Neerlandés B1

Un curso completo de neerlandés para la comunicación cotidiana y profesional.



www.colanguage.com/es

Copyright © 2026 coLanguage
Published by coLanguage - https://www.colanguage.com/es
Equipo editorial: equipo académico y pedagógico de coLanguage
Reseña académica: Universidades asociadas y profesores colaboradores

ISBN: 979-13-88475-01-6
Título: Aprender neerlandés B1 intermedio. Curso estructurado con app, audio y vídeo
Subtítulo: Aprender neerlandés B1. Para uso en clase, con diálogos, ejercicios, audio, video y gramática. Ideal para NT2 and CNaVT.

Este libro está publicado por Edutalent S.L.
Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19
46024 València, España
NIF. B40622912

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación ni transmitida de ninguna forma ni por ningún medio sin el permiso previo por escrito del editor, excepto para uso educativo por parte de centros escolares y docentes previa solicitud.

Audio, vídeo, ejercicios de pronunciación y actividades interactivas están disponibles en la aplicación coLanguage.

https://app.colanguage.com/es/neerlandes

Escuelas y profesores pueden contactarnos para impresión masiva y traducciones a varios idiomas.

Contacto: support@colanguage.com

Agradecimientos

Este curso fue probado en aulas reales con más de 300 estudiantes.

Agradecemos sinceramente a las organizaciones e instituciones que brindaron apoyo, experiencia y programas de intercambio:

Socios estratégicos:

- [ES] Marina de Empresas (asociado a la University of Valencia and UPV): Apoyo logístico y estratégico
- [DE] Universidad de Siegen: Didáctica y pruebas pedagógicas

Programas de intercambio (pedagogía):

- Artevelde University of Applied Sciences
- HOGENT
- Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia

Programas de intercambio (TI y desarrollo de aplicaciones):

- [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

Este libro se ajusta a las directrices lingüísticas establecidas por: Nederlandse Taalunie.

Estos programas de cooperación fueron posibles gracias al apoyo financiero de la Unión Europea.

Queremos agradecer a todos los docentes que contribuyeron al desarrollo de este libro por su dedicación y colaboración.

¿Qué lograrás con este curso?

Aprenderás a hablar, comprender, leer y escribir en situaciones cotidianas, profesionales y sociales.

Este libro es adecuado para estudio independiente (con la app) o para usar con un profesor.

- Usa vocabulario práctico para la vida diaria y el trabajo
- Comprender el lenguaje hablado y escrito
- Escribe correos electrónicos, mensajes y textos profesionales breves
- Prepárate para exámenes oficiales como NT2, Inburgeringsexamen, CNaVT

¿Para quién es este libro?

Este libro está diseñado para profesionales adultos que buscan estructura y un progreso rápido.

Cada lección sigue una estructura clara:

1. Vocabulario y frases útiles
2. Diálogos y situaciones cotidianas
3. Explicaciones claras de gramática
4. Ejercicios guiados con práctica paso a paso
5. Lectura, comprensión auditiva, expresión oral y escritura

Al final del libro se incluye un vocabulario completo y una lista de conjugaciones verbales como referencia.

Autoevaluación - Nivel B1

- **Comprensión auditiva:** Puedo entender las ideas principales en un habla clara sobre temas familiares y seguir programas de TV/radio cuando se hablan claramente.
- **Leyendo:** Puedo entender textos cotidianos y cartas personales sobre acontecimientos y sentimientos.
- **Interacción oral:** Puedo manejar situaciones comunes mientras viajo y hablar de temas familiares de forma espontánea.
- **Producción oral:** Puedo describir experiencias, sueños y planes, dar razones y contar historias.
- **Escritura:** Puedo escribir textos conectados sobre temas familiares y cartas personales sobre experiencias.

Cómo usar la aplicación coLanguage (audio + autoevaluaciones)

Escanea el código QR en cada lección para acceder a audio, vídeo, pruebas, entrenamiento de pronunciación y ejercicios interactivos.

App:

https://app.colanguage.com/es/neerlandes/plan-de-curso/b1

¿Cómo utilizar este curso como docente?

Este curso ofrece un programa completo, alineado con el MCER, de aproximadamente 60–80 horas de enseñanza. Diseñado para profesores con poco tiempo, las lecciones están listas para usar y requieren una preparación mínima.

Cada capítulo incluye:

- Desarrollo de vocabulario estructurado
- Práctica comunicativa basada en situaciones para contextos cotidianos y profesionales
- Práctica guiada de gramática
- Tareas integradas de lectura, escucha, expresión oral y escritura

Material visual de apoyo docente para uso en línea y en aula

Escanea el código QR de cada lección para acceder a los materiales digitales que apoyan la enseñanza presencial:

- Audio, pronunciación y material de vídeo
- Ejercicios extra de gramática y actividades de expresión oral
- Imágenes y apoyo visual para la práctica de expresión oral contextual
- Copiar hojas de trabajo a Google Docs u otras herramientas similares para practicar la escritura en tiempo real

Gestionar grupos, tareas y preparación de lecciones

Utiliza nuestro portal de gestión escolar para organizar y apoyar a tus alumnos:

- Monitorizar el progreso del alumno, los desafíos y los resultados de corrección
- Enviar deberes y materiales de preparación de las clases (con traducciones) a los grupos

Más información sobre herramientas digitales: https://www.colanguage.com/es/ensenar-con-nosotros

Evaluación y valoración - Nivel B1

- **Rango:** Tiene vocabulario suficiente para comunicarse básicamente sobre temas familiares con cierta vacilación
- **Precisión:** Utiliza patrones comunes con precisión en situaciones predecibles
- **Fluidez:** Puede mantener un discurso comprensible a pesar de pausas evidentes.
- **Interacción:** Puede manejar conversaciones sencillas sobre temas conocidos
- **Coherencia:** Enlaza elementos simples en secuencias conectadas

Objetivos del currículo

#	Situación	Enfoque gramatical	Verbos clave
B1.1	**Formele en informele telefoongesprekken aannemen** Fecha objetivo: __/__/____	Sintaxis de la oración: oración principal y oración interrogativa	*ingaan, verwittigen*
B1.2	**E-mails en brieven schrijven** Fecha objetivo: __/__/____	Oración compuesta: Hoofdzin + Bijzin	*geven, doorsturen, beantwoorden*
B1.3	**Emoties uiten op het werk** Fecha objetivo: __/__/____	Orden básico de las palabras: SujetO y verbO	*zich schamen, schelden*
B1.4	**Pakketten verzenden en retourneren** Fecha objetivo: __/__/____	Palabras de conexión: Daardoor, toch y ondanks	*terugsturen, klagen over*
B1.5	**Verstuur een projectvoorstel** Fecha objetivo: __/__/____	El uso de "wel"	*zien, analyseren, voorstellen*
B1.6	**Muziek en podcasts** Fecha objetivo: __/__/____	Verbos separables	*opzoeken, doorspoelen*
B1.7	**Datapakketten en internet** Fecha objetivo: __/__/____	Zitten / Staan / Lopen + te + infinitief	*weten, installeren, inloggen*
B1.8	**Nieuws en media** Fecha objetivo: __/__/____	Verbos con preposición fija	*voorspellen, verdwijnen*
B1.9	**Familie evenementen en vieringen** Fecha objetivo: __/__/____	Cortesía y deseos con zou (willen, kunnen, mogen)	*thuiskomen, langsgaan bij*
B1.10	**Dating** Fecha objetivo: __/__/____	Cortesía y deseos: Zou + willen + graag/weleens	*verlangen naar, dromen over*
B1.11	**Naar de bioscoop gaan** Fecha objetivo: __/__/____	Pretérito perfecto con zijn	*zijn, acteren, aanraden*
B1.12	**Naar het theater gaan** Fecha objetivo: __/__/____	Verbos modales - kunnen, moeten, mogen, willen, zullen	*aanmoedigen, uitvoeren, hoeven*
B1.13	**De kunstgalerij** Fecha objetivo: __/__/____	Expresar probabilidades y certezas - waarschijnlijk, misschien, zeker, vast	*fotograferen, tentoonstellen*
B1.14	**Het organiseren van een langeafstandreis** Fecha objetivo: __/__/____	Formas plurales de los sustantivos	*afstappen, terugkeren naar*
B1.15	**Vrije tijd en passies** Fecha objetivo: __/__/____	Uso de los adjetivos	*tijd doorbrengen met, zich abonneren op*
B1.16	**Masterchef: gevorderd koken** Fecha objetivo: __/__/____	Comparaciones y matices con meer/minder/even	*kruiden, kneden*

B1.17 Fijn dineren Fecha objetivo: __/__/____	Determinantes indefinidos: varios, varios, algunos	*proosten, wijn combineren met*
B1.18 Anatomie Fecha objetivo: __/__/____	Pronombres	*lijden aan, zich laten vaccineren*
B1.19 Zorgverzekering Fecha objetivo: __/__/____	Pronombres reflexivos: forma simple y forma -self	*spreken, opzeggen, vergelijken*
B1.20 Bij de apotheek Fecha objetivo: __/__/____	El adverbio: er	*nemen, zich beter voelen, genezen*
B1.21 Een dieet volgen Fecha objetivo: __/__/____	Pronombre relativo (waar + preposición, wie)	*eten, bijkomen, ophouden met*
B1.22 Naar de spoedeisende hulp Fecha objetivo: __/__/____	Pronombre indefinido: Alle - Al - Allen - Allemaal	*komen, flauwvallen, zich verbranden*
B1.23 Bevallen Fecha objetivo: __/__/____	Los demostrativos: hetzelfde / dezelfde	*verzorgen, bevallen van*
B1.24 Schoonheidsafspraak Fecha objetivo: __/__/____	Palabras señaladoras de contraste: sin embargo, en cambio, a pesar de ello, sí, aún así, precisamente, una vez	*laten knippen, zachte huid hebben*
B1.25 Welke school kiezen? Fecha objetivo: __/__/____	Pretérito perfecto compuesto: gestudeerd hebben / toegelaten zijn tot	*begrijpen, zich specialiseren in, twijfelen tussen*
B1.26 Een examen halen Fecha objetivo: __/__/____	Pasado Condicional Compuesto: zouden zijn gegaan / zouden hebben gefocust op	*hebben, behalen, focussen op*
B1.27 Schrijf je cv Fecha objetivo: __/__/____	Uso del pretérito perfecto compuesto con el pretérito imperfecto	*doorverwijzen, aanbevelen*
B1.28 Vacature en sollicitatiegesprek Fecha objetivo: __/__/____	El pretérito perfecto compuesto en oraciones condicionales (als + had)	*doen, aannemen, verliezen van*
B1.29 Uw arbeidsovereenkomst Fecha objetivo: __/__/____	Diferencia: zou + infinitivo vs zou + participio perfecto	*gaan, ontslag nemen, bespreken*
B1.30 Verlof en feestdagen Fecha objetivo: __/__/____	Pretérmino compuesto del condicional: zou(den) verlof aangevraagd hebben / zou(den) op reis geweest zijn	*besluiten, aankondigen*
B1.31 Huizenkijken en verhuizen Fecha objetivo: __/__/____	Futuro perfecto: zal getekend hebben / zal verhuisd zijn naar	*uitkijken op, verhuizen naar*
B1.32 Huisdecoratie Fecha objetivo: __/__/____	Had + kunnen / moeten / willen	*voorzien van, dienen tot*
B1.33 Schoonmaakdiensten Fecha objetivo: __/__/____	Condicional compuesto: zou(den) gebruikt hebben / zou(den) gegaan zijn	*stofzuigen, opmaken*
B1.34 Inbraak Fecha objetivo: __/__/____	Imperativo (ampliación)	*luisteren, uitkijken voor, zich hoeden voor*

B1.35 Zorg inkopen aan huis Fecha objetivo: __/__/____	Verbos modales: moeten/ kunnen/ mogen + pasiva	*zeggen, waken over, zich ontfermen over*
B1.36 Dagelijkse financiën en belastingen Fecha objetivo: __/__/____	Conjunciones subordinadas: aunque, a pesar de que, mientras, cuando, ...	*overhouden, ordenen op*
B1.37 Burgerlijke staat Fecha objetivo: __/__/____	Tiempos pasivos: presens, imperfectum, perfectum, plusquamperfectum	*opgroeien, scheiden van*
B1.38 Leiderschap in het team Fecha objetivo: __/__/____	Comparaciones: even ... als, hoe ... hoe	*steunen op, rekenen op*
B1.39 Functietitels en bedrijfsstructuur Fecha objetivo: __/__/____	Uso de men	*benoemen tot, beschikken over*
B1.40 Pendelen Fecha objetivo: __/__/____	La nominalización: beslissen, beslissing	*parkeren, opschieten*
B1.41 In het laboratorium Fecha objetivo: __/__/____	Ambos, a ambos y los dos	*uitkomen op, concluderen uit*
B1.42 Vergunningen en subsidies Fecha objetivo: __/__/____	Infinitivo doble	*gelden, stemmen op*
B1.43 Onderhandelingen en verkoop Fecha objetivo: __/__/____	Consonantes y habla reducida: 'r / ie / 'm / 't	*adviseren, profiteren van*
B1.44 Duurzaamheid en milieu Fecha objetivo: __/__/____	Estilo indirecto: pasado	*strijden tegen, bijdragen aan*
B1.45 Op de conferentie Fecha objetivo: __/__/____	Estructuración de oraciones: anderzijds ... anderzijds, niet alleen ... maar ook	*aanvangen met, kennismaken met*

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	*(El recepcionista)*	**Opnemen**	*(Descoger)*
Een bericht achterlaten	*(Dejar un mensaje)*	**Informeren naar**	*(Informarse sobre)*
Het gesprek doorschakelen	*(Desviar la llamada)*	**Vragen naar**	*(Preguntar por)*
In de wacht zetten	*(Poner en espera)*	**Vragen om**	*(Pedir)*
Terugbellen	*(Devolver la llamada)*	**Antwoorden op**	*(Responder a)*
Beschikbaar	*(Disponible)*	**Verwijzen naar**	*(Remitir a)*
Bereikbaar	*(Localizable)*	**Ingaan op**	*(Atender)*
Kunnen spreken?	*(¿Puedo hablar?)*	**Verwittigen van**	*(Avisar de)*
Beantwoorden	*(Contestar)*		

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto.

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**.

*Hoy en día casi todo el mundo tiene un **teléfono móvil**, pero antes mucha gente era escéptica. Algunos **usuarios del teléfono** oyen su aparato demasiado tarde y entonces reciben un **sms** o un mensajito de app preguntando dónde están. Otros dicen que en casa siempre están localizables, así que no consideran necesario llamar cuando están fuera. A veces alguien ve que se ha perdido una llamada y decide **devolver la llamada** de inmediato.*

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

1-c 2-c

2. Gramática: Estructura de la oración: oración principal y oración interrogativa

En neerlandés, el complemento de tiempo suele ir al principio de la frase, mientras que el de modo o lugar va menos a menudo al inicio.

Type zin ***(Tipo de frase)***	**Structuur** ***(Estructura)***	**Voorbeeld** ***(Ejemplo)***
Hoofdzin *(Oración principal)*	Onderwerp + Finiete verbum + Rest *(Sujeto + verbo conjugado + resto)*	Ik verbind u door met de manager. *(Le paso con el gerente.)*
Hoofdzin met inversie *(Oración principal con inversión)*	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest *(Resto = elemento de inversión + verbo conjugado + sujeto + resto)*	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. *(Mañana te envío la información por WhatsApp.)*
Open vraag *(Pregunta abierta)*	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest *(Palabra interrogativa + verbo conjugado + sujeto + resto)*	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? *(¿Por qué no contesta al teléfono?)*
Gesloten vraag *(Pregunta cerrada)*	Finiete verbum + Onderwerp + Rest *(Verbo conjugado + sujeto + resto)*	Heb je even tijd om iets te bespreken? *(¿Tienes un momento para hablar de algo?)*

El orden estándar para el resto de la frase es: **Tiempo – Modo – Lugar (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).
En la inversión y en las preguntas, el verbo conjugado va antes del sujeto.

1. Morgen _____ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. *(Mañana le llamo de vuelta en cuanto haya hablado con el gerente.)*
   a. belt b. bel c. bel ik d. ik bel
2. Waarom _____ u de telefoon niet op? *(¿Por qué no contesta el teléfono?)*
   a. u neemt b. neemt c. nemen d. neemt u

***1**. bel **2**. neemt*

2. Reescribe las frases (QR: IA+)

1. (Stuur) Je stuurt de factuur vandaag per e-mail naar de klant.
   _____
   (¿Envías hoy por correo electrónico la factura al cliente?)
2. Jullie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.
   _____
   (¿Tenéis mañana tiempo para una reunión en la oficina?)
3. (Wanneer) Zij belt haar collega vanmiddag vanuit huis.
   _____
   (¿Cuándo llama ella a su colega?)

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

3. Corrige el error

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

   _____

   Mañana llamaré de vuelta al nuevo cliente.
2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

   _____

   ¿Por qué no contestas el teléfono?

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

3. Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

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. Nueva disponibilidad telefónica en la consultora

Rellena los huecos: 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.

A partir del 1 de junio, nuestra consultora utiliza un nuevo sistema telefónico. El recepcionista atiende el teléfono y le ayuda más rápido con sus preguntas. Si es un cliente nuevo, primero le preguntará por el tema de su llamada y por su disponibilidad. Si el colega adecuado está disponible, la llamada se transfiere directamente.

Si el colega está en una reunión, lo pondremos brevemente en espera o puede dejar un mensaje. Le devolveremos la llamada el mismo día laborable. Si quiere que revisemos una oferta anterior, tenga a mano su número de expediente. En asuntos urgentes, avisamos al responsable de inmediato.

(1) receptionist, (2) informeert, (3) bereikbaarheid, (4) beschikbaar, (5) doorgeschakeld, (6) bericht, (7) terugbeld, (8) in gaan, (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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta.

	Verdadero	**Falso**
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. Elige la solución correcta

1. Kunt u mij even _____ als de manager weer beschikbaar is? *(¿Podría avisarme un momento cuando el gerente vuelva a estar disponible?)*

   a. verwittigt *b. verwittig* *c. verwittigen* *d. verwittigde*

2. Morgen _____ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Mañana avisaremos a todos los clientes de que la cita se confirma por teléfono.)*

   a. verwittig *b. verwittigen* *c. verwittigde* *d. verwittigt*

3. Waarop _____ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(¿En qué va a profundizar exactamente si lo pongo en contacto con la recepcionista?)*

   a. gaan *b. gaat* *c. ga* *d. ging*

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

5. Juego de rol - diálogos

Nieuwe klant belt over offerte

Sanne (receptionist): *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*
(Buenas tardes, Innovatek, habla Sanne. ¿En qué puedo ayudarle?)

Meneer De Vries (klant): *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*
(Buenas tardes, habla De Vries de De Vries Bouw. Me gustaría hablar con alguien sobre un presupuesto, ¿está disponible el jefe de proyecto?)

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.* *(Lo compruebo por usted, un momento por favor. Le pongo brevemente en espera… Gracias. En este momento no está localizable; puedo transferir la llamada a su colega o dejar un mensaje.)*
Meneer De Vries (klant):	*Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.* *(Deje un mensaje. ¿Puede pedirle que me devuelva la llamada hoy? Es sobre la planificación y el plazo de entrega.)*
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?* *(Por supuesto. Anoto que quiere que le devuelvan la llamada hoy y que se trata de la planificación y el plazo de entrega. ¿En qué número es mejor localizarle, y le aviso de que es urgente?)*

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

_____

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

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

Hoi,

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

Groet,
Sanne (receptie)



Escribe una respuesta adecuada: *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?*

_____

_____

_____

Verbos importantes	**Ingaan** *(entrar)* Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)	**Verwittigen** *(avisar)* Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
ik	ga in	verwittig
jij/je	gaat in	verwittigt
hij/zij/ze/het	gaat in	verwittigt
wij/we	gaan in	verwittigen
jullie	gaan in	verwittigen
zij/ze	gaan in	verwittigen

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	*(El remitente)*	**Reageren (op)**	*(responder (a))*
De ontvanger	*(El destinatario)*	**Beantwoorden (aan)**	*(contestar (a))*
Het onderwerp	*(El asunto)*	**Bedanken (voor)**	*(agradecer (por))*
De boodschap	*(El mensaje)*	**Verzoeken om**	*(solicitar (algo))*
het e-mailadres	*(la dirección de correo electrónico)*	**Terugkomen op**	*(volver a tratar (algo))*
In bijlage	*(Adjunto)*	**Terugkomen van**	*(recuperarse de / volver de)*
Alvast bedankt	*(Gracias de antemano)*	**Op prijs stellen**	*(Apreciar)*
Met vriendelijke groeten	*(Un cordial saludo)*	**Verwerken in**	*(procesar en / incorporar en)*
Beste	*(Estimado/a)*	**Betrekken bij**	*(involucrar en)*
sturen (aan/naar)	*(enviar (a))*	**Opmaken uit**	*(deducir de)*
Toevoegen (aan)	*(añadir (a))*	**Uitkijken naar**	*(esperar con interés / esperar)*
Doorsturen	*(reenviar)*		

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto.

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.

*Los correos de phishing hoy en día son más difíciles de reconocer, porque ya casi no tienen faltas de ortografía. Los delincuentes suelen usar un lenguaje imperativo para que usted haga clic rápidamente en un **enlace** sin pensarlo. Por eso, compruebe siempre el **remitente** y vaya directamente al **sitio web oficial**. No escanee un **código QR** de un correo electrónico. Nunca comparta **datos personales** por correo electrónico, porque un banco nunca lo pide.*

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. Gramática: Oración compuesta: Hoofdzin + Bijzin

Una oración subordinada empieza con una conjunción (omdat, nadat, terwijl) y coloca el verbo conjugado y los demás verbos al final de la frase.

1. A) Oración principal + oración subordinada
2. B) Oración subordinada, + oración principal con inversión

Voegwoord *(Conjunción)*	**A) Hoofdzin + bijzin** *(A) Oración principal + oración subordinada)*	**B) Bijzin, + hoofdzin met inversie** *(B) Oración subordinada, + oración principal con inversión)*
Omdat	Ik mail u **omdat** ik een vraag heb. *(Le envío un correo porque tengo una pregunta.)*	**Omdat** ik een vraag heb, mail ik u. *(Porque tengo una pregunta, le envío un correo.)*
Terwijl	Hij belt u **terwijl** hij de mail leest. *(Él le llama mientras lee el correo.)*	**Terwijl** hij de mail leest, belt hij u. *(Mientras lee el correo, él le llama.)*
Voordat	Check dit **voordat** u het doorstuurt. *(Revise esto antes de reenviarlo.)*	**Voordat** u het doorstuurt, checkt u dit goed. *(Antes de reenviarlo, revíselo bien.)*
Zodra	Ik reageer **zodra** ik uw mail verwerk. *(Responderé en cuanto procese su correo.)*	**Zodra** ik uw mail verwerk, reageer ik. *(En cuanto procese su correo, responderé.)*
Nadat	Ik bel u **nadat** ik de brief stuur. *(Le llamo después de que envíe la carta.)*	**Nadat** ik de brief stuur, bel ik u. *(Después de que envíe la carta, le llamo.)*

Con varios verbos, van juntos al final: … zal sturen. (ej. Zodra ik de gegevens naar de receptionist zal sturen, bel ik u terug.)
La coma separa las formas verbales: … weet, bel ik. (ej. Zodra ik meer weet, bel ik u direct terug.)

1. _____ ik een vraag heb over de bijlage, stuur ik u een extra e-mail. *(Como tengo una pregunta sobre el archivo adjunto, le envío un correo electrónico adicional.)*
   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. *(Antes de reenviar el mensaje, compruebe el asunto y la dirección de correo electrónico.)*
   a. controleer b. controleren c. controleert d. u controleert

***1**. Omdat **2**. controleert*

2. Reescribe las frases (QR: IA+)

1. (Nadat) Ik bel u terug. Ik heb uw dossier bekeken.
   _____
   (Le devuelvo la llamada después de haber revisado su expediente.)
2. (Zodra) Ik stuur de offerte. Ik krijg uw bevestiging.
   _____
   (En cuanto reciba su confirmación, envío la oferta.)
3. (Voordat) We plannen een afspraak. We willen eerst uw agenda weten.

_____

(Antes de programar una cita, primero queremos saber su 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.*

3. Corrige el error

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

   _____

   Le llamo después de haber enviado el correo.
2. Zodra ik heb de bijlage, stuur ik het door.

   _____

   En cuanto tenga el archivo adjunto, lo reenvío.

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

3. Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

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. Correo interno: uso seguro del correo electrónico y los archivos adjuntos

Rellena los huecos: 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.

Asunto: Atención con correos electrónicos inesperados

Estamos viendo cada vez más phishing dentro y fuera de nuestra empresa. Por eso, compruebe siempre el remitente y verifique si la dirección de correo electrónico es correcta. Si recibe un mensaje con un tono imperativo o un enlace ex-

traño, no haga clic. Reenvíe el correo a IT para que puedan comprobar si es seguro.

Si aun así tiene que responder, escriba claramente qué necesita exactamente y mencione un asunto breve en el correo. Añada un archivo adjunto solo si está seguro de para quién es, porque de lo contrario podría compartir accidentalmente información confidencial. En cuanto IT haya tramitado su aviso, recibirá una respuesta.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. 🎧

	Verdadero	**Falso**
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.	☐	☐

***1**-V **2**-X **3**-X*

4. Elige la solución correcta

1. Omdat u mij gisteren de adresgegevens _____, heb ik de brief kunnen versturen. *(Como usted me dio ayer los datos de la dirección, he podido enviar la carta.)*

   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. *(En cuanto haya reenviado su correo electrónico, mi colega llama al destinatario para comentarlo.)*

   a. heb doorstuur *b. ben doorgestuurd* *c. heeft doorgestuurd* *d. heb doorgestuurd*

3. Terwijl u de bijlage opent, _____ ik uw vorige bericht al _____. *(Mientras usted abre el archivo adjunto, ya he respondido a su mensaje anterior.)*

   a. heb / beantwoord *b. ben / beantwoord* *c. heb / beantwoordt* *d. heeft / beantwoord*

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

5. Juego de rol - diálogos 🎧

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, tengo que retomar lo de la cita con Bouwgroep De Wit del jueves; no llego a ese tren.)

Mark (collega): *Oké. Stuur je ze een e-mail? Zet een duidelijk onderwerp, en noem meteen een paar nieuwe datums en tijden.*
(Vale. ¿Les envías un correo? Pon un asunto claro y menciona enseguida algunas fechas y horas nuevas.)

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.*
(Sí. 'Asunto: Reprogramar cita del jueves con Bouwgroep De Wit' está bien, ¿no? En el mensaje explico que mi tren se cancela y solicito reprogramar; agradezco si puede responder todavía hoy.)

Mark (collega): *Klinkt goed. Voeg de nieuwe agenda-uitnodiging als bijlage toe en zet er 'Alvast bedankt' bij - sluit af met 'Met vriendelijke groeten'.*
(Suena bien. Adjunta la nueva invitación de agenda como archivo adjunto y añade 'Gracias de antemano' — cierra con 'Saludos cordiales'.)

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.*
(Lo hago. Lo envío a su dirección de correo electrónico y pongo nuestros datos del remitente en la firma, así el destinatario puede contactarme directamente.)

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

_____

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

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



Escribe una respuesta adecuada: *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?*

_____

_____

_____

Verbos importantes	**Geven** *(dar)* Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)	**Doorsturen** *(enviar)* Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)	**Beantwoorden** *(responder)* 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

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

Eenzaam	*(Solitario/a)*	**Zeuren**	*(Quejarse constantemente)*
Dankbaar	*(Agradecido/a)*	**Smeken om**	*(Rogar por)*
Beleefd	*(Cortés)*	**Schelden op**	*(Insultar a)*
Onbeleefd	*(Descortés)*	**Merken (van)**	*(Notar (de))*
Overdreven	*(Exagerado/a)*	**Lijden onder**	*(Sufrir por)*
Het gevoel	*(El sentimiento)*	**Bezwijken onder**	*(Ceder ante)*
Zich schamen	*(Avergonzarse)*	**Aankijken tegen**	*(Sentir recelo ante)*
Zich schamen over	*(Avergonzarse de)*	**Omgaan met**	*(Lidiar con)*
Zich ergeren (aan)	*(Molestarse (con))*	**Zich schikken in**	*(Conformarse con)*
Balen van	*(Fastidiarse por)*	**Zich neerleggen bij**	*(Aceptar (resignarse) a)*
Boos zijn op/over	*(Estar enfadado con/sobre)*	**Voor lief nemen**	*(Aceptar sin protestar)*
Huilen om	*(Llorar por)*		

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto.

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**.

*Una buena **comunicación** en el trabajo es de **vital importancia** para la confianza y una buena **colaboración**. Los problemas surgen, por ejemplo, cuando alguien hace una promesa pero no la cumple, o cuando los compañeros no tienen espacio para compartir preocupaciones. No responder a los correos electrónicos y dar actualizaciones incompletas retrasa los proyectos. Las críticas sin explicación son desmotivadoras y las instrucciones vagas provocan errores. Pequeños pasos constantes ayudan a **resolver** esto.*

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 collega29s 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. Gramática: Orden básico de la oración: Onderwerp y werkwoord

Reglas básicas para el orden correcto de las palabras en una oración, como onderwerp, persoonsvorm y rest.

1. Puedes combinar dos oraciones normales con pero, y, o, porque y así que.
2. En ambas oraciones, el verbo conjugado va en segunda posición.
3. Una oración subordinada hace que todos los verbos vayan al final de la oración.

Type *(Tipo)*	**Structuur** *(Estructura)*	**Voorbeeld** *(Ejemplo)*
Hoofdzin *(Oración principal)*	Onderwerp + Vervoegd Werkwoord + Infinitief *(Sujeto + Verbo conjugado + Infinitivo)*	Ik ben boos over het besluit. *(Estoy enfadado por la decisión.)*
Inversie *(Inversión)*	Extra (tijd/plaats) + Vervoegd Werkwoord + Onderwerp *(Elemento extra (tiempo/lugar) + Verbo conjugado + Sujeto)*	**Nu** voel ik me erg eenzaam. *(Ahora me siento muy solo.)*
Bijzin *(Oración subordinada)*	Conjuncties die geen M.E.O.W.D. zijn	Hij huilt **want** hij is boos. *(Él llora porque está enfadado.)*
Bijzin: Indirecte rede (of/dat) *(Subordinada: estilo indirecto (of/dat))*	[Hoofdzin] + dat/of + Onderwerp + Vervoegd Werkwoord *([Oración principal] + dat/of + Sujeto + Verbo conjugado)*	Ik vraag **of** u meewerkt. *(Pregunto si usted colabora.)*
Bijzin: Relatieve zin (die/dat) *(Subordinada: oración de relativo (die/dat))*	[Hoofdzin] + dat/die + Onderwerp + Vervoegd Werkwoord *([Oración principal] + dat/die + Sujeto + Verbo conjugado)*	De man **die** ik zag. *(El hombre que vi.)*

Siempre hay un verbo conjugado, también en la oración subordinada.
Los demás verbos van en forma completa (infinitivo).
Siempre hay un sujeto (excepto en el imperativo).
El sujeto y el verbo conjugado deben concordar.

1. Vandaag bespreken we het conflict rustig, want _____ boos over het besluit. *(Hoy discutimos el conflicto con calma, porque todos están enfadados por la decisión.)*
   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. *(Después de la reunión me sentí solo, pero más tarde me sentí agradecido por tu apoyo.)*
   a. was b. ik was c. ben d. was ik

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

2. Reescribe las frases (QR: IA+)

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

_____

(Mañana trabajo en casa, porque entonces puedo concentrarme mejor.)

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

_____

(Llamo al médico de cabecera y quiero preguntar si usted puede venir hoy.)

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

_____

(He dormido mal, porque tuve que levantarme temprano.)

***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.*

3. Corrige el error

1. Mijn manager zei dat is hij niet tevreden.

_____

Mi gerente dijo que él no está satisfecho.

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

_____

Me siento estresado/a, porque mañana tengo que presentar.

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

3. Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

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. Memo interno: emociones e irritaciones en el lugar de trabajo

Rellena los huecos: 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.

Notamos que la colaboración en los equipos a veces se vuelve más difícil cuando las emociones no se expresan. Pequeñas irritaciones, como actualizaciones que no llegan o instrucciones vagas, pueden hacer que los compañeros se sientan solos en un proyecto o se enfaden por decisiones. Si te irrita el comportamiento de alguien, habla con esa persona a tiempo y explica con calma lo que necesitas.

Presta atención al tono: insultar o responder de forma descortés no ayuda y puede agrandar la situación. Mejor da comentarios concretos y expresa tu sentimiento: "Me fastidia que no se haya cumplido el acuerdo, porque ahora mi planificación se retrasa." No te avergüences de indicar que te afecta, pero mantente profesional. Si no lo lográis entre vosotros, pide a un jefe de equipo que ayude.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta.

	Verdadero	Falso
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. Elige la solución correcta

1. Ik _____ dat ik gisteren zo onbeleefd was in het teamoverleg. *(Me avergüenzo de que ayer fuera tan maleducado en la reunión de equipo.)*

   a. schaam b. schaamt me c. schaam mij d. schaam me

2. Ik vraag of je je _____ over die harde opmerking tegen onze collega. *(Pregunto si te avergüenzas de ese comentario duro contra nuestro colega.)*

   a. schaam b. schaamt je c. schaam je d. schaamt

3. Hij _____ tegen de klant, maar daarna biedt hij direct zijn excuses aan. *(Él insulta al cliente, pero después se disculpa directamente.)*

   a. scheldde b. scheld c. schelden d. scheldt

***1**. schaam me **2**. schaamt **3**. scheldt*

5. Juego de rol - diálogos

Gesprek na scherpe e-mail

Sanne (teamleider):	*Omar, heb je even? Ik merk dat de sfeer sinds jouw mail van gisteren gespannen is.* *(Omar, ¿tienes un momento? Noto que el ambiente está tenso desde tu correo de ayer.)*
Omar (medewerker):	*Ja, ik baal ervan. Ik was boos over de planning en ik heb onbeleefd gereageerd — daar schaam ik me voor.* *(Sí, me fastidia. Estaba enfadado por la planificación y respondí de forma descortés; me avergüenzo de eso.)*
Sanne (teamleider):	*Dank je dat je dat zegt. Het kwam inderdaad overdreven hard over, en ik zag dat Anouk er echt onder lijdt.* *(Gracias por decirlo. La verdad es que sonó excesivamente duro, y vi que Anouk lo está pasando realmente mal.)*
Omar (medewerker):	*Ik erger me aan het constante heen-en-weer, maar ik wil niet schelden op collega's. Ik wil het netjes oplossen.* *(Me molesta el constante ir y venir, pero no quiero insultar a los compañeros. Quiero solucionarlo de forma correcta.)*
Sanne (teamleider):	*Zullen we straks samen met Anouk praten, rustig uitleggen hoe jij je voelde en afspreken hoe we hiermee omgaan?* *(¿Te parece si luego hablamos juntos con Anouk, le explicamos con calma cómo te sentías y acordamos cómo vamos a manejar esto?)*

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

_____

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

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



Escribe una respuesta adecuada: *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?*

_____

_____

_____

Verbos importantes	**Zich schamen** *(avergonzarse)* Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)	**Schelden** *(insultar)* Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
ik	schaam me	scheld
jij/je	schaam je	scheldt
hij/zij/ze/het	schaamt zich	scheldt
wij/we	schamen ons	schelden
jullie	schamen jullie	schelden
zij/ze	schamen zich	schelden

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	*(El repartidor)*	**Ontvangen**	*(Recibir)*
De klantenservice	*(El servicio de atención al cliente)*	**Bezorgen**	*(Entregar)*
De pakketdienst	*(La empresa de paquetería)*	**Wachten op**	*(Esperar a)*
Het pakket volgen met	*(Rastrear el paquete con)*	**Plakken op**	*(Pegar en)*
De levertijd	*(El plazo de entrega)*	**Afgeven aan**	*(Entregar a)*
Het defect	*(El defecto)*	**Aandacht besteden aan**	*(Prestar atención a)*
Het volgnummer	*(El número de seguimiento)*	**(On)tevreden zijn met/over**	*(Estar (in)satisfecho con/sobre)*
De beschadiging	*(El daño)*	**Een klacht indienen bij**	*(Presentar una queja ante)*
De terugbetaling aanvragen	*(Solicitar el reembolso)*	**Klagen over**	*(Quejarse de)*
Verzenden naar	*(Enviar a)*	**Verantwoordelijkheid nemen voor**	*(Asumir la responsabilidad de)*
Terugsturen	*(Devolver)*		

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto.

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**.

*Alrededor del Black Friday, en una gran empresa de paquetería, por eso hay aún más trabajo en el **depósito**. En un día normal pasan por allí unos cuarenta mil paquetes, pero ahora son una media de cincuenta y cinco mil. La gente **pide** más y los paquetes se hacen más grandes. Entre **escanear** y **entregar** a veces solo pasan unos minutos, a pesar de el ajetreo. El trabajo es duro, pero los empleados quieren **hacer felices a los clientes** .*

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. Gramática: Palabras de conexión: Daardoor, toch y ondanks

Usa palabras señal útiles como daardoor, echter, dankzij o waaraan para conectar las frases de forma lógica.

Woord *(Palabra)*	**Voorbeeld** *(Ejemplo)*
Dankzij *(Gracias a)*	**Dankzij** de track & trace weet ik alles. *(Gracias a el track & trace lo sé todo.)*
Door *(Por)*	**Door** een defect is het product kapot. *(Por un defecto, el producto está roto.)*
Ondanks *(A pesar de)*	**Ondanks** de vertraging kwam het pakket aan. *(A pesar de el retraso, el paquete llegó.)*
Daardoor *(Por eso)*	Het was druk, **daardoor** duurde het langer. *(Había mucho trabajo, por eso tardó más.)*
Toch *(Sin embargo)*	Ik was thuis, **toch** kreeg ik niets. *(Yo estaba en casa, sin embargo no recibí nada.)*
Echter *(No obstante)*	De levertijd was kort, **echter** niets ontvangen. *(El plazo de entrega era corto, no obstante no he recibido nada.)*
Voortaan *(A partir de ahora)*	Ik bestel **voortaan** alleen nog bij u. *(Yo haré pedidos a partir de ahora solo con usted.)*
Daarvoor *(Antes)*	Ik heb **daarvoor** al een klacht ingediend. *(Yo ya he presentado una queja antes.)*

Usa door para situaciones negativas y dankzij para situaciones positivas.
Atención: Ondanks nunca lleva «dat» detrás en neerlandés correcto.

1. Er was een defect aan het apparaat, _____ werkte het niet meer. *(Había un defecto en el aparato, por eso ya no funcionaba.)*
   a. daardoor b. toch c. ondanks d. dankzij
2. _____ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen. *(A pesar del retraso, finalmente recibí el paquete.)*
   a. Ondanks b. Daardoor c. Door d. Ondanks dat

***1**. daardoor **2**. Ondanks*

2. Reescribe las frases (QR: IA+)

1. (Dankzij) Ik kon mijn bestelling goed volgen. Ik had track & trace.
   _____
   (Gracias al track & trace pude seguir bien mi pedido.)
2. (Door) Mijn pakket kwam te laat aan. Er was een storing in het sorteercentrum.
   _____
   (Por una avería en el centro de clasificación, mi paquete llegó tarde.)
3. (Ondanks) Het regende hard. De bezorger kwam toch op tijd.

_____

(A pesar de la fuerte lluvia, el repartidor llegó igualmente a tiempo.)

***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.*

3. Corrige el error

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

   _____

   A pesar de la caja rota, devolví el paquete.
2. Het was druk, daardoor dat duurde het langer.

   _____

   Había mucha gente, por eso tardó más.

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

3. Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

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. Aviso de servicio: retrasos y devoluciones en épocas de mucha demanda

Rellena los huecos: 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.

Debido al gran volumen por las promociones y los días festivos, el plazo de entrega en algunas tiendas online es más largo. Puede seguir su paquete con el número de seguimiento que recibe por correo electrónico. Sin embargo, a veces no ve ninguna actualización durante días: el paquete está entonces en un depósito y se escanea de nuevo más tarde.

¿Su pedido está dañado o el producto tiene un defecto? Informe de ello dentro de los 14 días al servicio de atención al cliente y adjunte fotos. Después recibirá una etiqueta de devolución para pegar en la caja y entregar el paquete en un punto de recogida. Recibirá su dinero de vuelta en cuanto se reciba la devolución; sin embargo, el reembolso puede tardar hasta cinco días laborables.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta.

	Verdadero	Falso
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.	☐	☐

***1**-V **2**-X **3**-V*

4. Elige la solución correcta

1. Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor _____ ik vandaag bij de klantenservice. *(No estoy satisfecho con la entrega, por eso hoy me quejo ante el servicio de atención al cliente.)*

   a. klagen b. klaagt c. klaag d. klaagde

2. Ondanks de beschadiging _____ ik het pakket nog dezelfde dag terug. *(A pesar del daño, devuelvo el paquete ese mismo día.)*

   a. stuurde b. stuurt c. sturen d. stuur

3. Ik was gisteren thuis, toch _____ de bezorger dat niemand opendeed. *(Ayer estuve en casa, aun así el repartidor se queja de que nadie abrió.)*

   a. klaagden b. klagen c. klaag d. klaagt

***1**. klaag **2**. stuur **3**. klaagt*

5. Juego de rol - diálogos

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.*
(Buenas tardes, llamo porque ayer recibí una batidora, pero está defectuosa: se enciende, pero las cuchillas no giran.)

Klantenservice (medewerker): *Dat is vervelend om te horen. Kunt u het volgnummer doorgeven? Dan kijk ik welke pakketdienst heeft bezorgd en wanneer.*
(Lamento oír eso. ¿Puede facilitarme el número de seguimiento? Entonces revisaré qué empresa de paquetería lo entregó y cuándo.)

Nadia (klant): *Ja, het is NL4837-219. En ik ben eerlijk gezegd niet tevreden, want de doos had een duidelijke beschadiging aan de zijkant.*
(Sí, es NL4837-219. Y la verdad es que no estoy satisfecha, porque la caja tenía un daño claro en el lateral.)

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.*
(Lo entiendo. Puede presentar una queja con nosotros; lo registro inmediatamente en el sistema. Recibirá una etiqueta de devolución que puede pegar en la caja y puede dejar el paquete en un punto de servicio.)

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.*
(De acuerdo, ¿y cuánto tarda la entrega de un reemplazo? ¿O es mejor que solicite el reembolso de inmediato? No quiero esperar semanas.)

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

_____

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

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?

1. 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?

_____

2. 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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)