

Te vriendelijk formuleren: modale werkwoorden

In zakelijke correspondentie is beleefdheid noodzakelijk. Toch zijn er grenzen. Sommige werkwoorden, de hulpwerkwoorden van modaliteit, zorgen juist voor een té beleefde boodschap.

Effect van modale werkwoorden

Met name de werkwoorden *kunnen*, *mogen*, *willen* en *zullen* gebruikt men vaak in correspondentie. De functie van deze woorden is dat ze de mededeling wat voorzichtiger inkleden.

Bijvoorbeeld:

Wij hebben ervoor *mogen* zorgdragen dat...

Wij menen te *mogen* vaststellen...

Wij *zouden* het op prijs stellen...

Voorzichtig taalgebruik

De werkwoordsvormen *mogen* en *zouden* zwakken de mededeling af. In een aantal gevallen is dat effect gewenst: de mededeling komt minder hard en direct over. Ook in gesproken taal gebruiken we deze woorden vaak ongemerkt en effectief.

Bijvoorbeeld:

Zou je even *willen* kijken of de vergaderruimte nog bezet is?

Ik *wil* u vragen of u dit evaluatieformulier *zou* willen invullen.

Wanneer niet gebruiken?

Wanneer je te veel of te vaak modale werkwoordsvormen gebruikt, maak je de formulering overdreven beleefd én te omslachtig.

Met modale werkwoorden	Zonder modale werkwoorden
Ik <i>zou</i> u <i>willen</i> verzoeken het formulier aan het einde van de dag in te leveren.	Ik verzoek u om het formulier aan het einde van de dag in te leveren. Of: Wilt u het formulier...?
<i>Zou</i> u zo vriendelijk <i>willen</i> zijn binnen twee weken te reageren?	Wilt u binnen twee weken reageren?

De zinnen aan de rechterkant zijn kort, helder en zakelijk en ze zijn zeker niet onbeleefd. De modale werkwoorden schrappen, levert hier dus winst op.

Andere oplossing

Het lukt echter niet altijd om de zin op te knappen door de overtollige modale werkwoorden weg te laten.

Met modale werkwoorden	Zonder modale werkwoorden
In onze administratie hebben wij voor onderstaande factuur nog geen betaling <i>mogen</i> registreren.	In onze administratie hebben wij voor onderstaande factuur nog geen betaling geregistreerd.
Wij <i>willen</i> u nog eenmaal de gelegenheid stellen het openstaande bedrag te voldoen.	Wij stellen u nog eenmaal in de gelegenheid het openstaande bedrag te voldoen.

De zinnen aan de rechterkant zonder *mogen* en *willen* zijn wel korter en directer, maar ze zijn ook onvriendelijker. Om te voorkomen dat in de zinnen te veel beschuldiging doorklinkt, kun je de zinnen ook neutraler formuleren. Bijvoorbeeld zonder de 'dreigende' of 'beschuldigende' *wij*:

In onze administratie is voor onderstaande factuur nog geen betaling geregistreerd. U hebt nog eenmaal de gelegenheid om het openstaande bedrag te voldoen.

Conclusie

Let dus op zinnen die modale werkwoorden bevatten. Ze zijn vaak omslachtig en overdreven beleefd. Kies liever voor een korte en directe formulering zonder *kunnen*, *willen*, *zullen* en *mogen*.

Tool werkwoordstappenplan

Wanneer komt er een 't' achter een werkwoord?

Hoe vervoeg ik Engelse werkwoorden in het Nederlands?

Secretaresswijzer 11, Hoe spel je dat? (nieuwe spelling)

Spelling en taaltips