

## B1.4 Pakketten verzenden en retourneren



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

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

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



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

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

1. Waarom is het bij het pakketbedrijf extra druk?

- a. Omdat er een staking is bij de bezorgers.
- b. Dankzij minder online bestellingen zijn er meer spoedritten.
- c. Door Black Friday worden er meer pakketten verwerkt.
- d. Omdat het depot tijdelijk gesloten is.

2. Hoeveel pakketten gaan er deze week gemiddeld per dag door het depot?

- a. Ongeveer vijftienduizend.
- b. Ongeveer vijftigduizend.
- c. Ongeveer veertigduizend.
- d. Ongeveer honderdduizend.

1-c 2-b



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

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

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

Use door for negative situations and dankzij for positive ones.

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

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

1. daardoor 2. Ondanks

### Rewrite the phrases (QR: AI+)



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

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

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

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

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

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

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

**Correct the error**

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

---

Despite the broken box, I returned the package.

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

---

It was busy, therefore it took longer.

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

### 3. Exercises

#### 1. Match each word with its definition.

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



a-3 b-1 c-2

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



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

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

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

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

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

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

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

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

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. De bestelling kwam later dan de beloofde levertijd.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Het toetsenbord functioneerde goed; alleen de doos was beschadigd.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ze levert het pakket af bij een servicepunt en niet via afhaling thuis. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

True False



1-V 2-X 3-V

#### 4. Choose the correct solution

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



#### 5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)

##### Kapotte blender online gekocht

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

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

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

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

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

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

## 6. Speaking: translate and respond (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?

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. Writing: Email (QR: AI+)

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



**Write an appropriate response:** *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?*

---



---



---

### Important verbs

#### Terugsturen (to return)

ik	Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
jij/je	stuur terug
hij/zij/ze/het	stuurt terug
wij/we	sturen terug
jullie	sturen terug
zij/ze	sturen terug

#### Klagen over (to complain)

ik	Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
jij/je	klaag
hij/zij/ze/het	klaagt
wij/we	klaagt
jullie	klagen
zij/ze	klagen