft, wordt in België bijvoorbeeld *goedgezind* gebruikt naast *goedgehumeurd*, *goedgemutst* en *goedgeluimd*; in Nederland is *goedgezind* in die betekenis niet gebruikelijk.

standaardtaal in België	standaardtaal in het hele taalgebied
blokletteren	koppen (als kop hebben in een krant)
gelijkaardig	soortgelijk, gelijksoortig, vergelijkbaar
inox	roestvrij staal
luidop	hardop
valavond	avondschemering, vooravond, zonsondergang
andere katten te geselen hebben	wat anders aan zijn hoofd hebben
dat is een ander paar mouwen	dat is andere koek, heel wat anders
een boontje voor iemand hebben	een zwak, een voorliefde voor iemand hebben
met iets verveeld zitten	met iets in zijn maag zitten, met iets zitten
niet meer weten van welk hout pijlen te maken	met de handen in het haar zitten, ten einde raad zijn

De varianten in de bovenstaande categorieën zijn standaardtaal in België en leveren meestal weinig of geen problemen op als Belgen met Nederlanders communiceren. Ze zorgen voor niet meer dan wat lichte ruis, die gewoon mee met de woordenstroom passeert. Bij een beperkt aantal varianten kunnen zich wel communicatieproblemen voordoen. Het gaat dan vooral om woorden en combinaties die in de standaardtaal in België een andere betekenis hebben dan in de standaardtaal in Nederland. 's *Middags*, bijvoorbeeld, betekent in België 'rond het middaguur'; in Nederland wordt met 's *middags* 'de tijd van 12 uur tot 's avonds' bedoeld. Hieronder staan nog enkele andere voorbeelden.

	betekenis in België	betekenis in Nederland
academicus	universiteitsmedewerker	iemand met een universitaire opleiding
bank	hard zitmeubel	hard of zacht zitmeubel (bijvoorbeeld ook een sofa)
enerverend	op de zenuwen werkend, irritant	op de zenuwen werkend, irritant; maar heeft ook een positieve betekenis: opwindend, spannend
lopen	gaan, stappen; maar ook rennen	alleen gaan, stappen
voortvarend	lichtvaardig, onbezonnen	energiek, doortastend
aan de weg timmeren	bezig zijn met een werk van lange adem	in het oog lopen, de publiciteit zoeken
het mes snijdt aan twee kanten	er zitten ook negatieve kanten aan	het levert voordeel op voor beide partijen
met een sisser aflopen	de verwachtingen niet inlossen, mislukken (<i>teleurstelling</i>)	geen ernstige gevolgen hebben, minder erg aflopen dan men had gevreesd (<i>opluchting</i>)

Geen standaardtaal in België

Belgisch-Nederlandse woorden en combinaties zijn pas standaardtaal in België als ze aan een aantal voorwaarden voldoen. Zo moeten ze in België algemeen gebruikt worden. Daarnaast moeten ze ook voor Belgische standaardtaalsprekers aanvaardbaar zijn.

Een negatief aanvaardbaarheidsoordeel is de reden waarom veel tussentaal-woorden niet als standaardtaal in België worden beschouwd. Veel standaardtaalsprekers hebben bijvoorbeeld bezwaar tegen het veelvoorkomende gebruik van *noemen* als *heten* wordt bedoeld (*Hoe noemt ze nu weer?*). Daarom wordt dat gebruik niet als standaardtaal beschouwd: een eindredacteur zal in een kranten-artikel *de Amerikaanse president noemt Obama* zonder twijfel corrigeren. Andere voorbeelden van woorden waarover een negatief aanvaardbaarheidsoordeel

wordt geveld, zijn *frigo* (voor 'koelkast'), *mazout* (voor 'stookolie'), *valling* (voor 'verkoudheid') en *camion* (voor 'vrachtwagen'). Meer voorbeelden vindt u in de tabel bij nummer 69 (p. 65).

De taalzuiveringstraditie

De verschillen tussen het Nederlands in Nederland en het Nederlands in België hangen nauw samen met de geschiedenis van beide delen van het taalgebied. Het Nederlands dat honderd jaar geleden in België werd gesproken, was doorspekt met dialect en uit het Frans overgenomen woorden en wendingen. Door de verfransing van de burgerij waren veel Franse invloeden in het Vlaamse taalgebruik doorgedrongen. In de loop van de twintigste eeuw groeide er een steeds sterkere aandacht voor taalzorg en taalzuivering van het Nederlands in België. De taalzorgers streefden naar volledige aansluiting bij het Nederlands van Nederland omdat dat taalgebruik het grootste prestige had. De taalzorg was niet alleen een wapen in de strijd tegen dialecten en Franse invloeden. Ze had ook een emancipatorisch doel: een verzorgde en beschaafde cultuurtaal was voor de Vlamingen een middel om in het leven vooruit te komen.

In de jaren vijftig en zestig, de gouden jaren van de taalzorg, werden ABN-kernen opgericht en werd er via allerlei media ABN-actie gevoerd: taalwenken in radio- en tv-programma's, taalzorgrubrieken in kranten en tijdschriften. Er verschenen ook heel wat taalzuiveringsboeken. De strikt Noord-Nederlandse norm van de taalzuiveraars liet haast geen ruimte voor Vlaamse inbreng. Belgisch-Nederlandse woorden werden afgekeurd en door Noord-Nederlandse woorden vervangen, volgens het *zeg-niet-zeg-wel*-principe: 'Zeg niet *plaaster*, maar zeg *gips*' en 'Zeg niet *bilan*, maar zeg *balans*'. Niet alleen dialectismen en gallicismen werden afgekeurd. Ook typisch Belgisch-Nederlandse woorden en uitdrukkingen waarop taalkundig niets aan te merken viel, werden afgekeurd als ze in Nederland niet gebruikt werden: *luidop* werd *hardop*, *plattekaas* werd *kwark*. Om het met een boutade te zeggen: een nette Vlaming moest als een Nederlander leren spreken.

De strikt Noord-Nederlandse norm verliest de laatste decennia terrein. Het is duidelijk geworden dat er in de standaardtaal intussen twee polen gegroeid zijn: een vorm van standaardtaal zoals gebruikelijk in Nederland en een vorm van standaardtaal zoals gebruikelijk in België. Die twee polen hebben het overgrote deel van de woorden en constructies gemeenschappelijk, maar niet alles. In de plaats van de nuanceloze veroordeling van alle (Belgische) verschillen komt nu het inzicht dat een beperkte geografische taalvariatie helemaal niet verontrustend maar integendeel heel normaal is. Er groeit een toleranter normbewustzijn, met respect voor de eigenheid van de standaardtaal in België.

De woordenboeken

De nieuwere visie op standaardtaal begint ook tot de woordenboeken door te dringen. Vroeger sprak de Noord-Nederlandse norm ook uit de woordenboeken, waarvan de meeste trouwens Noord-Nederlandse producten waren. Noord-Nederlands taalgebruik werd nauwkeurig gelabeld, met nuances als *formeel*, *informeel*, *verouderd*, *schertsend* en *spreektaal*. Bij Belgisch-Nederlandse woorden ontbraken die verfijnde labels en werd er heel lang maar één label gebruikt: *Zuid-Nederlands* of *Belgisch-Nederlands*. Daar komt nu stilaan verandering in.

Om de finesses en nuances van het Belgisch-Nederlandse taalgebruik te beschrijven, gebruiken woordenboeken nu meer labels, zoals *Algemeen Belgisch-Nederlands* en *Belgisch-Nederlands*, *spreektaal*. Zo helpen ze taalgebruikers – zowel in België als in Nederland – na te gaan welke status een woord heeft.

Een verdere stap zou kunnen zijn dat er ook een nauwkeuriger label komt voor woorden die alleen in Nederland standaardtaal zijn. Daar zijn woorden bij die in België wel bekend zijn, maar niet gebruikt worden – zoals *doei*, *hartstikke*, *nou*, *onwijs*, *ouwehoeren* – maar ook woorden die in België onbekend zijn, zoals *chipknip*, *kinnesinne*, *ouwebeppen*, *sappelen*, *een wassen neus*, *de hand met iets lichten*.

Taaladvies.net

De beschrijving van het Belgisch-Nederlands is een interessant maar complex en onaf verhaal. Van veel varianten moet de status nog beter worden onderzocht en beschreven. *Taaladvies.net*, de taaladviesite van de Nederlandse Taalunie, speelt daarin een voortrekkersrol.

De adviezen op *Taaladvies.net* over het Belgisch-Nederlandse taalgebruik zijn gebaseerd op onderzoek met een vaste methodologie: de informatie in de naslagwerken wordt kritisch bekeken, het woordgebruik in kranten wordt onderzocht en er wordt nagegaan of een informantenpanel van Vlaamse en Nederlandse standaardtaalgebruikers een bepaalde variant aanvaardbaar vindt. Op grond daarvan wordt een gefundeerde conclusie getrokken over de vraag of een variant standaardtaal is – in het hele taalgebied, alleen in België of alleen in Nederland – of helemaal geen standaardtaal. Gebruikers van *Taaladvies.net* kunnen dan zelf beslissen of ze een bepaalde variant al dan niet gepast vinden in een specifieke situatie.

Soms is het ook na onderzoek niet duidelijk of een variant tot de standaardtaal in België kan worden gerekend, omdat de Belgische standaardtaalgebruikers erg verschillend oordelen over de aanvaardbaarheid van die variant. Een variant kan in België door standaardtaalsprekers worden gebruikt en tegelijkertijd door

andere standaardtaalsprekers worden afgekeurd. Vaak gaat het dan om klassieke gevallen uit de taalzuiveringstraditie, waarvan men zich herinnert ooit geleerd te hebben dat er iets mee aan de hand is. Voorbeelden van zulke twijfelgevallen zijn *aan de prijs van* (voor 'tegen of voor de prijs van'), *allergisch aan* (voor 'allergisch voor'), *begoed* (voor 'gegoed'), *kou hebben* (voor 'het koud hebben'), *lavabo* (voor 'wasbak, wastafel'), *terug* (voor 'weer, opnieuw'), *toekomen* (voor 'aankomen, arriveren'), *van zodra* (voor 'zodra').

Bij zulke twijfelgevallen vermeldt *Taaladvies.net* dat het niet duidelijk is of de variant tot de standaardtaal in België kan worden gerekend. Gebruikers van *Taaladvies.net* kunnen ook in die gevallen zelf uitmaken of ze een variant in een specifieke situatie of voor een specifieke doelgroep gepast vinden. Die keuze is niet altijd eenvoudig te maken. In verzorgde spreek- en schrijftaal kunt u bij twijfel het voorzichtigheidsprincipe toepassen en kiezen voor woorden en combinaties die in het hele taalgebied standaardtaal zijn. Zie ook nummer 11 [p. 11].

Behalve *Taaladvies.net* gebruiken ook de Grote Van Dale en de website *VRTtaal.net* labels om Belgisch-Nederlands taalgebruik te beschrijven, al zijn de oordelen soms tegenstrijdig. Ze behandelen ook niet altijd dezelfde kwesties. Niet alle gevallen zijn dus even duidelijk. Bij het gebruik van die bronnen kunt u in twijfelgevallen ook het voorzichtigheidsprincipe toepassen.

Oud en nieuw

anno 1975

*Haal op het secretariaat de stencils met nieuwe oefeningen, vul ze in en leg ze
morgenvroeg in mijn postvakje.*

anno 2009

*Surf naar de schoolwebsite, download de nieuwe oefeningen, vul ze in en stuur ze
naar mijn e-mailadres.*

Er komen voortdurend nieuwe woorden bij, andere woorden verdwijnen, veranderen van betekenis of krijgen er een betekenis bij. Wie een tekst van honderd jaar geleden leest, valt het al snel op dat er wat afstand is gegroeid tussen het taalgebruik van toen en dat van nu. De meest in het oog springende veranderingen – de spelling even buiten beschouwing gelaten – hebben met de woordenschat te maken. In de oudere tekst worden woorden gebruikt die we niet meer kennen, die toen een andere betekenis hadden of die we vandaag erg ouderwets vinden.

Woorden verdwijnen niet van de ene dag op de andere, maar vertrekken met stille trom. Van generatie tot generatie worden ze wat minder gebruikt, tot niemand ze nog kent en ze in oude boeken en woordenboeken een soort schimmen bestaan gaan leiden. Vaak blijven ze wat langer in gebruik in schrijftaal. Voorbeelden van woorden die aan het verdwijnen zijn, zijn: *aamborstig, baljuw, cassette recorder, deswege, doch, ganselijk, gene, goedertieren, grammofoonplaat, juffer, kloekmoedig, knapzak, kolenkit, musket, slachtmaand*.

Maatschappelijke veranderingen, uitvindingen en nieuwe technologieën brengen nieuwe woorden met zich mee. De opkomst van het internet heeft bijvoorbeeld een hele reeks nieuwe begrippen geïntroduceerd. Nieuwe woorden die een tijdje algemeen worden gebruikt, komen in de woordenboeken terecht. Na verloop van tijd zijn ze ingeburgerd en worden ze niet meer als nieuwe woorden beschouwd. Voorbeelden van woorden die dertig jaar geleden (vrijwel) onbekend waren, zijn: *aquarobics, breedbeeldtelevisie, computeranimatie, downloaden, e-mail, houseparty, leaseauto, mp3-speler, sms'en, telewerken, zappen*.

Veranderingen in de woordenschat gaan over het algemeen veel sneller dan grammaticale veranderingen. Grammatica en zinsbouw veranderen met het geduld van een gletsjer: die veranderingen zijn veel diepgaander en nemen decennia en zelfs eeuwen in beslag. Vroeger werden *wassen* en *lachen* bijvoorbeeld sterk vervoegd: *hij wies zich* en *zij loech*. Tegenwoordig zijn in de verleden tijd de zwakke vervoegingen gewoon: *hij waste zich* en *zij lachte*. Constructies als *dat is mij vergeten* ('ik ben dat vergeten'), *mij lust dat niet* ('ik lust dat niet') en *mij verlangt naar jou* ('ik verlang naar jou') klinken ons vandaag erg vreemd in de oren, maar enkele eeuwen geleden waren zulke constructies gewoon.

Een levende taal is dus geen in steen gebeitelde verzameling woorden, regels, geboden en verboden. Integendeel, het is een voortdurend veranderende verzameling klanken, woorden, uitdrukkingen en grammaticale constructies. Omdat taal van de mensen is, omdat geen twee mensen gelijk zijn en omdat mensen in een veranderende maatschappij leven, zijn taalvariatie en -verandering eigenlijk de gewoonste zaak ter wereld. Toch roepen variatie en veranderingen soms wrevel op, omdat ze botsen met wat mensen op school hebben geleerd. Jong geleerd is niet altijd oud gedaan. Taalgebruikers vragen zich wel eens af waar al die veranderingen goed voor zijn. Ze ervaren ze als storend en ongewenst, en bestempelen ze als 'fout'. Zulke klachten en verzuchtingen zijn van alle tijden. Het verzet tegen taalveranderingen is al net zo gewoon als de taalveranderingen zelf.

Toch worden heel wat woorden, combinaties en constructies die op een bepaald ogenblik als fout worden beschouwd, na verloop van tijd standaardtaal. Het werkwoord *veronderstellen*, bijvoorbeeld, zou ontstaan zijn als een verhaspe-

ling van *vermoeden* en *onderstellen*, maar wordt al lang niet meer als fout ervaren. Andere voorbeelden van woorden die vandaag niet meer als fout worden beschouwd, zijn: *beduidend*, *begeesterd*, *garagist*, *grootstad*, *opendeurdag*, *parking*, *voorwoord*.

Dat betekent niet dat alle fouten na verloop van tijd correct worden. Het is eigenlijk niet te voorspellen welke woorden op den duur tot de standaardtaal zullen gaan behoren en welke niet. De veelgebruikte constructie *ik ben groter als hij* werd in de achttiende eeuw afgekeurd en wordt vandaag nog altijd niet zonder meer als standaardtaal aanvaard.

Woordgebruik

Hieronder staan tips voor het woordgebruik in verzorgde spreek- en schrijftaal.

68 Vermijd in verzorgde spreektaal elementen die tussentaalkarakter hebben.

In de onderstaande tabel staan enkele belangrijke kenmerken van tussentaal. Als u die in verzorgde spreektaal niet toelaat, komt u automatisch veel dichterbij de standaardtaal uit. De lijst is niet volledig omdat er verschillen zijn van streek tot streek, van gebruiker tot gebruiker, van situatie tot situatie.

tussentaal	standaardtaal
<i>niet-uitgesproken eindmedeklinkers</i> • altij', da', goe', iet', mè', wa'	• altijd, dat, goed, iets, met, wat
<i>niet-uitgesproken [h]-klank</i> • Ik 'eb mijn 'uis 'elemaal 'eringericht.	• Ik heb mijn huis helemaal heringericht.
<i>(e)kik als persoonlijk voornaamwoord voor de eerste persoon</i> • Da' weet ekik wel.	• Dat weet ik wel.
<i>gij-systeem in de tweede persoon</i> • Ge vraagt u zeker af 'oe dat da' komt? • 'Ebde [gij] tijd?	• Je vraagt je zeker af hoe dat komt? • Heb je tijd?
<i>hem als onderwerp bij inversie</i> • 'De 'eefte hem da' gedaan?	• Hoe heeft hij dat gedaan?
<i>foute aanwijzende en betrekkelijke voornaamwoorden</i> • Da' kleur vind ik lelijk. • de schoonste vrouw da 'k ooit gezien heb • een boek die goed verkoopt	• Die kleur vind ik lelijk. • de mooiste vrouw die ik ooit gezien heb • een boek dat goed verkoopt

<i>verbogen lidwoorden en voornaamwoorden</i>	
• ne jongen, e kind, zijnen auto, nen boek	• een jongen, een kind, zijn auto, een boek
<i>lidwoord bij mannelijke persoonsnamen</i>	
• de Louis, den Thomas, de Kris, de Jansens	• Louis, Thomas, Kris, Jansens
<i>dubbele negatie</i>	
• Ik kan hem nie' goe' nie' meer volgen.	• Ik kan hem niet goed meer volgen.
<i>van te + infinitief</i>	
• Ik zal proberen van nie' te snoepen.	• Ik zal proberen (om) niet te snoepen.
<i>voor te + infinitief</i>	
• 't Was maar voor te lachen.	• 't Was maar om te lachen.
<i>bevelende vorm met uitgang -t</i>	
• Stopt ermee. • Komt erin. • Schrijft u snel in.	• Stop ermee. • Kom erin. • Schrijf u snel in.
<i>overtollig dat in bijzinnen</i>	
• 'k Vraag mij af 'oe da' ze da' weet. • 'k Zoek wel uit waar da' ze te vinden zijn. • 'k Zoek de persoon die dat da' gezegd heeft.	• Ik vraag me af hoe ze dat weet. • Ik zoek wel uit waar ze te vinden zijn. • Ik zoek de persoon die dat gezegd heeft.
<i>verkleinwoorden op -ke</i>	
• bankske, bolleke, boomke	• bankje, bolletje, boompje
<i>stopwoorden zoals allee, amai, awel, nè, sè, zulle</i>	

69

Vermijd in verzorgde spreek- en schrijftaal woorden en woordcombinaties die geen standaardtaal zijn.

In de linkerkolom van de lijst op de volgende pagina's staan woorden en woordcombinaties die geen standaardtaal zijn. Niet al die woorden hebben dezelfde achtergrond. Sommige komen in België vooral in spreektaalige contexten voor, bijvoorbeeld *alcoholieker*, *camionette*, *valling*, *vitesse*. Andere woorden komen in België vooral in schrijftalige contexten voor, bijvoorbeeld *desgevallend*, *in voege*, *gebeurlijk*. In de rechterkolom staan de varianten die standaardtaal zijn. In verzorgde spreek- en schrijftaal kunt u het best die varianten gebruiken.

niet	maar wel
afkomen (kom maar af; waar kom je nu mee af?)	langskomen, op bezoek komen; aankomen met iets, komen aanzetten met iets
aflassen	afgelasten
aftrekker	trekker, vloortrekker; flesopener, kurkentrekker
akkoord zijn met iets	akkoord gaan met iets, het eens zijn met iets <i>Wel correct is: ik ben akkoord (zonder met).</i>
alcoholieker, elektriker, mecanieker, politieker, technieker	alcoholicus, elektricien, mecanicien, politicus, technicus
ambetant	lastig, vervelend, hinderlijk; prikkelbaar
ambras	ruzie, drukte, ophef
autostrade	autosnelweg, snelweg, autoweg
beenhouwer	slager
beginnen + <i>indefinitief zonder te</i> : beginnen/begonnen bellen, beginnen/begonnen werken	beginnen/begonnen te bellen, beginnen/begonnen te werken
begoed	gegoed
bijhebben (ik heb een boek bij)	bij zich hebben (ik heb een boek bij me)
camion	vrachtwagen
camionette	bestelwagen, bestelauto, bestelbus(je)
chauffage	centrale verwarming
desgevallend	eventueel, zo nodig
deze morgen, deze ochtend, deze middag, deze avond, deze nacht	vanmorgen, vanochtend, vanmiddag, vanavond, vannacht <i>De vormen met deze zijn wel mogelijk als deze met klemtoon wordt uitgesproken. Deze betekent dan 'deze en geen andere'.</i>
eens, eens dat (het eten klaar is)	zodra, als (het eten klaar is)
efkes	even, eventjes, effen

ergens aan kunnen	ergens bij kunnen
faling	faillissement
frigo, frigobox	koelkast, ijskast, koelbox
gaan gaan (we gaan van start gaan, het gaat gaan regenen)	gaan, zullen gaan (we gaan van start, het gaat regenen)
gans (de ganse dag)	heel (de hele dag)
gebeurlijk (gebeurlijke ongevallen)	eventueel, mogelijk
gebuur	buurman, buurvrouw, buur
gelijk wie (welke, wanneer, hoe ...)	om het even wie, eender wie, wie dan ook
gerust laten	met rust laten
gewonnen zijn (ik ben gewonnen)	gewonnen hebben (ik heb gewonnen) <i>Wel correct is: ik ben voor dat voorstel gewonnen.</i>
goed om weten, fraai om zien	goed om te weten, fraai om te zien
goesting	lust, trek, zin; smaak
hoofding	(brief)hoofd, opschrift, titel
inkom, inkomhal	hal, ingang
inkom (inkom betalen, inkom gratis)	toegangsprijs, entree (toegangsprijs betalen, toegang gratis)
in voege	van kracht, van toepassing, in werking
(kinder)kribbe	crèche, kinderdagverblijf
kleed (kledingstuk)	jurk
kozijn (persoon)	neef
kou hebben, krijgen (ik heb kou)	het koud hebben, krijgen (ik heb het koud)
kuisen, afkuisen, opkuisen	reinigen, schoonmaken, afvegen, opvegen
kuisvrouw	schoonmaakster, werkster, poetsvrouw
langsheen (de weg)	langs (de weg)
lavabo	wastafel, wasbak
mazout	stookolie
metser, metsen	metselaar, metselen
mogelijks	mogelijk, misschien
mutualiteit	ziekenfonds
nonkel	oom
om hoe laat, om welk uur (vertrekken we?)	hoe laat (vertrekken we?)
op het eerste zicht	op het eerste gezicht

op punt stellen, op punt staan	regelen, in orde brengen, nader uitwerken, afwerken, preciseren
plezant	plezierig, vrolijk, leuk
proberen + <i>infinitief zonder te</i> : proberen bellen, proberen vinden	proberen te bellen, proberen te vinden
quasi (quasi gratis, quasi volledig)	bijna, nagenoeg, zo goed als
schabouwelijk	vreselijk; jammerlijk
seffens	straks, meteen, (zo) dadelijk
stoefen	opscheppen, bluffen
syndicaat	vakbond, vakvereniging
tas (koffie)	kop (koffie)
tirette	rits, ritssluiting
toekomen (ergens toekomen)	aankomen, arriveren
tot hier toe (als tijdsbepaling)	tot nu toe, tot nog toe
twee maand en (een) half, drie liter en (een) half	twee en een halve maand, drie en een halve liter
foto's trekken	foto's nemen, foto's maken
valling	verkoudheid
vanachter (zitten, staan)	achteraan, aan de achterkant <i>Wel correct is: vanachter zijn bureau (voorzetsel).</i>
vanvoor	vooraan, aan de voorkant
van zodra	zodra
verdiep	verdieping
verschieten (ik verschiet)	schrikken (ik schrik)
vitesse	versnelling
vuilbak	vuilnisbak
want te krap, want te druk, want ziek	want het is te krap, want ze heeft het te druk, want ik ben ziek
weeral	alweer
wegens te agressief, wegens te druk, wegens ziek	wegens zijn agressiviteit, wegens de te grote drukte, omdat hij ziek is
zich aan iets verwachten	iets verwachten
zich zetten (zet u, ik zet me hier)	gaan zitten (ga zitten, ik ga hier zitten)

Houd rekening met het betekenis- of gebruiksverschil bij verwarrende verwanten.

Sommige woorden of woordcombinaties zijn standaardtaal in een of meer betekenissen, maar worden vaak in een andere betekenis gebruikt waarin ze geen standaardtaal zijn. In de onderstaande tabel staan woorden en woordcombinaties die vaak met elkaar verward worden.

best <i>ter uitdrukking van een mogelijkheid, wens of nuancering: synoniem met best wel, heus wel</i> - Adam wil <u>best</u> nog eens met je afspreken. - We zouden <u>best</u> wat meer geld mogen verdienen. - Ik begrijp <u>best</u> wat je bedoelt. - Ze vond het examen <u>best</u> moeilijk.	het best(e) <i>ter uitdrukking van een suggestie of voorschrift: synoniem met beter, maar beter (bij voorkeur met het hulpwerkwoord kunnen of het koppelwerkwoord zijn)</i> - Je kunt <u>best het best</u> wachten tot het stopt met regenen. - We kunnen <u>best het best</u> naar een andere oplossing zoeken. - Het is <u>best het best</u> om naar een andere oplossing te zoeken.
binnen <i>bij tijdsbepalingen: voordat de periode afgelopen is</i> We moeten <u>binnen</u> twee maanden een aanvraag doen.	over <i>bij tijdsbepalingen: op het moment dat de periode afgelopen is</i> We moeten <u>binnen over</u> twee maanden helemaal klaar zijn.
dan <i>moment in de toekomst</i> Ik zie je <u>dan</u> wel.	toen <i>eenmaal of gedurende één periode in het verleden</i> Ik heb <u>dan toen</u> uitgelegd hoe het project in elkaar zit.
doorgaan <i>plaatshebben ondanks moeilijkheden, bezwaren of uitstel, of in een zin met een negatie</i> - Ondanks het stormweer <u>gaat</u> de wedstrijd toch <u>door</u>. - Het feest zal niet <u>doorgaan</u>.	plaatsvinden, plaatshebben <i>in een context waarin moeilijkheden, bezwaren of uitstel geen rol spelen</i> De herdenking <u>gaat door heeft</u> op 24 juli <u>plaats</u>.
doorgaan <i>voortgaan met iets</i> Het team <u>gaat door</u> met de geplande werkzaamheden.	vertrekken, weggaan Meestal <u>gaan we door vertrekken</u> we als de kinderen moe worden.
drummen <i>een drumstel bespelen</i> Lars <u>drumt</u> al jaren bij verschillende bands.	dringen, duwen De zaal zat vol. Het was <u>drummen dringen</u> om een plaatsje te bemachtigen.

fysisch <i>natuurkundig, betrekking hebbend op de natuur</i> Beschrijf de <u>fysische</u> eigenschappen van water.	fysiek <i>lichamelijk, betrekking hebbend op de natuurlijke gesteldheid van het lichaam</i> Hoe gaat het met de <u>fysische</u> <u>fysieke</u> conditie van de Vlaamse jeugd?
gekwetst <i>psychisch verwond, gekrenkt, geërgerd, beledigd</i> De uitspraken van mijn vader hebben me <u>gekwetst</u>.	gewond <i>fysiek verwond, geblesseerd</i> De verdachte is vermoedelijk <u>gekwetst</u> <u>gewond</u> aan zijn voet.
genieten van (iets) <i>plezier aan iets beleven</i> Helena <u>geniet van</u> de zon.	(iets) genieten <i>is een formeel werkwoord: krijgen, ontvangen, hebben, tot zijn gebruik, nut, voordeel hebben</i> U geniet vandaag <u>van</u> een korting van 10%.
gezien <i>is een voorzetsel: met het oog op, rekening houdend met</i> <u>Gezien</u> zijn capaciteiten en zijn ervaring is Tom de beste kandidaat.	aangezien <i>is een formeel voegwoord: omdat</i> <u>Gezien</u> <u>Aangezien/Omdat</u> hij de meeste capaciteiten heeft, is Tom de beste kandidaat.
de idee <i>specifieke betekenis: filosofisch denkbeeld</i> Hij maakt een proefschrift over <u>de idee</u> van de ziel.	het idee <i>algemene betekenis: gedachte, inval, mening, zienswijze</i> - Ik speel met <u>de</u> <u>het idee</u> om aan zee te gaan wonen. - Ik heb <u>de</u> <u>het idee</u> dat het bedrijf mensen wil ontslaan.
inrichten <i>ruimtelijk in orde brengen</i> De klassen van het nieuwe schoolgebouw moeten nog worden <u>ingericht</u>.	organiseren <i>op touw zetten, regelen</i> De school <u>richt</u> <u>organiseert</u> cursussen <u>in</u> voor kinderen met een taalachterstand.

kennen (kende, gekend) weten wie of wat iemand of iets is, iemand raadplegen, iets beheersen - Ik heb hem goed <u>gekend</u>. - Ze hebben hem in die zaak niet <u>gekend</u>. - Zij heeft haar les altijd goed <u>gekend</u>.	bekend zijn beroemd zijn, geïdentificeerd zijn, niets nieuws zijn - Ensor is een <u>gekend bekend</u> schilder. - Mol is <u>gekend bekend</u> om zijn terrasjes. - De dader is nog niet <u>gekend bekend</u>. - Het is algemeen <u>gekend bekend</u> dat jongeren langer bij hun ouders blijven wonen.
kost eten, levensonderhoud - Eenvoudige <u>kost</u> is dikwijls het gezondst. - Jan en Ellen kunnen hun <u>kost</u> niet meer verdienen.	kosten uitgave, uitgaven - We moeten nog rekening houden met de <u>personeelskost personeelskosten</u>. - Wat <u>is de kost zijn de kosten</u> van die investering?
kostelijk geestig, lachwekkend Sabine vertelt altijd <u>kostelijke</u> grappen.	kostbaar duur, waardevol Ze gaan een deel van hun <u>kostelijke kostbare</u> juwelen laten veilen.
kritisch oordelend De juryleden keken met een <u>kritische</u> blik naar de prestaties van de kandidaten.	kritiek beslissend, cruciaal, ernstig Het slachtoffer werd in <u>kritische kritieke</u> toestand naar het ziekenhuis gebracht.
maar niet meer dan We hebben <u>maar</u> tien minuten om te vergaderen.	pas, alleen maar niet eerder dan - De vergadering kan <u>maar pas</u> om tien uur beginnen. - Het werk mag <u>maar alleen maar</u> worden onderbroken als de machines stilliggen.
naar ... toe in de richting van, in letterlijke betekenis De baas stapte <u>naar</u> de werknemers <u>toe</u>.	aan, in, naar, met, op, voor richting in figuurlijke betekenis - De jeugdraad is een adviesorgaan <u>naar van</u> de gemeente <u>toe</u>. - We geven een speciale korting <u>naar aan</u> de vaste klanten <u>toe</u>.
niet in het minst helemaal niet De personeelsleden zijn <u>niet in het minst</u> tevreden met de ontslagregeling.	niet het minst het meest Iedereen is tevreden met de loonsverhoging, de personeelsleden <u>niet in het minst</u>.

noemen <i>een naam geven</i> Iedereen noemt me Lotje.	heten <i>als naam hebben, genoemd worden</i> Hoe noemt heet ze? Ze noemt heet Charlotte.
objectief <i>lens</i> Ik moet een nieuw objectief voor mijn fototoestel kopen.	doelstelling <i>doel</i> Welke objectieven doelstellingen heeft de regering bepaald?
paragraaf <i>groter tekstblok van bij elkaar horende alinea's</i> Dat hoofdstuk bestaat uit vijf paragrafen.	alinea <i>tekstblok van bij elkaar horende zinnen</i> De paragrafen alinea's worden in een brief door een witregel gescheiden.
ritme <i>houdt verband met een regelmaat</i> Het ritme van zijn hartslag is erg wisselend.	tempo <i>houdt verband met de snelheid</i> In dat ritme tempo kan de ploeg het niet blijven volhouden.
slagen [slaagde, geslaagd] <i>tot een goed einde brengen</i> - Je moet slagen voor dat examen, of ben je al geslaagd? - Ik ben erin geslaagd om op tijd te komen.	slaan [sloeg, geslagen] <i>een slag geven</i> - Je mag dat kind niet slagen slaan. - Heb je hem geslaan geslagen? <i>als tweede deel van samengestelde werkwoorden: afslaan, opslaan, inslaan, toeslaan, ontslaan</i> - We zijn de verkeerde weg ingeslaan ingeslagen. - Je kunt het document op de harde schijf opslagen opslaan.
[telkens] als <i>meermaals in het verleden</i> [Telkens] als we naar zee gingen, kochten we een ijsje.	toen <i>eenmaal of gedurende één periode in het verleden</i> Als Toen ik klein was, gingen we vaak naar zee.

terug naar de plaats van herkomst of naar het uitgangspunt - Op de weg <u>terug</u> hebben ze heel lang in de file gestaan. - Bilal is niet tevreden en wil zijn geld <u>terug</u>. als eerste deel van samengestelde werkwoorden en zelfstandige naamwoorden die ervan zijn afgeleid - terugbellen, terugbrengen, terugkomen, terugkrijgen, terugnemen, terugzien; terugkoppeling, terugverwijzing	weer alweer, opnieuw, nogmaals (herhaling) - Borstvoeding wordt <u>terug weer</u> populair. - Nadat Peter een paar dagen gewerkt had, was hij <u>terug weer</u> ziek. - We zijn er volgende week <u>terug weer</u> met ons nieuwsoverzicht.
verlof de dagen waarop werknemers toestemming hebben om van het werk afwezig te blijven om specifieke redenen - Steeds meer mannen nemen <u>ouderschapsverlof</u>. - Vier procent van de werknemers nam <u>educatief verlof</u>.	vakantie de vrije dagen van de scholen en de dagen die werknemers voor hun vrije tijd jaarlijks mogen opnemen - De kinderen kijken uit naar <u>het kerstverlof de kerstvakantie</u>. - Mijn ouders gaan in september <u>op verlof met/op vakantie</u>.
vernoemen (naar) dezelfde naam geven als, noemen naar De baby is naar een bekende zangeres <u>vernoemd</u>.	noemen vermelden De minister <u>vernoemde noemde</u> ook zijn medewerkers in het dankwoord.
vervoegen de vorm van een werkwoord doen veranderen Hoe wordt dat werkwoord <u>vervoegd</u>?	zich bij iemand voegen, zich bij iemand aansluiten, met iemand meegaan - Maandag zal onze nieuwe sterspeler <u>zich bij</u> het team <u>vervoegen voegen</u>. 's Middags <u>vervoegden sloten</u> de studenten <u>zich aan bij</u> de arbeidersbetoging. - Ik zal <u>met</u> de klanten <u>meegaan vervoegen</u>.
voorhebben tegenover zich hebben - Weet je wel wie je <u>voorhebt</u>? bedoelen, van plan zijn - Wees niet bang, ik <u>heb het goed met je voor</u>.	meemaken, beleven, overkomen - Mijn collega heeft iets vervelends <u>voorgehad meegemaakt</u>. - Maar Els toch, wat <u>heb je nu voor overkomt je nu</u>? denken - Stef <u>heeft voor denkt</u> dat zijn buurman ooit burgemeester is geweest. - Als ik het goed <u>voorheb heb</u>, is hij vertaler van beroep.

weerhouden <i>tegenhouden (negatieve betekenis)</i> Hij wil haar ervan weerhouden om voor die baan te solliciteren.	overhouden, selecteren, in aanmerking nemen <i>positieve betekenis</i> We hebben voor die baan drie geschikte kandidaten weerhouden geselecteerd.
--	---

71

Pas op voor contaminaties.

Een contaminatie is een verhaspeling van twee woorden of uitdrukkingen met een verwante betekenis, waardoor een verkeerd nieuw woord of een verkeerde nieuwe uitdrukking ontstaat. De linkerkolom van de onderstaande tabel bevat een lijst van veelvoorkomende verhaspelingen. In de middelste kolom staan de woorden of woordcombinaties waarop de contaminaties teruggaan.

niet	maar wel	voorbeeld
als ... zijnde	<i>bij voorkeur</i> als ... <i>eventueel formeler</i>: ... zijnde	- Als vrouw zijnde heeft Michelle tegen heel wat vooroordelen moeten opboksen. <i>formeler</i>: Als Vrouw zijnde heeft Michelle tegen heel wat vooroordelen moeten opboksen.
behoren tot een van de	- behoren tot de ... - een van de ... zijn	- De bonobo behoort tot een van de meest bedreigde diersoorten. - De bonobo behoort tot is een van de meest bedreigde diersoorten.
duur kosten	- duur zijn - veel kosten	- Tot voor kort wist ik niet dat luiers zo duur kosten zijn. - Tot voor kort wist ik niet dat luiers zo duur veel kosten.
gerechterlijk, strafrechterlijk	- gerechtelijk (in verband met het gerecht) - rechterlijk (in verband met de rechter) - rechtelijk (in verband met het recht), zoals in <i>strafrechterlijk</i>, <i>privaatrechterlijk</i>	- Het gerechterlijk gerechtelijk onderzoek naar mogelijke schriftvervalsing loopt nog. - U kunt beroep aantekenen tegen een gerechterlijke rechterlijke uitspraak. - De herstructurering van de onderneming heeft sociaalrechterlijke sociaalrechtelijke gevolgen.

in de prijs inbegrepen	• bij de prijs inbegrepen • in de prijs begrepen	• De btw is in <u>bij</u> de prijs inbegrepen. • De btw is in de prijs inbegrepen.
in iets lukken	• iemand slaagt in iets • iets lukt iemand	• Ik ben erin gelukt <u>geslaagd</u> om alle doelstellingen te bereiken. • Het is me gelukt om alle doelstellingen te bereiken.
naar mijns inziens	• <i>bij voorkeur</i> naar mijn mening • <i>eventueel formeler</i>: mijns inziens	• Naar Mijns inziens heeft de minister gelijk. • Naar mijn mening heeft de minister gelijk.
onderdeel uitmaken van	• deel uitmaken van • onderdeel zijn van	• Ons dorp maakt dit jaar onderdeel uit van het parcours van de Ronde van Vlaanderen. • Ons dorp is dit jaar onderdeel van het parcours van de Ronde van Vlaanderen.
onafgezien van	• ongeacht • afgezien van	• On<u>Af</u>gezien van de vertaalfouten is het een goed boek. • Ongeacht de vertaalfouten is het een goed boek.

72

Pas op voor tautologieën.

Een tautologie is een combinatie van woorden die (bijna) hetzelfde uitdrukken en elkaar in principe kunnen vervangen. Als u woorden dubbelop gebruikt, kunt u daarmee de boodschap versterken (*Hij blijft maar schreeuwen en tieren*), maar in veel gevallen wordt dubbelop formuleren als een taal- of stijlfout ervaren. Tautologieën die niet meer als een fout worden beschouwd, zijn meestal in de woordenboeken te vinden. Bijvoorbeeld: *nooit ofte nimmer, pracht en praal*.

De linkerkolom van de onderstaande tabel bevat een lijst met tautologieën die niet aan te bevelen zijn. In de middelste kolom staan de correcte woorden.

niet	maar wel	voorbeeld
• <i>maar + echter</i>	• <i>bij voorkeur</i> maar • <i>eventueel het formelere</i> echter	• Jonas is best slim, maar hij maakt soms echter domme opmerkingen.
• <i>zoals + bijvoorbeeld</i> • <i>zoals + enzovoort</i> • <i>zoals + et cetera</i> • <i>zoals + ...</i> • <i>bijvoorbeeld + enzovoort</i> • <i>bijvoorbeeld + ...</i>	• <i>zoals</i> • <i>bijvoorbeeld</i> <i>De woorden enzovoort en et cetera, en het beletselteken zijn stilistisch niet zo fraai. U kunt bij een opsomming meestal volstaan met het woord zoals of bijvoorbeeld om aan te geven dat de opsomming niet volledig is.</i>	• We bezoeken graag Spaanse badsteden zoals bijvoorbeeld Salou, Alicante en Benidorm. • Sommige van de afgebakende gebieden vertonen een grote verscheidenheid, zoals bijvoorbeeld het centrum van Sint-Agatha-Berchem en Watermaal,enz.

73

Let op het gebruik van voorzetsels en lidwoorden.

Hieronder vindt u een overzicht van combinaties met voorzetsels. In verzorgde spreek- en schrijftaal kunt u het best de combinaties gebruiken die in de rechterkolom staan.

niet	maar wel
aan de prijs van ..., aan verminderde prijs, schoenen aan 250 euro, lenen aan 5%	voor de prijs van, tegen de prijs van, tegen verminderde prijs, schoenen voor 250 euro, lenen tegen 5%
• aan die snelheid, aan een snelheid van 120 km per uur rijden, aan 120 km per uur rijden • tegen een snelheid van 120 km per uur rijden, tegen 120 km per uur rijden	• met die snelheid, met een snelheid van 120 km per uur rijden • 120 km per uur rijden
allergisch aan, gevoelig aan	allergisch voor, gevoelig voor
kwart na tien, drie na zes	kwart over tien, drie over zes
onder de vorm van	in de vorm van
tegen dat tempo	in dat tempo, <i>in België ook</i> : aan dat tempo
voor gevolg hebben	als gevolg hebben, tot gevolg hebben
zich interesseren aan	zich interesseren voor

Laat het voorzetsel niet weg in de volgende gevallen.

niet	maar wel
onderaan de pagina, vooraan het voertuig, bovenaan de lijst	onderaan op de pagina, vooraan in het voertuig, bovenaan op de lijst
buiten gaan	naar buiten gaan

Laat het lidwoord niet weg in de volgende gevallen.

niet	maar wel
beroep doen op	een beroep doen op
op vlak van, op gebied van	op het vlak van, op het gebied van
volgende zaken, in volgende gevallen, bij volgende reeks	de volgende zaken, in de volgende gevallen, bij de volgende reeks <i>Het lidwoord kan bij volgende alleen in sommige tijdsaanduidingen worden weggelaten: volgend jaar, volgende maand, volgende week.</i>

Grammatica

Hieronder staan tips voor enkele belangrijke kwesties uit de grammatica van het Nederlands.

Vervoeging van werkwoorden

74 *u heeft / hebt • u is / bent • u kan / kunt • u wil / wilt • u zal / zult*

Gebruik in verzorgde schrijftaal bij voorkeur *u hebt, u bent, u kunt, u wilt* en *u zult*.

U hebt, u bent, u kunt, u wilt en *u zult* zijn de neutrale vormen in geschreven taal. *U heeft* is wat formeler dan *u hebt* en *u is* wordt als verouderd beschouwd. In België zijn in gesproken taal ook de vormen *u kan, u wil* en *u zal* neutraal; in Nederland worden die als informeel beschouwd.

Geheugensteuntje: de neutrale vormen *hebt, bent, kunt, wilt* en *zult* zijn de vormen die ook bij *je/jij* worden gebruikt (zie nummer 75). Ook *ge/gij* wordt met die vormen gecombineerd, of in elk geval met vormen die op een -t eindigen (*ge hebt, ge zijt, ge kunt, ge wilt, ge zult*).

75

je kan / kunt • je wil / wilt • je zal / zult**Gebruik in verzorgde schrijftaal bij voorkeur *je kunt, je wilt en je zult*.**

Je kunt, je wilt en je zult zijn de neutrale vormen in geschreven taal. In België zijn in gesproken taal ook de vormen *je kan, je wil en je zal* neutraal; in Nederland worden die als informeel beschouwd.

Als *je* de betekenis van *men* heeft, zijn beide vormen gelijkwaardig. Bijvoorbeeld: *Je kunt/kan zoiets toch nooit met zekerheid zeggen*.

Geheugensteuntje: de neutrale vormen *kunt, wilt en zult* zijn de vormen die ook bij *ge/gij* worden gebruikt.

76

hij wilt / wil**Geef *willen* in de derde persoon enkelvoud geen -t: *hij wil, zij wil, het wil*.**

De meeste werkwoordsvormen krijgen in de derde persoon enkelvoud in de tegenwoordige tijd de uitgang -t: *hij kookt, Lisa valt, moeder bidt, het lukt*.

Bij *willen* is – net zoals bij *kunnen, zullen en mogen* – de vorm voor de derde persoon enkelvoud gelijk aan die voor de eerste persoon: *hij wil* (*hij kan, hij zal, hij mag*).

niet	maar wel
hij wilt	hij wil
moeder wilt	moeder wil
het volk wilt	het volk wil
het wilt niet lukken	het wil niet lukken

77

hij kloeg / klaagde**Gebruik de correcte vormen voor de tegenwoordige tijd, de verleden tijd en het voltooid deelwoord.**

werkwoord	onvoltooid tegenwoordige tijd	onvoltooid verleden tijd	voltooid deelwoord
aflassen afgelasten	ik las-af gelast af, je/ hij last-af gelast af	laste-af gelastte af	afgelast
breien		bree breide	gebreeën gebreid
durven		dierf durfde	gedurfd
ervaren		ervaarde ervoer	ervaren

heffen		hefte hief	gehoffen geheven
klagen		kloeg klaagde	geklaagd
kunnen		kon	gekunnen gekund
rekken (uitrekken, verrekken)		rok rekte	gerokken gerekt
slaan (afslaan, opslaan, inslaan, toeslaan, ontslaan)	ik slaag sla, je/hij slaagt slaat	sloeg	geslaan geslagen
slagen (in iets, voor een examen)	ik slaag, je/hij slaagt	slaagde	geslaagd
uitpluizen		pluisde-uit ploos uit	uitgepluisd uitgeplozen
varen		vaarde voer	gevaren
vouwen		vouwde	gevouwd gevouwen
vriezen		vroos vroor	gevrozen gevrozen
wuiven		woof wuifde	gewoven gewuifd
zeggen		zegde zei <i>Zegde is alleen correct bij sommige samenstellingen en afleidingen: zegde/zei af, zegde/zei na, zegde/zei toe, ontzegde/ontzei.</i>	gezegd

Bij een aantal werkwoorden is er een betekenisverschil.

werkwoord	vervoeging	voorbeeld
scheppen	<i>maken, creëren</i>: schiep, geschapen <i>andere betekenissen</i>: schepte, geschept	- Hij schiep orde in de chaos. - Ze schepte zand in haar emmertje. - Petra schepte genoeg in het ontmaskeren van zijn ijdelheid.
scheren	<i>afsnijden</i>: schoor, geschoren <i>snel bewegen; rakelings en snel passeren</i>: scheerde, gescheerd	- Hij heeft zijn baard geschoren. - Het vliegtuig scheerde over de huizen. - De film scheerde geen hoge toppen.
zweren	<i>een eed afleggen</i>: zwoer, gezworen <i>etteren</i>: zwoor/zweerde, gezworen	- Hij zwoer hem eeuwige trouw. - De wond zwoor/zweerde.

Verbuiging van bijvoeglijke naamwoorden

78 *het wit paard / het witte paard*

Geef een bijvoeglijk naamwoord dat voor een enkelvoudig *het*-woord staat, een buigings-*e* als het voorafgegaan wordt door *het, dit, dat*, een bezittelijk voornaamwoord of een bezitsvorm.

niet	maar wel
het wit paard	het witte paard
dit wit paard	dit witte paard
dat wit paard	dat witte paard
haar wit paard	haar witte paard
Anna's wit paard	Anna's witte paard
jouw aangrijpend boek	jouw aangrijpende boek
zijn ambitieus plan	zijn ambitieuze plan
ons ruim assortiment	ons ruime assortiment

Er zijn twee uitzonderingen op deze regel.

1. Het bijvoeglijk naamwoord krijgt geen buigings-*e* in woordcombinaties die als vaste verbinding beschouwd worden. Bijvoorbeeld: *het openbaar vervoer, het lager onderwijs, het bezittelijk voornaamwoord, het liggend streepje, het Vlaams Parlement, het Openbaar Ministerie, het Groot Begijnhof, [het café] 't Wit Paard.*
2. Soms kan het bijvoeglijk naamwoord onverbogen blijven om welluidendheidsredenen. Dat is het geval bij:
 - bijvoeglijke naamwoorden op *-ig, -isch, -lijk* of *-lijks*. Bijvoorbeeld: *dat aanstellerig kind, ons gezellig hotelletje; ons telefonisch gesprek, het logisch gevolg; het onvermijdelijk gevolg, dat onooglijk dorpje; het dagelijks gebruik, het jaarlijks lidgeld;*
 - meerlettergrepige bijvoeglijke naamwoorden in de vergrotende trap. Bijvoorbeeld: *het belangrijker geval, het inspirerender voorbeeld.*

Dit zijn stilistische uitzonderingen, en dus meer een kwestie van persoonlijk stijl- en ritmegevoel dan van grammaticale regels. De buigings-*e* wordt onder andere weggelaten om een opeenvolging van *sjwa's* [toonloze *e's*] te vermijden. De vorm met *-e* is ook altijd correct.

79

iets mooi / iets moois

Geef een bijvoeglijk naamwoord een buigings-*s* als het voorafgegaan wordt door *iets, niets, wat, veel, weinig* of *wat voor* en het geheel de waarde van een zelfstandig naamwoord heeft.

- Lisa heeft *iets* verschrikkelijk *onaangenaams* meegemaakt.
- Het was *niets* *bijzonders*.
- Ik heb wel *wat* *beters* te doen.
- Er wordt *veel* *goeds* over John gezegd.
- Ik heb daar maar *weinig* *moois* gezien.
- *Wat* is daar nu *voor* *leuks* aan?
- Maryam kan *iets* *complex* eenvoudig uitleggen.

De buigings-s is in de spelling niet zichtbaar als het grondwoord al op een sisklank – /s/, /z/, /sj/ of /zj/ – eindigt.

Verwar dit soort gevallen niet met constructies waarin een woord als *iets* gevolgd wordt door een bijwoord in plaats van een bijvoeglijk naamwoord. Dat bijwoord vormt dan niet één geheel met *iets*, maar specificeert het werkwoord van de zin nader. Bijvoorbeeld: *Er is iets verkeerd gelopen* ('er is iets op een verkeerde manier gelopen'). In sommige zinnen zijn beide constructies mogelijk. Bijvoorbeeld: *Ze doet niets verkeeds* ('ze doet niets wat verkeerd is') en *Ze doet niets verkeerd* ('ze doet niets op een verkeerde manier').

Voornaamwoorden

80

het bestuur en haar / zijn leden

Gebruik het bezittelijk voornaamwoord *zijn* om naar een *het*-woord te verwijzen.

Zijn is het onzijdige bezittelijk voornaamwoord. Het is dezelfde vorm als het mannelijke bezittelijk voornaamwoord.

De foute verwijzing met *haar* komt vooral voor bij onzijdige verzamelnamen, zoals *bestuur*, *college* en *panel*.

- *Het bestuur* verdeelt de taken onder **haar** zijn leden.
- Ik bedoel *het panel* in **haar** zijn huidige samenstelling.

Namen van steden, landen en werelddelen zijn doorgaans *het*-woorden en dus onzijdig: *het zonnige Madrid*, *het kleine België*, *het grote Europa*. Hetzelfde geldt voor firmanamen zonder betekenisvol kernwoord: *het Duitse Miele*. Verwijs naar zulke eigennamen ook met het bezittelijk voornaamwoord *zijn*.

- *Brussel* heeft nu **haar** zijn eigen strand.
- *Londerzeel* eert daarmee **haar** zijn beroemde inwoner.
- Toen vierde *Miele* **haar** zijn honderdste verjaardag.
- *Plantyn* meldt dat op **haar** zijn website.

Als u de eigennaam door een soortnaam laat voorafgaan, richt het bezittelijk voornaamwoord zich naar dat woord: *De gemeente Londerzeel eert daarmee haar beroemde inwoner* (*gemeente* is een vrouwelijk woord); *De uitgeverij Plantyn meldt dat op haar website* (*uitgeverij* is een vrouwelijk woord).

Bij *het*-woorden die naar een vrouwelijke persoon of een vrouwelijk dier verwijzen, gebruiken we *haar*: *Het meisje neemt haar fiets*; *Het afdelingshoofd viert haar verjaardag*; *Elk kippetje zoekt haar haan*. Bij zulke woorden weegt het biologische geslacht sterker door dan het grammaticale.

81 *hen / hun*

Gebruik na een voorzetsel altijd *hen*, niet *hun*: voor hen, aan hen, met hen, door hen.

Als er geen voorzetsel voorafgaat, wordt de keuze tussen *hen* of *hun* bepaald door de functie van het persoonlijk voornaamwoord in de zin. Doordat daar vaak twijfel over bestaat, is het in gesproken taal moeilijk om het traditionele onderscheid tussen *hen* en *hun* vol te houden. Bij twijfel kunt u het best *hen* kiezen. Ook het onbeklemtoonde voornaamwoord *ze* is heel gewoon om naar personen te verwijzen (*ik heb hen/ze gezien*).

In verzorgde schrijftaal wordt met de functie nog iets meer rekening gehouden. Het belangrijkste verschil daarbij is het onderscheid tussen een lijdend voorwerp en een meewerkend voorwerp. Voor een lijdend voorwerp gebruiken we *hen*. In dat geval kan *hen* niet vervangen worden door een combinatie met een voorzetsel. Voor een meewerkend voorwerp is *hun* het correcte voornaamwoord. In dat geval kan *hun* vervangen worden door het voorzetsel *aan* in combinatie met *hen*.

<i>lijdend voorwerp</i>	- Ik heb <i>hen</i> gezien. - Ik heb <i>hen</i> zien wandelen.
<i>meewerkend voorwerp</i>	- Ik heb het <i>hun</i> verteld. (Ik heb het <i>aan hen</i> verteld.) - We zullen <i>hun</i> het boek opsturen. (We zullen het boek <i>aan hen</i> opsturen.)

82 *zo'n / zulke mensen*

Gebruik in combinatie met meervoudige zelfstandige naamwoorden de meervoudsvorm *zulke*.

- Je moet *zo'n zulke* mensen niet vertrouwen.
- Bij *zo'n zulke* klachten is een inwendig onderzoek nodig.

Het aanwijzend voornaamwoord *zo'n* is de verkorte vorm van de enkelvoudsvorm *zo een*, zoals in *zo'n kind*. *Zo'n* kan wel met een meervoudig zelfstandig naamwoord gecombineerd worden als dat zelfstandig naamwoord door een telwoord wordt voorafgegaan. *Zo'n* staat dan bij dat telwoord en betekent 'ongeveer'. Bijvoorbeeld: *Onze vereniging telt zo'n vijftig leden*.

Enkelvoud of meervoud bij zelfstandige naamwoorden

83 *drie hectaren / hectare*

Zet een hoeveelheidsaanduidend zelfstandig naamwoord als *hectare* in het enkelvoud als het volgt op een bepaald hoofdtelwoord of op *hoeveel*, *zoveel* of *een paar*.

Op de meeste zelfstandige naamwoorden die een hoeveelheid aanduiden (bijvoorbeeld een lengte-, oppervlakte- of inhoudsmaat, een munt- of gewichts-eenheid), past u deze regel automatisch toe: *drie liter*, *vijfhonderd meter*, *twee ton*, *twintig euro*. Maar bij een aantal van die hoeveelheidsaanduidende woorden kan er twijfel ontstaan.

- drie **hectaren** hectare bos
- hoeveel **grammen** gram hasj

Als u de nadruk op de losse eenheden wilt leggen, kunt u zulke hoeveelheidsaanduidende woorden in het meervoud zetten. Bijvoorbeeld: *Er zijn nog eens drie hectaren in vlammen opgegaan*. Als het zelfstandig naamwoord als voorwerpsnaam wordt gebruikt of als er een bijvoeglijk naamwoord bij staat, staat het hoeveelheidsaanduidende woord bijna altijd in het meervoud: *er zaten drie euro's in zijn zak*, *drie beboste hectaren*.

Zie ook nummer 84.

84 *twee maand / maanden*

Zet het woord *maand* in het meervoud als het volgt op een bepaald hoofdtelwoord groter dan *één* of op *hoeveel*, *zoveel* of *een paar*.

De meeste tijdsbepalingen staan bij hoeveelheidsaanduidingen in het meervoud: *veertig dagen*, *een paar eeuwen*, *zoveel seconden*, *zeven weken*. Alleen *jaar*, *uur* en *kwartier* – toevallig drie woorden die op een *r* eindigen – staan normaal gezien in het enkelvoud: *vijftig jaar*, *een paar uur*, *drie kwartier*.

- een baby van negen **maand** maanden
- twee **maand** maanden later
- We zijn ondertussen een paar **maand** maanden verder.

Zie ook nummer 83.

Trappen van vergelijking

85 jonger als / dan ik • even oud dan / als ik

Gebruik in verzorgde schrijftaal bij voorkeur **dan** na een vergrotende trap (zoals **jonger, beter, liever**) en na **anders** en combinaties met **ander(e)**.

Gebruik **als** na de woorden **even, (net) zo, evenveel, (net) zoveel, hetzelfde en dezelfde**.

De combinaties met *dan* drukken een ongelijkheid uit, die met *als* een gelijkheid. *Dan* wordt ook gebruikt na *niets* en *niemand* als het woord *anders* er niet achter staat, maar er wel bij gedacht kan worden. *Dan* heeft in dat geval de betekenis 'behalve'.

In gesproken taal wordt vaak *als* gebruikt in plaats van *dan*. Hoewel *groter als* door velen niet meer wordt afgekeurd, is *groter dan* nog steeds verzorgder, zeker in geschreven taal.

ongelijkheid: <i>dan</i>	gelijkheid: <i>als</i>
• Hij is <i>ouder dan</i> ik. • Ze is veel <i>energieker dan</i> ik. • Het is <i>minder</i> erg <i>dan</i> het lijkt. • Emil kijkt niet <i>verder dan</i> zijn neus lang is. • Heeft Cecilia nog <i>andere</i> wensen <i>dan</i> die? • Ze heeft drie keer <i>meer</i> cd's <i>dan</i> hij. • Het is helemaal <i>anders dan</i> de vorige keer. • De zomerhitte brengt <i>niets (anders) dan</i> ellende. • Er kwam <i>niemand (anders)</i> bij hen op bezoek <i>dan</i> wij.	• Hij is <i>even</i> oud <i>als</i> ik. • Ik ben <i>zo</i> energiek <i>als</i> een kersenpitkussen. • Dan is het <i>net zo</i> weinig waard <i>als</i> toen. • Hij is <i>zo</i> dom <i>als</i> hij grappig is. • Eleni heeft <i>evenveel</i> hobby's <i>als</i> ik. • Ze heeft drie keer <i>zoveel</i> cd's <i>als</i> hij. • Het is nog <i>hetzelfde als</i> vroeger. • Ze hebben <i>dezelfde</i> problemen <i>als</i> wij.

86

jonger dan mij / ik

Gebruik in een vergelijking na *als* of *dan* de onderwerpsvorm (*ik, jij, hij* enzovoort) van het persoonlijk voornaamwoord als u die vorm ook gebruikt wanneer u de zin in gedachten aanvult, bijvoorbeeld: *zij is jonger dan ik (ben)*.

Soms is zowel de onderwerpsvorm (*ik, jij, hij* enzovoort) als de niet-onderwerpsvorm (*mij, jou, hem* enzovoort) mogelijk. Er is dan een verschil in betekenis.

	want
Zij is jonger dan mij <u>ik</u> .	Zij is jonger dan <i>ik</i> (<i>ben</i>).
Hij is even oud als mij <u>ik</u> .	Hij is even oud als <i>ik</i> (<i>ben</i>).
Hij belt haar liever dan mij <u>ik</u> .	Hij belt haar liever dan <i>ik</i> (<i>haar graag bel</i>).
Hij belt haar liever dan ik <u>mij</u> .	Hij belt haar liever dan (<i>hij</i>) <i>mij</i> (<i>graag belt</i>).

Moeten, hoeven en mogen

87

je moet niet op tijd zijn / je hoeft niet op tijd te zijn

Gebruik *niet hoeven* om uit te drukken dat iets niet noodzakelijk of wenselijk is.

Deze regel geldt voor expliciete ontkenningen, bijvoorbeeld met *niet, geen, niets, niemand, nooit* of *nergens*. Hij geldt ook voor impliciete ontkenningen, bijvoorbeeld met *alleen maar* ('niet meer dan'), *nauwelijks* ('bijna niet'), *pas* ('niet eerder dan'), *slechts* ('niet meer dan'), *weinig* ('niet veel') of *zelden* ('niet vaak').

betekenis	niet	maar wel
'het is niet nodig dat je op tijd bent'	Je <i>moet niet</i> op tijd zijn.	Je <i>hoeft niet</i> op tijd te zijn.
'het is niet nodig dat je iets klaarmaakt'	Je <i>moet niets</i> klaarmaken, wij zorgen voor het eten.	Je <i>hoeft niets</i> klaar te maken, wij zorgen voor het eten.
'het is niet eerder dan morgen noodzakelijk dat jullie betalen'	Jullie <i>moeten pas</i> morgen betalen, er is dus nog tijd om naar de bank te gaan.	Jullie <i>hoeven pas</i> morgen te betalen, er is dus nog tijd om naar de bank te gaan.

Niet moeten drukt uit dat het noodzakelijk, wenselijk of beter is dat iets juist niet gebeurt of niet het geval is. De betekenis van *niet moeten* komt in de buurt van die van *niet mogen*. Bijvoorbeeld: *Ze moet hem vooral niet vertrouwen!*

88

moest ik kunnen / mocht ik kunnen / als ik kan / als ik kon

Gebruik in een veronderstellende bijzin niet de werkwoordsvorm *moest(en)*.

U kunt altijd een *als*-zin zonder *moest(en)* gebruiken. Als het om een onzekere maar reële mogelijkheid gaat, kunt u ook het iets formelere *mocht(en)* gebruiken.

niet	maar wel
<i>Als</i> het morgen glad <i>moest</i> zijn, dan komen we met de trein.	• <i>Als</i> het morgen glad is, komen we met de trein. • <i>Mocht</i> het morgen glad zijn, dan komen we met de trein.
<i>Moesten</i> er toch nog vragen zijn, dan kunt u ons bellen.	• <i>Als</i> er toch nog vragen zijn, kunt u ons bellen. • <i>Mochten</i> er toch nog vragen zijn, dan kunt u ons bellen. • <i>Als</i> er toch nog vragen <i>mochten</i> zijn, kunt u ons bellen.
<i>Moest</i> ik kunnen, dan zou ik stoppen met werken.	• <i>Als</i> ik kon, zou ik stoppen met werken.
<i>Moest</i> ik hem zijn, dan had ik het huis al lang verkocht.	• <i>Als</i> ik hem was, had ik het huis al lang verkocht.

Zie ook nummer 51 voor het gebruik van *dan* in *als*-zinnen [p. 37].

Enkelvoud of meervoud bij werkwoorden

89

de media is / zijn

Combineer een enkelvoudig onderwerp met een enkelvoudige persoonsvorm en een meervoudig onderwerp met een meervoudige persoonsvorm.

Meestal past u deze regel automatisch correct toe. In een aantal gevallen moet u opletten, bijvoorbeeld bij Latijnse meervouden zoals *media*.

- *De wegen* zijn glad.
- *De media* **besteedt** besteden veel aandacht aan die affaire.
- *De data* **is** zijn onderzocht op inconsistenties.
- *Antibiotica* **tast** tasten de goede darmflora aan.

90**de gebruikersnaam en het wachtwoord moet / moeten**

Combineer een onderwerp dat uit een nevenschikking met *en* bestaat, met een meervoudige persoonsvorm.

- De burgemeester en de bevoegde schepen **zal** zullen aanwezig zijn.
- De auto en de motorfietsen staan voor het rode licht.
- De gebruikersnaam en het wachtwoord **moet** moeten ingevuld zijn.
- Een eenzijdige voeding en een gebrek aan hygiëne **maakt** maken die kinderen kwetsbaar voor schimmels en infecties.
- Bij dat Griekse beeld **ontbreekt** ontbreken de linker- en de rechterarm.
- Blauw en geel zijn mijn lievelingskleuren.
- Spek en eieren bevatten veel cholesterol.

In sommige gevallen mag u van deze regel afwijken. Bijvoorbeeld:

- Een enkelvoudige persoonsvorm kan worden gebruikt om aan te geven dat de nevenschikking als één geheel wordt beschouwd. In veel gevallen kunt u *en* dan vervangen door *met*. Bijvoorbeeld: *Blauw en geel* (de combinatie) *wordt groen*; *Spek en eieren* (het gerecht) *is lekker*; *Op de voorkant is/zijn uw naam en het daaraan gekoppelde kaartnummer vermeld*; *Het vangen en uitzetten van wilde dieren krijgt veel aandacht*.
- In zinnen waarin de leden als nieuwe informatie worden geïntroduceerd, wordt meestal een enkelvoudige persoonsvorm gebruikt. In zulke zinnen kan het woordje *er* staan. Bijvoorbeeld: *Iedere week staat (er) een taaltip en uitleg bij een nieuw woord in de nieuwsbrief*; *Er ligt (of liggen) nog een biefstuk en een tomaat in de ijskast*.

91**negentig procent is / zijn • negen tiende is / zijn • negen op de tien is / zijn**

Combineer een onderwerp dat het woord *procent* of een breukgetal bevat, met een enkelvoudige persoonsvorm. Combineer een onderwerp van het type *negen op de tien* of *negen van de tien* met een meervoudige persoonsvorm.

- *Negentig procent* zegt onder de hogere voedselprijzen te lijden.
- *Negen tiende* zegt onder de hogere voedselprijzen te lijden.
- *Negen op/van de tien* zeggen onder de hogere voedselprijzen te lijden.

Als het woord *procent* gevolgd wordt door een *van*-bepaling met een meervoudig zelfstandig naamwoord, is een meervoudige persoonsvorm ook wel mogelijk. Bijvoorbeeld: *Negentig procent van de ondervraagden in dat land zegt (of zeggen) te lijden onder de hogere voedselprijzen*; *Veertig procent van de studenten die een klacht indienen, krijgt (of krijgen) uiteindelijk gelijk*.

Passieve zinnen

92

de leerling is gestraft geworden / is gestraft geweest / is gestraft

Gebruik in passieve constructies niet de voltooid deelwoorden *geworden* en *geweest*.

niet	maar wel
De leerling <i>is gestraft geworden</i> wegens afkijken.	De leerling <i>is gestraft</i> wegens afkijken.
De gerestaureerde gebouwen <i>zijn onlangs in gebruik genomen geworden</i> .	De gerestaureerde gebouwen <i>zijn onlangs in gebruik genomen</i> .
Het jeugdhuis <i>is altijd stiefmoederlijk behandeld geworden</i> .	Het jeugdhuis <i>is altijd stiefmoederlijk behandeld</i> .
Zijn as <i>is op zee verstrooid geweest</i> .	Zijn as <i>is op zee verstrooid</i> .
Uren en uren <i>is er naar de oorzaak gezocht geweest</i> .	Uren en uren <i>is er naar de oorzaak gezocht</i> .

Let op het verschil met actieve zinnen waarin *geweest* en *geworden* geen hulpwerkwoorden van het passief maar koppelwerkwoorden zijn. Bijvoorbeeld: *Els is gisteren erg verstrooid geweest*; *De Oosterschelde is in korte tijd heel geliefd geworden bij natuurliefhebbers*. Zulke zinnen zijn wel correct.

Woordvolgorde

93

dat ze willen gezien worden / gezien willen worden / willen worden gezien

Plaats in verzorgde schrijftaal een voltooid deelwoord bij voorkeur vooraan of achteraan in de werkwoordelijke eindgroep.

De werkwoordelijke eindgroep is de opeenvolging van werkwoordsvormen aan het eind van een hoofd- of bijzin. De persoonsvorm van een hoofdzin maakt nooit deel uit van de werkwoordelijke eindgroep. In de onderstaande voorbeelden is de werkwoordelijke eindgroep telkens cursief en het voltooid deelwoord vet gezet.

liever niet	maar wel
Max zei dat hij het zo zou <i>gedaan hebben</i> .	Max zei dat hij het zo gedaan zou hebben. Max zei dat hij het zo zou hebben gedaan .
Ik zou het zelf zo willen <i>gezegd hebben</i> .	Ik zou het zelf zo gezegd willen hebben. Ik zou het zelf zo willen hebben gezegd .
Ik denk dat ze moeten <i>verzorgd worden</i> .	Ik denk dat ze verzorgd moeten worden. Ik denk dat ze moeten worden verzorgd .
Zij zullen moeten <i>verzorgd worden</i> .	Zij zullen verzorgd moeten worden. Zij zullen moeten worden verzorgd .

In gesproken taal is het niet zo storend als u het voltooid deelwoord in het midden van de werkwoordelijke eindgroep plaatst, maar in verzorgde schrijftaal kunt u beter de bovenstaande regel toepassen.

94

we zullen daar iets moeten aan doen / aan moeten doen

Plaats in verzorgde schrijftaal niet-werkwoordelijke elementen bij voorkeur niet tussen de delen van een werkwoordelijke eindgroep.

De werkwoordelijke eindgroep is de opeenvolging van werkwoordsvormen aan het eind van een hoofd- of bijzin. De persoonsvorm van een hoofdzin maakt nooit deel uit van de werkwoordelijke eindgroep.

U kunt niet-werkwoordelijke elementen altijd vlak vóór de werkwoordelijke eindgroep plaatsen. In de onderstaande voorbeelden is de werkwoordelijke eindgroep telkens cursief en het niet-werkwoordelijk deel vet gezet.

liever niet	maar wel
Janne had beloofd dat ze zou aanwezig zijn .	Janne had beloofd dat ze aanwezig zou zijn.
Ik weet niet hoeveel mensen er nog zouden toestemming krijgen .	Ik weet niet hoeveel mensen er nog toestemming zouden krijgen.
Ze zullen pas morgen kunnen op reis gaan .	Ze zullen pas morgen op reis kunnen gaan.
Sergey vroeg of hij dat mocht op zijn eentje doen .	Sergey vroeg of hij dat op zijn eentje mocht doen.
Dat is iets waar ik liever niet wil op reageren .	Dat is iets waar ik liever niet op wil reageren . Dat is iets waar op ik liever niet wil reageren .
Dat is iets waar ik niet hoef op te reageren .	Dat is iets waar ik niet op hoef te reageren . Dat is iets waar op ik niet hoef te reageren .

In gesproken taal is het niet zo storend als u de werkwoordelijke eindgroep doorbreekt door er een niet-werkwoordelijk element in op te nemen, maar in verzorgde schrijftaal kunt u beter de bovenstaande regel toepassen.

Het eerste deel van een scheidbaar samengesteld werkwoord, bijvoorbeeld *af* van *afnemen*, behoort tot de werkwoordelijke eindgroep. Als het van het werkwoord gescheiden wordt, staat het bij voorkeur helemaal vooraan in de eindgroep. In geschreven taal komt de gescheiden volgorde minder vaak voor dan in gesproken taal.

liever niet	maar wel
Ernie vond dat hij Bert dat speelgoed <i>had af moeten nemen</i> .	Ernie vond dat hij Bert dat speelgoed <i>af had moeten nemen</i> . Ernie vond dat hij Bert dat speelgoed <i>had moeten afnemen</i> .
Philomena zei dat Rosa haar <i>had uit zitten schelden</i> .	Philomena zei dat Rosa haar <i>uit had zitten schelden</i> . Philomena zei dat Rosa haar <i>had zitten uitschelden</i> .
Louise zei dat ik de bestelling <i>had terug moeten sturen</i> .	Louise zei dat ik de bestelling <i>terug had moeten sturen</i> . Louise zei dat ik de bestelling <i>had moeten terugsturen</i> .

Opsommingen

95 Laat bij een opsomming waarvan de delen geen volledige zinnen zijn, alle delen aansluiten bij de inleidende zin door ze dezelfde grammaticale structuur te geven.

Deze regel geldt altijd, dus ook bij lange opsommingen, bij opsommingen waarvan de delen uit meer dan één zin bestaan en bij opsommingen die over meer dan één pagina verdeeld zijn.

niet	maar wel
De ambtenaar kan alleen worden overgeplaatst als hij: 1. in dienst getreden is via een vergelijkend wervingsexamen; 2. titularis is van de graad van de vacante betrekking; 3. voldoet aan de specifieke voorwaarden die zijn voorgeschreven om dat ambt uit te oefenen; 4. <i>het krijgen van een positieve functioneringsevaluatie.</i>	De ambtenaar kan alleen worden overgeplaatst als hij: 1. in dienst getreden is via een vergelijkend wervingsexamen; 2. titularis is van de graad van de vacante betrekking; 3. voldoet aan de specifieke voorwaarden die zijn voorgeschreven om dat ambt uit te oefenen; 4. <i>een positieve functioneringsevaluatie heeft gekregen.</i>
De jeugdvereniging heeft recht op: • een basissubsidie van 300 euro; • een aanvullende subsidie voor het onderhoud van jeugthuizen; • <i>en ook een aanvullende subsidie voor kampeeractiviteiten kan aangevraagd worden.</i>	De jeugdvereniging heeft recht op: • een basissubsidie van 300 euro; • een aanvullende subsidie voor het onderhoud van jeugthuizen; • <i>een aanvullende subsidie voor kampeeractiviteiten.</i>

Zie ook nummer 38 tot en met 40 voor het gebruik van opsommingen (p. 24).

Spelling

96

Pas de officiële spellingregels toe.

U vindt de officiële spellingregels in de Woordenlijst Nederlandse Taal (het *Groene Boekje*, online op woordenlijst.org). Een compact en systematisch overzicht van de principes en regels van de Nederlandse spelling vindt u ook in de brochure *Spelling: de regels op een rij* (zie www.vlaanderen.be/taaltelefoon).

Uitspraak

Klanken

97 Laat in verzorgde spreektaal geen klanken weg die uitgesproken moeten worden.

Let in het bijzonder op de onderstaande gevallen.

	niet	maar wel
de medeklinker [h]	[eeləmaal], [eringərɪcht], [uis], [saaməɲang]	[heeləmaal], [heringərɪcht], [huis], [saaməɲhang] <i>Bij het woord het blijft de h onuitgesproken, behalve als het beklemtoond is.</i> <i>Bij de voornaamwoorden hij, hem, hen en hun blijft de h in onbeklemtoonde positie ook vaak onuitgesproken, maar de uitspraak met h is ook altijd correct.</i>
de eindmedeklinkers	[altei], [da], [goe], [iet], [me], [wa]	[aliteit], [dat], [goet], [iets], [met], [wat] <i>De eindmedeklinker weglaten is wel correct bij de -n als er een sjwa [toonloze ə] aan voorafgaat: [werkə(n)], [deurə(n)], [vərlaatə(n)], [tussə(n)]. Als u de eind-n op die plaats overal uitspreekt, kan dat tot een onnatuurlijke spreekstijl leiden.</i> <i>Bij het woord niet kan in informeler taalgebruik de eind-t ook weggelaten worden.</i>

Spreek in verzorgde spreektaal de klinkers, de tweeklanken en de medeklinkers op de juiste manier uit.

Let in het bijzonder op de uitspraak van de klinkers en de tweeklanken in de onderstaande woorden.

	niet	maar wel
belangrijk	[bəlangrək]	[bəlangreik] <i>zoals fantasierijk, invloedrijk</i>
bijvoorbeeld	[bievoorbeelt]	[bəvoorbeelt] [beivoorbeelt]
bijzonder	[beizondər], [bəzondər]	[biezondər]

woorden zoals	niet	maar wel
container, trainer	[kontènər], [trènər]	[konteenər], [treenər]
element, elektronica	<i>met [e] aan het begin zoals in elke</i>	<i>met [ee] zoals in eten</i>

Let in het bijzonder op de uitspraak van de medeklinkers in de onderstaande woorden.

woorden zoals	niet	maar wel
advertentie, advocaat	[advərtensie]	[atfərtensie]
beestje, kastje, vuistje	[beestsjə]	<i>bij voorkeur [beesjə] eventueel ook [beestjə]</i>
beetje, hoedje	[beetsjə]	[beetjə] <i>De medeklinkercombinatie [tj] wordt in bovenstaande woorden als één klank uitgesproken.</i>
EHBO, hrm	[ee asj bee oo]	[ee haa bee oo]
exact, exemplaar, maximum	[egzakt]	[eksakt]
politici, technici	[poolietiesjie]	[poolietiesie]
autisme, Israël, toerisme	[autizmə]	[autismə]
handdoek, ontdekken	[hantoeek]	[handoeek]

Klemtoon



Spreek in verzorgde spreektaal de woorden met de juiste klemtoon uit.

Let in het bijzonder op de klemtoon in de onderstaande woorden.

a priori
burgemeester
catalogus
idealiter
normaliter
pagina
stadhuis
tunnel

Hoofdstuk 7 Presentatie

PRESENTEER UW BOODSCHAP IN EEN GEPASTE VORM

Bij geschreven boodschappen speelt de presentatie van de boodschap een belangrijke rol. Een verzorgde opmaak maakt een tekst aantrekkelijker om te lezen en zorgt voor extra leesgemak. Hieronder vindt u tips voor de opmaak van teksten in het algemeen en voor diavoorstellingen bij mondelinge presentaties in het bijzonder.

Bladspiegel

100 Kies een goed lettertype en een aangepaste lettergrootte.

Voor de meeste zakelijke teksten zijn gangbare lettertypes zoals Times, Univers en Arial geschikt. In webteksten wordt ook geregeld Verdana gebruikt. De keuze voor een bepaald lettertype is een kwestie van stijl, die in organisaties meestal in de huisstijlvoorschriften is vastgelegd. Als u speciale lettertypes gebruikt, moet u uitkijken voor letters die misschien wel fraai of bijzonder ogen, maar moeilijk leesbaar zijn. Die kunnen de lezer sterk van de boodschap afleiden.

Voor lopende tekst is bij de meeste lettertypes een lettergrootte van minimaal 9 of 10 punten nodig om de tekst goed leesbaar te houden. Kleinere letters kunnen bijvoorbeeld voor oudere lezers een probleem vormen.

101 Zorg voor voldoende witruimte.

Als u voor de bladspiegel niet met de standaardinstellingen van uw tekstverwerker werkt, kunt u onder andere de lettergrootte, de breedte van de spaties,

de regelafstand, de marges en de kolommen aanpassen. Belangrijk daarbij is dat de tekst altijd voldoende witruimte blijft behouden. Probeer een tekst vooral niet in een keurslijf te dwingen zodat die helemaal of gedeeltelijk op één pagina kan staan. Erg brede tekstkolommen, kleine regelafstanden, smalle marges en samenklonterende letters nodigen helemaal niet uit tot lezen. Ook erg smalle tekstkolommen kunnen een probleem vormen als u daardoor veel gesplitste woorden aan de regeleinden of grote spaties tussen de woorden krijgt. De lezer kan dan minder vlot doorlezen.

102 Wees zuinig met de opmaakmogelijkheden.

Als u veel opmaakmogelijkheden tegelijk gebruikt, krijgt u een warrige, onrustige bladspiegel. Dat is bijvoorbeeld het geval als u de tekst op veel verschillende afstanden van de linkerrand laat inspringen. U krijgt dan te veel verticale assen in uw tekst. Ook als u verschillende lettertypes in één tekst gebruikt, krijgt u gemakkelijk een stijlloze opmaak. In de meeste teksten is één lettertype voldoende. Titels en kopjes kunt u markeren met een iets grotere letter of met vetdruk.

Als u woorden of zinnen in lopende tekst wilt markeren, kunt u daarvoor verschillende middelen gebruiken: vet, cursief, onderstrepingen en hoofdletters. Vet en cursief zijn de meest gebruikte technieken, maar ook daarbij is voorzichtigheid geboden. Veel vetgedrukte of gecursiveerde woorden in lopende tekst maken de opmaak schreeuwerig en onoverzichtelijk. Bij veel lettertypes zijn de cursieve letters ook minder goed leesbaar. Het is daarom af te raden om zinnen en lange stukken tekst cursief te zetten.

Onderstrepingen en hoofdletters zijn meestal af te raden. Onderstrepen is een techniek die in een professionele opmaak nog maar weinig wordt gebruikt. Ook hele woorden en zinnen in hoofdletters zetten is een verouderde werkwijze om titels, kopjes of tekst te markeren. De tekst wordt daardoor meestal ook minder goed leesbaar. In webteksten zijn onderstrepingen nog wel belangrijk als hulpmiddel om hyperlinks aan te geven.

Afbeeldingen, grafieken, tabellen en schema's

103 Gebruik functionele afbeeldingen.

Foto's en tekeningen zijn functioneel als ze er fraai uitzien, van goede kwaliteit zijn en goed bij het doel van de tekst aansluiten. In de meeste gevallen is er bij een afbeelding een bijschrift nodig, zodat de lezer meteen weet wie of wat er wordt afgebeeld, of wat het doel van de afbeelding is. Lezers lezen de bijschriften meestal voor ze de eigenlijke tekst lezen.

104 Gebruik functionele grafieken, tabellen en schema's.

Grafieken, tabellen en schema's zijn functioneel als ze gemakkelijk te interpreteren zijn en er een duidelijke band met de inhoud van de tekst is. Door de visualisering van de gegevens kunnen de lezers de inhoud sneller begrijpen en onthouden. U moet de gegevens dus in een overzichtelijke vorm weergeven. Ingewikkelde en overvolle grafieken, tabellen en schema's hebben een averechts effect.

In de tekst moet er informatie staan die rechtstreeks verband houdt met de gegevens die in de grafiek, de tabel of het schema staan. Bij langere teksten is het noodzakelijk om dat verband expliciet te maken. U doet dat door bij alle grafieken, tabellen en schema's een genummerd bijschrift te plaatsen. In de tekst zelf verwijst u bij de uitleg naar de corresponderende nummers van de grafieken, tabellen en schema's.

Dia's voor mondelinge presentaties

Bij mondelinge presentaties werken veel sprekers met een beamer en een projectiescherm. Hieronder vindt u tips voor de opmaak van dia's voor mondelinge presentaties.

105 Gebruik voor dia's grote en duidelijke letters.

U kunt het best een eenvoudige letter kiezen, met voldoende contrast tussen de kleur van de letter en de achtergrondkleur. De letters moeten zo groot zijn dat

ook de toehoorders achteraan in de zaal alle woorden vlot kunnen lezen. Test dat vooraf zodat u niet aan uw publiek hoeft te vragen of alles wel goed leesbaar is.

106 Zet op dia's alleen de kernelementen van uw uitleg.

Dia's zijn een middel om uw uitleg of betoog te ondersteunen. Zet bij voorkeur alleen de belangrijkste kernwoorden op de dia's. Bij volzinnen haakt het publiek snel af omdat u als spreker meestal sneller praat dan uw toehoorders de dia's kunnen meelezen. U kunt volzinnen ook voorlezen, maar dat maakt uw mondelinge presentatie minder dynamisch.

Gebruik waar dat kan schema's om de verbanden in uw uitleg aan te geven, maar houd die altijd heel eenvoudig en goed leesbaar. Ook eenvoudige en goed gekozen foto's, illustraties en filmpjes zijn een krachtig middel om uw mondelinge presentatie sprekend en overtuigend te maken.

Hoofdstuk 8 Brieven en e-mails

In dit hoofdstuk staan specifieke tips voor zakelijke brieven en e-mails. Omdat een e-mailbericht eigenlijk een brief in elektronische vorm is, gelden de meeste tips zowel voor brieven als voor e-mails. Aan het einde van het hoofdstuk staan enkele voorbeeldteksten.

Voor de opmaak van brieven zijn in België verschillende normen van het Bureau voor Normalisatie (www.nbn.be) van toepassing. De belangrijkste daarvan is Indelen en typen van documenten (NBN Z 01-002, 2002, 3e uitgave). Naar die norm wordt meestal kortweg verwezen met de BIN-norm of de BIN-normen. De richtlijnen die daarin zijn opgenomen, zijn niet verplicht, maar veel organisaties gebruiken ze als voorbeeld van goede praktijk. De onderstaande tekst is in overeenstemming met de richtlijnen van de BIN-norm.

In bedrijven en organisaties wordt de opmaak van brieven en e-mails meestal in de huisstijl vastgelegd. Als dat bij u het geval is, moet u uiteraard de huisstijl-afspraken volgen. De onderstaande tips dienen in de eerste plaats als houvast voor wie persoonlijk zakelijke brieven en e-mails schrijft.

Gegevens van de afzender

107 Vermeld uw persoonsgegevens bovenaan in een brief.

Zet uw persoonsgegevens bovenaan links in een brief.

Erika Beckers
Hallestraat 18
2800 MECHELEN
015 45 18 25
erika.beckers@telenet.be
www.erikabeckers.be

Als u als medewerker van een bedrijf of organisatie schrijft, staan de gegevens

van het bedrijf of de organisatie in het briefhoofd en soms ook in de voetruimte van de pagina. Bij het briefhoofd hoort meestal ook een logo. Het briefhoofd van een bedrijf of organisatie wordt in de huisstijl vastgelegd en wordt meestal voorgedrukt op het briefpapier.

In een e-mail staan de gegevens van de afzender meestal onderaan in een e-mailhandtekening. Dat is een standaardtekst die u automatisch aan uw uitgaande e-mailberichten kunt toevoegen. Zie de voorbeelden aan het einde van dit hoofdstuk (p. 114).

108 Gebruik voor telefoon-, gsm- en faxnummers de nationale en internationale conventies.

<i>notatie voor binnenlands gebruik</i>	<i>notatie voor internationaal gebruik</i>
02 152 45 62	+ 32 2 152 45 62
015 45 18 25	+ 32 15 45 18 25
0482 45 56 42	+ 32 482 45 56 42

Gegevens van de geadresseerde

109 Adresseer een brief altijd zo precies en volledig mogelijk.

Vermeld de naam van de geadresseerde voluit als u die kent. Als u de voornaam niet voluit kent, vermeldt u een of meer initialen.

Maak door de aanschrijftitel duidelijk wat het geslacht van de geadresseerde is. Gebruik geen afkortingen als *dhr.* of *mw.* Hieronder staan enkele voorbeelden van adresseringen voor individuele personen.

De heer Jan Van den Eede
Hallestraat 14
2800 MECHELEN

Mevrouw Mia Verbraeken
Hallestraat 14 c
2800 MECHELEN

Als u het geslacht niet kent:

De heer of mevrouw Kris Van den Hauwe
Hallestraat 15 bus 5
2800 MECHELEN

Als u verschillende personen op één adres aanschrijft, zijn er heel wat mogelijkheden voor de adressering. U kunt het best de aanschrijftitel gebruiken die bij de voorkeur van de personen zelf aansluit. Hieronder staan enkele voorbeelden van adresseringen voor partners of personen die op hetzelfde adres wonen.

De heer en mevrouw Van den Eede-Verbraeken Hallestraat 14 2800 MECHELEN
De heer Jan Van den Eede en mevrouw Mia Verbraeken Hallestraat 14 2800 MECHELEN
De heer Jan Van den Eede en de heer John Verbraeken Hallestraat 14 2800 MECHELEN
De heren Van den Eede-Verbraeken Hallestraat 14 2800 MECHELEN
Mevrouw Jeannine Van den Eede en mevrouw Mia Verbraeken Hallestraat 24 2800 MECHELEN
De heer prof. dr. J. Van den Eede en mevrouw ir. M. Verbraeken Hallestraat 34 2800 MECHELEN

Bij adresseringen aan bedrijven en organisaties zet u de naam van de geadresseerde op de eerste regel en daaronder achtereenvolgens de functiebenaming, de naam van de organisatie en de naam van een afdeling of dienst. De afkorting *t.a.v.* is overbodig als u naar een medewerker van een bedrijf of een organisatie schrijft.

Mevrouw Mia Verbraeken Afdelingshoofd Personeelszaken Stad Kortrijk Grote Markt 54 8500 KORTRIJK
Mevrouw Mia Verbraeken Directeur Personeel en Organisatie Stad Kortrijk Directie Personeel en Organisatie Grote Markt 54 8500 KORTRIJK

De heer Jan Van den Eede
Personeelsmanager
Houtbedrijf Eik & Den
Industrieterrein Jagersborg
Schoorstraat 12
3680 MAASEIK

Als u geen persoonsgegevens hebt:

Aan de personeelsdienst
Houtbedrijf Eik & Den
Industrieterrein Jagersborg
Schoorstraat 12
3680 MAASEIK

Vermeld voor buitenlandse adressen het adres zo veel mogelijk in de taal van de geadresseerde, met uitzondering van de landnaam. Daarvoor gebruikt u de benaming die gebruikelijk is in het land waar u de brief op de bus doet. Vóór de postcode van de buitenlandse plaatsnaam hoeft u geen internationale landcode te zetten.

Mevrouw Linde van den Bosch
Algemeen secretaris
Nederlandse Taalunie
Lange Voorhout 19
2514 EB DEN HAAG
NEDERLAND

Herr Tobias Müller
Ringier AG
Dufourstrasse 23
8008 ZÜRICH
ZWITSERLAND

110 Kies de geadresseerden van uw e-mails zorgvuldig.

Zet alleen personen van wie u verwacht dat ze het hele bericht lezen en eventueel verdere actie ondernemen, als geadresseerden (*aan:*) in uw bericht.

Gebruik cc's (*carbon copy's*) alleen als dat werkelijk nodig is. Cc's dienen om andere personen dan de geadresseerde op de hoogte te brengen of te houden, zonder dat u van hen verwacht dat ze iets doen of op het bericht reageren.

Gebruik in principe geen bcc's (*blind carbon copy's*) als u daarmee verborgen wilt houden dat u iemand anders ook van uw bericht kennis laat nemen. Eerlijk duurt meestal het langst. U kunt wel de bcc-functie gebruiken als u een mail wilt sturen

naar een groep mensen die elkaars e-mailadres niet mogen of niet hoeven te kennen. In dat geval staat iedereen in bcc.

Plaats, datum en andere referenties in brieven

111 Zet referenties zoals de plaats en de datum van een brief in de referentieregels.

De referentieregels staan tussen het adres van de geadresseerde en de onderwerpsregel. In de referentieregels kunnen onder andere de volgende gegevens staan: *uw bericht van*, *uw kenmerk*, *ons kenmerk*, de plaats en de datum. Voor persoonlijke correspondentie kunt u meestal met de plaats en de datum volstaan. Als u alleen een plaats en een datum vermeldt, kunt u die ook helemaal links of helemaal rechts op één regel zetten.

uw bericht van 5 februari 2009	uw kenmerk PD586	ons kenmerk 8555	Antwerpen 15 februari 2009
			Antwerpen 15 februari 2009
			Antwerpen, 15 februari 2009
Antwerpen, 15 februari 2009			

Voor de datum kunt u verschillende notatiesystemen gebruiken.

<i>notatie in cijfers en woorden</i>	15 februari 2009
<i>notatie in cijfers voor binnenlands gebruik</i>	15.02.2009
<i>notatie in cijfers voor internationaal gebruik</i>	2009-02-15

Onderwerp

112 Gebruik voor het onderwerp van een brief geen inleidende aanduidingen als *Betreft of Onderwerp*.

Zet het onderwerp tussen de referentieregels en de aanspreking als u in een brief een onderwerp vermeldt. U kunt het eventueel markeren met vetdruk of cursive-ring.

113 Vul in een e-mailbericht altijd de onderwerpsregel in.

De onderwerpsregel is erg handig voor de geadresseerde. Die kan dan veel sneller bepalen wat het precieze doel van uw e-mail is.

114 Formuleer het onderwerp van een brief of e-mail zo precies mogelijk.

Vooraf bij e-mails is het belangrijk dat u het onderwerp zo concreet mogelijk formuleert. Dat is erg handig voor wie veel e-mails per dag moet lezen en verwerken. U kunt een onderwerp bijvoorbeeld concreter maken door een nummer of een andere specificatie toe te voegen.

liever niet	maar wel
Vraagje	Vraag over de kwaliteit van uw laatste levering
Enquête	Enquête over uw personeelstevredenheid
Annulering	Annulering van bestelling nr. 25541

Aanspreking

Met de aanspreking begint de eigenlijke tekst van een brief of een e-mail. De BIN-norm geeft als richtlijn om na de aanspreking en de slotgroet geen komma te plaatsen, maar vermeldt daarbij wel dat een komma mogelijk is. In de voorbeelden hieronder staat er telkens geen komma na de aanspreking, maar u kunt dus ook een komma schrijven. In Nederland is het ongebruikelijk om de komma weg te laten.

115 Gebruik voor formele zakelijke brieven en e-mails een formele aanspreking.

Als u de familienaam en het geslacht niet kent:

- Geachte heer of mevrouw
- Geachte heer, geachte mevrouw
- Geachte heer
Geachte mevrouw
- Geachte heer, mevrouw

De volgorde van heer en mevrouw ligt niet vast. U kunt dus ook de volgorde omkeren. Na het bijvoeglijk naamwoord Geachte moet er altijd een zelfstandig naamwoord volgen. Gebruik dus niet Geachte als aanspreking. Niet iedereen stelt het op prijs om op die manier aangesproken te worden. U kunt ook nog andere aanduidingen dan heer en mevrouw gebruiken om naar de lezer te verwijzen.

- Geachte lezer
- Geachte klant
- Geachte collega
- Geachte abonnee
- Geachte medewerker

De aansprekingen L.S. [lectori salutem] en Mijne heren zijn verouderd.

Als u de familienaam niet kent, maar wel het geslacht:

- Geachte heer
- Geachte mevrouw

Als u het geslacht niet kent, maar wel de naam:

- Geachte heer of mevrouw Janssens

Als u de familienaam en het geslacht kent:

- Geachte heer Janssens
- Geachte mevrouw Peeters
- Geachte heer en mevrouw Jacobs

Als u de lezer in een bepaalde functie wilt aanspreken:

- Mijnheer de voorzitter
- Mevrouw de kabinetschef
- Mijnheer de directeur
- Mevrouw de minister
- voor een advocaat: Meester Van Eeckhaut
- voor een professor of docent: Geachte professor

Als u verschillende lezers samen als groep wilt aanspreken:

- Geachte dames en heren
- Geachte commissie
- Geachte commissieleden
- Geachte leden van de gemeenteraad

Als u de lezer formeel aanspreekt maar toch duidelijk wilt maken dat u een informele band met uw lezer hebt of wilt hebben, kunt u een formele aanspreking met een informele aanspreking combineren.

- Geachte heer Peeters
Beste Ronald

116 Gebruik voor informele zakelijke brieven en e-mails een informele aanspreking.

In e-mailverkeer kunt u meestal vlugger overschakelen van een formele naar een informele aanspreking, maar houd er rekening mee dat niet iedereen graag meteen met de voornaam wordt aangesproken.

- Beste Piet
- Dag Anja
- *in een e-mail:* Goedemorgen Els

Na het bijvoeglijk naamwoord Beste moet er altijd een zelfstandig naamwoord volgen. Gebruik dus niet Beste als aanspreking. Niet iedereen stelt het op prijs om op die manier aangesproken te worden. U kunt ook nog andere aanduidingen dan de voornaam gebruiken om naar de lezer te verwijzen.

- Beste lezer
- Beste collega's

Bij vervolgmails kunt u voor de aanspreking ook gewoon de voornaam gebruiken.

- Piet
- Anja

Als u snel heen en weer aan het mailen bent, kunt u de aanspreking in de vervolgmails weglaten.

Eigenlijke tekst

117 Geef uw tekst een heldere alineastructuur.

Zet in een brief tussen de onderwerpsregel en de aanspreking twee witregels. Zet in een brief of een e-mail één witregel tussen de aanspreking en de eerste alinea, en één witregel tussen de laatste alinea en de slotgroet.

Begin elke alinea tegen de linkermarge zonder in te springen. Zet een witregel tussen de opeenvolgende alinea's. Houd vooral bij e-mail de alinea's kort en kernachtig. Meer uitleg over de alineastructuur vindt u bij nummer 34 tot en met 37 [p. 23].

118 Houd de tekst van een brief of e-mail bij voorkeur kort.

Werk met bijlagen als u veel detailinformatie moet geven, bijvoorbeeld in de vorm van cijfermateriaal, tabellen of bewijsstukken. Bij e-mails kunt u ook met hyperlinks werken om naar specifieke informatie op het internet te verwijzen. Geef telkens aan wat het doel van een bijlage of een link is.

119 Gebruik consequent de *u*-vorm in formele zakelijke brieven en e-mails.

Gebruik de vormen *je* en *jullie* alleen in duidelijk informele zakelijke brieven en e-mails of als uw doelgroep alleen uit jongeren bestaat. Zie ook nummer 53 en 54 voor de verwijzingen naar de doelgroep [p. 41].

Gebruik geen hoofdletters voor de voornaamwoorden *u* en *uw*. Dat is een verouderde praktijk.

120 Hanteer een moderne schrijfstijl.

Formuleer de tekst zoals u dat in verzorgde spreektaal doet. Vermijd ambtelijke, plechtstatige formuleringen. Meer informatie over de formulering vindt u in hoofdstuk 5 [p. 27].

liever niet	maar wel
Met betrekking tot uw schrijven van 20 maart 2009 heb ik het genoegen u te kunnen mededelen dat wij instemming verlenen aan uw bouwaanvraag.	Het gemeentebestuur heeft uw bouwaanvraag goedgekeurd.
Naar aanleiding van uw advertentie in De Standaard van 23 maart wil ik mij kandidaat stellen voor de betrekking van secretariaatsmedewerker.	Vorige week zag ik in de krant uw vacaturebericht voor een secretariaatsmedewerker. Meteen voelde ik me daardoor aangesproken.
Hopende u hiermede van dienst te kunnen zijn [...].	We hopen dat u met deze oplossing geholpen bent.
Inmiddels verblijven wij, hoogachtend,	Met vriendelijke groeten,

Slotgroet

121 Sluit zakelijke brieven en e-mails met een gepaste slotgroet af.

Laat de slotgroet altijd goed corresponderen met de aanspreking: bij een formele aanspreking hoort geen informele slotgroet, en omgekeerd. Als u na de aanspreking geen komma zet, doet u dat ook niet bij de slotgroet.

In de meeste gevallen kunt u voor zakelijke brieven en e-mails de volgende formules gebruiken.

- Met vriendelijke groeten
- Met vriendelijke groet
- Vriendelijke groeten
- Vriendelijke groet

In sommige situaties kan het nuttig zijn om een duidelijk formele slotgroet te gebruiken, bijvoorbeeld in een heel officiële brief, bij slecht nieuws of een verstoorde relatie met de geadresseerde.

- Hoogachtend

Als de situatie duidelijk informeel is, kunt u bijvoorbeeld de volgende formules gebruiken.

- Groeten
- Groet
- Groetjes
- Hartelijke groet
- Tot binnenkort
- Prettig weekend

Gebruik in e-mails geen afkortingen als mvg {met vriendelijke groeten}, vrgr {vriendelijke groet} of gr {groeten}. Die geven gemakkelijk een slordige en respectloze indruk.

Als u snel heen en weer aan het mailen bent, kunt u de slotgroet in de vervolgmails weglaten en ter afsluiting alleen uw naam vermelden.

Ondertekening

122 Schrijf in een brief uw naam voluit onder de handtekening, en eventueel uw functie op de regel daaronder.

Mia Verbraeken

Mia Verbraeken Voorzitter van wijkvereniging Groenendijk	
Jan Van den Eede Personeelsdirecteur	
<i>Als uw voornaam zowel voor mannen als voor vrouwen gebruikt wordt, kunt u uw aanschrijftitel vermelden om verwarring te voorkomen.</i> Mevrouw Dominique Van den Hauwe	
<i>Als u met meer dan één persoon ondertekent, staat de belangrijkste persoon rechts.</i> Jan Van den Eede Personeelsdirecteur	
Mia Verbraeken Algemeen directeur	

Bijlagen en kopiegerechtigden in een brief

123 Vermeld onderaan in een brief informatie over de bijlagen en de kopiegerechtigden.

Vermeld het aantal bijlagen of de titel van de bijlagen onderaan als u die gegevens niet in de referentieregels van de brief hebt opgenomen.

Bijlagen: 2
Bijlagen: bestelbon, factuur

Vermeld daaronder de kopiegerechtigden als u een kopie van de brief aan andere personen bezorgt.

Kopie: Johan Vermandere, Els De Bisschop
--

E-mailetiquette

Doordat mailen zo snel en gemakkelijk is, gaat niet iedereen even zorgvuldig om met het medium. Hieronder staan enkele tips voor wie met gezond verstand wil mailen.

124 Mail alleen als het nodig is.

E-mails versturen is eenvoudig maar erop reageren is vaak tijdrovend en lastig. Zoek altijd eerst zelf naar een antwoord op een vraag of een oplossing voor een

probleem, voordat u daarover met anderen mailt. Een telefoongesprek of een persoonlijk gesprek kan een goed alternatief voor een zakelijke mail zijn, bijvoorbeeld om iets te regelen of af te spreken.

125 Maak goed duidelijk wat u van uw lezer verwacht, maar blijf realistisch en beleefd.

Geef in uw mail precies aan wat het doel is en wat de eventuele deadline voor een antwoord of een oplossing is. Als u van uw lezer niets verwacht, kan het nuttig zijn om dat ook expliciet te melden, bijvoorbeeld door in de onderwerpsregel *ter informatie* op te nemen. Uw lezer hoeft daar dan verder niet over na te denken.

Gebruik zakelijke e-mails in principe alleen voor eenvoudige vragen en verzoeken. De doelen en de deadlines moeten voor de lezer haalbaar zijn. Vraag van anderen dus geen zaken die u in hun plaats ook niet zou kunnen of willen doen.

Kleed uw boodschap goed in als de impact daarvan groot of negatief is. U kunt u bijvoorbeeld verontschuldigen voor de storing of voor het feit dat u erg laat bent met een vraag of een verzoek. U voorkomt daarmee dat uw lezer uw boodschap te dwingend of sociaal minder aanvaardbaar vindt. U kunt de lezer eventueel vooraf ook al bedanken voor zijn hulp.

126 Laat uw tekst even rusten als de boodschap niet zo eenvoudig is.

Het kan nuttig zijn om uw tekst een uurtje of zelfs een nachtje te laten rusten als u erg boos bent, als u negatief nieuws moet brengen of als u iemand iets wilt vragen wat niet zo vanzelfsprekend is. U zult dan sneller zien waar de tekst nog niet goed zit. Als u alles even hebt laten bezinken, komt u meestal tot een betere formulering en toon.

Misschien kunt u bij nader inzien beter even bellen of een persoonlijk gesprek voeren. Dat kan sneller tot een goed resultaat leiden dan intensief of emotioneel heen en weer mailen. Houd er ook rekening mee dat niet iedereen even discreet met e-mails omgaat. Uw berichten komen soms sneller bij derden dan u zou verwachten.

127 Laat uw tekst eens nalezen door een familielid, een vriend of een collega.

U zult vaak verrast zijn over de opmerkingen die proeflezers over uw tekst maken. Iemand anders ziet sneller waar de inhoud nog niet goed zit en waar de formulering vlotter kan. Ook opvallende taalfouten en andere schoonheidsfoutjes verdwijnen zo vlugger uit uw teksten. Df-fouten bijvoorbeeld zijn stoorzenders in e-mails.

128 Kijk alles goed na voor u een mail verstuurt.

Een zorgvuldige afwerking en presentatie van uw e-mails maken de communicatie voor iedereen aangenamer. Is de boodschap duidelijk? Zit de toon van de boodschap wel goed? Staan er geen storende taal- of spelfouten in de tekst? Zit de bijlage erbij?

129 Beantwoord alle mails die duidelijk aan u persoonlijk gericht zijn, als er van u een antwoord wordt verwacht.

E-mails niet beantwoorden wordt meestal als onbeleefd ervaren. Geef dus ook een antwoord als u niet op een verzoek wilt ingaan. Als u niet meteen kunt of wilt antwoorden, kunt u dat het best ook gewoon melden. Dat is beleefder dan anderen in het ongewisse te laten over uw reactie.

Voorbeelden

Brief 1

Kaat Janssens
Leuvensesteenweg 44
1800 VILVOORDE

Reizen Delmonte
Brouckèreplein 6
1000 BRUSSEL

Vilvoorde, 20 juli 2009

Reis naar Oostenrijk van 10 tot 19 juli 2009

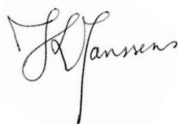
Geachte heer of mevrouw

Graag wil ik u danken voor de goede organisatie van de fietsreis in Oostenrijk.

Zoals u in het bijgevoegde beoordelingskaartje kunt lezen, ben ik erg tevreden over de reis. Toch zou ik graag twee punten willen signaleren waarover ik minder te spreken ben. Toen ik de reis in uw kantoor in Vilvoorde boekte, stond op de boekingsdocument dat de treinreis niet meer afzonderlijk geboekt hoeft te worden. Toen ik twee weken later de reisdocumenten kreeg, bleek dat we toch nog met het reisbureau contact moesten opnemen om de treinreis te regelen. Ik heb daarna drie keer moeten bellen voordat het duidelijk werd dat de treinreis al geregeld was.

Voorts wil ik melden dat de reisbrochure geen precies overzicht geeft van wat in de reis begrepen is. Zo was het voor ons niet duidelijk of de lunchpakketten wel of niet bij de reis som inbegrepen waren.

Met vriendelijke groeten



Kaat Janssens

Bijlage: beoordelingskaartje

Brief 2

Reizen DELMONTE
Brouckèreplein 6
1000 BRUSSEL

Mevrouw Kaat Janssens
Leuvensesteenweg 44
1800 VILVOORDE

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	datum
20.07.2009		PGy/pv08273	17.08.2009

Uw reis naar Oostenrijk van 10 juli

Geachte mevrouw Janssens

Graag wil ik u bedanken voor uw beoordelingskaartje en uw begeleidende brief van 20 juli. Het doet ons plezier dat u erg tevreden bent over de service van de heer Ludo Meerhaeghe. Uw lovende woorden zullen hem via de directie Reisleiding zeker bereiken.

In uw brief meldt u ons dat u geen precies overzicht had van wat in de reis begrepen was. In de rubriek 'tiptrips' – op pagina 26 van onze catalogus – staat die informatie vermeld. We zullen ervoor zorgen dat het overzicht in de toekomst duidelijker aangegeven wordt en dat het nog vollediger is.

De onnauwkeurigheden in de reisdocumenten zijn het gevolg van het nieuwe computersysteem dat we in mei van dit jaar in gebruik hebben genomen en dat enige tijd voor storingen heeft gezorgd. Die startproblemen zijn nu verholpen. We bieden u onze excuses aan voor de hinder die u daarvan hebt ondervonden.

We stellen uw reactie erg op prijs, want ze helpt ons om onze dienstverlening optimaal af te stemmen op de wensen van onze reizigers. Als blijk van appreciatie voor uw reactie bieden we u hierbij een kleine attentie aan.

We hopen u in de nabije toekomst opnieuw op een van onze reizen te mogen begroeten.

Met vriendelijke groeten



Patrick Gysemberg
Hoofd Kwaliteitscontrole

Bijlage: boekenbon

E-mail 1

Van: Yves Geens
Aan: info@platenhuis.com
Onderwerp: Bestelling van cd 'Happy Face'
Bijlage: Betalingsbewijs 3886-6134-4014-2605

Geachte heer of mevrouw

Ik heb op 8 december via uw website de cd 'Happy Face' besteld, maar ik heb die nog altijd niet gekregen. Ik stuur u hierbij ook het betalingsbewijs dat ik toen per e-mail heb gekregen. Kunt u me melden waarom ik de cd nog niet heb gekregen?

Met vriendelijke groeten

Yves Geens

Yves Geens
Boomstraat 14
2880 BORNEM
0478 90 14 15

E-mail 2

Van: info@platenhuis.com
Aan: Yves Geens
Onderwerp: Re: Bestelling van cd 'Happy Face'

Geachte heer Geens

Onze excuses voor het wachten op de bestelling. Dat is nog niet eerder voorgevallen. U kunt de cd volgende week in uw brievenbus verwachten.

Vriendelijke groet

Eva Debbers
Verkoopmedewerker

Platenhuis
Thonissenlaan 14
3500 HASSELT
Tel. 011 15 42 85
Fax 011 45 12 58
www.platenhuis.com

E-mail 3

Van: Yves Geens

Aan: info@platenhuis.com

Onderwerp: Re: Bestelling van cd 'Happy Face'

Geachte mevrouw Debbers

Ik heb de cd ontvangen. Dank!

Vriendelijke groet

Yves Geens

Yves Geens
Boomstraat 14
2880 BORNEM
0478 90 14 15

Hoofdstuk 9 **Telefoon- gesprekken**

Ondanks de sterke opkomst van snelle interactieve media zoals e-mail, sms en chatboxen blijft het directe mondelinge contact via de (mobiele) telefoon een belangrijk hulpmiddel om de afstand tussen mensen te overbruggen. Zeker in zakelijke communicatie is de telefoon nog altijd een erg belangrijk medium. Dat is geen toeval. Als we telefoneren, kunnen we spreken zoals in een gewoon gesprek. We krijgen directe mondelinge feedback. Bij gevoelige of ingewikkelde zaken kunnen we zo sneller bijsturen als dat nodig is.

Het belangrijkste verschil met een gewoon gesprek is dat we bij een klassiek telefoongesprek geen visueel contact hebben. We kunnen bijvoorbeeld geen geknik, gefrons of wippend heen zien. Daardoor hebben we een minder duidelijk beeld van de situatie van de gesprekspartner en is er veel minder non-verbale informatie beschikbaar. Als de gesprekspartner niets zegt of geen geluiden maakt, kunnen we helemaal niet merken wat de non-verbale reacties op onze boodschap zijn. Als de gesprekspartner lacht, kunnen we dat nog wel horen, maar niet zien. In dit hoofdstuk staan tips die vooral met dat verschil verband houden.

Zelf bellen

130 Bereid u voor op een zakelijk telefoongesprek.

U kunt u voorbereiden door goed uit te zoeken wie de eigenlijke gesprekspartner is voor het doel dat u voor ogen hebt. Zo voorkomt u dat u naar verschillende nummers moet bellen of eindeloos wordt doorgeschakeld. Ook een papieren geheugensteuntje met de bespreekpunten in een goede volgorde is erg handig. U hebt het gesprek dan beter onder controle. U voorkomt daarmee ook dat u achteraf moet terugbellen omdat u in de loop van het gesprek iets uit het oog verloren hebt.

Als u goed voorbereid bent, zult u een boodschap ook beter gestructureerd en geformuleerd op een antwoordapparaat kunnen inspreken.

131 Stel u meteen voor zodra uw gesprekspartner heeft opgenomen en zich bekend heeft gemaakt.

De gebruikelijke formulering daarvoor is: *{Goedemorgen/goedemiddag/goedendag/goedenavond}*, u spreekt met *[naam organisatie/uw naam]*. U spreekt die beginwoorden bij voorkeur traag en duidelijk uit. Op die manier kan de gesprekspartner aan uw stem wennen of uw stem herkennen als u elkaar al kent. Als de gesprekspartner zich niet bekendmaakt of als de identiteit van de opgebeldde partij niet verstaanbaar of niet precies genoeg was, vraagt u naar preciezere gegevens: *Spreek ik met ...?, Met wie spreek ik?*

132 Vraag eventueel of de situatie gunstig is voor een gesprek voordat u met het eigenlijke gesprek begint.

U kunt de situatie van de gesprekspartner meestal niet beoordelen omdat u niet weet in welke situatie de gesprekspartner aan de andere kant van de lijn zich bevindt. Zo kan een telefoonoproep erg vervelend zijn als die met iemand anders in gesprek is of in vergadering is. U kunt naar de situatie van de gesprekspartner peilen door de volgende formuleringen: *Schikt het dat ik u nu een paar vragen stel?*, *Stoor ik niet?*, *Ik hoop dat mijn telefoontje niet ongelegen komt*. Het kan in het begin van het gesprek ook nuttig zijn om te melden hoeveel en welke punten u wilt bespreken.

133 Pas de tandartstechniek toe als u zaken doet die de gesprekspartner niet kan zien of horen.

Zeg precies wat u aan het doen bent, bijvoorbeeld als u iets in uw papieren moet opzoeken of als iemand anders u tijdens het gesprek stoort of onderbreekt. Doordat er geen visuele feedback is, geeft u daarmee informatie die in een gewoon gesprek vanzelfsprekend is, maar in een telefoongesprek ontbreekt en daardoor tot communicatiestoornissen of ergernis kan leiden.

134 Neem het initiatief om het gesprek af te sluiten.

De persoon die opbelt, bepaalt in principe ook wanneer het gesprek afgelopen is. Maak dat op het geschikte moment duidelijk door het gesprek af te ronden, bijvoorbeeld door te herhalen wat de kern van het gesprek is en duidelijk te maken dat u afscheid wilt nemen. Een persoonlijke, duidelijke afsluiting heeft dezelfde waarde als een handdruk in een gewoon gesprek.

Als de verbinding onverwachts wordt afgebroken, brengt ook de opbeller de verbinding opnieuw tot stand.

Opgebeld worden

135 Stel u meteen voor als u de telefoon opneemt.

U kunt uw naam door een groet laten voorafgaan. De opbeller heeft daardoor wat meer tijd om aan uw stem te wennen voordat u uw naam geeft: *[Goedemorgen/goedemiddag/goedendag/goedenavond], [u spreekt] met [naam]*. Vooral bij doorkiesnummers kan het nuttig zijn om ook de naam van de organisatie te vermelden: *[Naam organisatie], met [naam persoon]*. Als privépersoon kunt u alleen uw familienaam geven. Nog duidelijker is het als u uw voornaam en familienaam geeft: *Met [voornaam + familienaam]*.

136 Vraag in het begin van het gesprek door naar de identiteit van de opbeller als die zich niet of niet duidelijk genoeg heeft bekendgemaakt.

U kunt daarvoor verschillende formuleringen gebruiken: *Met wie spreek ik?*; *Kunt u uw naam even herhalen?* Het kan altijd nuttig zijn om de naamgegevens meteen te noteren. Dan hoeft u daar later niet meer naar te vragen als u de naam in de loop van het gesprek niet hebt kunnen onthouden.

137 Pas de tandartstechniek toe als u zaken doet die de opbeller niet kan zien of horen.

Zeg precies wat u aan het doen bent, bijvoorbeeld als u iemand anders aan de telefoon moet roepen of als u de opbeller moet doorverbinden met een andere persoon. Laat de opbeller niet eindeloos wachten. Zeg tussendoor wat er gebeurt of waarom het zo lang duurt.

Geef tussendoor ook signalen dat u er nog bent als uw gesprekspartner lang onafgebroken aan het woord is. Dat kan door tussenwerpsels als *hm* en *ja*.

138 Blijf vriendelijk en correct in probleemsituaties.

Toon begrip als iemand op het verkeerde nummer is terechtgekomen. Zeg bijvoorbeeld: *Geen probleem; Dat is niet erg!* Als iemand meer dan één keer bij u terechtkomt, kunt u het best samen met de gesprekspartner het gebruikte telefoonnummer controleren.

Geef de spreker aan de andere kant van de lijn nooit de schuld van een slechte verbinding. Er zijn genoeg alternatieven om sprekers tot beter spreken aan te zetten: *Ik heb het laatste niet goed begrepen!; De verbinding is heel slecht; Wilt u dat even herhalen?* Alleen als het onduidelijk is of er nog iemand aan de andere kant van de lijn is, zegt u *Hallo?*

Begrippenlijst

In de onderstaande lijst vindt u een overzicht van sleutelbegrippen uit deze brochure. De nummers verwijzen naar de volgnummers van de tekstonderdelen. Sommige begrippen komen voor in ongenummerde tekstonderdelen; in die gevallen staat er een paginaverwijzing (p.).

aanspreking	115-116	hoofdletter	102
aanwijzend voornaamwoord	45, 68, 82	humor	p. 49, 66
actieve zin	60, 92	hyperlink	30, 118
adressering	109	impact	3, 19, 25, 125
afbeelding	14, 23, 103	informeel woord	67
afkorting	61-63, 67, 121	ingewikkelde zin	p. 43
afsluiting	41-43, 134	inleiding	24-27
alinea	34-37, 117	instructie	1, 55
beeldspraak	p. 49, 65	interactie	19
beleefdheidsvorm	54	ironie	66
bezittelijk voornaamwoord	80	je-vorm	53, 54, 119
bijlage	14, 30, 118, 123	kernzin	35
bijvoeglijk naamwoord	78-79	klemtoon	99
bladspiegel	100-102	klinker	98
cliché	64	kopiegerechtigde	123
contaminatie	71	lange aanloop	58
cursivering	102	lange zin	p. 43
dialect	p. 54	leenwoord	48
Engelse woorden	48	lettertype	100
enkelvoud	83-84, 89-91	lichaamstaal	15
e-maletiquette	124-129	lidwoord	68, 73
feedback	15, 19	lijst	38-40
formeel woord	44	medeklinker	98
grafiek	14, 23, 104	meervoud	83-84, 89-91

moeilijk woord 46, 47, 48
 mondelinge presentatie 105-106
 nominalisering 52
 omslachtige formulering 51
 onderstreping 102
 ondertekening 122
 onderwerpsregel 113
 opsomming 38-40, 95
 ordeningspatroon 29
 passieve zin 60, 92
 persoonlijk voornaamwoord 53-54, 81, 86, 119
 presentatie (mondeling) 105-106
 presentatie (grafisch) 18, 100-104
 redactionele afkorting 61
 referentieregel 111
 schema 104
 sectie 36
 sekseneutraal 8, 53
 slotgroet 121
 sms-afkorting 63, 67
 spelling 96
 standaardtaal in België 11, p. 54
 standaardtaal in Nederland p. 54
 standaardtaal in het hele taalgebied 11, p. 54
 synoniem 50
 taalvariatie p. 54
 taalverandering p. 62
 tabel 14, 23, 104
 tangconstructie 56
 tautologie 72
 telefoonnummer 108
 titel 31-33
 trappen van vergelijking 85-86
 tussenkop 31-33
 tussentaal p. 54
 tussentaalkenmerken 68
 tweeklank 98
 u-vorm 53, 54, 119
 vaag woord 49
 vakterm 46
 verbuiging 78-79
 vertrouwelijke vorm 54
 vervoeging 74-77
 verwarrende verwanten 70
 vetdruk 102
 voornaamwoord 45, 53, 68, 80-82, 86, 119
 voorzetsel 59, 73
 voorzetselketen 59
 voorzetseluitdrukking 59
 vraag-en-antwoordmethode 2, 29, 33
 werkwoord 74-77, 87-94
 werkwoordelijke eindgroep 93-94
 woordspeling p. 49, 65
 zelfstandig naamwoord 52, 83-84

Bronnen

- *Algemene Nederlandse Spraakkunst: 2 Dl.* (2e dr.) (1997). W. Haeseryn et al. (Red.). Groningen: Martinus Nijhoff.
- Boer, W. Th. de (2006). *Koenen Woordenboek Nederlands* (30e dr.). Utrecht: Koenen.
- Boon, T. den & Geeraerts, D. (2005). *Van Dale: Groot Woordenboek der Nederlandse Taal: 3 Dl.* (14e dr.). Utrecht: Van Dale Lexicografie.
- Bouman, J. (2007). *Vlot en helder schrijven*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Burger, P. & Jong, J. de (2009). *Handboek Stijl: Adviezen voor aantrekkelijk schrijven* (2e dr.). Groningen: Noordhoff.
- Claes, F. (1996). *Verschuieren: Groot encyclopedisch woordenboek* (10e dr.). Antwerpen: Standaard.
- Debrabandere, F. (2005). Het echec van de ABN-actie in Vlaanderen. *Nederlands van Nu*, 53, nr. 1, 27-31.
- De Caluwe, J. & Devos, M. (Red.). (2006). *Structuren in talige variatie in Vlaanderen*. Gent: Academia Press.
- Heemskerk, J. & Zonneveld, W. (2000). *Uitspraakwoordenboek*. Utrecht: Het Spectrum.
- *Het Witte Woordenboek Nederlands* (1e dr.) (2007). Utrecht: Het Spectrum.
- Jansen, C., Steehouder, M. & Gijsen, M. (Red.). (2004). *Professioneel communiceren: Taal- en communicatiegids*. Groningen: Martinus Nijhoff.
- Horst, J. van der & Horst, K. van der (1999). *Geschiedenis van het Nederlands in de twintigste eeuw*. Den Haag: Sdu.
- Martin, W. (2007). Het Belgisch-Nederlands anders bekeken: het Referentiebestand Belgisch-Nederlands (RBBN). In Moerdijk, F., Santen, A. van & Tempelaars, R. (Red.), *Leven met Woorden* (pp. 179-192). Leiden: INL/Koninklijke Brill.
- NBN Z 01-002 (2002). *Indelen en typen van documenten*. Brussel: BIN.
- Permentier, L. (2008). *Stijlboek voor wie helder wil schrijven*. Roeselare: Roularta Books.
- Renkema, J. (2005). *Schrijfwijzer* (4e ed.). Den Haag: Sdu.
- Smedts, W., Penninckx, W. & Buyse, P. (2006). *Correct Taalgebruik* (8e dr.). Kortrijk-Heule: UGA.
- Smedts, W. & Van Belle, W. (2003). *Taalboek Nederlands* (5e dr.). Kapellen: Pelckmans.

- Steehouder, M. e.a. (2006). *Leren communiceren: Handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie* (5e dr.). Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Sterkenburg, P. van (2008). *Van Dale: Groot woordenboek hedendaags Nederlands* (4e dr.). Utrecht: Van Dale Uitgevers.
- Taeldeman, J. (1992). Welk Nederlands voor Vlamingen? *Nederlands van Nu*, 40, nr. 2, 33-52.
- Nederlandse Taalunie: taaladvies.net
- Onze Taal: www.onzetaal.nl
- Taaltelefoon: www.vlaanderen.be/taaltelefoon
- VRT: VRTtaal.net
- Woordenlijst Nederlandse Taal: woordenlijst.org



Realisatie

Deze brochure is een uitgave van de Taaltelefoon,
de taaladviesdienst van de Vlaamse overheid.

Redactie

Dirk Caluwé (redactionele leiding), An Bosmans,
Stefaan Croon, Sylvianne De Schepper, Katleen Maesen,
Kristien Spillebeen, Sara Van Calster en Veronique Verreycken

Met dank aan

Geert Craps, Erik Dams, Roos de Bruyn,
Johan De Schryver, Walter Haeseryn, Priscilla Heynderickx,
Céline Kroon, Tamara Mewe, Margreet Onrust, Yves Van Wilder
en Wouter van Wingerden

Verantwoordelijke uitgever

Tine Mortelmans
Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
Kanselarij
Koolstraat 35
1000 Brussel

Grafische vormgeving

Patricia Vandichel
Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
Communicatie

Foto's

www.morguefile.com

Depotnummer

D/2009/3241/379

Eerste uitgave

Derde druk
Juli 2012

Snel antwoord op een taalvraag?

Online

- **taaladvies.net**

Tegelijkertijd zoeken in Woordenlijst, Leidraad én een databank met veelgestelde vragen. U kunt via deze website ook nieuwe vragen voorleggen aan de taaladviseurs van de Taaltelefoon. Binnen vijf werkdagen krijgt u een antwoord.

- **www.vlaanderen.be/taaltelefoon**

Uitgebreide set met antwoorden op spellingvragen en andere taalvragen. Via deze site kunt u deze brochure en de brochure *Spelling: de regels op een rij* in pdf-formaat downloaden. U kunt u ook abonneren op *Taallink*, het e-zine van de Taaltelefoon. Daarin staat elke week het antwoord op een taalvraag, uitleg bij een nieuw woord en een link naar een interessante website.

- **woordenlijst.org**

De *Woordenlijst Nederlands Taal* online, inclusief de *Leidraad* met alle spellingregels.

Telefonisch

- **Taaltelefoon: 078 15 20 25**

elke werkdag van 9 tot 12 uur en op schoolwoensdagen ook van 14 tot 16 uur

Taaltelefoon

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
Boudewijnlaan 30 bus 20
1000 Brussel