



A2.36 Van postkantoor naar e-mail

- Verstuur en ontvang berichten.
- E-mail en internet.

De e-mail	<i>(The e-mail)</i>	De handtekening	<i>(The signature)</i>
De brief	<i>(The letter)</i>	Het afscheid	<i>(The farewell)</i>
De post	<i>(The post)</i>	Naar het postkantoor gaan	<i>(To go to the post office)</i>
Het pakket	<i>(The package)</i>	Een brief ontvangen	<i>(To receive a letter)</i>
De postzegel	<i>(The postage stamp)</i>	Sturen	<i>(To send)</i>
De ontvanger	<i>(The recipient)</i>	Antwoorden op een e-mail	<i>(To reply to an e-mail)</i>
De verzender	<i>(The sender)</i>		

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



Soms is een klant ontevreden omdat een **pakketje** kwijt is of te laat komt. Dat kan gebeuren door een foute postcode, een verkeerd **adres** of omdat de douane het pakket tegenhoudt. Ook kan de naam van de **ontvanger** verkeerd op het pakket staan. Soms zegt de **pakketbezorger** dat niemand thuis is en gaat het pakket terug. Met een aangetekende zending kun je het pakket beter volgen en krijg je bericht. *Welke informatie moet dan kloppen?*

*Sometimes a customer is dissatisfied because a **parcel** is lost or arrives late. That can happen because of an incorrect postal code, a wrong **address** or because customs holds the parcel. The name of the **recipient** can also be wrong on the parcel. Sometimes the **parcel delivery person** says nobody is at home and the parcel goes back. With a registered shipment you can track the parcel better and you receive a message. Which information must be correct then?*

1. Waardoor kan een pakket vertraging krijgen?
 - a. Omdat de klant geen e-mail heeft
 - b. Omdat de ontvanger altijd op vakantie is
 - c. Omdat de postcode niet klopt
 - d. Omdat het postkantoor elke dag dicht is
2. Wat kan er gebeuren als een pakket uit het buitenland komt?
 - a. De ontvanger krijgt geen naam meer
 - b. Het pakket gaat automatisch naar het postkantoor
 - c. De bezorger moet het pakket zelf betalen
 - d. De douane kan het tegenhouden

1-c 2-d



2. Grammar: Interrogative pronouns (wie, wat, welk(e))

Interrogative pronouns such as wie, wat, welk(e) are used to refer to people, things, choices.

1. 'Welk(e)' is used for choices between two or more things.
2. 'Wat' is used for animals, things, or actions.
3. 'Wie' is used for one or more people.

	Voornaamwoord (Pronoun)	Voorbeeld (Example)
Bijvoeglijk en zelfstandig gebruik (Adjectival and independent use)	welk(e) (which)	Welk e-mailadres heb je gebruikt? (Which email address did you use?)
	wat voor (een) (what kind of (a))	Wat voor pakket is dit? (What kind of package is this?)
Zelfstandig gebruik (Independent use)	wie (who)	Wie gaat naar het postkantoor? (Who is going to the post office?)
	wat (what)	Wat staat er in de brief? (What is in the letter?)

Welk is used for het-woorden.

"Welke" is used for de-woorden.

1. _____ postzegel heb je nodig voor deze brief naar België? (Which stamp do you need for this letter to Belgium?)
 a. Welke b. Wie c. Welk d. Wat
2. _____ e-mailadres heb je in het formulier ingevuld? (Which email address did you fill in on the form?)
 a. Welke b. Wie c. Welk d. Wat

1. Welke 2. Welk

Rewrite the phrases (QR: AI+)



1. Ik ga morgen naar het postkantoor.

_____ (Who is going to the post office tomorrow?)

2. Er zit een brief in de envelop.

_____ (What is in the envelope?)

3. Je hebt het zakelijke e-mailadres gebruikt.
- _____

(Which email address did you use?)

1. *Wie gaat morgen naar het postkantoor?* **2.** *Wat zit er in de envelop?* **3.** *Welk e-mailadres heb je gebruikt?*

3. Exercises

1. Match the items that have a related meaning.

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| a. de verzender | 1. de afzender |
| b. de ontvanger | 2. een brief krijgen |
| c. een brief ontvangen | 3. degene die het ontvangt |
| d. sturen | 4. verzenden |

a-1 b-3 c-2 d-4



2. PostNL: delivery notification and email notifications (QR: Audio)



Fill in the gaps: bezorgd, bezorgd, pakketten, afleveren, e-mail, verzender, handtekening

PostNL verwerkt veel post en (1) _____. Verwacht je een pakket voor je werk of thuis? Controleer dan het adres en de postcode in de bevestiging van de webshop. Als je niet thuis bent, kan de (2) _____ het pakket bij een PostNL-punt of bij de buren (3) _____

Bij een aangetekende zending vraagt de bezorger om een (4) _____. Je krijgt vaak een (5) _____ met een bezorgupdate. Is je pakket na twee werkdagen nog niet (6) _____? Neem dan contact op met de (7) _____ en vermeld het liefst het track-en-tracenummer.

PostNL processes a lot of mail and parcels. Are you expecting a parcel for work or at home? Then check the address and the postcode in the confirmation from the webshop. If you are not at home, the delivery person can deliver the parcel to a PostNL point or to the neighbors.

For a registered shipment, the delivery person asks for a signature. You often receive an email with a delivery update. Has your parcel still not been delivered after two working days? Then contact the sender and preferably mention the track-and-trace number.

(1) pakketten, (2) bezorger, (3) afleveren, (4) handtekening, (5) e-mail, (6) bezorgd, (7) verzender

1. Wat kun je doen als je pakket na twee werkdagen nog niet bezorgd is, en welke informatie vermeld je in je bericht?
-

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

True False

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. De spreker kan vandaag niet naar het postkantoor en gebruikt daarom e-mail om contact te maken. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. De ontvanger meldt dat hij morgenochtend thuis is om het pakket aan te nemen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. De spreker koopt de postzegel online voordat ze het pakket vandaag verstuurt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

1. Wie _____ het pakket gisteren bij de burens
ontvangen? *(Who received the package at the neighbors' yesterday?)*
a. heeft b. had c. hebben d. is
2. Welke e-mail _____ je naar de verzender
gestuurd met de handtekening erbij? *(Which email did you send to the sender with the signature included?)*
a. heb b. heeft c. hebt d. bent
3. Wat _____ je al van het postkantoor
ontvangen over je pakket? *(What have you already received from the post office about your package?)*
a. ben b. had c. heeft d. hebt

1. heeft 2. heb 3. hebt

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Pakket versturen bij PostNL

Medewerker *Goedemiddag. Waarmee kan ik u helpen?*

PostNL: *(Good afternoon. How can I help you?)*

Klant: *Goedemiddag. Ik wil dit pakket naar mijn broer in Groningen sturen. Is een postzegel voldoende, of heeft het pakket een label nodig?*

(Good afternoon. I want to send this parcel to my brother in Groningen. Is a stamp sufficient, or does the parcel need a label?)

Medewerker *Voor een pakket gebruiken we een verzendlabel. Wilt u het aangetekend*

PostNL: *versturen, zodat de ontvanger met handtekening ontvangt?*

(For a parcel we use a shipping label. Would you like to send it by registered mail, so that the recipient receives it with a signature?)

Klant: *Ja graag, dat lijkt me beter want het is belangrijk materiaal. Ik ben de verzender, klopt dat? En hij krijgt het pas als hij tekent?*

(Yes please, that seems better to me because it is important material. I am the sender, right? And he only gets it once he signs?)

Medewerker *Klopt. U bent de verzender. U betaalt hier, u ontvangt een bewijs en we*

PostNL: *kunnen een track-and-trace link per e-mail sturen.*

(That's right. You are the sender. You pay here, you receive proof, and we can send a track-and-trace link by e-mail.)

1. Wat wil de klant versturen en naar welke stad?
-

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



Met wie kan ik contact opnemen? / Ik stuur een korte e-mail naar de verzender. / Kunt u mij de gegevens van de ontvanger geven?

1. Je verwacht een pakket, maar het komt niet aan. Wat doe je en met wie neem je contact op?

2. Je krijgt op je werk een e-mail met een vraag. Wat schrijf je terug en welke informatie geef je?

7. Writing: E-mail (QR: AI+)

Onderwerp: Pakket kon niet bezorgd worden

Beste mevrouw Jansen,

Vandaag heeft de bezorger uw **pakket** niet kunnen afleveren. Volgens onze informatie was u niet thuis. Het pakket ligt nu bij het PostNL-punt aan de **Kerkstraat 12** en kan daar tot vrijdag 19:00 worden opgehaald. Neem een ID mee; soms vraagt men om een **handtekening**.

Wilt u liever een nieuwe bezorgafspraak? Antwoord dan op deze **e-mail** met uw voorkeur.

Met vriendelijke groet,
Klantenservice TrendShop



Write an appropriate response: *Ik wil het pakket ophalen bij het PostNL-punt op Kerkstraat 12. / Welke dagen en tijden zijn mogelijk voor een nieuwe bezorging? / Moet ik alleen mijn ID meenemen of ook een afhaalcode?*

Important verbs

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

Ontvangen (to receive)

Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)
heb ontvangen
hebt ontvangen
heeft ontvangen
hebben ontvangen
hebben ontvangen
hebben ontvangen

Sturen (to send)

Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)
heb gestuurd
hebt gestuurd
heeft gestuurd
hebben gestuurd
hebben gestuurd
hebben gestuurd