

## Bereik je doel door effectief te schrijven

<b>Algemene informatie</b>
<b>Vak</b>
Engels
<b>Leerjaar / sector</b>
4 havo
<b>Context</b>
Leerlingen hebben in havo 3 de conventies voor het schrijven van formele brieven/e-mail geleerd. In deze lessenserie oefenen leerlingen verder in het doelgericht schrijven in het Engels naar een formeel publiek. De focus ligt op het uiten van klachten en het verkrijgen van informatie.
<b>Leerdoelen</b>
<i>Leerdoelen van de lessenserie</i>



Ik leer:

- op een effectieve manier schriftelijk informatie of diensten verkrijgen over zaken van persoonlijk belang, en mijn tekst afstemmen op mijn doel, het medium dat ik gebruik en de ontvanger(s).

Bij deze taak gaat het specifiek om:

- Bruikbare informatie over een stad verkrijgen om een uitstapje te plannen.

#### *Succescriteria product*

Ik kan:

- de relevante informatie voor mijn doel overbrengen en duidelijk maken wat ik het belangrijkst vind;
- de structuur en de (beleefdheids)conventies van een formele e-mail toepassen;
- langere zinnen vormen en deze met elkaar verbinden met behulp van enkele logische verbindingswoorden;
- een breed scala van eenvoudige woorden en uitdrukkingen op een passende wijze gebruiken om mijn doel te bereiken;
- redelijk nauwkeurig gebruik maken van veelgebruikte grammaticale constructies; het is niet foutloos, maar in ieder geval altijd duidelijk wat ik wil communiceren;
- spelling, leestekens en layout redelijk correct toepassen.

#### *Succescriteria proces/zelfregulatie*

Ik kan:

- criteria voor een goede en effectieve formele e-mail zelf herkennen en benoemen;
- mijn keuzes uitleggen en onderbouwen;
- reflecteren op de kwaliteit van mijn schrijfproduct of van het schrijfproduct van een andere leerling;
- mijn schrijfproduct verbeteren aan de hand van feedback;
- reflecteren op wat ik meer moet oefenen om effectiever te schrijven in het Engels en daarbij een passende aanpak kiezen.

### **Aantal lessen**

3 lessen (50 minuten)

### **Lesuitwerking (globaal)**

De leerlingen schrijven een e-mail naar een hotel in Manchester waar ze binnenkort zullen verblijven om informatie te krijgen voor de organisatie van hun verblijf.

Om een beeld te krijgen van een goede e-mail die bij dit doel en deze ontvanger past, bekijken leerlingen eerst voorbeeldmails die ze op kwaliteit inschalen. Aan de hand van deze activiteit stellen ze beoordelingscriteria samen in een plenaire bespreking, aangestuurd door de leraar. De leraar giet de beoordelingscriteria in een beoordelingsmodel.

Leerlingen schrijven daarna de e-mail. In tweetallen geven ze elkaar feedback op basis van de beoordelingscriteria, verwerken ze de feedback die ze ontvangen hebben en leveren de tekst van de e-mail in.

## Uitvoering lesactiviteit

### Materialen / hulpmiddelen

- Voorbeeldmails voor leeractiviteit in les 1 (zie 'Lesson Materials');
- Post-its, plus bord of ander (digitaal) hulpmiddel om succescriteria met de klas te inventariseren in les 1;
- Voldoende exemplaren van het beoordelingsmodel te gebruiken in les 3.

### Lesuitwerking (gedetailleerd)

#### Les 1

*Leerdoel van de les: Leerlingen kunnen kenmerken van een goede en effectieve formele e-mail herkennen en benoemen, keuzes uitleggen en onderbouwen.*

#### Voorkennis activeren

##### 1. Plenair

Leraar vraagt aan de klas: *What kind of formal e-mails did you write this year or last year?*  
Leerlingen reageren op de vraag.

Leraar toont vervolgens de volgende vragen op het (digitale) bord:

*What does a formal e-mail look like?*

*What should the formal e-mail contain to get the message across?*

*Who reads the e-mail? Why is that important?*

*How should your use of language be, and how important is that? Why?*

Leerlingen schrijven individueel hun antwoorden op de vragen op post-its en plakken die onder de betreffende vraag.

Leraar vat daarna de antwoorden kort samen in een lijst criteria.

#### Succescriteria verhelderen

##### 2. Individueel / in groepjes van vier

Leerlingen krijgen de teksten van vier formele e-mails (zie 'Lesson Materials') met de volgende instructie:

*You will work in groups of four students. You will get four e-mails.*

**Individually:** *Read the e-mails and rank them. Which one is the best and which one the worst? Decide **why** you ranked the e-mails the way you did.*

**Group:** *Discuss your rankings and then determine together the group ranking.*

*Remember: Speak English!*

##### 3. Plenair

Leerlingen krijgen de volgende instructie:

*Choose one student within your group who will explain your ranking to the class, and the reasons for your ranking.*



*During the explanation, refer to the list on the board to motivate your choice.  
Do you want to add any other criteria to the list?*

Om de beurt licht een leerling uit elke groep de keuzes van de eigen groep kort toe en waarom ze voor deze rangorde hebben gekozen. De klas bespreekt de ranking samen met de leraar en kan aan de hand van de bespreking de eigen rangorde aanpassen. De leraar voegt eventueel nieuwe criteria toe aan de eerder opgestelde lijst. De leraar maakt daarmee samen met de klas een lijst criteria waaraan een effectieve formele e-mail moet voldoen.

## **Les 2**

*Leerdoel van de les: leerlingen kunnen informatie verkrijgen die nodig is om hun plan uit te voeren door effectief schriftelijk te communiceren.*

### **Voorkennis activeren**

#### 1. Plenair

Via vragen aan de leerlingen haalt de leraar de criteria terug die in de vorige les zijn samengesteld.

Leraar laat daarna de schrijfoopdracht aan de leerlingen zien en vraagt aan de leerlingen:

*Should you use any different/additional criteria here with respect to a letter of complaint?*

Leraar noteert de antwoorden bij de lijst criteria. De focus ligt op het verkrijgen van informatie in plaats van het uiten van een klacht.

### **Taak uitvoeren**

#### 2. In tweetallen / individueel

Leerlingen voeren de schrijfoopdracht deels in tweetallen en deels individueel uit.

*Writing Assignment – in pairs*

#### *Situation:*

*You are going to take a trip to Manchester with your family to celebrate your father's 50th birthday. Your parents made a reservation at Abel Heywood Hotel, <https://abelheywood.co.uk/>. You will stay there for three days. Since you do not know much about Manchester, you decide to find out more about things to see and do there. You do not want to end up shopping all weekend!*

- a) Use your iPad to find some information about the city and the area in which the hotel is located.*
- b) Select at least four things (museums, theatres, football stadiums etc) about which you want to know more. Decide together what you need to know in order to organise your stay in Manchester.*
- c) Divide up tasks: decide what information each of you is going to collect, and which location each of you is going to contact in order to get it.*
- d) Write a formal e-mail in which you:*
  - explain who you are, why, when, where and with who you will be staying in Manchester, and why you are writing;*

- ask for the information you think is helpful to organise your stay.  
While writing, keep the criteria for a formal e-mail in mind!

Leerlingen leveren hun schrijfpdracht in.

### Les 3

*Leerdoel van de les: Leerlingen reflecteren op de kwaliteit van het eigen schrijfproduct of van het schrijfproduct van een andere leerling, verbeteren hun schrijfproduct aan de hand van feedback, en bedenken wat ze meer moeten oefenen om effectiever te schrijven in het Engels.*

#### Feedback geven, ontvangen en verwerken

##### 1. In groepjes van twee

- a) Leerlingen krijgen hun eigen e-mail terug samen met het beoordelingsmodel dat ze als feedbackformulier gebruiken. Daarin komen de succescriteria uit les 1 terug. Met het formulier beoordelen ze eerst hun eigen tekst.
- b) Leerlingen ruilen vervolgens hun e-mails en vullen hun beoordeling toe in het feedbackformulier van de medeleerling.
- c) Ze bespreken daarna hun bevindingen met elkaar.

##### 2. Individueel

Aan de hand van de feedback verbeteren leerlingen hun e-mail waar nodig. Onderaan noteren ze één ontwikkelpunt voor zichzelf waaraan ze verder willen werken.

Ze leveren vervolgens de eerste en de tweede versie van hun e-mail in.

#### Differentiatie en variatie

- De leraar kiest zelf of de gesprekken in de groepjes en plenair in het Engels of in het Nederlands worden gevoerd.
- Als de voertaal Engels is, kan de leraar vóór of aan het begin van les 1 eventueel eerst laten oefenen met woordenschat om vergelijkingen te maken (zie Lesson Materials).
- In deze activiteit zijn voor les 1 voorbeelden van klachtenbrieven gebruikt. Er kunnen ook voorbeelden van e-mails worden gebruikt die bedoeld zijn om informatie te verkrijgen, dit om beter aan te sluiten bij de *Writing assignment* in les 2.
- Voor de feedbackfase (les 3) kan de leraar tussen verschillende opties kiezen, bijvoorbeeld:
  - in groepjes van vier. Leerlingen krijgen de schrijfpdracht van één van de drie andere medeleerlingen terug. Ze kiezen een passage uit de opdracht die ze heel goed vinden, en leggen uit volgens welk succescriterium die passage goed is. Klassikaal worden vervolgens deze voorbeelden van *good practice* besproken. Daarna krijgen leerlingen tijd om hun eigen schrijfproduct te verbeteren.
  - De leraar onderstreept enkele fouten in het schrijfproduct van de leerling en vraagt een medeleerling aan te geven wat er fout is, en op welk criterium dat betrekking heeft (bijvoorbeeld opbouw, woordgebruik, grammatica...).
  - Leraar kijkt enkele brieven na, geeft feedback en bespreekt de feedback klassikaal, waarna de leerlingen bekijken hoe ze de feedback kunnen verwerken in hun eigen brief.



## ERK

Voor de ontwikkeling van de leeractiviteiten hebben we de volgende schalen gebruikt (A2/B1):

- Goederen en diensten verkrijgen
- Informatie-uitwisseling

Voor het vaststellen van succescriteria hebben we de volgende schalen gebruikt (B1):

- Propositionele nauwkeurigheid
- Coherentie en cohesie
- Thematische ontwikkeling
- Sociolinguïstische trefzekerheid
- Orthografische beheersing
- Beheersing van de woordenschat
- Grammaticale correctheid

## Terugblik en tips van de ontwikkelaar

### Reflectie op de aanpak

Wij hebben deze lesactiviteit in 7 havo-klassen uitgetoetst. Voor deze opdracht hebben leerlingen geen cijfer gekregen. De leerlingen hebben eerst elkaar feedback gegeven en daarna hebben we een beoordeling gegeven, uitgedrukt in punten (geen cijfer).

Na deze lessenserie hebben we een schrijftoets afgenomen: een formele e-mail met persoonlijk belang (ofwel een schrijfoopdracht met eenzelfde leerdoel als in de hier beschreven opdracht).

Door deze manier van werken hebben leerlingen zich veel beter kunnen voorbereiden op de schrijftoets, ze waren actiever bezig, en maakten de opdrachten serieus. Het gaf ze meer zekerheid.

Deze lessenserie heeft leerlingen doen beseffen dat je een leerDOEL moet trainen. Vroeger oefenden ze alleen met brieven maar er was er geen communicatieve context bij. Voor leerlingen is het heel belangrijk dat het een authentieke situatie is: het werkt motiverend als ze zich kunnen voorstellen dat de situatie ook in het echte leven zou kunnen voorkomen.

### Tips voor gebruikers

- Deze lessenserie staat niet op zichzelf in het lesprogramma. Er is een doorlopende leerlijn vanuit de onderbouw. We beginnen eerst met persoonlijke brieven en gaan dan in havo 3 en 4 verder met zakelijke e-mails. In havo 5 breiden we de zakelijke e-mails uit met meerdere onderwerpen.
- Formatief evalueren speelt in deze opdracht een belangrijke rol. Er is ruimte gemaakt voor het verhelderen van leerdoelen en succescriteria (*feed up*) en het (leren) geven en verwerken van *feedback*. Om het schrijfproces te bevorderen is het belangrijk dat fases van formatieve evaluatie cyclisch worden herhaald: leerdoelen bijstellen, nieuwe schrijfoopdracht, feedback, aanscherping en eigen leren verder plannen (*feed forward*).
- In deze lessenserie speelt formatief evalueren een belangrijke rol. Voor meer informatie over formatief evalueren en de bijbehorende cyclus, zie:

<https://slo.nl/thema/meer/leernetwerk-schrijfvaardigheid/goede-praktijken/lessenserie>

## Auteurs

### Maryse Meijer- van de Bunt en Jaap Landman



Jaap Landman en Maryse Meijer – van de Bunt zijn docenten Engels aan het Christelijk College Groevenbeek in Ermelo.

Deze lessenserie is tot stand gekomen in samenwerking met SLO (Daniela Fasoglio) en Cito (Wilma Vrijs).



## Bijlage 1: Lesson Materials

### Activating previous knowledge

[https://www.youtube.com/watch?v=EOsxoAh9\\_4](https://www.youtube.com/watch?v=EOsxoAh9_4)

#### Key Words for Compare and Contrast

The following words signal that two pieces are being compared:

also	just as
as well as	like
both	most important
comparatively	similarly
in the same way	the same as
in addition	too

The following words signal that two pieces are being contrasted:

although	nevertheless
besides	notwithstanding
but	on the other hand
compared with	otherwise
conversely	rather than
differ	regardless
even though	though
furthermore	unless
however	unlike
in contrast to	while
instead	yet
less than	more than

Retrieved from the companion website for *Teaching Evidence-Based Writing: Nonfiction* by Leslie Blauman. Thousand Oaks, CA: Corwin, [www.corwin.com](http://www.corwin.com).

Copyright © 2017 by Leslie Blauman. All rights reserved. Reproduction authorized only for the local school site or nonprofit organization that has purchased this book.

[http://resources.corwin.com/sites/default/files/07\\_Key\\_Words.pdf](http://resources.corwin.com/sites/default/files/07_Key_Words.pdf)





## Bijlage 2 Samples for ranking activity (lesson 1)

### *Situation: ranking letters/ samples*

You have recently bought a JBL speaker online, but you are not satisfied with the product. You decide to call the customer service, but without success. Therefore you decide to send them an e-mail.

Write a formal e-mail of complaint in which you:

- Explain why you are writing
- Explain which product you bought
- Explain what is wrong with the product
- Express how you feel about this
- Explain what you expect the company to do
- End your e-mail appropriately

### **Voorbeeld 1**

Meerkoetstraat 25  
3853 ES Ermelo

Mr Smith  
5 Oxford Street  
PO 55 ZJ London  
England

20 October 2018

Dear Sir/madam,

I write this letter to you because I have a complaint. I have a complaint about something I bought online from you. I bought a JBL bluetooth speaker for 235 euro's, only the problem is that it doesn't connect with the blue tooth. I tried everything but it still doesn't work. The other problem is that all the lights on the speaker don't work. I am really angry and sad about this. It is not the first time I bought something from you and normally it is ok, but this time not.

For now I would appreciate it if I get a new JBL bluetooth speaker or my money back, than I sent the broken speaker back to you.

Greetz,

.....

### **Voorbeeld 2**

Dear Sir/Madam,

I am writing this e-mail because there is an issue with an item I recently bought in your online shop.

The problem is that the JBL speaker that I bought in the shop is broken, the light do not turn on when I charge the speaker. In fact the speaker could not be charged at all, after a few hours on the charger it still would not turn on. I have already tried to contact your customer service, unfortunately I couldn't get through. I have tried several times, but after hours of waiting I decided to write this e-mail.

You might understand that this is not exactly what I expected when ordering this product from your online shop. I ordered the speaker because of a party I was hosting last weekend, it was quite a disappointment that it couldn't be used. Therefore I am very dissatisfied with the product and the fact that I was not able to reach your customer service.

I expect to get a new speaker without any additional costs or a full refund. Additionally I would like to an explanation about why I was not able to reach the customer service. An apology would be appreciated.

I look forward to hearing from you as soon as possible.

Yours faithfully,

.....

### Voorbeeld 3

Dear sir/madam,

I am writing you because I recently bought a JBL speaker in your web shop. Although I received the product in time there is still a problem. The speaker does not work, it cannot be charged. I have tried to charge it several times, but without any success. I wanted to give the speaker to my boyfriend for his birthday last weekend, you can imagine that I am very angry and disappointed about the fact that I could not do this. Since I bought stuff from your shop before I decided to call the customer service. I have waited several hours, but couldn't reach anyone. Hopefully you will receive this e-mail. I would really like a new speaker or my money back. Also I would like the receive an apology and an explanation about why your customer service couldn't be reached properly. I hope I hear from you as soon as possible.

Regards,

.....

### Voorbeeld 4

Dear Sir/Madam,

I am writing this e-mail because I could not reach your customer service. I have tried multiple times and waited for hours but no one answered the phone.

Two weeks ago I bought a JBL speaker which arrived on time but was not working. It couldn't be charged and the lights did not seem to work either. Since I needed it for a dance performance last weekend I was really upset about the fact that it wasn't working.

Fortunately I was able to borrow a speaker from someone else and the dance performance was saved. I am really disappointed about this and also a bit angry about the fact that your customer service was unreachable.

Hopefully your customer service through e-mail is better than over the phone and you will receive this e-mail properly because you can imagine that I would like to have a new speaker or a full refund.

Regards,

.....



## Globaal Beoordelingsmodel

<b>Kenmerken van het genre: Formele brief (in de vorm van een e-mail)</b>
<b>1 pnt:</b> De structuur, layout en (beleefdheids)conventies van een formele brief in de vorm van een e-mail zijn aanwezig.
<b>0 pnt:</b> Structuur, layout en conventies van een formele brief in de vorm van een e-mail zijn niet of slechts deels aanwezig.

<b>Uitvoering opdracht / communicatieve effectiviteit:</b>
<b>2 pnt:</b> De opdracht is heel goed uitgevoerd, de boodschap komt duidelijk over en het communicatieve doel [ <i>Schriftelijk informatie of diensten verkrijgen over dingen van persoonlijk belang</i> ] wordt gerealiseerd. De leerling kan de relevante informatie goed overbrengen en duidelijk maken wat zij/hij belangrijk vindt.
<b>1 pnt:</b> Opdracht is uitgevoerd, maar er ontbreken een of meerdere onderdelen. De boodschap komt matig over.
<b>0 pnt:</b> Opdracht is niet uitgevoerd, meerdere onderdelen missen, boodschap komt hierdoor niet over.

<b>Tekstcoherentie: x2</b>
<b>2 pnt:</b> Er is een goede opbouw en zinslengte. De alinea's lopen goed in elkaar over en zijn verbonden met verbinden met behulp van logische verbindingswoorden.
<b>1 pnt:</b> De e-mail leest matig. De zinnen zijn zeer kort en er wordt weinig tot geen gebruik gemaakt van verbindingswoorden.
<b>0 pnt:</b> Logische opbouw ontbreekt, geen gebruik van verbindingswoorden.

<b>Taalgebruik: x2</b>
<b>3 pnt:</b> Uitstekende grammatica en woordenschat passend bij het beheersingsniveau, vrijwel geen fouten in spelling en leestekens. Woordgebruik en gebruik van uitdrukkingen sluit uitstekend aan bij doel, onderwerp en publiek.
<b>2 pnt:</b> Enkele fouten in grammatica en spelling. Woordenschat goed. Woordgebruik en gebruik van uitdrukkingen sluit goed aan op doel, onderwerp en publiek.
<b>1 pnt:</b> Veel fouten in grammatica/spelling, waardoor het soms lastig te begrijpen is, beperkte woordenschat die niet aansluit bij doel, onderwerp en publiek, vaak herhalingen.
<b>0 pnt:</b> Boodschap komt niet goed over door hoeveelheid storende fouten in grammatica en spelling. Ook woordenschat is beperkt en sluit niet aan bij onderwerp en publiek, veel herhalingen.