

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

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 er een staking is bij de bezorgers.
 - b. Door Black Friday worden er meer pakketten verwerkt.
 - c. Dankzij minder online bestellingen zijn er meer spoedritten.
 - d. Omdat het depot tijdelijk gesloten is.
2. Hoeveel pakketten gaan er deze week gemiddeld per dag door het depot?
 - a. Ongeveer veertigduizend.
 - b. Ongeveer vijftienduizend.
 - c. Ongeveer honderdduizend.
 - d. Ongeveer vijfenvijftigduizend.

1-b-2-d

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

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.

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)

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.

Waar Onwaar

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



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: 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 **volnummer** 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

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

Terugsturen (*terugsturen*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
stuur terug
stuurt terug
stuurt terug
sturen terug
sturen terug
sturen terug

Klagen over (*klagen over*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
klaag
klaagt
klaagt
klagen
klagen
klagen