



Roos Naeff & Saarein te Brake



Zakelijk Nederlands voor anderstaligen



www.coutinho.nl/dejuistetoon

Met de code in dit boek heb je toegang tot je online studiemateriaal. Dit materiaal bestaat uit audio bij de dialogen en opdrachten, voorbeelduitwerkingen en vocabulairelijsten met Engelse vertaling.

Om je studiemateriaal te activeren heb je onderstaande code nodig. Ga naar www.coutinho.nl/dejuistetoon en volg de instructies.

Voorwoord

Met het verschijnen van *De juiste toon* is een wens van ons in vervulling gegaan: een methode Zakelijk Nederlands ontwikkelen die niet zo zakelijk is. Want als de Nederlandse werknemer zich door iets kenmerkt, is het wel zijn of haar informele manier van communiceren. Binnen die informele communicatie is er echter een enorme variatie aan do's en don'ts. Wat in het ene bedrijf gangbaar is, is in het andere minder gepast. En wat voor de een prettig klinkt, is voor de ander net te direct. Omwille van deze onduidelijkheid kiezen expats in 'lastige situaties' dan toch nog vaak voor het Engels. Niemand wil immers een misser maken op de werkvloer en onbedoeld een botte, vreemde of onvriendelijke indruk maken.

Een paar voorbeelden uit de praktijk:

Collega: Helaas kunnen we je toch niet in die groep indelen.
Expat: *Ik wil in die groep. Ik verwacht dat het geregeld wordt.*

Collega: Mijn vriend is gisteren overleden.
Expat: *O, wat jammer voor je.*

Werkgever tegen oud-stagiaire: Wat leuk dat je het zo naar je zin hebt!
We zouden het fijn vinden je weer eens te zien!
Expat: *Ja, kom maar naar Groningen!*

Collega: Ik miste je vanochtend.
Expat: *Ik bied mijn oprechte excuses aan voor het feit dat ik verhinderd was om de vergadering bij te wonen.*

Hoewel er op woordniveau en qua grammaticale correctheid weinig op deze voorbeelden aan te merken is, zullen gesprekspartners ze te direct, onvriendelijk of formeel vinden.

Om cursisten in deze situaties te ondersteunen hebben we *De juiste toon* ontwikkeld. Realistische input maakt het gevarieerde taalgebruik op de werkvloer zichtbaar. Via de oefeningen raakt de cursist vertrouwd met de verschillende formuleringen die je in kunt zetten bij een taalhandeling, afhankelijk van de werksituatie en -relatie. Het uiteindelijke doel van *De juiste toon* is dat cursisten zelfverzekerder durven te experimenteren met een gevarieerd en genuanceerd taalgebruik.

Bij de totstandkoming van dit boek zijn we door een aantal mensen geholpen. In inhoudelijke zin door onze cursisten; zij gaven op verschillende manieren en momenten feedback op de eerste grove schetsen van het materiaal. In praktische zin door Laura, die onze succesvolle maar enigszins spartaanse schrijfweek in Frankrijk verlichtte met allerlei lekkere (vega)hapjes en drankjes. In hogere zin doordat dit boek voor Roos een eerbetoon is aan haar allerliefste Erwin, die het resultaat helaas niet meer heeft mogen meemaken. Tot slot bedanken we Dafni Alverti van Coutinho voor de ontspannen en fijne samenwerking, en Emily Palmer en Miranda van 't Wout voor het meedenken in de eerste fase van het schrijfproces.

We hebben *De juiste toon* met enorm veel plezier geschreven en hopen dat zowel cursisten als docenten er met plezier mee zullen werken!

Saarein te Brake & Roos Naeff
Voorjaar 2019

Inhoud

	Quick start	8
	Inleiding	11
	Over formulering en noodzakelijk vocabulaire	15
1	Verzoeken	17
2	Een voorstel doen	29
3	Iets afwijzen	41
4	Adviseren	55
5	Verontschuldigen	67
6	Positieve feedback geven	77
7	Negatieve feedback geven	89
8	Feliciteren en medeleven tonen	103
9	Microtaalhandelingen in gesprekken	119

Quick start

A Input

Marieke
Hoe Joey, ik hoorde dat je moeder in het ziekenhuis ligt en dat het ernstig is. Ik ben er erg van geschrokken. Ik wilde je graag even laten weten dat ik aan je denk.

Joey
Dank je wel.

Situatie:
Barbara en Joey zijn collega's met een informele werkelijkheid. De moeder van Joey is ernstig ziek. Daarom formuleert Barbara haar medeleven op een informele, persoonlijke manier.

Hai Olga,
ik hoorde van de reorganisatie en dat jouw functie verdwijnt. Ik vind het echt heel rot voor je. Ik had het graag anders gezien. Je bent een heel fijne collega. Maar ik weet zeker dat je snel iets anders vindt. Hou je taai! Ben

Situatie:
Ben en Olga zijn collega's met een informele werkelijkheid. Olga moet het bedrijf verlaten. Daarom formuleert Ben zijn medeleven op een informele, persoonlijke manier.

Pablo komt bij Ellen aan het bureau.
Pablo: Hoi El.
Ellen: Hoi Pablo.
Pablo: Hé, ik hoorde dat Stewers toch voor Cyberdam heeft gekozen.
Ellen: Ja, joh, balen, man.
Pablo: **Wat vervelend** dat het niet is gelukt! Ik weet dat je je best hebt gedaan voor ze.

Voorbeeldzinnen

Altijd goed

- Je deed het geweldig!
- Ik vind het echt helemaal geweldig/fantastisch.
- Je kwam gewoon heel overtuigend over.
- Je hebt dat echt snel opgelost.
- U hebt een saai onderwerp interessant gemaakt.
- Wat een prachtige locatie (heb je uitgekozen).
- Wat een geweldige/fantastische/foutloze prestatie (heb je geleverd).
- Het (stuk) ziet er mooi en overzichtelijk uit.

Afhankelijk van de situatie, werkelijkheid en voorgeschiedenis

- Ik wil u graag een compliment maken over uw heldere schriftuur.
- Mag ik je complimenteren met je woordkeus?
- Ik ben erg onder de indruk van hoe je dat doet.
- Echt super (gedaan)?
- Helemaal top (gedaan).
- Helemaal de bom/re geluk/waanzinnig.
- Gewoon fantastisch (gedaan)?
- Geweldig (gedaan)?
- We hebben genoten van je workshop.
- Je bent een topper!
- (Ik heb er) (helemaal) niets op aan te merken.

Risikant

- Echt knap.
- Wat knap van je.
- Ik ben trots op je.
- Heel knap van u.

Vocabulaire

Vocabulaire 1
In onderbrekingen gebruiken Nederlanders vaak **heel even/een**. Dit kan je weglaten, zonder dat de betekenis drastisch verandert:
Mag ik je (heel even) storen?

Soms kan het niet weg, bijvoorbeeld in de zin:
Heb je **even** voor mij? = Heb je een momentje voor mij?

Vocabulaire 2
Let op: de volgende twee zinnen gebruiken ouders vaak tegen kinderen. Daaromervaart men het vaak als betuttelend: Eerst, mama was aan het praten!
Eerst, ik ben/was aan het praten/woord.

Grammatica

Grammatica 1
De verleden tijd van **willen** is **wilde(n)**, maar in spreektaal wordt ook vaak **wou** gebruikt. Het meervoud **wouden** wordt door sommige Nederlanders als fout gezien en is misschien minder geschikt voor een zakelijke omgeving.

Grammatica 2
Is het je opgevallen dat na de inleidingen:
• Dus wat je eigenlijk zegt is dat ...
• Knap! het dat ...
• Oké, begrip ik goed dat je bedoelt dat ...
... een bijzin volgt?

Cultuur

Cultuur 1
Hoe je het woord neemt, verschilt per cultuur. In Nederland krijg je niet altijd formeel de beurt/het woord. Daarom is het belangrijk om de beurt te nemen als je wat wilt zeggen.
Er zijn geen officiële regels over mensen onderbreken. Het kan ook persoonlijk zijn en per werkveld verschillen of mensen het acceptabel vinden om iemand te onderbreken.

The input starts with examples of dialogues in various workplace situations:

- app conversation
- email
- dialogue (audio online)

Sample sentences for various situations come next:

- you can always use these
- you can only use these in certain situations
- you had better not use these

And finally, additional information on vocabulary, culture and grammar.

B Reproduction

Reproductie

Schrijven

1. Vul het juiste woord in. Kies uit:
afgeven - hang - daar - er - helaas - lukte - moest - om - riddelen - voor - toch - vries

1. Maar ik heb _____ nu even over nagedacht en ik doe het _____ niet.

2. Ik had graag dat ik erbij zou zijn, maar ik _____ toch afzeggen.

3. Ik _____ dat ik toch ga _____.

4. _____ heb ik echt geen tijd _____.

5. Dus ik ga het niet _____ ook die offerte op te stellen.

6. Ik ben _____ dat het me niet _____.

2. Vul het juiste woord in. Kies uit:
erbij - gaat - gewoon - interesse - kan - kans - klinkt - lukken - mocht - nach - wel - ze

1. Ik _____ helaas echt geen _____ om vanavond eerder te komen.

2. Het _____ me niet _____ vries ik _____.

3. Ik heb _____ geen _____ ik heb niets nodig en ik heb hier ook geen tijd voor.

4. Ik had graag dat ik _____ zou zijn, maar ik moet helaas _____ afzeggen.

Spoken

a. Je hoort steeds de gehele zin. Herhaal na de play het dikgedrukte gedeelte.
b. Je hoort alleen het eerste gedeelte van de zin. Zeg na de play zelf het dikgedrukte gedeelte.

1. Bedankt voor de uitnodiging. Zou je trouwens ook nog een routebeschrijving kunnen maken?

2. De parkeerplaats op het terrein is vol, wilt u uw medewerkers informeren over de gratis parkeerplaats een kilometer verderop?

3. De printer is kapot, lukt het je vanmiddag even lang te komen?

4. Wie hebben een ruimte nodig voor de presentatie van vanmiddag, zou jij die kunnen reserveren?

5. Even over vanmiddag, heeft een van jullie eventueel tijd om de gasten te informeren?

6. Hans, ik krijg je niet te pakken, heb me even als je dit hoort.

7. Mijn tante moet morgen de deur uit. Stuur jij nog je commentaar?

8. Ik heb weinig geduld, doe jij het maar.

9. Ik kan het vertaal van het gesprek met Ryan nog eens terugvinden. Kun jij even kijken of je het hebt?

10. Ik moet erandoor, maar de bestanden staan nog op mijn harde schijf. Zou jij ze even in de cloud?

11. O raai, ik ben vergeten de ruimte te reserveren. Kun jij dat doen?

12. Over een uur begint uw afspraak met meneer Jansen, maar zijn andere afspraak loopt uit. Kent u eventueel een uur later komen?

13. Vanmiddag is het feestje van Anna. Wie van jullie heeft tijd om bij de wijfshout binnen te wijpen?

14. Volgens mij is alles compleet. Stuur jij de mail daar naar de anderen?

15. Zal ik de agenda's uitprinten? Als jij dat zou willen doen ... heel fijn!

In the reproduction section you practise phrases with writing exercises in which you need to fill in the correct word ...

... and speaking exercises during which you repeat audio from the website.

C

Guided production

C Gestuurde productie

Maak het advies passender.

Situatie A
Een collega vraagt je om advies voor de muziek onder een video. Je hebt de video bekeken en vindt de gebruikte audio een beetje te zwaar. Maak het advies wat minder direct.

 Hai Ben,
Mooie video! De muziek vind ik een beetje zwaar als ik eerlijk ben. **Zet er een luchtiger muziekje onder.**
[jouw naam]

Situatie B
Je collega Ben heeft een cursusdag georganiseerd. Het was een groot succes, alleen was er tussen de workshops door te weinig tijd om naar de verschillende ruimtes te lopen. Daardoor kwamen veel deelnemers steeds te laat. Maak het advies wat minder direct.

 Hai Ben,
De cursusdag was echt super leuk! Complimenten. Klein puntje van kritiek: er was erg weinig tijd om van de ene naar de andere ruimte te lopen. Daardoor kwam ik steeds te laat. **Je moet wat meer looptijd inplannen.**
[jouw naam]

Situatie C
Je goede collega Ellen is gevraagd om teamleider te worden op een andere afdeling. Jij weet dat daar veel problemen zijn. Elke week is er wel een conflict en er zitten al drie mensen met een burn-out thuis. Ellen twijfelt en vraagt je advies. Je kent Ellen goed, die kan niet goed tegen stress en conflicten. Maak je advies minder formeel.

In the Guided production section you adjust utterances that do not quite match the situation. They may be too formal, too coercive, or rather too friendly.

D

Open production

D Vrije productie

1 Schrijf een dialoog bij de foto.



2 Voer de spreek- en schrijfoopdrachten uit.

Situatie A (schrijven)
Je hebt een aanvraag gekregen voor een opdracht: een lezing geven over digitalisering in de praktijk. Helaas heb je het te druk, dus moet je de opdracht afwijzen. Je weet dat je collega Pablo die soort opdrachten leuk vindt en dat hij waarschijnlijk wel tijd heeft. Stuur een mail naar het bedrijf om de opdracht af te wijzen en een advies te geven.

Situatie B (spreken)
Je collega Ben is gisteren 40 geworden. Omdat hij gisteren vrij was, kon niemand hem feliciteren. Je collega Ellen stelt voor om 'vandaag Surferen' die middag en naar een café te gaan. Jij kent Ben goed: hij haat verrassingen. Adviseer Ellen.

In the Open production section you think of a dialogue to a photo using the phrases you have learned ...

... and you practise writing emails and having conversations and app-conversations in various situations.

Online study material

Visit www.coutinho.nl/dejuistetoon to find the online study material to this book:

- audio of the dialogues and sample sentences from the A sections and the exercises in the B and C sections;
- sample answers to the exercises in the book;
- vocabulary lists above level B1, including English translations.

Inleiding

Waarom is er *De juiste toon*?

De juiste toon is bedoeld voor hoog- en middelhoogopgeleide anderstaligen die Nederlands op niveau B1 beheersen en hun zakelijke communicatie willen verbeteren. Leer je Nederlands als Tweede Taal en werk je bij een Nederlands bedrijf, of een bedrijf waar afwisselend Nederlands en andere talen worden gesproken? Dan merk je waarschijnlijk dat Nederlandse werknemers in een zakelijke omgeving vaak op een informele manier communiceren. Ook gebruiken ze niet alleen de standaardformuleringen die je tijdens een cursus hebt geleerd. Ze blijken te beschikken over een veel rijker repertoire aan formuleringen die in de meeste lesmethodes niet aan bod komen, omdat ze afhankelijk zijn van de werksituatie en -relatie, bedrijfscultuur, persoonlijkheid en zelfs regio. Wil je je collega's graag beter begrijpen? En wil je meer variatie aanbrengen in je taalgebruik? *De juiste toon* kan je daarbij helpen!

Wat biedt *De juiste toon*?

In *De juiste toon* maak je kennis met realistische formuleringen en word je je bewust van nuancerings. Je vergroot je repertoire van formuleringen. Je begrijpt meer (wat bedoelt die collega?) en je gebruikt meer verschillende formuleringen (hoe formuleer ik dit verzoek?). In *De juiste toon* staan oefeningen om deze formuleringen in te slijpen en daarna creatief te gebruiken. Daarmee vormt *De juiste toon* een handreiking om meer als je Nederlandse collega's te spreken, appen en mailen.

Waarom een handreiking en geen instructie? Omdat wat in het ene bedrijf gangbaar is, in het andere minder gepast is. In ieder bedrijf heerst een andere cultuur en werken verschillende persoonlijkheden. Daarom is het belangrijk om je ogen en oren open te houden en zo te ontdekken hoe het er binnen jouw bedrijf aan toe gaat.

Hoe gebruik je *De juiste toon*?

Ieder hoofdstuk van *De juiste toon* bestaat uit dezelfde onderdelen, die we hier stapsgewijs bespreken.

A Input

Hier vind je voorbeelden van geschreven en gesproken dialogen in verschillende werksituaties.

De **gekleurde** zinsdelen bepalen hoe de formulering overkomt op de luisteraar. Ze maken een formulering bijvoorbeeld voorzichtig of juist direct, dwingend of juist vrijblijvend, neutraal of enthousiast, enzovoort.

De vetgedrukte zinnen en zinsdelen komen na de input terug in het overzicht van voorbeeldzinnen. De voorbeeldzinnen zijn onderverdeeld in drie categorieën:



▪ Altijd goed

De vetgedrukte zinnen en zinsdelen onder deze kop kun je altijd inzetten. Het maakt niet uit in welke situatie je ze uitspreekt, of tegen wie. Het gaat hier niet om het onderscheid formeel/informeel. Dat onderscheid breng je aan door het gebruik van u of jij/je.



▪ Afhankelijk van werksituatie, -relatie en voorgeschiedenis

De vetgedrukte zinnen en zinsdelen onder deze kop kun je gebruiken in situaties die een specifieke context hebben. Bijvoorbeeld als je absoluut wil dat iemand je advies opvolgt. Ook een situatie waarin je negatieve feedback moet geven aan iemand die steeds dezelfde fout maakt, past daarin.



▪ Riskant

De vetgedrukte zinnen en zinsdelen onder deze kop raden wij af: hoewel de grammatica en het vocabulaire goed zijn, kunnen ze verkeerd worden opgevat.

Meer informatie over formulering en vocabulaire vind je na deze inleiding.

Je kunt de gesproken dialogen en voorbeeldzinnen ook beluisteren op www.coutinho.nl/dejuistetoon. Daar vind je als aanvulling op dit onderdeel ook vocabulairelijsten met Engelse vertalingen van belangrijke woorden en onbekende uitdrukkingen boven niveau B1.

B Reproductie

Dit onderdeel bestaat uit oefeningen waarmee je formuleringen oefent en inslijpt. Je maakt zinnen af, en zegt zinnen of zinsdelen na bij de audio op de website. Kijk de oefeningen na aan de hand van de voorbeelduitwerkingen op de website.

De spreekoefeningen kun je ook doen met een NT2-docent, moedertaalspreker van het Nederlands of medecursist op jouw niveau. Deze persoon spreekt dan de hele zin uit en jij herhaalt het gekleurde deel. Daarna spreekt deze persoon alleen het niet gekleurde deel uit en spreek jij het gekleurde deel zelf uit.

C Gestuurde productie

Het C-deel geeft taaluitingen waarin de formulering bijvoorbeeld te formeel, te dwingend of juist te vriendelijk is voor de gegeven situatie. De relevante zinnen of zinsdelen zijn vetgedrukt, net als bij A. Lees de uitingen en beluister ze op de website. Beoordeel eerst: is dit vriendelijk of direct, dwingend of vrijblijvend, formeel of informeel? Bekijk daarna: is dit misschien té vriendelijk, direct, dwingend, vrijblijvend, formeel of informeel? Pas vervolgens de uiting aan en vergelijk die met de voorbeelduitwerkingen op de website.

D Vrije productie

Dit onderdeel bestaat uit twee oefeningen:

1 Dialoog schrijven

Bij deze oefening bedenk je een situatie die bij de foto past. Gebruik je creativiteit! Bedenk welke emoties er spelen, in wat voor sfeer je je dialoog wilt schrijven en hoe de personages heten. Schrijf daarna een dialoog op de volgende manier:

Ben:	Hé Janneke, hoe ging je presentatie?
Janneke:	Hé Ben, tof dat je het vraagt! Het ging echt helemaal geweldig! enzovoort

Probeer in je dialoog formuleringen en uitdrukkingen te gebruiken die je eerder in het boek bent tegengekomen. Vraag als het kan een NT2-docent, moedertaalspreker van het Nederlands of medecursist op jouw niveau om samen met jou de dialoog na te spelen.

2 E-mails schrijven en (app)gesprekken voeren

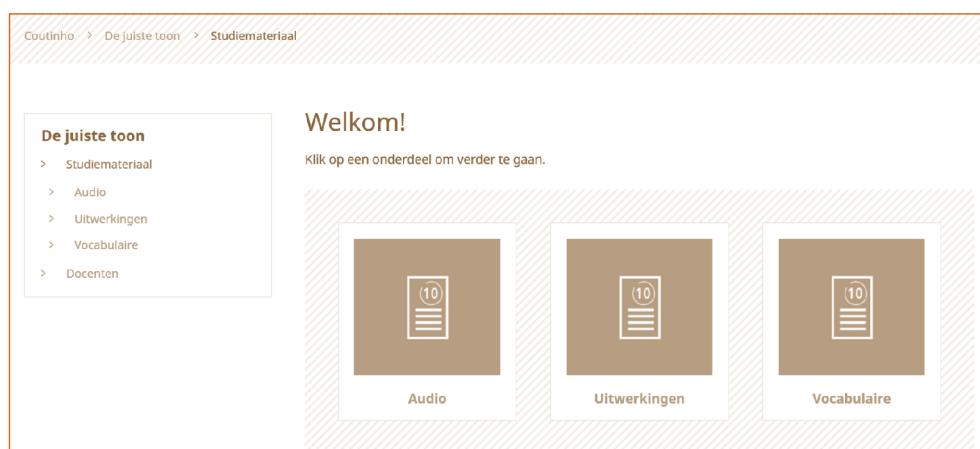
Hier ga je e-mails en (app)gesprekken maken op basis van de beschreven situaties. Een NT2-docent of moedertaalspreker van het Nederlands kan je hierbij helpen. Vraag deze persoon je schrijfopdrachten te beoordelen en voer de vrije spreekopdrachten met hem of haar uit als rollenspel. Je kunt de e-mails en apps ook echt naar elkaar sturen. Vraag of de persoon een e-mail of appje naar jou stuurt naar aanleiding van de beschreven situatie. Reageer daarop en vraag hoe je reactie overkomt.

Online studiemateriaal

Op www.coutinho.nl/dejuistetoon vind je het online studiemateriaal bij dit boek. Dit materiaal bestaat uit:

- audio van de dialogen en voorbeeldzinnen uit A en de oefeningen uit B en C;
- voorbeelduitwerkingen van de oefeningen uit het boek;
- vocabulairelijsten met Engelse vertalingen van belangrijke woorden en onbekende uitdrukkingen boven niveau B1;

Docenten kunnen lessuggesties aanvragen.



Over formulering en noodzakelijk vocabulaire

Formulering

Bij alle input in de A-delen staat een uitleg over hoe de formulering overkomt. Een formulering kan bijvoorbeeld dwingend zijn. Of voorzichtig, vriendelijk of luchtig. Ze functioneren op een schaal: een uiting is bijvoorbeeld dwingend of vrijblijvend. Ergens in het midden bevindt zich neutraal. In het schema hierna is dit weergegeven. Het schema bevat ook de Engelse vertalingen van deze woorden.

dwingend (compelling)	neutraal (neutral)	vrijblijvend (noncommittal)
formeel (formal)	neutraal (neutral)	informeel (informal)
voorzichtig (careful/discreet)	neutraal (neutral)	direct (direct)
vriendelijk (friendly)	neutraal (neutral)	scherp (sharp)
luchtig (light-hearted)	neutraal (neutral)	oprecht/ernstig (sincere/serious)
–	neutraal (neutral)	persoonlijk (personal)
niet passend (not appropriate/suitable)	passend (appropriate/suitable)	–

Noodzakelijk vocabulaire

Hierna wordt een aantal termen uitgelegd die belangrijk zijn bij het doornemen van het boek.

Hiërarchie

Hiërarchie is een gevoelig onderwerp in Nederland. Directe instructies zijn risicovol. Natuurlijk is er op de Nederlandse werkvloer wel sprake van een hiërarchisch verschil tussen een leidinggevende en zijn of haar werknemers, maar de afstand tussen die twee functies is heel verschillend per bedrijf. We

gebruiken in dit boek het woord ‘geoorloofd’ als een formulering alleen acceptabel is in een hiërarchische situatie.

Softeners

Met het woord *softeners* bedoelen we woordjes als *maar*, *even*, *misschien* enzovoort die we gebruiken om uitingen vriendelijker of voorzichtiger te maken.

Populair taalgebruik

In sommige input kom je ‘populair taalgebruik’ tegen. Het zijn woorden en uitdrukkingen die op een bepaald moment door veel Nederlanders gebruikt worden. Voorbeelden zijn: *topper*, *toppie*, *yes*, *te gek* en *waaninnig*. Je hoort ze veel, maar let op: niet iedereen houdt van deze stijl en dit taalgebruik is niet altijd passend.

1 Verzoeken

A Input



Hai Dave,

Morgen is de demonstratie van het nieuwe programma en hiervoor hebben we inlogcodes nodig. **Zou je** die voor mij **kunnen** regelen?

Thanx!
Alina

Situatie:

Alina en Dave zijn collega's. Dave werkt bij de facilitaire (technische) dienst. Daarom formuleert Alina haar verzoek op een vriendelijke, informele manier.



Geachte mevrouw Schepers,

Morgen vindt in ons kantoor de gezamenlijke bijeenkomst voor IT4YOU en Shine.com over privacybeleid plaats. Omdat we veel gasten verwachten, vrees ik dat er niet genoeg parkeerplekken zijn. Als de parkeerplaats voor ons kantoor vol is, kunnen gasten gratis parkeren op een parkeerplaats een kilometer verderop.

Kunt u uw medewerkers hierover informeren? Ik heb een routebeschrijving als attachment meegestuurd.

Alvast dank en vriendelijke groet,
Alina Johnson

Situatie:

Mevrouw Schepers is de contactpersoon van een andere organisatie. Alina kent haar niet. Daarom formuleert Alina haar verzoek op een vriendelijke, formele manier.

1 Verzoeken



Ellen

Hoi allemaal☺

Even over het cadeau voor Martine

Ja!

Ellen

Wie van jullie heeft tijd om bij de wijnboer binnen te wippen?

Ben

Ik niet helaas, Monique is er niet

Eh ... ik ook niet, vrees ik

Sjors

Ik wel eventueel

Ellen

@Sjors, **als jij dat zou willen doen**, heel fijn!

Sjors

Tuurlijk, komt goed, tot later

Situatie:

Ben, Sjors, Ellen en jij zijn collega's met een informele werkrelatie.

Wie van jullie heeft tijd is een vriendelijk, vrijblijvend, informeel verzoek.

Als jij dat zou willen doen is een neutrale bevestiging van het voorstel van Sjors.



Ben komt bij Sjors aan het bureau.

Ben: Hai Sjors, mag ik je even storen?

Sjors: Ja hoor.

Ben: **Lukt het jou misschien om** de gasten van Shine.com **te** informeren over de parkeerplaats aan de Parnassusweg?

Sjors: Ja, doe ik.

Ben: Mooi.

Ben: **Kun je trouwens ook** een routebeschrijving toevoegen?

Sjors: Ja hoor, doe ik ook.

Ben: Dank je.

Situatie:

Ben en Sjors zijn collega's met een informele werkrelatie.

Daarom formuleren ze hun verzoeken op een vriendelijke, neutrale, informele manier.



Ellen komt bij Christien en Sjors aan het bureau.

Ellen: Hé, vraagje.

Christien: Yes?

Ellen: **Heeft een van jullie soms tijd om** de gasten van Shine **te** informeren over de parkeerplaats aan de Parnassusweg?

Christien: Hmmm ... nee, dat red ik echt niet, sorry.

Sjors: Tuurlijk, voor hoe laat moet die mail eruit?

Ellen: Het liefst vóór tien.

Sjors: Komt voor de bakker.

Ellen: Toppie!

Situatie:

Christien en Sjors werken op het secretariaat van de afdeling van Ellen. Ze hebben een informele werkrelatie.

Daarom formuleert Ellen haar verzoek op een vriendelijke, informele manier.



Rina heeft een eigen bedrijf en belt met een klant. Medewerker John Walker neemt op.

John: Spreads & Spirits, met John Walker.

Rina: Goedemiddag, met Rina Kane van GoodOnes.

John: Goedemiddag.

Rina: Ik heb een vraag. Vorige maand heb ik een factuur gestuurd met het nummer 201826, maar deze is helaas nog niet voldaan. **Zou u kunnen kijken** of er **wellicht** iets mis is gegaan met de betaling?

John: Zeker, een ogenblikje. Factuurnummer 201826 zei u?

Situatie:

Rina heeft een opdracht gedaan voor Spreads & Spirits. John werkt er op de administratie. Ze kennen elkaar niet.

Daarom formuleert Rina haar verzoek op een vriendelijke, formele manier.



Hai Barbara,

Morgen is de workshop over het nieuwe systeem in de aula beneden. Ik ben vergeten een ruimte te reserveren, **kun jij die even aanvragen?**

Thanx!

Alina

Situatie:

Barbara en Alina zijn collega's met een informele werkrelatie. Barbara weet dat Alina het extreem druk heeft momenteel. Alina en Barbara helpen elkaar geregeld.

Daarom formuleert Alina haar verzoek op een dwingende, informele manier. Kijk voor meer informatie over het woord **even** in de grammatica.



Dave: *Dit is de voicemail van Dave Stone. Laat een boodschap achter na de piep.*

Ben: Hoi Dave. Ik heb mezelf buitengesloten. **Bel me even terug, alsjeblieft.**

Situatie:

Dave en Ben zijn collega's met een informele werkrelatie. Er is een situatie die snel opgelost moet worden.

Daarom formuleert Ben zijn verzoek op een dwingende, informele manier.



Hai Joey,

Stuur jij nog je commentaar op mijn tekst? Die moet morgen de deur uit namelijk.

Dank je!

Marieke

Situatie:

Marieke en Joey zijn collega's met een informele werkrelatie. Er is afgesproken dat iedereen commentaar zou leveren voor een bepaalde datum. Joey heeft dat nog niet gedaan en wordt daaraan herinnerd.

Daarom formuleert Marieke haar verzoek op een dwingende, informele manier.

Voorbeeldzinnen



Altijd goed

- **Zou je** een ruimte **kunnen** reserveren vanaf 10.00 uur?
- **Kunt u** uw medewerkers hierover informeren?
- **Wie van jullie heeft tijd/zin om** bij de wijnboer binnen **te** lopen?
- **Als jij dat zou willen doen**, heel fijn/graag/helemaal goed!
- **Lukt het jou misschien om** de gasten van Wibo **te** informeren?
- **Kun je trouwens ook** een routebeschrijving toevoegen?
- **Heeft een van jullie soms/misschien/eventueel tijd om** de gasten van Wibo **te** informeren?
- **Zie jij kans om** een ruimte **te** reserveren?



Afhankelijk van de situatie, werkrelatie en voorgeschiedenis

- **Kun jij** dat doen?
- **Kun jij** die mail **nog** sturen?
- **Bel me even** als je tijd hebt.
- **Kun je misschien** ergens anders gaan zitten?
- **Ziet u nog kans om te** reageren vóór het eind van de week?
- **Doe jij** dat **even**?
- **Vergeet je niet** de afspraak **te** verplaatsen?
- **Stuur jij** de mail door naar de anderen?
- **Doe jij** het **maar**.



Risikant

- **Jij moet** dat doen, het is jouw werk.
- **Stuur** de mail, **Reserveer** de ruimte, **Doe** het licht **aan**, enzovoort.

V

Vocabulaire 1

Maar en **even** in een imperatief lijken vriendelijk, maar mensen kunnen ze toch dwingend vinden. Je kunt ze niet altijd gebruiken: het is contextafhankelijk.

Doe dat **even**!

Doe dat **maar**!

Let op! Het gebruik van **even** maakt verschil in een verzoek.

1 Verzoeken

Kun je dat **even** voor me doen? = dwingend (want het lijkt alsof je wil dat het *snel* gebeurt)

Kun je dat **misschien** voor me doen? = vriendelijker

Mag ik jouw pen lenen? = dwingend

Mag ik jouw pen **even** lenen? = vriendelijker (want je wilt de pen *maar kort* lenen)

Vocabulaire 2: Jij/je

Let op dat **jij** veel nadrukkelijker is dan **je**. Zo nadrukkelijk, dat het dwingend kan overkomen. Gebruik alleen **jij** als het nodig is (als je bijvoorbeeld onderscheid wilt maken tussen *jezelf* en *de ander*): Menno, zie **jij** kans om die ruimte te reserveren, **ik** moet nu weg.

Vocabulaire 3

Als je afgesproken hebt dat iets voor een bepaald moment gedaan zou worden en dat is **nog** niet gebeurd, kun je met **nog** je verzoek iets urgenter maken.

Kun jij die agendapunten **nog** toevoegen?

G

Grammatica

Pas op met imperatieven zonder softeners (zoals *maar*, *even*, *misschien*), die gebruiken we alleen in specifieke combinaties: **kom** verder, **ga** zitten, **doe** je jas **uit**, **neem** wat te drinken, **doe** of je thuis bent, of in specifieke situaties, zoals het geven van een instructie: **klik op** dit icoon, **lees** de eerste regel, **leer** de nieuwe woorden.

C

Cultuur: Ik moet helemaal niks!

Veel Nederlanders houden niet van hiërarchie. **Moeten** gebruiken in een verzoek kan riskant zijn. Vaak is de reactie dan: **Ik moet helemaal niks!**

B Reproductie

Schrijven

1 Vul het juiste woord in. Soms zijn meerdere woorden mogelijk. Kies uit:

als ■ dat ■ even ■ jou ■ lukt ■ misschien ■ om ■ te ■ trouwens ■ zou

- 1 _____ jij dat _____ willen doen, helemaal goed!
- 2 Kun je _____ ook een routebeschrijving toevoegen?
- 3 Doe jij _____ ?
- 4 Heeft een van jullie _____ tijd _____ de gasten van Shine _____ informeren?
- 5 _____ het _____ misschien om de gasten van Wibo te informeren?

2 Vul het juiste woord in. Soms zijn meerdere woorden mogelijk. Kies uit:

even ■ kun ■ kunnen ■ kunt ■ me ■ misschien ■ wie ■ zin ■ zou

- 1 _____ je voor mij een ruimte _____ reserveren vanaf 10.00 uur?
- 2 Bel _____ als je tijd hebt.
- 3 _____ u uw medewerkers hierover informeren?
- 4 _____ van jullie heeft _____ om bij de wijnboer binnen te wippen?
- 5 _____ jij dat _____ even doen?

Spreeken

- a Je hoort steeds de gehele zin. Herhaal na de piep het gekleurde gedeelte.
- b Je hoort alleen het eerste gedeelte van de zin. Zeg na de piep zelf het gekleurde gedeelte.



- 1 Bedankt voor de uitnodiging. **Zou je trouwens ook nog een routebeschrijving kunnen maken?**
- 2 De parkeerplaats op het terrein is vol, **wilt u uw medewerkers informeren over de gratis parkeerplaats een kilometer verderop?**
- 3 De printer is kapot, **lukt het je vanmiddag even langs te komen?**
- 4 We hebben een ruimte nodig voor de presentatie van vanmiddag, **zou jij die kunnen reserveren?**
- 5 Even over vanmiddag, **heeft een van jullie eventueel tijd om de gasten te informeren?**
- 6 Hans, ik krijg je niet te pakken, **bel me even als je dit hoort.**
- 7 Mijn tekst moet morgen de deur uit. **Stuur jij nog je commentaar?**
- 8 Ik heb weinig geduld, **doe jij het maar.**
- 9 Ik kan het verslag van het gesprek met Ryan nergens terugvinden. **Kun jij even kijken of je het hebt?**
- 10 Ik moet ervandoor, maar de bestanden staan nog op mijn harde schijf. **Zet jij ze even in de cloud?**
- 11 O nee, ik ben vergeten de ruimte te reserveren. **Kun jij dat doen?**
- 12 Over een uur begint uw afspraak met meneer Jansen, maar zijn andere afspraak loopt uit. **Kunt u eventueel een uur later komen?**
- 13 Vanmiddag is het feestje van Anna. **Wie van jullie heeft tijd om bij de wijnboer binnen te wippen?**
- 14 Volgens mij is alles compleet. **Stuur jij de mail door naar de anderen?**
- 15 Zal ik de agenda's uitprinten? **Als jij dat zou willen doen ... heel fijn!**

C Gestuurde productie

Maak het verzoek passender.

Situatie A

Je hebt een klant, Rina van GoodOnes, beloofd een mail te sturen met een paar opties voor een afspraak. Helaas moet je weg en je hebt geen tijd meer om deze mail te schrijven. Vraag aan je collega Varun of hij deze mail voor jou kan sturen. Maak het verzoek minder direct.



Jij: Hoi Varun.
Varun: Hoi.
Jij: Hé, ik moet zo weg en ik moet die mail nog naar Rina sturen.
Stuur jij die mail?

Situatie B

Je hebt een mailwisseling met Chris van IT4YOU, een klant met wie je een goede, informele relatie hebt. Je hebt een projectplan opgestuurd en jullie hadden afgesproken dat Chris uiterlijk gisteren een reactie zou sturen. Hij heeft dat nog niet gedaan. Maak het verzoek iets directer.



Hoi Chris,
Wat betreft het projectplan: **als je zou willen reageren, heel fijn.**
[jouw naam]

Situatie C

Vanmiddag is de verjaardag van Ellen. Jij hebt geen tijd om een cadeau te kopen en wilt weten wie dat kan doen. Maak het verzoek minder direct.

1 Verzoeken



Hoi allemaal☺
Even over het cadeau voor Ellen

Ben
Goed dat je erover begint

Joey
Ja, ik heb nog niks bedacht

Ik heb geen tijd om een cadeau te kopen, wie doet dat?

Situatie D

Je hebt sinds kort een nieuwe baan. Jouw collega Pablo heeft veel ervaring. Je hebt een tekst geschreven en je wilt dat Pablo de tekst leest en corrigeert. Maak het verzoek passender, minder direct.



Jij: Hoi Pablo, heb je een minuutje?
Pablo: Tuurlijk.
Jij: Ik heb het projectvoorstel geschreven, maar ik weet niet zeker of het allemaal goed is. **Jij hebt veel ervaring, jij moet mijn tekst even bekijken.**

Situatie E

Je hebt een appgesprek met je collega Ellen. Jullie werken al een tijd samen, het klikt goed. Gisteren hebben jullie samen een presentatie voorbereid. Jullie overleggen over wie de introductie van de presentatie doet. Jij vindt dat Ellen het beste kan beginnen: zij spreekt rustig en is meestal niet zenuwachtig. Ook weet je dat Ellen het leuk vindt om te starten. Maak het verzoek iets minder vrijblijvend.



Ellen
Oké, dus even over de taakverdeling morgen, wie doet wat?

Heb jij misschien zin om de introductie te doen?

D Vrije productie

1 Schrijf een dialoog bij de foto.



2 Voer de spreek- en schrijfp opdrachten uit.

Situatie A (schrijven)

Op jouw kantoor is er een gezamenlijk cadeau gegeven aan collega Ellen. Jij hebt het cadeau gekocht en betaald en je hebt je collega's vorige week al gevraagd het geld terug te betalen. Je collega Alina heeft het geld nog niet overgemaakt. Je vraagt in een chat om het geld snel over te maken.

Situatie B (spreken)

Je bent op je werk met collega's aan het overwerken. Iemand van jullie moet even de pizzeria bellen om pizza's te bestellen zodat jullie die avond nog wat langer door kunnen werken. Vraag aan collega Joey of hij dit kan doen.

Situatie C (schrijven)

Je hebt een eigen bedrijf, Spreads & Spirits. Je bent de administratie voor de belasting aan het doen. Je hebt alle facturen van je aankopen nodig. Je bent

de factuur van leverancier Egbert Douwes kwijt. Mail de financiële afdeling van ED met het verzoek om een kopie te sturen van factuur 18511.

Situatie D (spreken)

Je hebt een congres georganiseerd, maar een aantal zaken is nog niet geregeld. De tijd dringt, je moet een aantal lastige telefoontjes plegen. In jouw werkkamer zitten twee collega's gezellig en luidruchtig met elkaar te kletsen. Wat verzoek je ze?

Situatie E (spreken)

Vanmiddag begeleid jij een workshop met klanten. Alle deelnemers moeten een inlogcode krijgen voor het platform. Loop naar de afdeling ICT en vraag de codes aan.

Situatie F (schrijven)

Je hebt een klant beloofd een mail te sturen met een aantal ontwerpen voor de website van zijn bedrijf. Helaas moet je weg en je hebt geen tijd meer om deze mail te schrijven. Vraag aan je collega of hij/zij deze mail voor jou kan sturen.