

Een klachtbrief

Een basis-zakelijke brief

■ Indeling van een zakelijke brief:

Een “grote” brief – heel zakelijk

- afzender en geadresseerde, onderwerp, aanhef, eigenlijke inhoud, afsluiting, slotgroet en afzendergegevens

Een “kleine” brief = een gewone formele brief

- afzender, aanhef, eigenlijke inhoud, afsluiting, slotgroet en (afzendergegevens)

■ De geadresseerde:

specifieke vermeldingen de (bedrijfs)naam de naam van de afdeling de naam van de ontvanger het volledige (post)adres land	Afdeling Burgerzaken T.a.v. de heer Jansen Postbus 91 8200 AB xx LELYSTAD NEDERLAND
--	--

Een brief en een e-mail

- **Datum:** Brno, 14 maart 2011
- **Onderwerp:** Onderwerp:/Betreft: Klacht xxxxx /klacht xxxx – Betreft is wat gebruikelijker

- **Aanhef:**
- * Geachte; * Beste, *Geachte meneer/mevrouw
- **Wel:** Geachte heer/ mevrouw,
- Geachte heer, mevrouw,
- Geachte heer Jansen,
- Geachte mevrouw Jansen,

- **Slotgroet:** Hoogachtend,
- Met vriendelijke groet,
- Met vriendelijke groeten,

Enkele opmerkingen over e-mailcorrespondentie

Een e-mail is wel sneller dan een brief maar het is goed om er ook aandacht aan te besteden om een e-mail verzorgd en vooral duidelijkop te stellen. Overweeg ook of je überhaupt een e-mail moet schrijven.

■ **E-mailcorrespondentie:**

- Vorm: adres: *kopretina@seznam.cz* - zo'n adres wekt weinig vertrouwen op
- Onderwerp: laat die niet leeg staan, vat hier samen wat de inhoud van je e-mail is – vb: vraag over het tentamen/ opzegging van het abonnement enz.

- Aanhef: Dobrý den, - wel steeds meer in gebruik in het Tsjechisch maar is een beetje stom en het is eigenlijk geen aanhef.
- In het Nederlands volg je dezelfde conventies bij een aanhef als bij een brief.
- **En verder:**
- Gepaste stijl + Gepaste toon
- Verzorgde e-mail + verzorgde opbouw – geen grammaticafouten, geordende gedachtes
- Gepaste afsluiting
- + !!! is de e-mail echt nuttig? – weeg af of je liever niet langs kan komen! – houd er rekening mee dat mensen soms tientallen e-mails per dag krijgen. Denk even na of je b.v. eerst niet de website kan bekijken voordat je een vraag stelt b.v. erover wanneer je langs mag komen☺

Aan de slag met een klachtbrief

Geef ook steeds drie klachten over:

- Een bureaustoel
- Een internestaansluiting
- Een kofiezetapparaat
- Een overhemd
- Een nieuwe woning
- Een lease-auto

En wat is jouw voorstel van een oplossing?

■ Ik stel u voor...

- - het gekochte artikel te vervangen door een nieuw.
- - het betaalde geld terug te geven
- - de ontbrekende onderdelen onmiddellijk aan te vullen

■ Ik eis...

- - een schadevergoeding
- - genoegdoening
- - mijn geld terug

Welke zinnen kun je in een klachtbrief beter niet gebruiken? En waarom?

- A. Ik hoop dat u de schade binnen twee weken komt herstellen
- B. Ik moet een ander bed.
- C. Wilt u direct het fout corrigeren? Ik heb geen zin om een maand te wachten.
- D. Ik eis een schadevergoeding van 20 EUR. Ik vertrouw erop dat u met dit voorstel akkoord gaat.
- E. Als u niet binnen twee weken het geld terugbetaalt, stuur ik een advocaat op u af.
- F. Kunt u de ontbrekende onderdelen de komende week bij mij afleveren? Bij voorbaat hartelijk dank.
- G. Als u deze affaire niet binnen drie dagen geregeld hebt, dan zullen we u weten te vinden.
- H. Tegen een vriendelijke en een snelle afwikkeling van deze klachten bestaan onzerzijds geen bezwaren.

Voorbeelden uit het huiswerk

- Ik wil graag een paar voorstellingen schrijven (PJ)
- Ik verzoek u om binnen twee weken schriftelijk op deze klacht te reageren. (PJ)
- Tot onze spijt moet ik u melden, dat binnen een jaar heeft de straat veel veranderd – er is altijd het druk, even ´s nachts. Daar reden auto´s, fietsen en ook vrachtwagens de hele dag. (KS)
- Tot onze spijt moet ik u melden, dat het een verontrustende situatie onstond in de Kersenstraat. (MB)
- Één jaar later... (MB)
- Wij zouden graag sommige voorstellen vermelden. (MB)
- Ten tweede zouden wij een voetpad willen bouwen. Hieruit volg dat er geen ongelukjes zouden gebeuren.

Infinitief met te:

Bekijk de volgende zinnen. Moet er het woordje *te* in? Of staat het daar juist/verkeerd?

- In plaats van lachen, werd hij boos.
- Door betalen bent u definitief ingeschreven voor deze cursus.
- Hij liep weg zonder een woord zeggen.
- Voor de medicijnen in te nemen, dient men goed de gebruiksaanwijzing lezen.
- Er valt niks te zeggen.
- Ik was vergeten de brief doorsturen.
- Je hoort op tijd te zijn.
- Je hoort nu Sofie praten.
- Ik vind die soep niet te eten.
- Zij vond hem dood in de woonkamer.
- Ik denk dat ze in een rustige omgeving kunnen hebben om veilig buiten kunnen spelen.

Maak zinnen met de onderstaande woorden
werkwoorden gecombineerd met een infinitief.
Moet er een *te* tussen?

- Achten (menen, denken, vinden)
- Besluiten
- Bevelen
- Dienen
- Eisen
- Verklaren
- Verlangen
- Wensen