

A2.36 Van postkantoor naar e-mail



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

De brief	<i>(The letter)</i>	De handtekening	<i>(The signature)</i>
De e-mail	<i>(The e-mail)</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>
De postzegel	<i>(The postage stamp)</i>	Een brief ontvangen	<i>(To receive a letter)</i>
De ontvanger	<i>(The recipient)</i>	Sturen	<i>(To send)</i>
De verzender	<i>(The sender)</i>	Antwoorden op een e-mail	<i>(To reply to an e-mail)</i>
Het pakket	<i>(The package)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text.



1. Waarom zijn sommige klanten niet tevreden?
 - a. Omdat de klant geen e-mailadres heeft.
 - b. Omdat een pakketje kwijt is.
 - c. Omdat de bezorger nooit in de straat komt.
 - d. Omdat de webshop altijd te duur is.
2. Wat gebeurt er als de postcode niet klopt?
 - a. De bezorger brengt het pakket automatisch naar het juiste adres.
 - b. Het pakket wordt altijd sneller bezorgd.
 - c. Het pakket gaat naar een andere regio en krijgt d. De ontvanger moet extra belasting betalen. vertraging.
3. Wat kan de douane doen met een pakket uit het buitenland?
 - a. De douane stuurt het automatisch terug naar de verzender.
 - b. De douane kan het tegenhouden.
 - c. De douane bezorgt het zelf bij de ontvanger.
 - d. De douane verandert het adres op het pakket.
4. Wat is een voordeel van een aangetekende zending via het postkantoor?
 - a. Je hoeft geen adres op het pakket te schrijven.
 - b. Het pakket kan niet kwijt raken.
 - c. De bezorger hoeft niet aan te bellen.
 - d. Je krijgt notificaties en kunt het pakket volgen.

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

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

Interrogative pronouns such as wie, wat, welk(e) are used to refer to people, things, and 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 parcel 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?)

- _____ formulier moet ik invullen als ik een aangetekende brief naar Duitsland wil sturen?
a. Welk b. Wie c. Welke d. Wat
- _____ bijlage heb je in de e-mail naar de klant gezet?
a. Wat b. Welk c. Wie d. Welke

1. Welk 2. Welke

Rewrite the phrases

- (Wie) Je ziet een onbekende man bij de receptie. Je wilt weten wie hij is.

(Who is the man at the reception?)
- Je collega vertelt over een probleem. Je wilt weten wat het probleem is.

(What is the problem?)
- (Welk) Je vriendin heeft een nieuw abonnement. Je wilt weten welk abonnement zij heeft.

(Which subscription does she have?)

3. Exercises



1. Match the items that have a related meaning.

- | | |
|------------------------|----------------------------------|
| a. de brief | 1. een geschreven kaart of brief |
| b. het pakket | 2. verzenden |
| c. sturen | 3. een doos met post |
| d. een brief ontvangen | 4. een brief krijgen |

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

2. Service message: post received and email notifications (Audio available in app)

Fill in the gaps: pakket, handtekening, e-mail, ontvangen, postkantoor, ontvanger, sturen

Servicebericht

Vanaf deze week stuurt PostNL bij veel zendingen een _____ notificatie. Je krijgt een bericht zodra je _____ is gesorteerd en wanneer het wordt bezorgd. Controleer of je e-mailadres klopt bij de webshop. Heb je niets _____? Kijk ook in je map 'ongewenste e-mail'.

Moet je een belangrijk document _____, bijvoorbeeld een contract? Dan kun je naar een _____ of PostNL-punt gaan en kiezen voor aangetekend versturen. Je krijgt een track-en-trace en soms is een _____ nodig bij ontvangst. Let op: als het adres of de naam niet klopt, kan de bezorging vertragen. Bewaar de verzendbevestiging tot je zeker weet dat de _____ het heeft gekregen.

Service message

Starting this week, PostNL sends an email notification for many shipments. You will receive a message as soon as your package has been sorted and when it is out for delivery. Check that your email address is correct with the webshop. Haven't received anything? Also check your 'spam' folder.

Do you need to send an important document, for example a contract? Then you can go to a PostNL point or the post office and choose registered mail. You will receive a track-and-trace number and sometimes a signature is required on receipt. Note: if the address or the name is incorrect, delivery may be delayed. Keep the proof of shipment until you are sure the recipient has received it.

1. Wat kun je controleren als je geen e-mailnotificatie hebt ontvangen?

2. Waarom is het handig om aangetekend te versturen volgens de tekst?

3. Listen to the audio fragment and indicate whether the following statements are true or false.

- Ze bracht een pakket naar het postkantoor namens een klant.
De medewerker vroeg om haar postzegel te kopen.
Ze stuurde direct een e-mail met het verzendnummer.

True	False
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



4. Choose the correct solution

1. Naar welk e-mailadres heb je de e-mail _____? *(To which email address did you send the email?)*
a. stuurde b. stuurt c. gestuurd d. sturen
2. Wie heeft het pakket gisteren _____? *(Who received the package yesterday?)*
a. ontvangen b. ontving c. ontvangt d. ontvang
3. Wat heb je in je antwoord op de e-mail _____? *(What did you send in your reply to the email?)*
a. stuurt b. stuurde c. stuur d. gestuurd
1. gestuurd 2. ontvangen 3. gestuurd

5. Read the dialogue and answer the questions

- Klant:** *Hoi, ik wil dit pakket naar mijn zus in Utrecht sturen, maar ik weet niet precies wat ik moet invullen.*
(Hi, I want to send this package to my sister in Utrecht, but I'm not sure what I need to fill in.)
- Medewerker PostNL:** *Geen probleem. Ik heb de naam van de ontvanger en het adres nodig; u bent de verzender.*
(No problem. I need the recipient's name and the address; you are the sender.)
- Klant:** *Oké, hier is het adres. Moet de ontvanger ook tekenen bij aflevering?*
(Okay, here is the address. Does the recipient have to sign on delivery?)
- Medewerker PostNL:** *Dat kan. Als u dat wilt, zetten we handtekening bij aflevering aan. Ik plak de postzegel en dan is het klaar.*
(That's possible. If you want that, we'll request a signature on delivery. I'll put the postage on it and then it's ready.)



1. Wat wil de klant versturen en waarheen?

2. Welke twee gegevens vraagt de medewerker voordat het pakket kan worden verzonden?

6. Answer the questions using the vocabulary from this chapter.

Kunt u mij helpen met...? / Wat is het adres van de ontvanger of verzender? / Ik stuur u een e-mail en ik hoor graag uw antwoord.

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

2. Je wilt een korte e-mail sturen naar een collega over een afspraak. Wat schrijf je en hoe sluit je de e-mail af?

7. E-mail

Onderwerp: Bezorging lukt niet – bestelling #58421

Hallo,

We hebben vandaag geprobeerd je **pakket** te bezorgen, maar er was niemand thuis.

Welke optie kies je?

- morgen opnieuw bezorgen (tussen 18:00–22:00)
- bezorgen bij de burens (graag huisnummer)
- afhaken bij een afhaalpunt bij jou in de buurt

Antwoord op deze **e-mail** voor 17:00. Dan passen we de bezorging aan.

Met vriendelijke groet,

Sanne de Vries

Klantenservice WebWinkel NL



Write an appropriate response: *Ik kies voor bezorgen bij de burens, bij huisnummer... / Kunt u het pakket bezorgen op: huisnummer...? / Wat is het dichtstbijzijnde afhaalpunt?*

Important verbs

	Ontvangen (to receive)
ik	hebt ontvangen
jij/je	heeft ontvangen
hij/zij/ze/het	hebben ontvangen
wij/we	hebben ontvangen
jullie	hebben ontvangen
zij/ze	hebben ontvangen

Sturen

 (to send)

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