

Dutch B1

A complete course for everyday and professional communication.



www.colanguage.com

Copyright © 2026 coLanguage

Published by coLanguage - <https://www.colanguage.com>

Editorial team: coLanguage academic & pedagogical team

Academic review: Partner universities and collaborating teachers

This book is published by Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spain

NIF. B40622912

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means without prior written permission from the publisher, except for educational use by schools and teachers upon request.

Audio, video, pronunciation practice and interactive exercises are available in the coLanguage app:

<https://app.colanguage.com/dutch>

Schools and teachers may contact us for bulk printing and translations into multiple languages.

Contact: support@colanguage.com

Acknowledgements

This course was tested in real classrooms with over 300+ students.

We gratefully acknowledge the organizations and institutions that provided support, expertise and exchange programs:

Strategic partners:

- [ES] Marina de Empresas (associated with the University of Valencia and UPV): Logistical and strategic support
- [DE] University of Siegen: Didactics and pedagogical testing

Academic exchanges (pedagogy):

- [NL] Zuyd Hogeschool
- [BE] Artevelde Hogeschool Gent
- [BE] Avans University of Applied Sciences

Academic exchanges (IT and app development):

- [BE] Karel de Grote Hogeschool Antwerpen
- [DE] HTW University of Applied Sciences Berlin
- [FR] Université Côte d'Azur
- [NL] Fontys University of Applied Sciences
- [IT] Politecnico di Milano

This book aligns with the language guidelines as established by: Nederlandse Taalunie.

These cooperation programs were made possible thanks to financial support from the European Union.

We would like to thank all the teachers who contributed to the development of this book for their dedication and cooperation.

What will you achieve with this course?

You will learn to speak, understand, read and write in everyday, professional and social situations.

This book is suitable for independent study (with the app) or for use with a teacher.

- Use practical vocabulary for daily life and work
- Understand spoken and written language
- Write emails, messages and short professional texts
- Prepare for official exams like NT2, Inburgeringsexamen, CNaVT

Who is this book for?

This book is designed for adult professionals who want structure and fast progress.

How each chapter works

Every lesson follows a clear structure:

1. Vocabulary and useful phrases
2. Dialogues and everyday situations
3. Clear grammar explanations
4. Guided exercises with step-by-step practice
5. Reading, listening speaking and writing tasks

A full vocabulary and verb conjugation list is included in the back of the book as reference.

Self assessment - B1 level

Each unit includes self-tests to help you evaluate your progress and prepare for official exams.

- **Listening:** I can understand main points in clear speech about familiar topics and follow TV/radio programs when spoken clearly.
- **Reading:** I can understand everyday texts and personal letters about events and feelings.
- **Spoken Interaction:** I can manage common situations while traveling and discuss familiar topics spontaneously.
- **Spoken Production:** I can describe experiences, dreams and plans, give reasons and tell stories.
- **Writing:** I can write connected texts on familiar topics and personal letters about experiences.

How to use the coLanguage app (audio + self-tests)?

Scan the QR code in each lesson to access audio, video, tests, pronunciation training and interactive exercises.

App:

<https://app.colanguage.com/dutch/syllabus/b1>



How to use this course as a teacher?

This course provides a complete CEFR-aligned programme of approximately 60–80 teaching hours. Designed for busy teachers, the lessons are ready to use and require minimal preparation time.

Each chapter includes:

- Structured vocabulary development
- Situation-based communicative practice for everyday and professional contexts
- Guided grammar practice
- Integrated reading, listening, speaking and writing tasks

Visual teaching support for online and classroom use

Scan the QR code in each lesson to access digital materials that support live teaching:

- Audio, pronunciation and video materials
- Extra grammar exercises and speaking activities
- Images and visual support for contextual speaking practice
- Copy worksheets to Google Docs or similar tools for real-time writing practice

Manage groups, homework and lesson preparation:

Use our school management portal to organize and support your students:

- Monitor student progress, challenges and correction results
- Send homework and lesson preparation materials (with translations) to groups

More information about digital tools: <https://www.colanguage.com/teach-with-us>

Assessment and Evaluation - B1 level

- **Range:** Has enough vocabulary for basic communication on familiar topics with some hesitation
- **Accuracy:** Uses common patterns accurately in predictable situations
- **Fluency:** Can maintain comprehensible speech despite evident pausing
- **Interaction:** Can handle simple conversations on familiar topics
- **Coherence:** Links simple elements into connected sequences

Curriculum objectives

#	Situation	Grammar focus	Key verbs
B1.1	Formele en informele telefoongesprekken aannemen Target date: __/__/__	Sentence structure: main clause and interrogative clause	<i>ingaan, verwittigen</i>
B1.2	E-mails en brieven schrijven Target date: __/__/__	Compound sentence: Hoofdzin + Bijzin	<i>geven, doorsturen, beantwoorden</i>
B1.3	Emoties uiten op het werk Target date: __/__/__	Basic word order: Onderwerp en werkwoord	<i>zich schamen, schelden</i>
B1.4	Pakketten verzenden en retourneren Target date: __/__/__	Linking words: Daardoor, toch en ondanks	<i>terugsturen, klagen over</i>
B1.5	Verstuur een projectvoorstel Target date: __/__/__	The use of "wel"	<i>zien, analyseren, voorstellen</i>
B1.6	Muziek en podcasts Target date: __/__/__	Separable verbs	<i>opzoeken, doorspoelen</i>
B1.7	Datapakketten en internet Target date: __/__/__	Zitten / Staan / Lopen + te + infinitief	<i>weten, installeren, inloggen</i>
B1.8	Nieuws en media Target date: __/__/__	Verbs with a fixed preposition	<i>voorspellen, verdwijnen</i>
B1.9	Familie evenementen en vieringen Target date: __/__/__	Politeness and requests with zou (willen, kunnen, mogen)	<i>thuiskomen, langsgaan bij</i>
B1.10	Dating Target date: __/__/__	Politeness and wishes: Zou + willen + graag/weleens	<i>verlangen naar, dromen over</i>
B1.11	Naar de bioscoop gaan Target date: __/__/__	Present perfect with zijn	<i>zijn, acteren, aanraden</i>
B1.12	Naar het theater gaan Target date: __/__/__	Modal verbs - kunnen, moeten, mogen, willen, zullen	<i>aanmoedigen, uitvoeren, hoeven</i>
B1.13	de kunstgalerij Target date: __/__/__	Expressing probabilities and certainties - waarschijnlijk, misschien, zeker, vast	<i>fotograferen, tentoonstellen</i>
B1.14	Het organiseren van een langeafstandreis Target date: __/__/__	Plural forms of nouns	<i>afstappen, terugkeren naar</i>
B1.15	Vrije tijd en passies Target date: __/__/__	Use of adjectives	<i>tijd doorbrengen met, zich abonneren op</i>
B1.16	Masterchef: gevorderd koken Target date: __/__/__	Comparisons and qualification with meer/minder/even	<i>kruiden, kneden</i>
B1.17	fijn dineren Target date: __/__/__	Indefinite numerals: verscheidene, meerdere, enige	<i>proosten, wijn combineren met</i>

B1.18 Anatomie Target date: __/__/__	Pronouns	<i>lijden aan, zich laten vaccineren</i>
B1.19 Zorgverzekering Target date: __/__/__	Reflexive pronouns: singular and self-form	<i>spreken, opzeggen, vergelijken</i>
B1.20 Bij de apotheek Target date: __/__/__	The adverb: er	<i>nemen, zich beter voelen, genezen</i>
B1.21 Een dieet volgen Target date: __/__/__	Relative pronoun (waar + preposition, wie)	<i>eten, bijkomen, ophouden met</i>
B1.22 Naar de spoedeisende hulp Target date: __/__/__	Indefinite pronoun: Alle - Al - Allen - Allemaal	<i>komen, flauwvallen, zich verbranden</i>
B1.23 Bevallen Target date: __/__/__	Demonstrative pronouns: hetzelfde / dezelfde	<i>verzorgen, bevallen van</i>
B1.24 schoonheidsafpraak Target date: __/__/__	Contrasting signal words: echter, daarentegen, desondanks, wel, toch, juist, eens	<i>laten knippen, zachte huid hebben</i>
B1.25 Welke school kiezen? Target date: __/__/__	Past perfect: gestudeerd hebben / toegelaten zijn tot	<i>begrijpen, zich specialiseren in, twijfelen tussen</i>
B1.26 Een examen halen Target date: __/__/__	Perfect Conditional Tense: zouden zijn gegaan / zouden hebben gefocust op	<i>hebben, behalen, focussen op</i>
B1.27 Schrijf je cv Target date: __/__/__	Use of the past perfect with the simple past	<i>doorverwijzen, aanbevelen</i>
B1.28 Vacature en sollicitatiegesprek Target date: __/__/__	The past perfect in conditional sentences (als + had)	<i>doen, aannemen, verliezen van</i>
B1.29 Uw arbeidsovereenkomst Target date: __/__/__	Difference: zou + infinitive vs zou + past participle	<i>gaan, ontslag nemen, bespreken</i>
B1.30 Verlof en feestdagen Target date: __/__/__	Perfect future-in-the-past: zou(den) have requested leave / zou(den) have been travelling	<i>besluiten, aankondigen</i>
B1.31 Huizenkijken en verhuizen Target date: __/__/__	Present future perfect: zal getekend hebben / zal verhuisd zijn naar	<i>uitkijken op, verhuizen naar</i>
B1.32 huisdecoratie Target date: __/__/__	Had + kunnen / moeten / willen	<i>voorzien van, dienen tot</i>
B1.33 schoonmaakdiensten Target date: __/__/__	Perfect conditional: zou(den) gebruikt hebben / zou(den) gegaan zijn	<i>stofzuigen, opmaken</i>
B1.34 Inbraak Target date: __/__/__	Imperative (extension)	<i>luisteren, uitkijken voor, zich hoeden voor</i>
B1.35 Zorg inkopen aan huis Target date: __/__/__	Modal verbs: moeten/ kunnen/ mogen + passive	<i>zeggen, waken over, zich ontfermen over</i>
B1.36 Dagelijkse financiën en belastingen Target date: __/__/__	Subordinating conjunctions: hoewel, ondanks dat, terwijl, wanneer, ...	<i>overhouden, ordenen op</i>

B1.37 burgerlijke staat Target date: __/__/__	Passive tenses: presens, imperfectum, perfectum, plusquamperfectum	<i>opgroeien, scheiden van</i>
B1.38 Leiderschap in het team Target date: __/__/__	Comparisons: even ... als, hoe ... hoe	<i>steunen op, rekenen op</i>
B1.39 Functietitels en bedrijfsstructuur Target date: __/__/__	Use of men	<i>benoemen tot, beschikken over</i>
B1.40 Pendelen Target date: __/__/__	Nominalization: beslissen, beslissing	<i>parkeren, opschieten</i>
B1.41 In het laboratorium Target date: __/__/__	Both, beiden & allebei	<i>uitkomen op, concluderen uit</i>
B1.42 Vergunningen en subsidies Target date: __/__/__	Double infinitive	<i>gelden, stemmen op</i>
B1.43 Onderhandelingen en verkoop Target date: __/__/__	Connected and reduced speech: 'r / ie / 'm / 't	<i>adviseren, profiteren van</i>
B1.44 Duurzaamheid en milieu Target date: __/__/__	Indirect speech: past tense	<i>strijden tegen, bijdragen aan</i>
B1.45 Op de conferentie Target date: __/__/__	Structuring sentences: enerzijds ... anderzijds, niet alleen ... maar ook	<i>aanvangen met, kennismaken met</i>

B1.1 Formele en informele telefoongesprekken aannemen



- Neem telefonisch een nieuwe cliënt in behandeling.
- Bellen met vrienden en familie (informeel).
- Zinnen om te gebruiken tijdens het bellen.
- Beheers telefoongerelateerde woordenschat

De receptionist	<i>(The receptionist)</i>	Het gesprek doorschakelen	<i>(To transfer the call)</i>
Bereikbaar	<i>(Reachable)</i>	Een bericht achterlaten	<i>(To leave a message)</i>
Beschikbaar	<i>(Available)</i>	Informeren naar	<i>(To inquire about)</i>
Kunnen spreken?	<i>(Can you speak?)</i>	Vragen naar	<i>(To ask about)</i>
Beantwoorden	<i>(To answer)</i>	Vragen om	<i>(To request)</i>
Antwoorden op	<i>(To respond to)</i>	Verwijzen naar	<i>(To refer to)</i>
Opnemen	<i>(To pick up)</i>	Verwittigen van	<i>(To notify of)</i>
Terugbellen	<i>(To call back)</i>	Ingaan op	<i>(To respond to / address)</i>
In de wacht zetten	<i>(To put on hold)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



Tegenwoordig heeft bijna iedereen een **mobiele telefoon**, maar vroeger waren veel mensen sceptisch. Sommige **telefoongebruikers** horen hun toestel te laat en krijgen dan een **sms** of appje met de vraag waar ze zijn. Anderen zeggen dat ze *thuis* altijd bereikbaar zijn, dus onderweg bellen vinden ze niet nodig. Soms ziet iemand dat hij *een gesprek gemist* heeft en besluit dan meteen te **terugbellen**.

*Nowadays almost everyone has a **mobile phone**, but in the past many people were skeptical. Some **telephone users** hear their device too late and then receive a **text message** or app message asking where they are. Others say that they are always reachable at home, so they don't think calling while on the road is necessary. Sometimes someone sees that they missed a call and then decides to **call back** immediately.*

1. Waarom sturen mensen soms sms'jes of appjes naar iemand?
 - a. Omdat die persoon zijn antwoordapparaat heeft uitgezet.
 - b. Omdat die persoon geen internet op zijn telefoon heeft.
 - c. Omdat die persoon altijd onderweg wil bellen.
 - d. Omdat die persoon de telefoon vaak te laat hoort.
2. Welke reden geeft iemand om geen mobiel nodig te vinden?
 - a. Hij belt liever onbekende nummers terug.
 - b. Hij heeft een Apple en die werkt niet goed.
 - c. Hij is thuis bereikbaar en vindt onderweg bellen niet nodig.
 - d. Hij wil alleen met WhatsApp bellen.

1-d 2-c



2. Grammar: Sentence structure: main clause and question clause

In Dutch, the time often comes at the beginning of the sentence, while the manner or place less often comes first.

Type zin (<i>Sentence type</i>)	Structuur (<i>Structure</i>)	Voorbeeld (<i>Example</i>)
Hoofdzin (<i>Main clause</i>)	Onderwerp + Finiete verbum + Rest (<i>Subject + finite verb + rest</i>)	Ik verbind u door met de manager. (<i>I will put you through to the manager.</i>)
Hoofdzin met inversie (<i>Main clause with inversion</i>)	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (<i>Rest = inversion trigger + finite verb + subject + rest</i>)	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. (<i>Tomorrow I'll send you the information via WhatsApp.</i>)
Open vraag (<i>Open question</i>)	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (<i>Question word + finite verb + subject + rest</i>)	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? (<i>Why isn't she answering her phone?</i>)
Gesloten vraag (<i>Closed question</i>)	Finiete verbum + Onderwerp + Rest (<i>Finite verb + subject + rest</i>)	Heb je even tijd om iets te bespreken? (<i>Do you have a moment to discuss something?</i>)

The standard order for the rest of the sentence is: **Time – Manner – Place (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

With inversion and in questions, the finite verb comes before the subject.

- Morgen _____ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. (*Tomorrow I will call you back as soon as I have spoken to the manager.*)
 a. belt b. bel c. bel ik d. ik bel
- Waarom _____ u de telefoon niet op? (*Why don't you answer the phone?*)
 a. u neemt b. neemt c. nemen d. neemt u

1. bel 2. neemt

Rewrite the phrases (QR: AI+)



- (Stuur) Je stuurt de factuur vandaag per e-mail naar de klant.

(*Do you send the invoice today by email to the customer?*)

- Jullie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

(*Do you have time tomorrow for a meeting at the office?*)

- (Wanneer) Zij belt haar collega vanmiddag vanuit huis.

(*When does she call her colleague?*)

1. Stuur je vandaag per e-mail de factuur naar de klant? 2. Hebben jullie morgen tijd voor een overleg op kantoor? 3. Wanneer belt zij haar collega?

Correct the error

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

Tomorrow I will call the new customer back.

2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

Why aren't you answering the phone?

1. Morgen bel ik de nieuwe klant terug. 2. Waarom neem jij de telefoon niet op?

3. Exercises

1. Match each word with its definition.



- | | |
|------------------------------|---|
| a. het gesprek doorschakelen | 1. Iemand tijdens het gesprek naar een andere collega verbinden. |
| b. een bericht achterlaten | 2. Een korte mededeling spreken zodat iemand later kan terugbellen. |
| c. terugbellen | 3. Op een later moment iemand weer bellen om iets te bespreken. |

a-1 b-2 c-3



2. New telephone availability at consultancy firm (QR: Audio)

Fill in the gaps: informeert, verwittigen, receptionist, bereikbaarheid, terugbeld, doorgeschakeld, bericht, ingaan, beschikbaar

Vanaf 1 juni gebruikt ons adviesbureau een nieuw telefoniesysteem. De (1) _____ neemt de telefoon op en helpt u sneller met uw vragen. Bent u een nieuwe klant, dan (2) _____ hij eerst naar het onderwerp van uw gesprek en naar uw (3) _____. Als de juiste collega (4) _____ is, wordt het gesprek direct (5) _____.

Is de collega in overleg, dan zetten we u kort in de wacht of kunt u een (6) _____ achterlaten. U wordt dezelfde werkdag (7) _____. Wilt u dat we (8) _____ op een eerdere offerte, houd dan uw dossiernummer bij de hand. Bij urgente zaken (9) _____ we de behandelaar meteen.

From 1 June, our consultancy firm will be using a new telephone system. The receptionist answers the phone and helps you more quickly with your questions. If you are a new customer, he will first ask about the subject of your call and how you can be reached. If the right colleague is available, the call will be transferred immediately.

If the colleague is in a meeting, we will put you on hold briefly or you can leave a message. You will be called back the same working day. If you want us to respond to an earlier quotation, please have your file number to hand. In urgent matters, we will notify the case handler immediately.

(1) receptionist, (2) informeert, (3) bereikbaarheid, (4) beschikbaar, (5) doorgeschakeld, (6) bericht, (7) terugbeld, (8) ingaan, (9) verwittigen

1. Hoe zorgt het nieuwe telefoniesysteem ervoor dat klanten sneller worden geholpen en wat kan een klant doen als de juiste collega niet beschikbaar is?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False



1. De beller wilde direct met de projectleider praten, maar werd uiteindelijk doorverbonden met iemand anders.
2. De receptioniste zei dat de projectleider later die dag zeker zou terugbellen.
3. Bij het informele telefoontje met haar zus liet de spreker een voicemail achter.

1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

1. Kunt u mij even _____ als de manager weer beschikbaar is? *(Could you please notify me when the manager is available again?)*
 a. *verwittigt* b. *verwittig* c. *verwittigen* d. *verwittigde*
2. Morgen _____ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Tomorrow we will notify all customers that the appointment will be confirmed by phone.)*
 a. *verwittig* b. *verwittigen* c. *verwittigde* d. *verwittigt*
3. Waarop _____ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(What exactly are you going to go into when I connect you with the receptionist?)*
 a. *gaan* b. *gaat* c. *ga* d. *ging*

1. *verwittigen* 2. *verwittigen* 3. *gaat*

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Nieuwe klant belt over offerte

- Sanne (receptionist):** *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*
(Good afternoon, Innovatek, this is Sanne speaking. How can I help you?)
- Meneer De Vries (klant):** *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*
(Good afternoon, De Vries speaking from De Vries Construction. I'd like to speak to someone about a quote; is the project manager available?)
- Sanne (receptionist):** *Ik kijk het voor u na, een ogenblik alstublieft. Ik zet u kort in de wacht... Dank u. Hij is op dit moment niet bereikbaar; ik kan het gesprek doorschakelen naar zijn collega of een bericht achterlaten.*
(I'll check that for you, one moment please. I'll put you on hold briefly... Thank you. He is not available at the moment; I can transfer the call to his colleague or leave a message.)
- Meneer De Vries (klant):** *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*
(Leave a message then. Could you ask him to call me back today? It's about the schedule and the delivery time.)

Sanne (receptionist): *Natuurlijk. Ik noteer dat u vandaag teruggebeld wilt worden en dat het over planning en levertijd gaat. Op welk nummer bent u het beste bereikbaar, en zal ik hem verwittigen dat het dringend is?*
(Of course. I'll note that you would like to be called back today and that it concerns the schedule and the delivery time. Which number can you best be reached at, and shall I let him know that it is urgent?)

1. Waarom kan Sanne de projectleider niet meteen laten spreken, en wat stelt ze voor als oplossing?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

Goedemiddag, met [naam] van [bedrijf]. Waarmee kan ik u helpen? / Kunt u even aan de lijn blijven? Ik schakel u door of kom zo bij u terug. / Ik ben nu in een vergadering, mag ik u later terugbellen?



1. Je werkt bij de receptie en een nieuwe klant belt voor een afspraak. Hoe begroet je de klant en welke informatie vraag je kort om de afspraak te regelen?
-
2. Een vriend belt terwijl je in een meeting zit. Hoe neem je kort op en wat zeg je om af te spreken wanneer je terugbelt?
-

7. Writing: Email (QR: AI+)

Onderwerp: Gemiste oproep - mevrouw Van Dijk (nieuwe klant)

Hoi,

Je werd zojuist gebeld door mevrouw Van Dijk van VD Events. Ik heb de telefoon **opgenomen**, maar ik kon je niet **doorschakelen** omdat je in overleg zat. Ze wilde graag **informer** naar een kennismakingsgesprek en vroeg of je haar vandaag nog kunt **terugbellen**. Ik heb een **bericht achtergelaten** in het CRM met haar nummer. Ze is vanmiddag **bereikbaar** tussen 14:00 en 16:30.

Groet,

Sanne (receptie)



Write an appropriate response: *Dank je wel voor je bericht; ik bel mevrouw Van Dijk vandaag terug rond ... / Kunt u aangeven waarover u precies wilt spreken, zodat ik me kan voorbereiden? / Morgen ben ik beschikbaar om ...; past dat voor u?*

B1.1 Taking formal and informal phone calls

Module 1 Communication

Important verbs

ik
jij/je
hij/zij/ze/het
wij/we
jullie
zij/ze

ingaan (*to enter*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

ga in
gaat in
gaat in
gaan in
gaan in
gaan in

Verwittigen (*to notify*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

verwittig
verwittigt
verwittigt
verwittigen
verwittigen
verwittigen



B1.2 E-mails en brieven schrijven

- Leer woordenschat over post en brieven
- Schrijf duidelijke en professionele berichten voor formele en informele situaties

De zender	<i>(The sender)</i>	Beantwoorden (aan)	<i>(to reply (to))</i>
De ontvanger	<i>(The recipient)</i>	Reageren (op)	<i>(to respond (to))</i>
Het onderwerp	<i>(The subject)</i>	Bedanken (voor)	<i>(to thank (for))</i>
De boodschap	<i>(The message)</i>	Verzoeken om	<i>(to request (for))</i>
het e-mailadres	<i>(the email address)</i>	op prijs stellen	<i>(to appreciate)</i>
In bijlage	<i>(Attached)</i>	Verwerken in	<i>(to process into)</i>
Met vriendelijke groeten	<i>(Kind regards)</i>	Betrekken bij	<i>(to involve in)</i>
Beste	<i>(Dear)</i>	Opmaken uit	<i>(to conclude from)</i>
Alvast bedankt	<i>(Thanks in advance)</i>	Terugkomen op	<i>(to return to (a topic))</i>
sturen (aan/naar)	<i>(to send (to))</i>	Terugkomen van	<i>(to recover from)</i>
Toevoegen (aan)	<i>(to add (to))</i>	Uitkijken naar	<i>(to look forward to)</i>
Doorsturen	<i>(to forward)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



Phishingmails zijn tegenwoordig moeilijker te herkennen, *omdat* ze bijna geen spelfouten meer hebben. Criminelen gebruiken vaak dwingende taal zodat u snel klikt op een **link** zonder na te denken. Controleer daarom altijd de **afzender** en ga rechtstreeks naar de **officiële website**. Scan geen **QR-code** uit een e-mail. Deel nooit **persoonlijke gegevens** via e-mail, *omdat* een bank hier nooit om vraagt.

*Phishing emails are harder to recognize these days, because they have almost no spelling mistakes anymore. Criminals often use coercive language so that you quickly click on a **link** without thinking. Therefore, always check the **sender** and go directly to the **official website**. Do not scan a **QR code** from an email. Never share **personal data** via email, because a bank never asks for this.*

1. Wat is een belangrijk teken dat een phishingmail verdacht kan zijn?
 - a. De e-mail heeft altijd veel spelfouten.
 - b. De mail bevat geen enkele link.
 - c. De tekst gebruikt dwingende taal en zet u onder druk.
 - d. De afzender gebruikt alleen uw voornaam.
2. Wat is de veiligste manier om te controleren waar een link naartoe gaat?
 - a. Met de muis over de link zweven om de domeinnaam te bekijken.
 - b. De link meteen openen en daarna weer sluiten.
 - c. De link doorsturen naar een collega om het te laten checken.
 - d. Op "afmelden" klikken om te testen of het echt is.

1-c 2-a



2. Grammar: Compound sentence: Hoofdzin + Bijzin

A subordinate clause starts with a conjunction (omdat, nadat, terwijl) and places the finite verb and other verbs at the end of the sentence.

1. A) Main clause + subordinate clause
2. B) Subordinate clause, + main clause with inversion

Voegwoord (Conjunction)	A) Hoofdzin + bijzin (A) Main clause + subordinate clause)	B) Bijzin, + hoofdzin met inversie (B) Subordinate clause, + main clause with inversion)
Omdat	Ik mail u omdat ik een vraag heb. (<i>I email you because I have a question.</i>)	Omdat ik een vraag heb, mail ik u. (<i>Because I have a question, I email you.</i>)
Terwijl	Hij belt u terwijl hij de mail leest. (<i>He calls you while he reads the email.</i>)	Terwijl hij de mail leest, belt hij u. (<i>While he reads the email, he calls you.</i>)
Voordat	Check dit voordat u het doorstuurt. (<i>Check this before you forward it.</i>)	Voordat u het doorstuurt, checkt u dit goed. (<i>Before you forward it, you check this carefully.</i>)
Zodra	Ik reageer zodra ik uw mail verwerk. (<i>I will respond as soon as I process your email.</i>)	Zodra ik uw mail verwerk, reageer ik. (<i>As soon as I process your email, I will respond.</i>)
Nadat	Ik bel u nadat ik de brief stuur. (<i>I will call you after I send the letter.</i>)	Nadat ik de brief stuur, bel ik u. (<i>After I send the letter, I will call you.</i>)

With multiple verbs, they stand together at the end: ... zal sturen. (e.g. Zodra ik de gegevens naar de receptionist zal sturen, bel ik u terug.)

The comma separates the verbs: ... weet, bel ik. (e.g. Zodra ik meer weet, bel ik u direct terug.)

1. _____ ik een vraag heb over de bijlage, stuur ik u een extra e-mail. (*Because I have a question about the attachment, I am sending you an additional email.*)
 - a. Omdat ik heb
 - b. Omdat ik een vraag heeft
 - c. Omdat
 - d. Omdat heb ik
2. Voordat u het bericht doorstuurt, _____ u het onderwerp en het e-mailadres. (*Before you forward the message, you check the subject and the email address.*)
 - a. controleer
 - b. controleren
 - c. controleert
 - d. u controleert

1. Omdat 2. controleert

Rewrite the phrases (QR: AI+)



1. (Nadat) Ik bel u terug. Ik heb uw dossier bekeken.

(*I will call you back after I have reviewed your file.*)

2. (Zodra) Ik stuur de offerte. Ik krijg uw bevestiging.

(*As soon as I receive your confirmation, I send the quote.*)

3. (Voordat) We plannen een afspraak. We willen eerst uw agenda weten.

(Before we schedule an appointment, we first want to know your agenda.)

1. Ik bel u terug nadat ik uw dossier heb bekeken. **2.** Zodra ik uw bevestiging krijg, stuur ik de offerte. **3.** Voordat we een afspraak plannen, willen we eerst uw agenda weten.

Correct the error

1. Ik bel u nadat ik heb de mail verstuurd.

I will call you after I have sent the email.

2. Zodra ik heb de bijlage, stuur ik het door.

As soon as I have the attachment, I will forward it.

1. Ik bel u nadat ik de mail heb verstuurd. **2.** Zodra ik de bijlage heb, stuur ik het door.

3. Exercises

1. Match each word with its definition.

- a. doorsturen 1. Een extra document dat je meestuurt omdat het bij de mail hoort.
b. reageren op 2. Een mail of bijlage naar iemand anders sturen nadat jij die hebt gekregen.
c. in bijlage 3. Een antwoord geven op een bericht zodra je het gelezen of verwerkt hebt.

a-2 b-3 c-1



2. Internal email: handling email and attachments safely (QR: Audio)

Fill in the gaps: verwerkt, Onderwerp, e-mailadres, in bijlage, door, zender



(1) _____ : Let op bij onverwachte e-mails

We zien steeds vaker phishing binnen en buiten ons bedrijf. Controleer daarom altijd de (2) _____ en kijk of het (3) _____ klopt. Krijgt u een bericht met dwingende taal of een vreemde link, klik dan niet. Stuur de mail (4) _____ naar IT zodat zij kunnen controleren of het veilig is.

Moet u toch reageren, schrijf dan duidelijk wat u precies nodig heeft en vermeld een kort onderwerp in de mail. Voeg alleen iets (5) _____ toe als u zeker weet voor wie het bestemd is, want anders deelt u mogelijk per ongeluk vertrouwelijke informatie. Zodra IT uw melding heeft (6) _____, krijgt u een terugkoppeling.

Subject: Be careful with unexpected emails

We are seeing more and more phishing inside and outside our company. Therefore, always check the sender and see whether the email address is correct. If you receive a message with forceful language or a strange link, do not click. Forward the email to IT so they can check whether it is safe.

If you still need to respond, clearly write what exactly you need and include a short subject in the email. Only add an attachment if you are sure who it is intended for, otherwise you may accidentally share confidential information. Once IT has processed your report, you will receive feedback.

(1) Onderwerp, (2) zender, (3) e-mailadres, (4) door, (5) in bijlage, (6) verwerkt

1. Welke drie stappen raadt de tekst aan voordat u op een link klikt of een bijlage opent?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

1. Sanne vraagt om extra informatie en een document voordat ze verder kan met het dossier.
2. Sanne wil dat de ontvanger haar bericht morgen pas beantwoordt.
3. Sanne zegt dat ze de boodschap niet kan doorsturen naar het team.

True False

-



1-V 2-X 3-X

4. Choose the correct solution

1. Omdat u mij gisteren de adresgegevens _____, heb ik de brief kunnen versturen. *(Because you gave me the address details yesterday, I was able to send the letter.)*
a. heeft geeft b. heeft geven c. heeft gegeven d. hebt gegeven
2. Zodra ik uw e-mail _____, belt mijn collega de ontvanger om het te bespreken. *(As soon as I have forwarded your email, my colleague calls the recipient to discuss it.)*
a. heb doorstuur b. ben doorgestuurd c. heeft doorgestuurd
d. heb doorgestuurd
3. Terwijl u de bijlage opent, _____ ik uw vorige bericht al _____. *(While you open the attachment, I have already replied to your previous message.)*
a. heb / beantwoord b. ben / beantwoord c. heb / beantwoordt
d. heeft / beantwoord
1. heeft gegeven 2. heb doorgestuurd 3. heb / beantwoord

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



E-mail over verplaatste afspraak

- Sanne (projectleider):** *Mark, ik moet even terugkomen op de afspraak met Bouwgroep De Wit van donderdag - ik haal die trein niet. (Mark, I need to get back to the appointment with Bouwgroep De Wit on Thursday — I won't make that train.)*
- Mark (collega):** *Oké. Stuur je ze een e-mail? Zet een duidelijk onderwerp, en noem meteen een paar nieuwe datums en tijden. (Okay. Will you send them an email? Use a clear subject, and immediately mention a few new dates and times.)*
- Sanne (projectleider):** *Ja. 'Onderwerp: Verplaatsen afspraak donderdag met Bouwgroep De Wit' is goed toch? In de boodschap leg ik uit dat mijn trein uitvalt en verzoek ik om verplaatsing; ik stel het op prijs als hij vandaag nog kan reageren. (Yes. 'Subject: Reschedule Thursday appointment with Bouwgroep De Wit' is good, right? In the message I explain that my train is canceled and I request rescheduling; I would appreciate it if he could respond today.)*
- Mark (collega):** *Klinkt goed. Voeg de nieuwe agenda-uitnodiging als bijlage toe en zet er 'Alvast bedankt' bij - sluit af met 'Met vriendelijke groeten'. (Sounds good. Add the new calendar invitation as an attachment and include 'Thanks in advance' — close with 'Kind regards'.)*
- Sanne (projectleider):** *Doe ik. Ik stuur het naar zijn e-mailadres en zet onze zendergegevens in de handtekening, dan kan de ontvanger me direct bereiken. (Will do. I'll send it to his email address and put our sender details in the signature, so the recipient can reach me directly.)*

1. Wat stelt Sanne voor als onderwerp van de e-mail en welke bijlage raadt Mark aan om toe te voegen?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)



Ik stuur u deze e-mail omdat... / Kunt u ... sturen, zodat ...? / Alvast bedankt. Met vriendelijke groet, ...

1. Je krijgt een e-mail van een onbekende afzender met een link en de tekst dat je meteen moet betalen. Wat doe je en waarom?

2. Je wilt een collega vragen of hij een document in de bijlage kan sturen vóór vrijdag. Wat schrijf je in een korte, nette e-mail?

7. Writing: Email (QR: AI+)

Beste mevrouw Van Dijk,

U nam vandaag contact op over een e-mail waarin u werd gevraagd om via een link te betalen. Goed dat u niet hebt geklikt.

Kunt u ons het **e-mailadres** van de **afzender** en het **onderwerp** van die **boodschap** sturen? Als u ook een screenshot heeft, mag u die **in bijlage** meesturen.

Dan kunnen wij dit onderzoeken. **Alvast bedankt.**

Met vriendelijke groeten,

Sanne de Groot

Klantenservice Shop&Co



Write an appropriate response: *Ik stuur u het e-mailadres van de afzender en het onderwerp, omdat u dit nodig heeft voor het onderzoek. / In de bijlage vindt u een screenshot, zodat u de boodschap kunt controleren. / Kunt u mij laten weten wat ik het beste kan doen zodra u meer weet?*

Important verbs	Geven (to give) Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)	Doorsturen (to forward) Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)	Beantwoorden (to answer) Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)
ik	heb gegeven	heb doorgestuurd	heb beantwoord
jij/je	hebt gegeven	hebt doorgestuurd	hebt beantwoord
hij/zij/ze/het	heeft gegeven	heeft doorgestuurd	heeft beantwoord
wij/we	hebben gegeven	hebben doorgestuurd	hebben beantwoord
jullie	hebben gegeven	hebben doorgestuurd	hebben beantwoord
zij/ze	hebben gegeven	hebben doorgestuurd	hebben beantwoord



B1.3 Emoties uiten op het werk

- Los conflicten op het werk professioneel af
- Geef uw welzijn en onwelzijn aan in een professionele context

Eenzaam	(Lonely)	Teleurgesteld	(Disappointed)
Dankbaar	(Grateful)	Zeuren	(To nag)
Beleefd	(Polite)	Smeken om	(To beg for)
Onbeleefd	(Rude)	Schelden op	(To swear at)
Overdreven	(Exaggerated)	Aankijken tegen	(To dread)
Het gevoel	(The feeling)	Merken (van)	(To notice (from))
Zich schamen	(To be ashamed)	Lijden onder	(To suffer from)
Zich schamen over	(To be ashamed of)	Bezwijken onder	(To collapse under)
Boos zijn op/over	(To be angry at/about)	Omgaan met	(To deal with)
Zich ergeren (aan)	(To be annoyed (with))	Zich schikken in	(To resign oneself to)
Balen van	(To be fed up with)	Zich neerleggen bij	(To accept/come to terms with)
Huilen om	(To cry about)	Voor lief nemen	(To put up with)

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



Goede **communicatie** op het werk is van **cruciaal belang** voor vertrouwen en een goede **samenwerking**. Problemen ontstaan bijvoorbeeld als iemand een belofte doet *maar* die niet nakomt, of *als* collega29s geen ruimte krijgen om zorgen te delen. Het niet beantwoorden van e-mails en het geven van onvolledige updates vertraagt projecten. Kritiek zonder uitleg is demotiverend en vage instructies veroorzaken fouten. Kleine, consequente stappen helpen dit te **oplossen**.

*Good **communication** at work is of **crucial importance** for trust and good **collaboration**. Problems arise, for example, if someone makes a promise but doesn't keep it, or if colleagues don't get space to share concerns. Not answering emails and giving incomplete updates slows down projects. Criticism without explanation is demotivating and vague instructions cause mistakes. Small, consistent steps help **solve** this.*

- Wat is volgens de tekst de beste reactie als je merkt dat je een belofte niet kunt nakomen?
 - Wachten tot iemand ernaar vraagt en dan pas reageren.
 - Doen alsof alles volgens plan gaat om geen ongemak te veroorzaken.
 - De taak aan een collega geven zonder iets te zeggen.
 - Direct communiceren dat het even niet lukt en realistisch blijven.
- Welke oorzaak wordt genoemd voor het vertragen van projecten?
 - Omdat collega29s te veel updates sturen.
 - Omdat taken altijd te snel worden afgerond.
 - Omdat e-mails niet worden beantwoord.
 - Omdat er te veel feedback wordt gegeven.

1-d 2-c



2. Grammar: Basic word order: Onderwerp en werkwoord

Basic rules for the correct order of words in a sentence, such as onderwerp, persoonsvorm and rest.

1. Je kunt twee normale zinnen combineren met maar, en, of, want & dus.
2. In beide zinnen staat de persoonsvorm op de tweede plek.
3. Een bijzin zorgt ervoor dat alle werkwoorden naar het einde van de zin gaan.

Type (Type)	Structuur (Structure)	Voorbeeld (Example)
Hoofdzin (Main clause)	Onderwerp + Vervoegd Werkwoord + Infinitief (Subject + Conjugated verb + Infinitive)	Ik ben boos over het besluit. (I am angry about the decision.)
Inversie (Inversion)	Extra (tijd/plaats) + Vervoegd Werkwoord + Onderwerp (Extra (time/place) + Conjugated verb + Subject)	Nu voel ik me erg eenzaam. (Now I feel very lonely.)
Bijzin (Subordinate clause)	Conjuncties die geen M.E.O.W.D. zijn	Hij huilt want hij is boos. (He is crying because he is angry.)
Bijzin: Indirecte rede (of/dat) (Subordinate clause: Indirect speech (if/that))	[Hoofdzin] + dat/of + Onderwerp + Vervoegd Werkwoord ([Main clause] + that/if + Subject + Conjugated verb)	Ik vraag of u meewerkt. (I ask if you will cooperate.)
Bijzin: Relatieve zin (die/dat) (Subordinate clause: Relative clause (who/that))	[Hoofdzin] + dat/die + Onderwerp + Vervoegd Werkwoord ([Main clause] + that/who + Subject + Conjugated verb)	De man die ik zag. (The man who I saw.)

Er is altijd een vervoegd werkwoord, ook in de bijzin zin.

Andere werkwoorden zijn in volledige vorm (infinitief).

Er is altijd een onderwerp (behalve in imperatief).

Het onderwerp en het vervoegde werkwoord moeten overeenkomen.

1. Vandaag bespreken we het conflict rustig, want _____ boos over het besluit. (Today we discuss the conflict calmly, because everyone is angry about the decision.)
a. iedereen zijn b. iedereen is c. is iedereen d. iedereen
2. Na het overleg voelde ik me eenzaam, maar later _____ dankbaar voor je steun. (After the meeting I felt lonely, but later I was grateful for your support.)
a. was b. ik was c. ben d. was ik

1. iedereen is 2. was ik

Rewrite the phrases (QR: AI+)



1. (Morgen) Ik werk morgen thuis. Dan kan ik me beter concentreren.
-

(Tomorrow I work from home, because then I can concentrate better.)

2. (of) Ik bel de huisarts. Ik wil vragen: U kunt vandaag langskomen?

(I call the family doctor and I want to ask whether you can come by today.)

3. (want) Ik heb slecht geslapen. Ik moest vroeg opstaan.

(I slept badly, because I had to get up early.)

1. Morgen werk ik thuis, want dan kan ik me beter concentreren. 2. Ik bel de huisarts en ik wil vragen of u vandaag kunt langskomen. 3. Ik heb slecht geslapen, want ik moest vroeg opstaan.

Correct the error

1. Mijn manager zei dat is hij niet tevreden.

My manager said that he is not satisfied.

2. Ik voel me gestrest, want morgen ik moet presenteren.

I feel stressed, because I have to present tomorrow.

1. Mijn manager zei dat hij niet tevreden is. 2. Ik voel me gestrest, want ik moet morgen presenteren.

3. Exercises

1. Match each word with its definition.



- a. zich schamen (over) 1. Je bent boos omdat iemand iets heeft gedaan dat jij oneerlijk of vervelend vindt.
- b. boos zijn op/over 2. Je schaamt je omdat je denkt dat je iets verkeerd of gênant hebt gedaan.
- c. zich ergeren (aan) 3. Je ergert je omdat iemand telkens hetzelfde storende gedrag vertoont.

a-2 b-1 c-3

2. Internal memo: emotions and irritations in the workplace (QR: Audio)



Fill in the gaps: ergert, schelden, boos, baal, Schaam, eenzaam

We merken dat de samenwerking in teams soms lastiger wordt als emoties niet worden uitgesproken. Kleine irritaties, zoals updates die uitblijven of vage instructies, kunnen ervoor zorgen dat collega's zich (1) _____ voelen in een project of (2) _____ worden over besluiten. Als je je (3) _____ aan iemands gedrag, spreek die persoon dan tijdig aan en leg rustig uit wat je nodig hebt.

Let op de toon: (4) _____ of onbeleefd reageren helpt niet en kan de situatie groter maken. Geef liever concrete feedback en benoem je gevoel: "Ik (5) _____ ervan dat de afspraak niet is nagekomen, want nu loopt mijn planning uit." (6) _____ je niet om aan te geven dat het je raakt, maar blijf professioneel. Lukt het niet samen, vraag dan een teamleider om te helpen.

We notice that cooperation in teams sometimes becomes more difficult when emotions are not expressed. Small irritations, such as updates that fail to come or vague instructions, can cause colleagues to feel lonely in a project or become angry about decisions. If you are annoyed by someone's behavior, address that person in time and calmly explain what you need.

Pay attention to the tone: swearing or responding rudely does not help and can make the situation bigger. Instead, give concrete feedback and name your feeling: "I'm really disappointed that the agreement wasn't kept, because now my schedule is running behind." Don't be ashamed to indicate that it affects you, but remain professional. If you can't work it out together, then ask a team leader to help.

(1) eenzaam, (2) boos, (3) ergert, (4) schelden, (5) baal, (6) Schaam

1. Welke twee voorbeelden van communicatie-ergernissen worden in de memo genoemd en wat raadt de memo aan om die problemen professioneel op te lossen?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

1. De spreker vindt dat ze tijdens de vergadering te scherp reageerde en voelt zich daar achteraf ongemakkelijk over.
2. De spreker werkt al lange tijd in het team en heeft daardoor weinig last van eenzaam zijn.
3. De spreker is van plan om het probleem te negeren en er met niemand meer over te praten.



1-V 2-X 3-X

4. Choose the correct solution

1. Ik _____ dat ik gisteren zo onbeleefd was in het teamoverleg. *(I am ashamed that I was so rude in the team meeting yesterday.)*
a. schaam b. schaamt me c. schaam mij d. schaam me
2. Ik vraag of je je _____ over die harde opmerking tegen onze collega. *(I ask whether you are ashamed about that harsh remark to our colleague.)*
a. schaam b. schaamt je c. schaam je d. schaamt
3. Hij _____ tegen de klant, maar daarna biedt hij direct zijn excuses aan. *(He swears at the customer, but afterwards he immediately apologizes.)*
a. scheldde b. scheld c. schelden d. scheldt

1. schaam me 2. schaamt 3. scheldt

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Gesprek na scherpe e-mail

- Sanne (teamleider):** Omar, heb je even? Ik merk dat de sfeer sinds jouw mail van gisteren gespannen is.
(Omar, do you have a moment? I notice the atmosphere has been tense since your email yesterday.)
- Omar (medewerker):** Ja, ik baal ervan. Ik was boos over de planning en ik heb onbeleefd gereageerd — daar schaam ik me voor.
(Yes, I'm annoyed about it. I was angry about the schedule and I responded rudely — I'm ashamed of that.)
- Sanne (teamleider):** Dank je dat je dat zegt. Het kwam inderdaad overdreven hard over, en ik zag dat Anouk er echt onder lijdt.
(Thank you for saying that. It did indeed come across as excessively harsh, and I saw that Anouk is really suffering from it.)
- Omar (medewerker):** Ik erger me aan het constante heen-en-weer, maar ik wil niet schelden op collega's. Ik wil het netjes oplossen.
(I get irritated by the constant back-and-forth, but I don't want to swear at colleagues. I want to resolve it properly.)

Sanne (teamleider): *Zullen we straks samen met Anouk praten, rustig uitleggen hoe jij je voelde en afspreken hoe we hiermee omgaan?*
(Shall we talk with Anouk together later, calmly explain how you felt, and agree on how we will deal with this?)

1. Waarom is Omar boos en waar schaamt hij zich voor?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

Ik merk dat ik me ... voel, omdat ... / Ik baal ervan dat ..., maar ik wil graag ... / Kunnen we afspreken dat ...?



1. Je hebt op je werk een conflict met een collega omdat afspraken niet worden nagekomen. Wat zeg je tegen die collega om beleefd te blijven maar toch duidelijk te zijn?
-
2. Je merkt dat je op je werk veel stress hebt en eronder lijdt. Hoe bespreek je dit kort met je leidinggevende en wat vraag je concreet?
-

7. Writing: Email (QR: AI+)

Onderwerp: Even afstemmen over de communicatie

Hoi Samira,

Ik merk dat de laatste weken misverstanden ontstaan in het Atlas-project. Gisteren baalde ik er eerlijk gezegd van dat de klantpresentatie nog niet bijgewerkt was, terwijl we hadden afgesproken dat jij **vóór 16:00** een update zou sturen. Daardoor kon ik mijn deel niet afronden en dat zorgde voor spanning in het team.

Kunnen we vandaag of morgen 15 minuten bellen om af te stemmen hoe we updates delen? Ik wil dit graag netjes oplossen.

Groet,
Thomas



Write an appropriate response: *Ik begrijp dat je je hieraan ergert, maar ik wil graag uitleggen wat er gebeurde. / Ik stel voor dat we vanaf nu in Teams een korte update zetten vóór 15:30, zodat we misverstanden voorkomen. / Kunnen we afspreken dat we elkaar bellen als er iets vertraging heeft?*

Important verbs

ik

jij/je

hij/zij/ze/het

wij/we

jullie

zij/ze

Zich schamen (*to be ashamed*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

schaam me

schaam je

schaamt zich

schamen ons

schamen jullie

schamen zich

schelden (*to scold*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

scheld

scheldt

scheldt

schelden

schelden

schelden



B1.4 Pakketten verzenden en retourneren

- Dien een klacht in of maak aanspraak op garantie voor een product
- Vraag om informatie over bezorging of tracking van een pakket
- Plaats een bestelling online, retourneer of ruil een beschadigd of ongewenst artikel

De bezorger	<i>(The delivery person)</i>	De terugbetaling aanvragen	<i>(To request a refund)</i>
De klantenservice	<i>(Customer service)</i>	Aandacht besteden aan	<i>(To pay attention to)</i>
De pakketdienst	<i>(The parcel service)</i>	(On)tevreden zijn met/over	<i>(To be (dis)satisfied with/about)</i>
De levertijd	<i>(Delivery time)</i>	Een klacht indienen bij	<i>(To file a complaint with)</i>
Het defect	<i>(The defect)</i>	Klagen over	<i>(To complain about)</i>
Het volgnummer	<i>(The tracking number)</i>	Wachten op	<i>(To wait for)</i>
De beschadiging	<i>(The damage)</i>	Plakken op	<i>(To stick on)</i>
Ontvangen	<i>(To receive)</i>	Afgeven aan	<i>(To hand over to)</i>
Bezorgen	<i>(To deliver)</i>	Verantwoordelijkheid nemen voor	<i>(To take responsibility for)</i>
Verzenden naar	<i>(To send to)</i>	Het pakket volgen met	<i>(To track the parcel with)</i>
Terugsturen	<i>(To return (by sending back))</i>		<i>()</i>

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



Rond Black Friday is het bij een groot pakketbedrijf *daardoor* extra druk in het **depot**. Op een normale dag gaan er ongeveer veertigduizend pakketten doorheen, maar nu zijn dat er gemiddeld vijfenvijftigduizend. Mensen **bestellen** meer en de pakketten worden groter. Tussen **scannen** en **bezorgen** zit soms maar een paar minuten, *ondanks* de drukte. Het werk is zwaar, maar medewerkers willen de **klanten blij maken**.

*Around Black Friday it is therefore extra busy at a large parcel company in the **depot**. On a normal day about forty thousand packages go through it, but now it's an average of fifty-five thousand. People **order** more and the packages get bigger. Between **scanning** and **delivering** there are sometimes only a few minutes, despite the hustle and bustle. The work is heavy, but employees want to **make the customers happy**.*

1. Waarom is het bij het pakketbedrijf extra druk?
 - a. Omdat het depot tijdelijk gesloten is.
 - b. Omdat er een staking is bij de bezorgers.
 - c. Dankzij minder online bestellingen zijn er meer spoedritten.
 - d. Door Black Friday worden er meer pakketten verwerkt.
2. Hoeveel pakketten gaan er deze week gemiddeld per dag door het depot?
 - a. Ongeveer vijfenvijftigduizend.
 - b. Ongeveer honderdduizend.
 - c. Ongeveer veertigduizend.
 - d. Ongeveer vijftienduizend.

1-d 2-a



2. Grammar: Linking words: Daardoor, toch and ondanks

Use handy signpost words such as daardoor, echter, dankzij or waaraan to connect sentences logically.

Woord (Word)	Voorbeeld (Example)
Dankzij (Thanks to)	Dankzij de track & trace weet ik alles. (Thanks to the track & trace I know everything.)
Door (Due to)	Door een defect is het product kapot. (Due to a defect, the product is broken.)
Ondanks (Despite)	Ondanks de vertraging kwam het pakket aan. (Despite the delay, the parcel arrived.)
Daardoor (As a result)	Het was druk, daardoor duurde het langer. (It was busy, as a result it took longer.)
Toch (Still)	Ik was thuis, toch kreeg ik niets. (I was at home, still I didn't receive anything.)
Echter (However)	De levertijd was kort, echter niets ontvangen. (The delivery time was short, however nothing received.)
Voortaan (From now on)	Ik bestel voortaan alleen nog bij u. (I will from now on only order from you.)
Daarvoor (Before that)	Ik heb daarvoor al een klacht ingediend. (I already filed a complaint before that.)

Use door for negative situations and dankzij for positive ones.

Note: Ondanks is never followed by 'dat' in correct Dutch.

- Er was een defect aan het apparaat, _____ werkte het niet meer. (There was a defect in the device, therefore it no longer worked.)
a. daardoor b. toch c. ondanks d. dankzij
- _____ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen. (Despite the delay, I ultimately received the package.)
a. Ondanks b. Daardoor c. Door d. Ondanks dat

1. daardoor 2. Ondanks

Rewrite the phrases (QR: AI+)



- (Dankzij) Ik kon mijn bestelling goed volgen. Ik had track & trace.

_____ (Thanks to the track & trace I could track my order well.)

- (Door) Mijn pakket kwam te laat aan. Er was een storing in het sorteercentrum.

_____ (Due to a malfunction in the sorting center, my package arrived too late.)

- (Ondanks) Het regende hard. De bezorger kwam toch op tijd.

_____ (Despite the heavy rain, the delivery person still arrived on time.)

1. Dankzij de track & trace kon ik mijn bestelling goed volgen. 2. Door een storing in het sorteercentrum kwam mijn pakket te laat aan. 3. Ondanks de hevige regen kwam de bezorger toch op tijd.

Correct the error

1. Ondanks dat de doos kapot was, heb ik het pakket teruggestuurd.

Despite the broken box, I returned the package.

2. Het was druk, daardoor dat duurde het langer.

It was busy, therefore it took longer.

- 1. Ondanks de kapotte doos heb ik het pakket teruggestuurd. 2. Het was druk, daardoor duurde het langer.*

3. Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|-------------------|---|
| a. het volgnummer | 1. Een product naar de webshop terugsturen omdat het kapot of ongewenst is. |
| b. terugsturen | 2. Bij de klantenservice melden dat je ontevreden bent, ondanks eerdere uitleg. |
| c. klagen over | 3. Het nummer waarmee je een pakket online kunt volgen en de status ziet. |



a-3 b-1 c-2

2. Service message: delays and returns during busy periods (QR: Audio)

Fill in the gaps: klantenservice, Toch, levertijd, beschadigd, echter, volgnummer, defect



Door de drukte rond acties en feestdagen is de (1) _____ bij sommige webshops langer. U kunt uw pakket volgen met het (2) _____ dat u per e-mail ontvangt. (3) _____ ziet u soms dagenlang geen update: het pakket ligt dan in een depot en wordt later opnieuw gescand.

Is uw bestelling (4) _____ of heeft het product een (5) _____? Meld dit binnen 14 dagen bij de (6) _____ en voeg foto's toe. Daarna ontvangt u een retourlabel om op de doos te plakken en het pakket af te geven bij een pakketpunt. U krijgt uw geld terug zodra de retourzending is ontvangen, (7) _____ de terugbetaling kan tot vijf werkdagen duren.

Due to the busy period around promotions and holidays, the delivery time at some webshops is longer. You can track your parcel with the tracking number that you receive by email. Still, sometimes you see no update for days: the parcel is then in a depot and will be scanned again later.

Is your order damaged or does the product have a defect? Report this to customer service within 14 days and add photos. After that, you will receive a return label to stick on the box and drop off the parcel at a drop-off point. You will get your money back as soon as the return shipment has been received; however, the refund can take up to five working days.

(1) levertijd, (2) volgnummer, (3) Toch, (4) beschadigd, (5) defect, (6) klantenservice, (7) echter

1. Je hebt al vijf dagen geen update bij track & trace en je bestelling komt te laat aan: wat doe je eerst en welke informatie geef je door aan de webshop of pakketdienst?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

1. De bestelling kwam later dan de beloofde levertijd.
 2. Het toetsenbord functioneerde goed; alleen de doos was beschadigd.
 3. Ze levert het pakket af bij een servicepunt en niet via afhaling thuis.

True False

-



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

1. Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor _____ ik vandaag bij de klantenservice. *(I am not satisfied with the delivery, therefore I complain to customer service today.)*
a. klagen b. klaagt c. klaag d. klaagde
2. Ondanks de beschadiging _____ ik het pakket nog dezelfde dag terug. *(Despite the damage, I still send the package back the same day.)*
a. stuurde b. stuurt c. sturen d. stuur
3. Ik was gisteren thuis, toch _____ de bezorger dat niemand opendeed. *(I was at home yesterday, yet the delivery person complains that no one opened the door.)*
a. klaagden b. klagen c. klaag d. klaagt

1. klaag 2. stuur 3. klaagt

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Kapotte blender online gekocht

Nadia (klant): *Goedemiddag, ik bel omdat ik gisteren een blender heb ontvangen, maar hij is defect: hij gaat wel aan, maar de messen draaien niet.*
(Good afternoon, I'm calling because I received a blender yesterday, but it's defective: it turns on, but the blades don't spin.)

Klantenservice (medewerker): *Dat is vervelend om te horen. Kunt u het volgnummer doorgeven? Dan kijk ik welke pakketdienst heeft bezorgd en wanneer.*
(That's unfortunate to hear. Could you give me the tracking number? Then I'll check which delivery service delivered it and when.)

Nadia (klant): *Ja, het is NL4837-219. En ik ben eerlijk gezegd niet tevreden, want de doos had een duidelijke beschadiging aan de zijkant.*
(Yes, it's NL4837-219. And to be honest I'm not satisfied, because the box had clear damage on the side.)

Klantenservice (medewerker): *Ik begrijp het. U kunt een klacht indienen bij ons; ik zet het meteen in het systeem. U krijgt een retourlabel dat u op de doos kunt plakken en het pakket kunt afgeven bij een servicepunt.*
(I understand. You can file a complaint with us; I'll enter it into the system right away. You will receive a return label that you can stick on the box and drop the package off at a service point.)

Nadia (klant): *Oké, en hoe lang duurt de levertijd voor een vervanging? Of kan ik beter meteen de terugbetaling aanvragen? Ik wil niet weken wachten.*
(Okay, and how long is the delivery time for a replacement? Or should I just request the refund right away? I don't want to wait for weeks.)

1. Wat is er precies mis met de blender en welke oplossing wil Nadia?
-