

Nederlands B1

Een volledige cursus voor alledaagse en professionele communicatie.



www.colanguage.com/nl

Copyright © 2026 coLanguage

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

Redactie: coLanguage academisch & pedagogisch team

Academische beoordeling: Partneruniversiteiten en samenwerkende docenten

ISBN: 979-13-88253-95-9

Titel: Nederlands B1 leren voor anderstaligen. Een complete cursus (audio, video)

Ondertitel: Nederlands leren met dialogen, grammatica, audio, video en oefeningen. Zelfstudie of met een leraar. Voor NT2 and CNaVT .

Dit boek is uitgegeven door Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spanje

NIF. B40622912

Alle rechten voorbehouden. Geen enkel deel van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in welke vorm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever, met uitzondering van onderwijsgebruik door scholen en docenten op verzoek.

Audio-, video-, uitspraak oefeningen en interactieve oefeningen zijn beschikbaar in de coLanguage-app.

<https://app.colanguage.com/nl/nederlands>

Scholen en docenten kunnen contact met ons opnemen voor het afdrukken in grote oplagen en vertalingen in meerdere talen.

Contact: support@colanguage.com

Dankbetuigingen

Deze cursus is getest in echte klaslokalen met meer dan 300 studenten.

We zijn dankbaar voor de organisaties en instellingen die steun, expertise en uitwisselingsprogramma's hebben geboden.

Strategische partners:

- [ES] Marina de Empresas (geassocieerd met de University of Valencia en UPV): Logistieke en strategische ondersteuning
- [DE] Universiteit van Siegen: Didactiek en pedagogische toetsing

Academische uitwisselingen (didactiek):

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

Academische uitwisselingen (IT en app-ontwikkeling):

- [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

Dit boek voldoet aan de taalkundige richtlijnen zoals vastgesteld door: Nederlandse Taalunie.

Deze samenwerkingsprogramma's werden mogelijk gemaakt dankzij financiële steun van de Europese Unie.

We willen alle docenten die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit boek bedanken voor hun inzet en samenwerking.

Wat ga je met deze cursus bereiken?

Je leert spreken, begrijpen, lezen en schrijven in alledaagse, professionele en sociale situaties.

Dit boek is geschikt voor zelfstudie (met de app) of voor gebruik met een docent.

- Gebruik praktische woordenschat voor dagelijks leven en werk
- Begrijp gesproken en geschreven taal
- Schrijf e-mails, berichten en korte professionele teksten
- Bereid je voor op officiële examens zoals NT2, Inburgeringsexamen, CNaVT

Voor wie is dit boek?

Dit boek is bedoeld voor volwassen professionals die structuur en snel vooruitgang willen.

Elke les volgt een duidelijke opbouw:

1. Woordenschat en nuttige zinnen
2. Dialoog en alledaagse situaties
3. Duidelijke grammatica-uitleg
4. Geleide oefeningen met stapsgewijze praktijk
5. Lezen, luisteren, spreken en schrijven

Een volledige woordenschat en een lijst met werkwoordsvervoegingen zijn achter in het boek opgenomen als naslagwerk.

Zelfbeoordeling - Niveau B1

- **Luistervaardigheid:** Ik kan de hoofdpunten begrijpen in duidelijke spraak over vertrouwde onderwerpen en tv-/radioprogramma's volgen wanneer er duidelijk gesproken wordt.
- **Lezen:** Ik kan alledaagse teksten en persoonlijke brieven over gebeurtenissen en gevoelens begrijpen.
- **Mondelinge interactie:** Ik kan veelvoorkomende situaties tijdens het reizen aan en kan spontaan over vertrouwde onderwerpen praten.
- **Sprekende productie:** Ik kan ervaringen, dromen en plannen beschrijven, redenen geven en verhalen vertellen.
- **Schrijfvaardigheid:** Ik kan samenhangende teksten schrijven over vertrouwde onderwerpen en persoonlijke brieven over ervaringen.

Hoe gebruik je de coLanguage-app (audio + zelftests)?

Scan de QR-code in elke les om toegang te krijgen tot audio, video, toetsen, uitspraaktraining en interactieve oefeningen.

App:

<https://app.colanguage.com/nl/nederlands/leerplan/b1>



Hoe gebruik je deze cursus als docent?

Deze cursus biedt een volledig volgens het ERK uitgebalanceerd programma van ongeveer 60–80 lesuren. Ontworpen voor drukbezette docenten, zijn de lessen kant-en-klaar en vergen ze minimale voorbereidingstijd.

Elk hoofdstuk bevat:

- Gestructureerde woordenschatontwikkeling
- Praktijkgerichte communicatietraining gebaseerd op situaties voor alledaagse en professionele contexten
- Geleide grammaticatraining
- Geïntegreerde lees-, luister-, spreek- en schrijfopdrachten

Visuele lesondersteuning voor online en klassikaal gebruik

Scan de QR-code in elke les om digitale materialen te openen die het live onderwijs ondersteunen.

- Audio, uitspraak en videomateriaal
- Extra grammaticaoefeningen en spreekactiviteiten
- Afbeeldingen en visuele ondersteuning voor contextuele spreekvaardigheidsoefening
- Kopieer werkbladen naar Google Docs of vergelijkbare tools voor realtime schrijfpraktijk

Beheer groepen, huiswerk en lesvoorbereiding

Gebruik ons schoolmanagementportaal om je leerlingen te organiseren en te ondersteunen

- Monitor de voortgang, uitdagingen en correctieresultaten van studenten
- Stuur huiswerk- en lesvoorbereidingsmateriaal (met vertalingen) naar groepen

Meer informatie over digitale tools <https://www.colanguage.com/nl/geef-les-bij-ons>

Beoordeling en evaluatie - Niveau B1

- **Bereik:** Heeft genoeg woordenschat voor basiscommunicatie over vertrouwde onderwerpen met enige aarzeling
- **Nauwkeurigheid:** Gebruikt gangbare patronen nauwkeurig in voorspelbare situaties
- **Vloeiendheid:** Kan begrijpelijke spraak behouden ondanks duidelijke pauzes
- **Interactieve vaardigheden:** Kan eenvoudige gesprekken voeren over vertrouwde onderwerpen
- **Coherentie:** Verbindt eenvoudige elementen tot aaneengeschaalde reeksen

Leerplan doelstellingen

#	Situatie	Grammaticale focus	Belangrijke werkwoorden
B1.1	Formele en informele telefoongesprekken aannemen Streefdatum: __/__/__	Zinsbouw: hoofdzin en vraagzin	<i>ingaan, verwittigen</i>
B1.2	E-mails en brieven schrijven Streefdatum: __/__/__	Samengestelde zin: Hoofdzin + Bijzin	<i>geven, doorsturen, beantwoorden</i>
B1.3	Emoties uiten op het werk Streefdatum: __/__/__	Basis woordvolgorde: Onderwerp en werkwoord	<i>zich schamen, schelden</i>
B1.4	Pakketten verzenden en retourneren Streefdatum: __/__/__	Verbindingswoorden: Daardoor, toch en ondanks	<i>terugsturen, klagen over</i>
B1.5	Verstuur een projectvoorstel Streefdatum: __/__/__	Het gebruik van "wel"	<i>zien, analyseren, voorstellen</i>
B1.6	Muziek en podcasts Streefdatum: __/__/__	Scheidbare werkwoorden	<i>opzoeken, doorspoelen</i>
B1.7	Datapakketten en internet Streefdatum: __/__/__	Zitten / Staàn / Lopen + te + infinitief	<i>weten, installeren, inloggen</i>
B1.8	Nieuws en media Streefdatum: __/__/__	Werkwoorden met een vaste prepositie	<i>voorspellen, verdwijnen</i>
B1.9	Familie evenementen en vieringen Streefdatum: __/__/__	Beleefdheid en wensen met zou (willen, kunnen, mogen)	<i>thuiskomen, langsgaan bij</i>
B1.10	Dating Streefdatum: __/__/__	Beleefdheid en wensen: Zou + willen + graag/weleens	<i>verlangen naar, dromen over</i>
B1.11	Naar de bioscoop gaan Streefdatum: __/__/__	Voltooid tegenwoordige tijd met zijn	<i>zijn, acteren, aanraden</i>
B1.12	Naar het theater gaan Streefdatum: __/__/__	Modale werkwoorden - kunnen, moeten, mogen, willen, zullen	<i>aanmoedigen, uitvoeren, hoeven</i>
B1.13	de kunstgalerij Streefdatum: __/__/__	Waarschijnlijkheden en zekerheden uitdrukken - waarschijnlijk, misschien, zeker, vast	<i>fotograferen, tentoonstellen</i>
B1.14	Het organiseren van een langeafstandreis Streefdatum: __/__/__	Meervoudsvormen van zelfstandige naamwoorden	<i>afstappen, terugkeren naar</i>
B1.15	Vrije tijd en passies Streefdatum: __/__/__	Gebruik van bijvoeglijke naamwoorden	<i>tijd doorbrengen met, zich abonneren op</i>
B1.16	Masterchef: gevorderd koken Streefdatum: __/__/__	Vergelijkingen en nuancering met meer/minder/even	<i>kruiden, kneden</i>

B1.17 fijn dineren Streefdatum: __/__/__	Onbepaalde telwoorden: verscheidene, meerdere, enige)	<i>proosten, wijn combineren met</i>
B1.18 Anatomie Streefdatum: __/__/__	Voornaamwoorden in het Nederlands	<i>lijden aan, zich laten vaccineren</i>
B1.19 Zorgverzekering Streefdatum: __/__/__	Wederkerende voornaamwoorden: enkelvoudige- en zelf-vorm	<i>spreken, opzeggen, vergelijken</i>
B1.20 Bij de apotheek Streefdatum: __/__/__	Het bijwoord: er	<i>nemen, zich beter voelen, genezen</i>
B1.21 Een dieet volgen Streefdatum: __/__/__	Betrekkelijk voornaamwoord (waar + voorzetsel, wie)	<i>eten, bijkomen, ophouden met</i>
B1.22 Naar de spoedeisende hulp Streefdatum: __/__/__	Onbepaald voornaamwoord: Alle - Al - Allen - Allemaal	<i>komen, flauwvallen, zich verbranden</i>
B1.23 Bevallen Streefdatum: __/__/__	Aanwijzende voornaamwoorden: hetzelfde / dezelfde	<i>verzorgen, bevallen van</i>
B1.24 schoonheidsafpraak Streefdatum: __/__/__	Tegenstellende signaalwoorden: echter, daarentegen, desondanks, wel, toch, juist, eens	<i>laten knippen, zachte huid hebben</i>
B1.25 Welke school kiezen? Streefdatum: __/__/__	Voltooid verleden tijd: gestudeerd hebben / toegelaten zijn tot	<i>begrijpen, zich specialiseren in, twijfelen tussen</i>
B1.26 Een examen halen Streefdatum: __/__/__	Voltooid Voorwaardelijke Tijd: zouden zijn gegaan / zouden hebben gefocust op	<i>hebben, behalen, focussen op</i>
B1.27 Schrijf je cv Streefdatum: __/__/__	Gebruik van de voltooid verleden tijd met de onvoltooid verleden tijd	<i>doorverwijzen, aanbevelen</i>
B1.28 Vacature en sollicitatiegesprek Streefdatum: __/__/__	De voltooid verleden tijd in voorwaardelijke zinnen (als + had)	<i>doen, aannemen, verliezen van</i>
B1.29 Uw arbeidsovereenkomst Streefdatum: __/__/__	Verschil: zou + infinitief vs zou + voltooid deelwoord	<i>gaan, ontslag nemen, bespreken</i>
B1.30 Verlof en feestdagen Streefdatum: __/__/__	Voltooid verleden toekomstige tijd: zou(den) verlof aangevraagd hebben / zou(den) op reis geweest zijn	<i>besluiten, aankondigen</i>
B1.31 Huizenkijken en verhuizen Streefdatum: __/__/__	Voltooid tegenwoordige toekomstige tijd: zal getekend hebben / zal verhuisd zijn naar	<i>uitkijken op, verhuizen naar</i>
B1.32 huisdecoratie Streefdatum: __/__/__	had + kunnen / moeten / willen	<i>voorzien van, dienen tot</i>
B1.33 schoonmaakdiensten Streefdatum: __/__/__	Voltooid voorwaardelijke tijd: zou(den) gebruikt hebben / zou(den) gegaan zijn	<i>stofzuigen, opmaken</i>
B1.34 Inbraak Streefdatum: __/__/__	Gebiedende wijs (uitbreiding)	<i>luisteren, uitkijken voor, zich hoeden voor</i>

B1.35 Zorg inkopen aan huis Streefdatum: __/__/__	Modale werkwoorden: moeten/ kunnen/ mogen + + passief	<i>zeggen, waken over, zich ontfermen over</i>
B1.36 Dagelijkse financiën en belastingen Streefdatum: __/__/__	Onderschikkende voegwoorden: hoewel, ondanks dat, terwijl, wanneer, ...	<i>overhouden, ordenen op</i>
B1.37 burgerlijke staat Streefdatum: __/__/__	Passieve tijden: presens, imperfectum, perfectum, plusquamperfectum	<i>opgroeien, scheiden van</i>
B1.38 Leiderschap in het team Streefdatum: __/__/__	Vergelijkingen: even ... als, hoe ... hoe	<i>steunen op, rekenen op</i>
B1.39 Functietitels en bedrijfsstructuur Streefdatum: __/__/__	Gebruik van men	<i>benoemen tot, beschikken over</i>
B1.40 Pendelen Streefdatum: __/__/__	Nominalisering: beslissen, beslissing	<i>parkeren, opschieten</i>
B1.41 In het laboratorium Streefdatum: __/__/__	Beide, beiden & allebei	<i>uitkomen op, concluderen uit</i>
B1.42 Vergunningen en subsidies Streefdatum: __/__/__	Dubbele infinitief	<i>gelden, stemmen op</i>
B1.43 Onderhandelingen en verkoop Streefdatum: __/__/__	Verbonden en gereduceerde spraak: 'r / ie / 'm / 't	<i>adviseren, profiteren van</i>
B1.44 Duurzaamheid en milieu Streefdatum: __/__/__	Indirecte rede: verleden tijd	<i>strijden tegen, bijdragen aan</i>
B1.45 Op de conferentie Streefdatum: __/__/__	Structureren van zinnen: enerzijds ... anderzijds, niet alleen ... maar ook	<i>aanvangen met, kennismaken met</i>

B1.1 Formele en informele telefoongesprekken aannemen



- ☐ Neem een nieuwe klant telefonisch aan.
- ☐ Maak informele telefoontjes met vrienden en familie.
- ☐ Uitdrukkingen om te gebruiken tijdens het bellen.
- ☐ Beheers telefoon gerelateerde woordenschat.

De receptionist

Een bericht achterlaten

Het gesprek doorschakelen

In de wacht zetten

Kunnen spreken?

Terugbellen

Beantwoorden

Antwoorden op

Opnemen

Bereikbaar

Beschikbaar

Informeren naar

Vragen naar

Vragen om

Verwijzen naar

Ingaan op

Verwittigen van

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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**.



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

1-b 2-b

2. Grammatica: Zinsbouw: hoofdzin en vraagzin

In het Nederlands komt de tijd vaak aan het begin van de zin, terwijl de manier of plaats minder vaak vooraan staat.



Type zin	Structuur	Voorbeeld
Hoofdzin	Onderwerp + Finiete verbum + Rest	Ik verbind u door met de manager.
Hoofdzin met inversie	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp.
Open vraag	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest	Waarom neemt zij haar telefoon niet op?
Gesloten vraag	Finiete verbum + Onderwerp + Rest	Heb je even tijd om iets te bespreken?

De standaardvolgorde voor de rest van de zin is: **Tijd – Manier – Plaats (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

Bij inversie en vragen staat de persoonsvorm vóór het onderwerp.

- Morgen _____ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb.
a. belt b. bel c. bel ik d. ik bel
- Waarom _____ u de telefoon niet op?
a. u neemt b. neemt c. nemen d. neemt u

1. bel 2. neemt

2. Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



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

- Julie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

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

3. Corrigeer de fout

- Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

- Waarom jij neemt de telefoon niet op?

Waarom neem jij de telefoon niet op?

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

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Nieuwe telefonische bereikbaarheid bij adviesbureau (QR: Audio)

Vul de lege plekken in: 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.

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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

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

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐



4. Kies de juiste oplossing

- Kunt u mij even _____ als de manager weer beschikbaar is?
a. verwittigt b. verwittig c. verwittigen d. verwittigde
- Morgen _____ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd.
a. verwittig b. verwittigen c. verwittigde d. verwittigt
- Waarop _____ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist?
a. gaan b. gaat c. ga d. ging

1. verwittigen 2. verwittigen 3. gaat

5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)



Nieuwe klant belt over offerte

- Sanne** *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*
- Meneer De Vries (klant):** *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*
- Sanne** *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.*
- Meneer De Vries (klant):** *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*
- Sanne** *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?*

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (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?



- 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?
- 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. Schrijven: E-mail (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)



Schrijf een passende reactie: *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?*

Belangrijke werkwoorden	ingaan (<i>ingaan</i>) Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)	Verwittigen (<i>verwittigen</i>) Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
ik	ga in	verwittig
jij	gaat in	verwittigt
je		
hij	gaat in	verwittigt
zij		
ze		
het		
wij	gaan in	verwittigen
we		
jullie	gaan in	verwittigen
zij	gaan in	verwittigen
ze		



B1.2 E-mails en brieven schrijven

- ☐ Leer vocabulaire over e-mails en brieven
- ☐ Schrijf duidelijke en professionele berichten voor formele en informele situaties

De zender	Beantwoorden (aan)
De ontvanger	Verwerken in
Het onderwerp	Betrekken bij
De boodschap	Opmaken uit
het e-mailadres	Uitkijken naar
sturen (aan/naar)	Alvast bedankt
op prijs stellen	Met vriendelijke groeten
Reageren (op)	Beste
Bedanken (voor)	In bijlage
Terugkomen op	Toevoegen (aan)
Terugkomen van	Doorsturen
Verzoeken om	

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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.



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. Grammatica: Samengestelde zin: Hoofdzin + Bijzin

Een bijzin begint met een voegwoord (omdat, nadat, terwijl) en plaatst de persoonsvorm en andere werkwoorden aan het einde van de zin.

1. A) Hoofdzin + bijzin
2. B) Bijzin, + hoofdzin met inversie

Voegwoord	A) Hoofdzin + bijzin	B) Bijzin, + hoofdzin met inversie
Omdat	Ik mail u omdat ik een vraag heb.	Omdat ik een vraag heb, mail ik u.
Terwijl	Hij belt u terwijl hij de mail leest.	Terwijl hij de mail leest, belt hij u.
Voordat	Check dit voordat u het doorstuurt.	Voordat u het doorstuurt, checkt u dit goed.
Zodra	Ik reageer zodra ik uw mail verwerk.	Zodra ik uw mail verwerk, reageer ik.
Nadat	Ik bel u nadat ik de brief stuur.	Nadat ik de brief stuur, bel ik u.

Bij meerdere werkwoorden staan ze samen achteraan: ... zal sturen. (vb. Zodra ik de gegevens naar de receptionist zal sturen, bel ik u terug.)

De komma scheidt de werkwoorden: ... weet, bel ik. (vb. Zodra ik meer weet, bel ik u direct terug.)

1. _____ ik een vraag heb over de bijlage, stuur ik u een extra e-mail.
 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.
 a. controleer b. controleren c. controleert d. u controleert

1. Omdat 2. controleert

2. Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



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

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

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

3. Corrigeer de fout

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

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

 Zodra ik de bijlage heb, stuur ik het door.

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

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.



- 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. Interne mail: veilig omgaan met e-mail en bijlagen (QR: Audio)



Vul de lege plekken in: 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.

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

3. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar



- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. | ☐ | ☐ |

4. Kies de juiste oplossing

1. Omdat u mij gisteren de adresgegevens _____, heb ik de brief kunnen versturen.
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.
a. heb doorstuur b. ben doorgestuurd c. heeft doorgestuurd
d. heb doorgestuurd
3. Terwijl u de bijlage opent, _____ ik uw vorige bericht al _____.
a. heb / beantwoord b. ben / beantwoord c. heb / beantwoordt
d. heeft / beantwoord

1. heeft gegeven 2. heb doorgestuurd 3. heb / beantwoord

5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)



E-mail over verplaatste afspraak

- Sanne** *Mark, ik moet even terugkomen op de afspraak met Bouwgroep De Wit van donderdag - ik haal die trein niet.*
- (projectleider):** *Oké. Stuur je ze een e-mail? Zet een duidelijk onderwerp, en noem meteen een paar nieuwe datums en tijden.*
- Sanne** *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.*
- (projectleider):** *Klinkt goed. Voeg de nieuwe agenda-uitnodiging als bijlage toe en zet er 'Alvast bedankt' bij - sluit af met 'Met vriendelijke groeten'.*
- Mark (collega):** *Doe ik. Ik stuur het naar zijn e-mailadres en zet onze zendergegevens in de handtekening, dan kan de ontvanger me direct bereiken.*

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (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



Schrijf een passende reactie: *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?*

Belangrijke werkwoorden	Geven (<i>geven</i>) Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)	Doorsturen (<i>doorsturen</i>) Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)	Beantwoorden (<i>beantwoorden</i>) Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)
ik	heb gegeven	heb doorgestuurd	heb beantwoord
jij	hebt gegeven	hebt doorgestuurd	hebt beantwoord
je			
hij	heeft gegeven	heeft doorgestuurd	heeft beantwoord
zij			
ze			
het			
wij	hebben gegeven	hebben doorgestuurd	hebben beantwoord
we			
jullie	hebben gegeven	hebben doorgestuurd	hebben beantwoord
zij	hebben gegeven	hebben doorgestuurd	hebben beantwoord
ze			

B1.3 Emoties uiten op het werk



- ☐ Conflicten op het werk professioneel aanpakken
- ☐ Druk je welzijn en onwelzijn uit in een professionele context

Eenzaam

Dankbaar

Beleefd

Onbeleefd

Overdreven

Het gevoel

Zich schamen

Zich schamen over

Zich ergeren (aan)

Zich schikken in

Zich neerleggen bij

Balen van

Boos zijn op/over

Huilen om

Teleurgesteld

Aankijken tegen

Merken (van)

Zeuren

Smeken om

Schelden op

Bezwijken onder

Lijden onder

Omgaan met

Voor lief nemen

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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* collega's 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**.



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

1-d 2-c

2. Grammatica: Basis woordvolgorde: Onderwerp en werkwoord

Basisregels voor de juiste volgorde van woorden in een zin, zoals onderwerp, persoonsvorm en 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	Structuur	Voorbeeld
Hoofdzin	Onderwerp + Vervoegd Werkwoord + Infinitief	Ik ben boos over het besluit.
Inversie	Extra (tijd/plaats) + Vervoegd Werkwoord + Onderwerp	Nu voel ik me erg eenzaam.
Bijzin	Conjuncties die geen M.E.O.W.D. zijn	Hij huilt want hij is boos.
Bijzin: Indirecte rede (of/dat)	[Hoofdzin] + dat/of + Onderwerp + Vervoegd Werkwoord	Ik vraag of u meewerkt.
Bijzin: Relatieve zin (die/dat)	[Hoofdzin] + dat/die + Onderwerp + Vervoegd Werkwoord	De man die ik zag.

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.
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.
a. was b. ik was c. ben d. was ik

1. *iedereen is* 2. *was ik*

2. Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



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

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

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

3. Corrigeer de fout

1. Mijn manager zei dat is hij niet tevreden.

Mijn manager zei dat hij niet tevreden is.

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

Ik voel me gestrest, want ik moet morgen presenteren.

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

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- | | |
|------------------------|--|
| 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. Interne memo: emoties en irritaties op de werkvloer (QR: Audio)

Vul de lege plekken in: 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.

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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

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

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |



4. Kies de juiste oplossing

- Ik _____ dat ik gisteren zo onbeleefd was in het teamoverleg.
a. schaam b. schaamt me c. schaam mij d. schaam me
- Ik vraag of je je _____ over die harde opmerking tegen onze collega.
a. schaam b. schaamt je c. schaam je d. schaamt
- Hij _____ tegen de klant, maar daarna biedt hij direct zijn excuses aan.
a. scheldde b. scheld c. schelden d. scheldt

1. schaam me 2. schaamt 3. scheldt

5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)



Gesprek na scherpe e-mail

- Sanne** *Omar, heb je even? Ik merk dat de sfeer sinds jouw mail van gisteren gespannen is.*
- (teamleider):** *Ja, ik baal ervan. Ik was boos over de planning en ik heb onbeleefd gereageerd — daar schaam ik me voor.*
- Sanne** *Dank je dat je dat zegt. Het kwam inderdaad overdreven hard over, en ik zag dat Anouk er echt onder lijdt.*
- (teamleider):** *Ik erger me aan het constante heen-en-weer, maar ik wil niet schelden op collega's. Ik wil het netjes oplossen.*
- Omar** *Zullen we straks samen met Anouk praten, rustig uitleggen hoe jij je voelde en afspreken hoe we hiermee omgaan?*
- (medewerker):**

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)

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



- 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?
-
- 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. Schrijven: E-mail (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



Schrijf een passende reactie: *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?*

Belangrijke werkwoorden	Zich schamen (<i>zich schamen</i>)	schelden (<i>schelden</i>)
	Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)	Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
ik	schaam me	scheld
jij	schaam je	scheldt
je		
hij	schaamt zich	scheldt
zij		
ze		
het		
wij	schamen ons	schelden
we		
jullie	schamen jullie	schelden
zij	schamen zich	schelden
ze		

B1.4 Pakketten verzenden en retourneren



- ☐ Een klacht indienen of aanspraak maken op garantie voor een product
- ☐ Vraag om bezorg- of traceerinformatie over een pakket
- ☐ Plaats een bestelling online, retourneer of ruil een beschadigd of ongewenst artikel

De bezorger	Terugsturen
De pakketdienst	De terugbetaling aanvragen
De klantenservice	Afgeven aan
De levertijd	Plakken op
Het volgnummer	Wachten op
Het defect	Aandacht besteden aan
De beschadiging	Verantwoordelijkheid nemen voor
Het pakket volgen met	Klagen over
Ontvangen	(On)tevreden zijn met/over
Bezorgen	Een klacht indienen bij
Verzenden naar	

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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**.



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. Grammatica: Verbindingswoorden: Daardoor, toch en ondanks

Gebruik handige signaalwoorden zoals *daardoor*, *echter*, *dankzij* of *waaraan* om zinnen logisch te verbinden.



Woord	Voorbeeld
Dankzij	Dankzij de track & trace weet ik alles.
Door	Door een defect is het product kapot.
Ondanks	Ondanks de vertraging kwam het pakket aan.
Daardoor	Het was druk, daardoor duurde het langer.
Toch	Ik was thuis, toch kreeg ik niets.
Echter	De levertijd was kort, echter niets ontvangen.
Voortaan	Ik bestel voortaan alleen nog bij u.
Daarvoor	Ik heb daarvoor al een klacht ingediend.

Gebruik door voor negatieve situaties en dankzij voor positieve.

Let op: Ondanks krijgt nooit 'dat' erachter in correct Nederlands.

- Er was een defect aan het apparaat, _____ werkte het niet meer.
a. daardoor b. toch c. ondanks d. dankzij
- _____ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen.
a. Ondanks b. Daardoor c. Door d. Ondanks dat

1. daardoor 2. Ondanks

2. Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



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

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

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

3. Corrigeer de fout

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

Ondanks de kapotte doos heb ik het pakket teruggestuurd.

- Het was druk, daardoor dat duurde het langer.

Het was druk, daardoor duurde het langer.

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

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.



- | | |
|-------------------|---|
| 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. Servicebericht: vertraging en retouren bij drukte (QR: Audio)



Vul de lege plekken in: 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.

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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar



- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. | ☐ | ☐ |

4. Kies de juiste oplossing

- Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor _____ ik vandaag bij de klantenservice.
a. klagen b. klaagt c. klaag d. klaagde
- Ondanks de beschadiging _____ ik het pakket nog dezelfde dag terug.
a. stuurde b. stuurt c. sturen d. stuur
- Ik was gisteren thuis, toch _____ de bezorger dat niemand opendeed.
a. klaagden b. klagen c. klaag d. klaagt

1. klaag 2. stuur 3. klaagt

5. Rollenspel - dialogen (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.

Klantenservice (medewerker): Dat is vervelend om te horen. Kunt u het volgnummer doorgeven? Dan kijk ik welke pakketdienst heeft bezorgd en wanneer.

Nadia (klant): Ja, het is NL4837-219. En ik ben eerlijk gezegd niet tevreden, want de doos had een duidelijke beschadiging aan de zijkant.

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.

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.

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)



Daardoor kan ik het product niet gebruiken. / Ondanks dat ik op tijd besteld heb, heb ik het nog niet ontvangen. / Kunt u het volgnummer controleren en aangeven wat de levertijd nu is?

- Je hebt iets online besteld, de levertijd is verstreken en je hebt het nog niet ontvangen. Wat zeg je tegen de klantenservice en welke informatie geef je?

- Je ontvangt een pakket, maar het product is beschadigd of defect. Hoe maak je een klacht en wat vraag je de webshop te regelen?

7. Schrijven: E-mail (QR: A1+)

Beste meneer De Vries,
Bedankt voor uw bericht. We zien dat uw bestelling (blender ProMix) gisteren is **bezorgd**. U schreef dat de doos bij aankomst een **beschadiging** had en dat het apparaat een **defect** lijkt te hebben.
Wilt u ons het **volgnummer** en twee foto's van de schade sturen? Dan kan onze **klantenservice** een oplossing regelen. U kunt kiezen voor omruilen of **terugsturen** met **terugbetaling**. Zodra we uw reactie hebben, laten we weten wat de **levertijd** van een nieuw exemplaar is.
Met vriendelijke groet,
Sanne Jansen
Klantenservice KeukenOnline



Schrijf een passende reactie: *Ik ben ontevreden, omdat... / Ondanks dat ik het pakket direct heb gecontroleerd, ... / Kunt u mij laten weten hoe ik het product kan terugsturen en wat ik daarna kan verwachten?*

Belangrijke werkwoorden	Terugsturen (<i>terugsturen</i>)	Klagen over (<i>klagen over</i>)
	Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)	Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
ik	stuur terug	klaag
jij	stuurt terug	klaagt
je		
hij	stuurt terug	klaagt
zij		
ze		
het		
wij	sturen terug	klagen
we		
jullie	sturen terug	klagen
zij	sturen terug	klagen
ze		