

TaalCompleet

B1

Nederlands voor anderstaligen

DEEL

2



InkijkExemplaar



Klassikaal leren



Zelfstudie



Online leren

TaalCompleet is een lesmethode NT2 voor laag- en middenopgeleide volwassenen. TaalCompleet A1 en A2 leiden op vanaf niveau 0 tot niveau A2. Wil je het inburgeringsexamen doen via de B1-route of via de onderwijs-route? Dan heb je niveau B1 nodig. Je kunt TaalCompleet alleen of in een groep gebruiken.

Opbouw TaalCompleet B1

- » TaalCompleet B1 bestaat uit 10 thema's (verdeeld over twee boeken) met elk zes à acht paragrafen. In deze paragrafen staan leesteksten, luisterteksten, video's, grammaticakaders en opdrachten. Er wordt aan alle taalvaardigheden gewerkt: lezen, luisteren, schrijven en spreken. Daarnaast wordt aandacht besteed aan praktijkopdrachten, cultuur en aan werknemerscompetenties. De laatste paragraaf van elk thema staat gedeeltelijk in het boek, en gedeeltelijk online.
- » De thema's worden steeds moeilijker. Het spreektempo in luisterfragmenten en video's loopt op en er wordt meer en meer gewerkt met authentieke teksten. De teksten, opdrachten en onderwerpen lopen op in moeilijkheidsgraad en werken qua vorm steeds meer toe naar het staatsexamen.
- » Er is veel aandacht voor woordenschatuitbreiding. In de lees- en luisterteksten staan in het blauw ongeveer twintig leerwoorden. Deze woorden worden eerst in opdrachten geoefend en komen daarna terug in de (online) opdrachten en teksten, zodat je ze beter kunt onthouden. We maken bij de leerwoorden onderscheid tussen receptieve woorden (woorden die je alleen hoeft te begrijpen) en productieve woorden (woorden die je ook zelf moet kunnen gebruiken). Daarnaast wordt aandacht besteed aan hoe je (nieuwe) woorden kunt leren.
- » Grammatica en spelling komen ruim aan bod. Grammatica is geïntegreerd in de thema's. De grammaticaonderwerpen komen cyclisch aan bod. Nieuw zijn de small-contextoefeningen online. Hier oefen je door middel van luisteroefeningen gericht de betekenis van de grammaticale structuur.
- » De paragrafen zijn opgebouwd volgens het ABCD-model van Neuner.
- » De thema's hebben verschillende onderwerpen die belangrijk zijn in het dagelijks leven. Twee thema's gaan specifiek over werk. Maar ook in de andere thema's spelen werk en werknemerscompetenties een rol. De verbinding met de (werk)praktijk wordt bovendien gemaakt via praktijkopdrachten. Deze zijn opgebouwd volgens het VUT-model.
- » Een thema wordt afgesloten met een thematoets. Hierin worden de woordenschat en grammatica getoetst. Na thema 2, 4, 6 en 8 is er steeds een voortgangstoets, waarin de vier vaardigheden getoetst worden. Deze voortgangstoetsen lijken op het staatsexamen.
- » Bij TaalCompleet B1 hoort een praktijkboek. Daar vind je de taalkaarten van alle praktijkopdrachten, een taalpaspoort bij thema 1, een taalpaspoort bij thema 6, een cv, een sollicitatiebrief, een Checklist Schrijven, een Checklist Spreken en alle praatplaten.
- » Bij TaalCompleet B1 hoort een uitgebreide online leeromgeving (elo). Daarin vind je de online opdrachten, video's en geluidsfragmenten die bij het boek horen, de opdrachten bij elke laatste paragraaf, de herhalingsopdrachten bij elke paragraaf en de extra opdrachten. Daar staat bovendien al het docentenmateriaal.

Icoontjes

Bij de opdrachten staan icoontjes:



lezen



een kruisje zetten



uitspraak



luisteren



een streep zetten



spreken in tweetallen



een rondje zetten



spel



spreken met een groep



video



werkblad



nakijken



op de computer



tip



praktijkopdracht



schrijven



Let op!



STEX

Sterren


Bij de opdrachten staan nul, één (*) of twee (**) sterren. De sterren geven aan hoe moeilijk de opdracht is. In elk onderdeel loopt de moeilijkheidsgraad van de opdrachten op van nul sterren naar twee sterren. Als je de opdrachten met één en twee sterren doet, dan oefen je de belangrijkste stof. Woordenschatopdrachten hebben minimaal één ster, omdat zowel de receptieve als de productieve leerwoorden onmisbaar zijn.

Inhoudsopgave

Thema 6 Opleiding

6.1	Toekomstplannen	6	
6.2	Ik heb stage gelopen	11	
6.3	Gesprek met de studieadviseur	20	
6.4	Fietsen	25	
6.5	Schrijven terwijl je luistert	32	
6.6	Discussie in de klas	38	
6.7	Een tekst onthouden	47	
6.8	En dan nog iets	56	


Thema 7 Veiligheid



7.1	Veiligheid	60	
7.2	Veilig werken	68	
7.3	Wat een dag!	75	
7.4	Eerste hulp	82	
7.5	Help, het is kapot	87	
7.6	Geen paniek	96	
7.7	Nederland waterland	102	
7.8	En dan nog iets	106	

Thema 8 Samenleven

8.1	Een leefbare wijk	110	
8.2	Een handje helpen	119	
8.3	Een conflict. Wat nu?	126	
8.4	Sport en spel	134	
8.5	Samen of alleen?	140	
8.6	En dan nog iets	148	

Thema 9 Aan het werk






9.1	Personeelszaken	154	
9.2	De klant is koning	161	
9.3	Even vrij	169	
9.4	Hoe is het gegaan?	179	
9.5	Werk voor iedereen	186	
9.6	Omgang met collega's	194	
9.7	En dan nog iets	200	

10.1 Alles, altijd en overal online	204	
10.2 Help!	211	
10.3 Televisie	220	
10.4 Mediawijsheid	230	
10.5 Beroemd	237	
10.6 Feedback	242	
10.7 En dan nog iets	250	
Grammatica-overzicht	253	
Onregelmatige werkwoorden	261	
Uitleg grammatica-woorden	265	
Grammatica-index	266	

Thema 6

Opleiding

Inhoudsopgave

6.1 Toekomstplannen	6	
6.2 Ik heb stage gelopen	11	
6.3 Gesprek met de studieadviseur	20	
6.4 Fietsen	25	
6.5 Schrijven terwijl je luistert	32	
6.6 Discussie in de klas	38	
6.7 Een tekst onthouden	47	
6.8 En dan nog iets	56	



6.1 Toekomstplannen



1. Bespreek samen.

1. Welke opleiding(en) of cursus(sen) heb jij gedaan? Zet een streep onder het woord.
2. Wat is het verschil tussen een opleiding en een cursus?
3. Als je een opleiding of cursus hebt afgemaakt, krijg je vaak een diploma of certificaat. Een *diploma* krijg je als je klaar bent met een opleiding. Een *certificaat* krijg je bijvoorbeeld als je aan een cursus hebt deelgenomen. Van welke opleiding of cursus heb jij een diploma of certificaat? Zet een kruisje achter deze opleiding of cursus.



De opleidingen en cursussen die je gevolgd hebt, zet je op je cv.

Curriculum Vitae

2. Vul in. **



Je ziet een deel van een cv.

Kies uit: *boekhouden - Engels - schoonheidsspecialist - wandelen*

Opleidingen	1. _____	ROC Mondriaan Den Haag	2006 - 2009	diploma
	vmbo	's Gravendreef College Den Haag	2002 - 2006	diploma
Cursussen	2. _____	NCOI	2014	certificaat
	Engels	Volksuniversiteit Delft	2013	certificaat
	ICT	Computrain	2011/2012	certificaat
Talen	Nederlands	moedertaal		
	3. _____	B1		
	Duits	A1		
Interesses	Ik kook graag voor mijn vrienden.			
	Ik ben lid van de sportschool en sport elke week.			
	Ik houd van 4. _____ met mijn gezin.			



3. Lees de tekst.

Het cv - deel 2

Je hebt in paragraaf 5.2 geleerd dat je een cv nodig hebt als je gaat solliciteren. Je hebt daar de eerste onderdelen van je cv al ingevuld: *Persoonsgegevens*, *Profiel* en *Eigenschappen* en *vaardigheden*.

In je cv moet ook informatie komen over de volgende onderdelen:

Opleidingen

De opleidingen die je hebt gedaan vanaf je middelbare school. De basisschool noteer je niet, behalve als dit je laatste opleiding is.

Je laatste opleiding noem je als eerste. Noteer de naam van de opleiding en van de school en schrijf de periode op: in welk jaar of welke jaren je de opleiding hebt gevolgd. Geef ook aan of je een diploma hebt gehaald. Heb je een opleiding niet afgemaakt? Leg dan kort uit waarom.

Cursussen

Noem alleen de cursussen die nuttig zijn voor je werk of vakgebied.

Je laatste cursus noem je als eerste. Noteer de naam van de cursus en van de organisatie en schrijf de periode op: in welk jaar of welke jaren je de cursus hebt gevolgd. Geef ook aan of je een certificaat hebt gehaald.

Talen

Noem de talen die je kunt spreken, schrijven en begrijpen. Noteer ook het niveau.

Interesses

Met je hobby's en interesses laat je zien wie je bent. Ook kunnen hobby's bepaalde eigenschappen laten zien. Bijvoorbeeld: je kunt schrijven 'Ik houd van koken voor groepen vrienden'; daarmee laat je zien dat je goed kunt koken en organiseren.

Verder schrijf je in een cv over je *Werkervaring*. In paragraaf 7.1 leer je hoe je dit doet.

4. Vul in. **

Ga naar je cv in je praktijkboek en vul de onderdelen *Opleidingen*, *Cursussen*, *Talen* en *Interesses* in.



Luisteren en spreken

5. Spreek samen.

Kijk naar de foto's en beantwoord de vragen.



1. Wat is er gebeurd op foto A, denk je?
2. Wat doen de jongens?
3. Als iets minder goed of leuk is dan verwacht, dan ben je *teleurgesteld*. Ben jij weleens teleurgesteld? Wat zeg je dan? Hoe reageer je dan?



1. De man op foto B heeft vorige week een medisch onderzoek gehad. Nu heeft hij net de uitslag van dat onderzoek gekregen. Wat voor uitslag heeft hij gekregen, denk je?
2. Hoe voelt de man zich?
3. Als je je zorgen maakte en de zorgen zijn plotseling weg, dan ben je *opgelucht*. Wanneer was jij voor het laatst opgelucht? Wat deed je toen? Wat zei je toen?



6. Kijk naar de video's. **

Ga naar elo.kleurrijker.nl en kijk naar video 6.1a, 6.1b en 6.1c. Probeer de belangrijkste dingen te begrijpen.

Je ziet drie gesprekken tussen twee cursisten.



7. Beantwoord de vragen.**

Video 6.1a.

1. Wat hoor je over Zora?
 - a. Ze gaat studeren.
 - b. Ze is niet geslaagd voor het examen.
 - c. Ze kan bij haar stagebedrijf blijven.



Video 6.1b.

2. Wat hoor je over Yusuf?
 - a. Hij is opgelucht over zijn examenuitslag.
 - b. Hij is teleurgesteld over zijn examenuitslag.
 - c. Hij verwachtte deze examenuitslag.



Video 6.1c.

3. Wat hoor je over Olga?
 - a. Ze gaat een beroepentest doen.
 - b. Ze gaat een opleiding volgen.
 - c. Ze twijfelt over haar toekomstplannen.



8. Kijk nog een keer naar de video's. **

Ga naar elo.kleurrijker.nl en kijk naar video 6.1a, 6.1b en 6.1c. Meerdere antwoorden zijn goed.

1. Welke zinnen hoor je in video 6.1a?
 - a. Het is een pak van mijn hart.
 - b. Hoe kan dat?
 - c. Wat een opluchting!
 - d. Wat vervelend.
2. Welke zinnen hoor je in video 6.1b?
 - a. Daar baal ik van.
 - b. Dat is schrikken.
 - c. Hoe is het mogelijk?
 - d. Volgende keer beter!
3. Welke zinnen hoor je in video 6.1c?
 - a. Het komt echt wel goed.
 - b. Ik weet niet wat ik moet doen.
 - c. Je hebt pech gehad.
 - d. Super!

Ga naar elo.kleurrijker.nl en print tekst 6.1a, 6.1b en 6.1c.

Praten over je gevoelens

Je bent blij

Geweldig!

Super!

Je bent opgelucht

Het is een pak van mijn hart.

Wat een opluchting!

Je bent teleurgesteld

Daar baal ik van.

Je bent onzeker

Ik weet niet wat ik moet doen.

Je geeft hoop of troost

Volgende keer beter!

Het komt echt wel goed.



9. Zoek bij elkaar.

1.

Ik ben gisteren naar een concert van mijn lievelingsband geweest.

Geweldig!

a.

2.

Ik dacht vannacht dat ik een inbreker hoorde, maar het bleek de wind te zijn.

Ik weet niet wat ik moet doen.

b.

3.

Morgen is de laatste dag van de inschrijfperiode, dus je moet nu echt een keuze maken.

Volgende keer beter!

c.

4.

We hebben de voetbalwedstrijd helaas verloren met 3-1.

Wat een opluchting!

d.



10. Zoek bij elkaar.

1.

Ik kreeg vanmorgen de uitslag van mijn medische onderzoek en nu blijkt dat ik niet ernstig ziek ben.

Daar baal ik van.

a.

2.

Mijn optreden gaat vast mis. Ik ben heel zenuwachtig.

Het is een pak van mijn hart.

b.

3.

Mijn vader heeft een nieuwe baan gevonden en hij gaat daar meer verdienen.

Het komt echt wel goed.

c.

4.

Sorry, ik heb per ongeluk een gat in je trui gemaakt.

Super!

d.



11. Luister en zeg na. *

Luister naar de docent of de computer.

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Geweldig! | 5. Daar baal ik van. |
| 2. Super! | 6. Ik weet niet wat ik moet doen. |
| 3. Het is een pak van mijn hart. | 7. Volgende keer beter! |
| 4. Wat een opluchting! | 8. Het komt echt wel goed. |

12. Vul in. *



Kies uit: *beter - dat - een - hart - komt - mijn - moet - niet - pak - van - wat - wel*
Je hebt drie woorden niet nodig.

1. Mijn poes was drie weken kwijt, maar nu is ze terug. Het is een _____ van _____ hart.
2. Ik eet gezond en beweeg dagelijks, toch verandert mijn gewicht niet. Ik weet niet _____ ik _____ doen.
3. Op dit moment geeft onze verhuizing me stress. Maar het _____ echt _____ goed.
4. Het sneeuwt en ik moet ver fietsen. Daar baal ik _____.
5. De trein had vertraging, maar gelukkig kwam ik toch op tijd op mijn sollicitatiegesprek. Wat _____ opluchting!
6. Ik ben gezakt voor mijn rij-examen. Volgende keer _____!

13. Spreek samen. **



Cursist A: lees de zin of de vraag.

Cursist B: geef een goede reactie, gebruik de instructie tussen haakjes.

Klaar? Dan leest cursist B de zin of de vraag.

1. We moeten van onze leidinggevende met de kerstdagen werken. Hoe vind jij dat? (*reageer teleurgesteld*)
2. Mijn vriend en ik gaan samenwonen! We krijgen volgende week de sleutel van ons appartement. (*reageer blij*)
3. Ik heb de huurtoeslag van vorige maand niet ontvangen. Ik heb contact opgenomen met de Belastingdienst. Het bedrag wordt vandaag naar me overgemaakt. (*reageer opgelucht*)
4. Ik heb morgen een afspraak bij de tandarts, maar ik ben bang voor de behandeling. (*geef troost*)

Schrijven

14. Doe de opdracht op werkblad 6.1a.



Je gaat in een e-mail een vraag van een vriend beantwoorden.

TIP Je kunt bij het schrijven van je e-mail gebruik maken van de volgende handige zinnen:

- » aan de ene kant / aan de andere kant (paragraaf 3.4)
- » Ik zou ... / Je kunt het best ... (paragraaf 2.1)

Je eigen schrijfoopdracht nakijken

Ben je klaar met een schrijfoopdracht? Ga dan naar de *Checklist Schrijven* in je praktijkboek. Dit is een lijst met vragen om je eigen teksten na te kijken.

Lees de vragen en beantwoord ze. Is je antwoord op een of meer vragen *nee*? Verbeter je tekst dan. Is je antwoord op alle vragen *ja*, dan kun je je tekst aan je docent geven.

Kijk altijd je eigen teksten na en verbeter je fouten. Lees heel precies. Zo worden je teksten (steeds) beter. Doe dit ook op het Staatsexamen. Als het kan, lees je tekst hardop. Dan kun je ook horen waar de fouten / foutjes zitten.

15. Kijk je tekst na.



Ga naar de *Checklist Schrijven* in je praktijkboek en kijk je e-mail uit opdracht 14 na.

Ik ga met een opleiding beginnen. Ik zal over twee jaar klaar zijn.

- » Ik **ga** met een opleiding **beginnen**.
- » *Volgende week* **doe** ik examen.

Je kunt op verschillende manieren over de toekomst praten.

1. Met een vorm van het **werkwoord** *gaan* en een tweede werkwoord. Het tweede werkwoord is het **hele werkwoord**.
2. Met de **tegenwoordige tijd** en woorden als *morgen, straks* of *volgende week*.

- » De ministers **zullen** morgen een verpleeghuis bezoeken.
- » Ik **zal** ongeveer twee jaar met deze opleiding bezig zijn.

Er is nog een derde manier om over de toekomst te praten. Dat is met het werkwoord *zullen*. Deze vorm wordt gebruikt bij een officiële situatie. Of als iemand vertelt wat hij verwacht voor de toekomst. Deze manier komt niet zo veel voor.

16. Lees de zin. Gaat de zin over de toekomst of niet?



	ja	nee
1. Mijn voetbalteam heeft aanstaande zaterdag een belangrijke wedstrijd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mijn buurman kampt met grote problemen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Aron staat altijd open voor kritiek.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Jasmin heeft volgende week een afspraak bij de fysiotherapeut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Ik ga even mijn telefoon opladen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Tim en Samir gaan na hun studie een wereldreis maken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. De nieuwe snelweg is binnenkort klaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Jing gaat opnieuw de klantenservice bellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. De maatregelen zullen nog tot december duren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. We krijgen al vanaf het begin van de cursus hartstikke veel huiswerk!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Gaan jullie de computers afsluiten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Mijn ouders zullen een feest geven als ze vijftig jaar getrouwd zijn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Doe de opdracht op werkblad 6.1b. *

Je gaat praten over je werkplannen.



17a. Beantwoord de vragen. **

Ga naar het *Taalpaspoort - deel 2* in je praktijkboek en vul het in. Wanneer gebruik je nu je Nederlands? Wat kun je inmiddels al en wat wil je verder verbeteren?.



Ga naar elo.kleurrijker.nl en maak de opdrachten bij 6.1. *



6.2 Ik heb stage gelopen

18. Bespreek samen.

Tijdens een stage ...

... leer je nieuwe mensen kennen.	waar	niet waar
... krijg je een goed salaris.	waar	niet waar
... krijg je ervaring met bepaald werk.	waar	niet waar
... krijg je geen begeleiding.	waar	niet waar
... kun je wennen aan het (Nederlandse) werkritme.	waar	niet waar
... kun je je Nederlands verbeteren.	waar	niet waar

Na de stage ...

... krijg je altijd een baan aangeboden.	waar	niet waar
--	------	-----------



8.3 Een conflict. Wat nu?

39. Bespreek samen. **



Prettig samenwerken is niet altijd makkelijk. Wat stoort jou het meest op je werk, studie of stage?

Maak een top vijf: schrijf een 1 voor wat jou het meest stoort, schrijf een 2 voor wat jou daarna het meest stoort, enzovoort.

- ___ collega's of medecursisten die eten op de werkplek
- ___ collega's of medecursisten die hun afspraken niet nakomen
- ___ collega's die regelmatig hun mobiel checken tijdens een gesprek
- ___ medecursisten die regelmatig hun mobiel checken tijdens de les
- ___ collega's die praten over hun salaris
- ___ collega's die persoonlijke zaken regelen onder werktijd
- ___ collega's die te aardig doen tegen de leidinggevende
- ___ (telefoon)gesprekken van collega's of medecursisten in dezelfde ruimte
- ___ een smerige of rommelige werkplek
- ___ een rommelig leslokaal
- ___ een onprettige temperatuur: te koud of te warm
- ___ slechte koffie
- ___ iets anders, namelijk _____

Lezen en woordenschat

Lees eerst de tekst oriënterend. Bekijk dan de vragen en bedenk: hoe moet ik de tekst lezen om antwoord te kunnen geven op de vragen? Ga ik de tekst scannend, globaal of intensief lezen? Of gebruik ik verschillende manieren van lezen?

40. Kijk naar de tekst en beantwoord de vragen. **



Je gaat een artikel uit de krant lezen en vragen over het artikel beantwoorden. Je mag een woordenboek gebruiken.

Een voorbeeld uit de praktijk

Economie & Recht



Op deze plek in de krant behandelen we elke week een probleem van een lezer.

Deze week: een conflict op het werk.

"Mijn naam is Karlijn, ik ben boekhouder bij een groot kantoor en ik werk samen met vijf collega's. **Er is** op mijn afdeling al langere tijd **sprake van** ruzie tussen twee collega's. Ze **bemoeien zich met** elkaars werkzaamheden, omdat ze het niet eens zijn met de manier van werken van de ander. Ik probeer goed om te gaan met beide collega's, maar dat is niet

5

makkelijk. Het probleem is namelijk dat ze tegen mij klagen en **roddelen** over elkaar, terwijl ik me gewoon bezig wil houden met mijn eigen werkzaamheden. Ik **ben betrokken bij** grote, interessante projecten en daaraan wil ik mijn aandacht besteden. Door hun ruzie kan ik me niet goed op mijn werk concentreren.

10

<p>Vanwege de prettige relatie die ik met mijn leidinggevende heb, heb ik haar eerlijk over de problemen op de afdeling verteld. Ik legde haar uit dat ik me ergerde aan de meningsverschillen, de leugens, de roddels en de spanning. Ik gaf aan dat deze situatie gevolgen had voor mijn werkplezier, concentratie en ontwikkeling. Ook vertelde ik haar dat ik misschien een andere baan wilde zoeken als gevolg van de slechte werksfeer. Mijn leidinggevende was zich niet bewust van mijn ontevredenheid en beloofde dat ze met de collega's zou spreken.</p> <p>Ondertussen kreeg ik in mijn privéleven een aantal problemen. Ik scheidde van mijn partner en als alleenstaande moeder van drie kinderen kon ik mijn werk en huishouden nauwelijks nog combineren met de zorg voor mijn bejaarde moeder. Daardoor werd ik chronisch moe, raakte ik in de war en kreeg ik steeds meer spanningsklachten. Veel kleine dingen waar ik me aan ergerde, werden steeds grotere irritaties. Op een ochtend was ik niet meer in staat om uit bed te komen. Toen heb ik mijn leidinggevende gebeld en me bij haar ziek gemeld. Niet lang daarna nodigde de bedrijfsarts me uit voor het spreekuur. De bedrijfsarts stelde de diagnose 'burn-out'. Voorlopig hoef ik van haar niet te werken, want daar heb ik de kracht nog niet voor. Zij zegt dat ik de tijd moet nemen om te herstellen en dat ik me niet schuldig hoef te voelen.</p>	<p>15</p> <p>20</p> <p>25</p> <p>30</p> <p>35</p> <p>40</p>	<p>Omdat ik zelf misschien al weg wilde, heeft mijn werkgever mij een vertrekregeling aangeboden. Die regeling houdt in dat ik, als ik mijn contract opzeg, nog twee maanden maanden salaris krijg. Na die twee maanden heb ik dus geen baan en geen inkomsten meer. Mijn vrienden zeggen echter dat mijn werkgever mij minimaal twee jaar moet betalen bij ziekte. De vertrekregeling zou voor mij dus helemaal niet positief zijn. Ik heb gezegd dat ik die regeling niet wil, maar mijn leidinggevende zegt dat ik het aanbod moet accepteren. Ik heb last van het conflict dat tussen ons is ontstaan, maar ik geloof dat we het nog kunnen goedmaken samen. Ik ken mijn leidinggevende al lang, en ik weet dat ze bereid is haar fouten toe te geven.</p> <p>Ik heb mijn contract nog niet opgezegd. Ik werk inmiddels vier jaar bij dit kantoor en heb een vast contract, maar ik heb grote twijfels. Als ik de regeling niet accepteer, kan de werkgever mij dan ontslaan? Welke rechten heb ik? Wat zou u me aanraden te doen?'</p> <p><i>De volledige naam van de briefschrijver is bekend bij de redactie.</i></p>	<p>45</p> <p>50</p> <p>55</p> <p>60</p>
--	---	--	---

1. Met wie heeft Karlijn een conflict?
 - a. met de bedrijfsarts
 - b. met haar collega's
 - c. met de werkgever
2. In regel 3 wordt een ruzie genoemd. Wat is de oorzaak van die ruzie?
 - a. Een van de collega's besteedt te veel aandacht aan een bepaald project.
 - b. Er is een meningsverschil over hoe het werk uitgevoerd moet worden.
 - c. Er zijn allerlei vervelende dingen over een collega verteld die niet waar zijn.
3. Wat is de beste samenvatting van tekstdeel 2?
 - a. De relatie tussen Karlijn en haar leidinggevende zorgt voor spanning op het werk.
 - b. Karlijn heeft zo'n goede relatie met haar leidinggevende dat ze alles met haar heeft besproken.
 - c. Door de belofte van haar leidinggevende kreeg Karlijn weer vertrouwen in de toekomst.
4. In welke zin staan de persoonlijke problemen van Karlijn het best beschreven?
 - a. Ondertussen kreeg ik ... een aantal problemen (r. 25 - 26)
 - b. Toen heb ik ... haar ziek gemeld (r. 34 - 35)
 - c. Ik scheidde van ... mijn bejaarde moeder (r. 26 - 29)
5. Wie bedoelt de schrijver met **zij** in zin 39?
 - a. de bedrijfsarts
 - b. de leidinggevende
 - c. de moeder
6. Wat wil Karlijn met haar brief bereiken? Meerdere antwoorden zijn goed.
 - a. Ze wil aandacht krijgen.
 - b. Ze wil advies krijgen.
 - c. Ze wil informatie krijgen.
 - d. Ze wil de lezer overtuigen.



41. Lees de tekst en beantwoord de vraag. **

Beste Karlijn,

Bij een conflict is het voor de werkgever het makkelijkst als de werknemer vertrekt, maar de werkgever kan u niet zomaar ontslaan. Een financiële regeling hoeft u niet te accepteren. Wilt u weten hoe dat precies zit? Dan kunt u informatie over uw rechten vragen bij het Juridisch Loket.

Als ik u was, zou ik me afvragen of ik nog wel wil werken op deze afdeling. Daarvoor kunt u uzelf een paar belangrijke vragen stellen. Uw leidinggevende heeft beloofd om met de collega's te gaan praten. Is zij haar afspraak nagekomen? Weet u wat de resultaten zijn van deze gesprekken?

Heeft u er nog vertrouwen in dat de sfeer op de afdeling gaat verbeteren? Probeer dan om met uw leidinggevende een oplossing te vinden. Overleg gezamenlijk over de mogelijkheden. Veel sterkte.

1. Wat is het advies van de schrijver aan Karlijn?
 - a. Ze kan het beste afscheid nemen van de werkgever.
 - b. Ze moet goed nadenken of ze bij deze werkgever wil blijven werken.
 - c. Ze moet om hulp vragen bij het Juridisch Loket.

Deze woorden moet je begrijpen:

betrokken zijn bij	Alex is betrokken bij de organisatie van het personeelsfeest; samen met zijn collega's denkt hij na over leuke activiteiten.
de irritatie	De harde muziek van onze buurman leidt tot irritatie bij mij en mijn vrouw: we worden gek van het lawaai.
er is sprake van	Er is sprake van een tekort aan personeel in de ICT.
in staat zijn om	Mijn broer is niet in staat om voor zichzelf te zorgen, want hij heeft een lichamelijke beperking.
raken	Je kunt verslaafd raken aan alcohol, als je regelmatig veel wijn of bier drinkt.
de regeling	Olga en Felix hebben een regeling voor de zorg van hun kinderen: ze zijn doordeweeks bij haar, en in het weekend bij hem.
de spanning	De spanning bij de muzikant is groot voordat hij gaat optreden, maar tijdens het optreden voelt hij zich helemaal vrij.
het spreekuur	Mijn huisarts heeft elke dag spreekuur tot 14.00 uur. Je kunt dan langskomen om je klachten te bespreken.

Deze woorden moet je zelf kunnen gebruiken:

alleenstaand	Yusuf is een alleenstaande man: hij heeft geen partner.
zich bemoeien met	Mijn moeder bemoeit zich met mijn relatie: ze geeft kritiek op mijn vriend en zegt wat ik wel en niet moet doen.
het conflict	Aster heeft een conflict met de woningcorporatie. De eigenaar van haar flat weigert om een lekkage te repareren.
goedmaken	Sorry dat ik zo onbeleefd was. Ik wil het graag goedmaken met deze bos bloemen.
de kracht	Buig je knieën als je een doos optilt. Zo haal je de kracht uit je benen en voorkom je dat je last krijgt van je rug.
de leugen	Je moet Nahom niet geloven, hij vertelt alleen maar leugens.
ontslaan	Nina is ontslagen. Nu moet ze een nieuwe baan zoeken.
opzeggen	Ik zeg de kinderopvang op, want mijn ouders gaan op de kinderen passen.
privé	We weten niets over het privéleven van de acteur, want hij vertelt nooit iets over zijn familie, zijn partner en zijn kinderen.
de relatie	Mijn relatie met Samir is na vijf jaar voorbij, want we passen toch niet zo goed bij elkaar.
roddelen	Ik roddel nooit, want ik vind het niet netjes om over andere mensen te praten.
toegeven	Felix zei eerst dat het ongeluk niet zijn schuld was, maar uiteindelijk heeft hij toch toegegeven dat het zijn fout was.



42. Zoek bij elkaar. *

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Er is sprake van | a. bewusteloos bij de botsing. |
| 2. Ik ben betrokken bij | b. een medewerker die niet goed functioneert. |
| 3. Ik ben in staat om | c. een misverstand. |
| 4. Ik geef | d. een onderzoek naar veiligheid in de wijk. |
| 5. Ik raakte | e. mijn abonnement op. |
| 6. Ik zeg | f. mijn uitgaven. |
| 7. Mijn vriend bemoeit zich met | g. mijn fouten niet graag toe. |
| 8. Yusuf ontslaat | h. twee dingen tegelijk te doen. |



43. Welk woord past in de zin? *

- Alex heeft een **regeling** / **relatie** met de bank voor het terugbetalen van zijn schulden.
- De woningcorporatie heeft dagelijks een **conflict** / **spreekuur** van 8.00 tot 12.00 uur.
- Ik vind het vervelend dat je **leugens** / **spanningen** over mij vertelt.
- De sporter heeft veel **conflict** / **kracht** in zijn armen.
- Door hun ruzie over geld is er al jaren veel **regeling** / **spanning** tussen mijn twee ooms.
- In een relatie is soms **irritatie** / **kracht** over kleine dingen, zoals wie het vuilnis buiten zet.
- Het **conflict** / **overzicht** tussen de landen leidde bijna tot een oorlog.
- Ik heb een moeilijke **irritatie** / **relatie** met mijn moeder, we begrijpen elkaar niet.



44. Beantwoord de vragen. *

- Met wie heb jij het weleens goedge maakt? _____
- Wat doe je als een goede vriend over jou roddelt? _____
- Welke dingen houdt jij graag privé? _____
- Wie van je vrienden en kennissen is alleenstaand? _____



45. Doe de opdracht op werkblad 8.3a. **

Je gaat een spel spelen met de nieuwe leerwoorden.

Handige zinnen

In paragraaf 2.1 heb je geleerd dat je op verschillende manieren advies kunt geven.
Je kunt ook advies geven met: *Als ik jou was, zou ik ...*

» Als ik jou was, zou ik goed nadenken over mijn toekomst.

Als ik jou was, zou ik een andere baan zoeken.

Let op de woordvolgorde in de zin.
Na *Als ik jou was, zou ik ...*, komt de rest van de zin met aan het eind een tweede **werkwoord**.

» Als ik jou was, **zou ik** een andere baan zoeken.



46. Spreek samen. *

Cursist A: lees een probleem voor.

Cursist B: wat zou jij doen? Geef advies. Gebruik daarbij de informatie uit de opdracht.

Klaar? Dan leest cursist B een probleem voor.



1. Ik ben niet tevreden over mijn salaris.

2. Er is ongedierte in het magazijn. Ik zag vanochtend weer twee muizen.

3. Mijn collega is onaardig en zelfs agressief tegen mij.

4. De machine maakt heel veel lawaai.

5. De kantine is smerig.

6. We moeten te veel vrachtwagens laden en lossen op één dag.



Als ik jou was, zou ik ...

- a. een andere baan zoeken.
- b. met m'n leidinggevende praten.

Als ik jou was, zou ik ...

- a. beter schoonmaken.
- b. giftig spul kopen.

Als ik jou was, zou ik ...

- a. ook onaardig tegen hem doen.
- b. vragen waarom hij zo doet.

Als ik jou was, zou ik ...

- a. de machine laten controleren.
- b. gehoorbescherming gebruiken.

Als ik jou was, zou ik ...

- a. een boos briefje ophangen voor de collega's.
- b. zelf het goede voorbeeld geven en gaan schoonmaken.

Als ik jou was, zou ik ...

- a. tijdelijk meer uren werken.
- b. zeggen dat er meer collega's nodig zijn.



47. Spreek samen. *

Cursist A: lees het probleem voor.

Cursist B: geef advies, zet de zinsdelen in de juiste volgorde.

Klaar? Dan leest cursist B het volgende probleem voor.

1. Ik ga volgend jaar naar het mbo. Ik weet niet welke opleiding ik moet kiezen.

Als ik jou was, | kiezen | ik | zou | voor een opleiding in de ICT | .

2. Mijn leidinggevende houdt me de hele dag in de gaten. Dat vind ik vervelend.

Als ik jou was, | aan haar | me | ik | zou | me | storen | niet te veel | .

3. Ik vind mijn werk saai: ik heb niet zoveel te doen en ik verveel me.

Als ik jou was, | vragen | mijn baas | om extra taken | zou | ik | .

4. Ik heb een luxe hotelkamer gereserveerd, maar ik heb een eenvoudige kamer gekregen.

Als ik jou was, | bij de receptie | zou | klagen | ik | .

5. Ik heb lekkage in de badkamer. Het lijkt hier wel een zwembad!

Als ik jou was, | laten | de loodgieter | zou | ik | komen | .

6. Ik volg al weken een dieet, maar toch weeg ik nog evenveel.

Als ik jou was, | veel | zou | ik | bewegen | gaan | .



48. Doe de opdracht op werkblad 8.3b. *

Je gaat elkaar advies geven.

49. Doe de opdracht op werkblad 8.3c. **

Je gaat een verhaal vertellen over een ruzie op het werk en je gaat om advies vragen.



50. Bespreek samen. **

Je kunt een conflict op je werk hebben, maar je kunt ook met je burens problemen hebben.

1. Heb jij weleens een probleem gehad met je burens? Waarover ging het probleem?
2. Hebben jullie het probleem opgelost? Hoe hebben jullie het opgelost?



51. Kijk naar de video.

Ga naar elo.kleurrijker.nl en kijk naar video 8.3a.

Probeer de belangrijkste dingen te begrijpen. Je hoeft niet alles precies te verstaan.



52. Bepreek samen. *

Je hebt globaal naar de video gekeken en geluisterd.

1. Wat is het onderwerp van de video?
2. Welke problemen zie je in de video? Noem er minimaal twee.



Luisteren

53. Luister naar de tekst. **

Je krijgt verschillende stukjes tekst te horen. Na elk stukje tekst moet je een vraag beantwoorden. Lees telkens eerst de vraag goed door. Luister dan naar de tekst. Beantwoord de vraag en lees direct daarna de volgende vraag. Vervolgens luister je naar het volgende stukje tekst.

TIP Je mag dingen op een papier noteren.



Ga naar elo.kleurrijker.nl en luister naar tekst 8.3b.

Je gaat luisteren naar een gesprek tussen Sanne en Alex. Sanne is buurtbemiddelaar bij *Buurtbemiddeling Midden-Nederland*. Alex is een stagiair en het is zijn eerste werkdag. Sanne legt uit wat een buurtbemiddelaar doet. Je hoort eerst hoe ze elkaar groeten. Hierbij is nog geen vraag.



1. Wat zegt Sanne over een melding bij buurtbemiddeling?
 - a. De meldingen gaan vaak over problemen binnen een familie.
 - b. Een bewoner doet een melding als hij een burenruzie niet zelf kan oplossen.
 - c. Een melding komt altijd van professionals, zoals politie en gemeente.
2. Wat vond meneer Bakker vervelend van zijn buurvrouw?
 - a. haar klachten over zijn rookgedrag
 - b. haar slecht geïsoleerde woning
 - c. het geluid van haar wasmachine
3. Wat is volgens Sanne de belangrijkste taak van de bemiddelaars tijdens het gesprek?
 - a. Ze halen de emotie en spanning bij de bewoners weg.
 - b. Ze luisteren goed naar beide bewoners.
 - c. Ze zorgen ervoor dat de bewoners met elkaar praten.
4. Welk resultaat ziet Sanne het meest na een bemiddelingsgesprek?
 - a. Dat de burens de afspraken op papier zetten.
 - b. Dat de burens later nog een gesprek willen.
 - c. Dat de burens zelf een oplossing gaan zoeken.

5. Waarover verbaast Sanne zich in haar werk?
- Dat burens soms zo boos op elkaar zijn.
 - Dat burens vaak een verkeerd beeld van elkaar hebben.
 - Dat ze veel contact heeft met verschillende mensen.

Ga naar elo.kleurrijker.nl en print tekst 8.3b.



Lezen

54. Bepreek samen. *

Lees de situaties en kijk naar de plaatjes.

Bespreek bij iedere situatie:

- » Is het belangrijk om alle woorden uit de tekst goed te begrijpen?
- » Is het belangrijk om de hele tekst goed te begrijpen?



situatie 1:

Je hebt een brief gekregen van de IND.

Weerbericht Nederland

DI	WO	DO	VR
12°	13°	12°	12°

Het weer vandaag en morgen
Het is wisselend bewolkt en lokaal kan een buije vallen. De temperatuur ligt rond 8 graden. Morgen neemt in de loop van de ochtend de bewolking toe en valt er af en toe regen, vooral in de middag. Het wordt dan 7 of 8 graden.

Woensdag 17 maart
Woensdag is het wisselend bewolkt. 's Ochtends is het droog, maar later op de dag neemt de kans op regen toe. De wind is matig. Het wordt 7 of 8 graden.

Donderdag 8 maart
Donderdag is er veel bewolking en valt er hier en daar een bui. Soms breekt de zon even door. In de middag is het 6 of 7 graden.

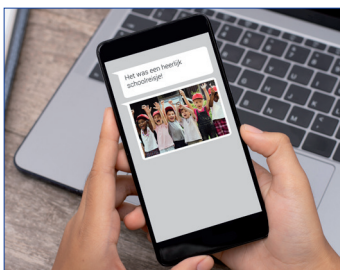
situatie 2:

Je ziet in de krant het weerbericht voor de komende dagen. Je wilt weten wat voor weer het vandaag wordt.



situatie 3:

Je hebt een brief gekregen van KPN.



situatie 4:

Je leest een bericht over hoe het schoolreisje van je kind is geweest.

MILIEU	AFVALVERWERDING	AFBEELDING	GEBRUIK
Elektrische gereedschappen, boboren en verspreiders moeten op een voor het milieu verantwoorde wijze worden hergebruikt.	Gebruik de afvalverwijderingsinstructies op de afvalverwijderingskaart.	Gebruik de afbeeldingen op de afvalverwijderingskaart om de afvalverwijderingsinstructies te begrijpen.	Gebruik de afbeeldingen op de afvalverwijderingskaart om de afvalverwijderingsinstructies te begrijpen.
ALLEEN VOOR EUROPESE LANDEN Gebruik elektrische gereedschappen met 230V/50Hz. Volgens de Europese richtlijn 2012/19/EG over elektrische en elektronische afvalapparaten en de omzetting van de richtlijn in nationaal recht moeten niet meer gebruikte elektrische gereedschappen apart worden ingezameld en op een voor het milieu verantwoorde wijze worden hergebruikt.	Gebruik de afvalverwijderingsinstructies op de afvalverwijderingskaart.	Gebruik de afbeeldingen op de afvalverwijderingskaart om de afvalverwijderingsinstructies te begrijpen.	Gebruik de afbeeldingen op de afvalverwijderingskaart om de afvalverwijderingsinstructies te begrijpen.
ALGEMENE SPECIFICATIES Besturing: Draai knop Typeaansluiting: 9/0 0/0 0/0 0/0 Lichttemperatuur: 155°C 150°C	IN- EN UITSCHAKELLEN Ingeschakeld: Druk de schakelaar (5) in hoge of lage temperatuur om het apparaat aan te zetten. Raadpleeg de informatie bij het aansluitpunt om de juiste temperatuur te bepalen.	IN- EN UITSCHAKELLEN Ingeschakeld: Druk de schakelaar (5) in hoge of lage temperatuur om het apparaat aan te zetten. Raadpleeg de informatie bij het aansluitpunt om de juiste temperatuur te bepalen.	IN- EN UITSCHAKELLEN Ingeschakeld: Druk de schakelaar (5) in hoge of lage temperatuur om het apparaat aan te zetten. Raadpleeg de informatie bij het aansluitpunt om de juiste temperatuur te bepalen.

situatie 5:

Je leest de handleiding van een nieuw elektrisch apparaat dat je hebt gekocht en waar je nog nooit mee gewerkt hebt.

Tips bij woorden - omgaan met onbekende woorden (1)

Als je een tekst in een andere taal leest, kom je veel onbekende woorden tegen. Die kun je niet allemaal opzoeken in een woordenboek en dat hoeft ook niet. Je moet dus bij elk woord een keuze maken. Bedenk:

- » In wat voor tekst staan de onbekende woorden?
- » Hoe belangrijk het is om alle woorden te begrijpen?
- » Staan de onbekende woorden in een examenvraag of een belangrijke brief? Dan moet je de juiste en precieze betekenis weten. Het kan dan goed zijn om die woorden in een woordenboek op te zoeken.
- » Staan de onbekende woorden in een buurtkrant of tijdschrift? Dan hoeft je niet alle woorden te begrijpen, maar alleen de informatie die interessant is voor jou.

13. Kijk je opdracht na. *

Ga naar de *Checklist Schrijven* in je praktijkboek en kijk je formulier uit opdracht 12 na.



Ga naar elo.kleurrijker.nl en maak de opdrachten bij 9.1. *



9.2 De klant is koning

Je werkt in een winkel. In de winkel kunnen klanten alleen pinnen. Een klant is het er niet mee eens. Zij vindt het **belachelijk** dat ze niet contant kan betalen. Zij wil contant betalen en reageert boos.



14. Bespreek samen.

Wat zou jij doen? Hoe zou jij reageren?

- a. Ik zou rustig antwoorden.
- b. Ik zou in discussie gaan.
- c. Ik zou boos worden.
- d. Ik zou niets zeggen.
- e. Ik zou huilen.
- f. Ik zou mijn leidinggevende halen.
- g. Ik zou haar gelijk geven.
- h. Ik zou haar toch contant laten betalen.



Lezen en woordenschat

15. Lees de tekst. **

Probeer de belangrijkste dingen te begrijpen.



Omgaan met ontevreden klanten. Hoe doe je dat?

Als je werkt met mensen, dan heb je vast wel eens **te maken met** een ontevreden klant. Je doet natuurlijk altijd je best om klanten tevreden te houden, maar soms kunnen klanten lastig of kritisch zijn. Hoe ga je dan met zo'n ontevreden klant om?

Een gesprek voeren met een ontevreden klant is meestal niet **aangenaam**. Je kunt er natuurlijk voor kiezen om deze niet zo leuke gesprekken te vermijden, maar dat is geen oplossing. Zie het gesprek **juist** als een kans! Als bedrijf en als medewerker kun je veel leren van deze gesprekken. De ervaringen kun je gebruiken om toekomstige klanten beter te helpen.

Wat je beter niet kunt doen

In een gesprek met een ontevreden klant, wil je misschien - onbewust - meteen naar een oplossing zoeken. Wacht daar echter nog even mee! En als een klant begint te **schelden** of gaat schreeuwen? Laat je dan niet boos maken. Ga niet in discussie, **verdedig je** niet en bedenk ook geen argumenten om het bedrijf te verdedigen. Een klacht van een klant kan zowel terecht als onterecht zijn. Je weet nog niet wie er gelijk heeft en wat de klant precies wenst.

Luisteren

Wat kun je dan wel het beste doen? Laat om te beginnen de klant zijn of haar verhaal vertellen. Luister aandachtig naar de klant en concentreer je op de feiten. Probeer erachter te komen wat er precies is gebeurd en wat de klacht is. Let ook op de emoties. Welke emoties denk je te horen? Is de klant misschien teleurgesteld of juist heel boos? Onderbreek de klant niet als hij aan het praten is. Wacht tot hij zijn hele verhaal heeft verteld. Door de klant eerst het woord te geven, voelt hij zich waarschijnlijk na een tijdje wat rustiger en kun je een goed gesprek met de klant voeren.



Laat zien dat je meeleeft met de klant

Nadat de klant zijn verhaal heeft verteld, kun je het beste eerst begrip **tonen** voor de situatie en de emotie van de klant. Je vertelt hem dat je het vervelend voor hem vindt. Of je zegt dat je begrijpt dat hij niet tevreden is. Zo laat je zien dat je **met** hem **meeleeft**. Door aandacht te geven en begrip te tonen, voelt de klant dat je aan zijn kant staat en dat je hem verder wilt helpen.

Oplossing

Als je begrip hebt getoond voor de emotie en het verhaal van de klant, is de klant vaak bereid om te luisteren naar een mogelijke oplossing. Stel één of **eventueel** meer oplossingen voor aan de klant. Laat de klant ook meedenken. Als je dat doet, is de kans groot dat jullie samen tot een goed resultaat komen en klant met een tevreden gevoel de deur uitloopt. En nog een voordeel: aan het einde van het gesprek heb je een betere relatie met de klant. Een win-win situatie!

Kortom, maak je ontevreden klant weer tevreden met de stappen: luisteren, meeleven, oplossen.



16. Beantwoord de vragen.*

1. Waar gaat de tekst over?
2. Voor wie is de tekst geschreven?
3. Wat is het antwoord op de vraag in de titel?

Deze woorden moet je begrijpen:

aangenaam	Maaïke luistert graag naar die radiopresentator, omdat hij zo'n aangename stem heeft. Hij klinkt vriendelijk en praat niet te hard.
belachelijk	Wist je dat vrouwen voor hetzelfde werk minder verdienen dan mannen? Dat is toch belachelijk!
eventueel	Ik geef zaterdag een feestje. Er rijdt een bus tot 23 uur, maar eventueel kun je ook hier logeren.
juist	Zora hoeft geen groot huis of een dure auto. Ze wordt juist gelukkig van de kleine dingen in het leven!
meeleven met	Toen ons kind in het ziekenhuis lag, leefden onze vrienden erg mee. Ze belden ons, stuurden kaartjes en pasten op onze andere kinderen.
schelden	Bas moet stoppen met zoveel schelden, want ik vind het vervelend om al die lelijke woorden te horen.
te maken hebben met	We hebben te maken met een storing. Daardoor kunt u tijdelijk niet bellen en internetten.
tonen	Mijn broer toont geen interesse in onze nieuwe woning. Hij is nog nooit op bezoek geweest om te komen kijken.
(zich) verdedigen	Toen de baas van Olga kritiek op haar werkwijze gaf, probeerde Olga zich te verdedigen.

17. Vul in.*



Kies uit: *aangenaam - belachelijk - eventueel - hebben te maken met - juist - leven mee met - schelden - tonen - verdedigen*

1. Als mijn moeder een fout heeft gemaakt, begint ze zich meteen te _____. Ze geeft niet snel haar fout toe.
2. Onze kinderen _____ veel, ook als we bezoek hebben. Dat is echt hartstikke onbeleefd.
3. Mijn tijd in het ziekenhuis was door alle vriendelijke verpleegkundigen erg _____.
4. Het is al laat, maar als we dringend brood nodig hebben, kan ik _____ nog even naar de supermarkt.
5. In het hele land is het herfstachtig weer, maar vooral de noordelijke provincies _____ zware buien.
6. Je mag best zenuwachtig zijn voor een sollicitatiegesprek, maar dat kun je beter niet _____ in je lichaamstaal.
7. Ik vind het _____ dat zo'n slechte telefoon meer dan €300,- kost!
8. Aster en Nahom luisteren naar hun depressieve zoon en _____ al zijn problemen.
9. Sommige mensen zijn graag alleen, andere mensen willen _____ altijd met anderen afspreken.



18. Luister naar tekst 9.2a, 9.2b en 9.2c.

Ga naar elo.kleurrijker.nl en luister naar tekst 9.2a, 9.2b en 9.2c.

Probeer de belangrijkste dingen te begrijpen.

Je hoort drie gesprekken. In elk gesprek voert een vakman of medewerker een moeilijk gesprek met een klant.

Tekst 9.2a.

Je hoort een gesprek tussen een loodgieter en een klant.

1. Wat is de klacht? _____
2. Hoe reageert de loodgieter? _____



Tekst 9.2b.

Je hoort een gesprek tussen een kassamedewerker en een klant.

1. Wat is er aan de hand? _____
2. Heeft de klant gelijk? _____



Tekst 9.2c.

Je hoort een gesprek tussen een thuiszorgmedewerker en een cliënt.

1. Wat vraagt de cliënt? _____
2. Hoe reageert de thuiszorgmedewerker op deze vraag? _____



19. Luister nog een keer naar de tekst. *



1. Welke zinnen hoor je in gesprek 1?
 - a. Dat is inderdaad vervelend
 - b. Ik baal ervan.
 - c. Dat is inderdaad niet de bedoeling.
 - d. Ik wil u vragen om niet te schreeuwen.
 - e. Het is echt vreselijk.
 - f. Ik vind het heel vervelend voor u.
 - g. Ik stel voor dat ik zo snel mogelijk bij u langskom.
2. Welke zinnen hoor je in gesprek 2?
 - a. Mijn excuses.
 - b. Neem me niet kwalijk.
 - c. Ik zal het even nakijken.
 - d. Ik vind het heel vervelend voor u.
 - e. Nee, dat mag ik helaas niet doen.
3. Welke zinnen hoor je in gesprek 3?
 - a. Dat vond ik erg vervelend.
 - b. Dat is inderdaad erg jammer.
 - c. Nee, dat mag ik helaas niet doen.
 - d. Ik begrijp dat u niet tevreden bent.

Meeleven met iemand:

Dat is inderdaad vervelend / jammer / ...
Ik vind het heel vervelend voor u.
Ik begrijp dat u niet tevreden bent.

Excuses aanbieden:

Mijn excuses.
Neem me niet kwalijk.

Een voorstel doen voor een oplossing:

Ik stel voor dat ... (+ **bijzin**)
Ik kan voor u ... (+ **hele werkwoord**)

Een fout toegeven:

Dat is mijn / onze fout.
Dat is inderdaad niet de bedoeling.

Grenzen aangeven:

Nee, dat mag ik helaas niet doen.
Ik wil u vragen om niet te schreeuwen / schelden / ...



20. Kies het goede antwoord.



Schrijf de goede letter op de goede plek. Er blijft steeds één antwoord over.

Gesprek 1

Medewerker

Goedemiddag, u spreekt met Laila Nasr van Infotech. Wat kan ik voor u doen?

1. ____ Het is erg druk. Er bellen op dit moment erg veel klanten.

2. ____ Het doet een beetje pijn aan mijn oren.

Klant

Hè hè, eindelijk neemt iemand de telefoon op hoor! Ik heb wel een uur gewacht voordat ik iemand kon spreken!

WAT BELACHELIJK! DAN MOETEN JULLIE MAAR MEER MENSEN IN DIENST NEMEN. DIT KAN ECHT NIET!

Kies uit:

- a. Ik begrijp dat u niet tevreden bent.
- b. Ik wil u vragen om niet te schreeuwen.
- c. Mijn excuses.

Gesprek 2

Medewerker

3. ____

Ik begrijp het. 4. ____

Klant

Hallo, u spreekt met Thomas Visser. Ik heb twee maanden geleden een mooie hoekbank via jullie webwinkel besteld. Inmiddels heb ik de bank een week in huis, maar na drie dagen hoorde ik een hard geluid toen ik op de bank zat. Ik zakte door de bank! Dat kan toch niet bij een nieuwe bank!?

Nee, dat denk ik ook niet. Ik kan nu helemaal niet meer op de bank zitten, als ik een boek wil lezen of tv wil kijken.

Kies uit:

- a. Dat is inderdaad niet de bedoeling.
- b. Dat is mijn fout.
- c. Ik vind het heel vervelend voor u.

Gesprek 3

Medewerker

Klant

U spreekt met Els Kampen. Ik heb vandaag een afspraak voor de levering van de nieuwe wasmachine. Ik zit al de hele ochtend te wachten, maar ik heb nog niemand gezien.

Kies uit:

- Dat is inderdaad vervelend.
- Ik kan voor u de monteur bellen.
- Ik stel voor dat u een nieuwe afspraak maakt.

5. _____

Ja, inderdaad! Ik heb vanochtend vrij genomen van mijn werk. Ik moet zometeen weg, want ik heb een afspraak.

6. _____ Dan zal ik hem vragen hoe laat hij bij u is.

Heel fijn.



21. Luister en zeg na. *

Luister naar de docent of de computer.

- Dat is inderdaad vervelend.
- Ik vind het heel vervelend voor u.
- Ik begrijp dat u niet tevreden bent.
- Mijn excuses.
- Neem me niet kwalijk.
- Dat is onze fout.
- Ik stel voor dat we een afspraak maken.
- Ik kan voor u het product laten repareren.
- Dat is onze fout.
- Dat is inderdaad niet de bedoeling.
- Nee, dat mag ik helaas niet doen.
- Ik wil u vragen om niet te schreeuwen.

22. Vul in.*

Kies uit: *dat - dat - het - me - niet - voor*

- Neem _____ niet kwalijk.
- Ik begrijp _____ u niet tevreden bent.
- Ik vind _____ heel vervelend voor u.
- Dat is inderdaad _____ de bedoeling.
- Ik stel _____ dat ik bij u langskom.
- Nee, _____ mag ik helaas niet doen.



23. Spreek samen.**

Cursist A: lees de zinnen.

Cursist B: geef een goede reactie. Gebruik de instructie tussen haakjes.

Klaar? Dan leest cursist B de zinnen.

- Je werkt als automonteur in een garage. Een klant komt langs om zijn auto op te halen, maar de auto is nog niet gerepareerd. *(Bied je excuses aan.)*
- Je werkt in de bediening van een restaurant. Een gast wil afrekenen en je geeft haar de rekening. Er staan meer drankjes op de bon dan de gast heeft gedronken. *(Geef de fout toe en bied je excuses aan.)*
- Je werkt in een ziekenhuis en een patiënt vraagt of je een keer met hem wilt afspreken, als hij weer beter is. *(Geef je grenzen aan.)*
- Je werkt als tandarts-assistente. Er zitten veel patiënten in de wachtkamer. Een patiënt komt boos naar je toe. Hij heeft veel pijn en wil onmiddellijk aan de beurt zijn. *(Leef mee en geef je grenzen aan.)*
- Je werkt in een kledingzaak. Een klant komt een broek terugbrengen. Na een week zat er al een scheur in de broek en was de rits kapot. *(Leef mee en doe een voorstel voor een oplossing.)*
- Je werkt als pizzakoerier. Een klant heeft telefonisch twee pizza's met salami en kaas besteld. Jij bezorgt echter twee pizza's met ham en ananas. *(Bied je excuses aan en doe een voorstel voor een oplossing.)*



Ga naar elo.kleurrijker.nl en print tekst 9.2a, 9.2b en 9.2c.



Tips bij spreken - praten op vriendelijke toon (3)

In bepaalde situaties, zoals op school of op het werk, is het extra belangrijk dat je vriendelijk overkomt.

In paragraaf 1.7 heb je geleerd hoe je je stem moet gebruiken:

- » Je praat rustig en duidelijk.
- » Je stem gaat omlaag aan het einde van een gewone zin.
- » Je stem gaat omhoog aan het einde van een vraag.

Op deze manier kom je vriendelijk over.



Daarnaast klinkt een vraag of zin vriendelijker en minder direct, als je de woorden *misschien*, *eens* of *even* gebruikt.

Je kunt onvriendelijk of boos overkomen in het Nederlands als je:

- » met een harde stem spreekt
- » met je stem omhoog gaat bij een bepaald woord
- » je stem steeds op dezelfde hoogte houdt bij een vraag of zin
- » de woorden kort en snel uitspreekt

TIP Misschien ben je niet boos, maar klinkt dat voor anderen wel zo. Probeer hier dus op te letten.

24. Wat hoor je?



Luister naar de docent of de computer.

Je hoort een aantal korte vragen en zinnen. Klinkt de zin of vraag vriendelijk of onvriendelijk? Kruis aan.

	vriendelijk	onvriendelijk
1. Kan ik je helpen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ja, natuurlijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Mag ik iets vragen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Mag ik erlangs?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Ik wil iets zeggen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Wil je dit controleren?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Ik zal voor u kijken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Het is goed, hoor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Dat zou ik niet doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Wat betekent dit?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Werk samen.



Luister samen naar de docent of de computer.

Cursist A: zeg de zinnen na. Gebruik een vriendelijke toon.

Cursist B: luister naar cursist A. Zegt cursist A het goed? Klinkt de zin vriendelijk?

- | | |
|--|---|
| 1. Ik wil even iets zeggen. | 6. Ik vind dat niet kunnen. |
| 2. Kun je misschien even aan de kant gaan? | 7. Kun je misschien wat zachter praten? |
| 3. Hier, alsjeblieft. | 8. Ja, natuurlijk. |
| 4. Waar heb je de sleutels gelegd? | 9. Kunt u dat misschien herhalen? |
| 5. Kunt u mij misschien helpen? | 10. Mag ik er even langs? |

Klaar? Dan zegt cursist B de zinnen vriendelijk na.





26. Spreek samen. *

Cursist A: je hebt een klacht. Je hebt nieuwe schoenen gekocht met 50% korting. Je hebt de schoenen drie keer gedragen en nu is de zool los. Je bent boos. Op de bon staat: *Schoenen gekocht met korting? Deze kunt u helaas niet terugbrengen.* Toch ga je terug naar de winkel.






Cursist B: je werkt als verkoper in een schoenenwinkel. Klanten kunnen schoenen met korting niet terugbrengen naar de winkel, om hun geld terug te te vragen. Je luistert naar de klacht van de klant en doet een voorstel voor een oplossing.



Cursist A (klant):

-  Goedemiddag,
-  (Vertel je klacht.)
-  (Antwoord op de vragen.
Zeg dat je je geld terug wilt.)
-  (Geef je mening over de situatie.)
-  (Reageer.)
-  (Reageer op de oplossing.)

Cursist B (verkoper):

-  Goedemiddag, kan ik u helpen?
-  (Luister naar de klacht en stel vragen om meer informatie te krijgen.)
-  (Reageer. Leg uit waarom je geen geld kunt teruggeven.)
-  (Toon begrip voor de situatie.)
-  (Doe een voorstel voor een oplossing, bijv. ruilen of een cadeaubon.)

Klaar? Dan is cursist B de klant.

27. Doe de opdracht op werkblad 9.2a.**

Je gaat een klacht vertellen en reageren op een klacht.



28. Praktijkopdracht. **

Doe de opdracht op *Taalkaart 37* of *38* in je praktijkboek. Je mag zelf kiezen welke.

Taalkaart 37: je gaat vragen beantwoorden over een klachtengesprek.

Taalkaart 38: je gaat kijken naar een video over een klacht en er vragen over beantwoorden.



Grammatica

29. Bespreek samen.

Bespreek de vragen. Er zijn soms meerdere antwoorden mogelijk.

1. Als winkelmedewerker zou ik tegen een ontevreden klant zeggen ...
 - a. dat hij beter naar een andere winkel kan gaan.
 - b. dat hij even op zijn beurt moet wachten.
 - c. dat we samen naar een oplossing gaan zoeken.
2. Als loodgieter zou ik bij een klacht van een boze klant vragen ...
 - a. of hij altijd zo snel boos is.
 - b. of hij even wil stoppen met klagen.
 - c. of hij het probleem rustig wil uitleggen.
3. Als zorgmedewerker zou ik aan een cliënt vragen ...
 - a. hoe het met zijn gezondheid gaat.
 - b. of hij een fijne dag heeft gehad.
 - c. wanneer we gezellig een avondje zullen uitgaan.



Is Felix op kantoor ?



Nee, hij werkt vandaag thuis.

Olga vraagt **of** Felix op kantoor is.

Nina zegt **dat** hij vandaag thuis werkt.

Soms wil je vertellen wat iemand heeft gezegd. Dan gebruik je het woordje *dat* en een **bijzin**.

Soms wil je een vraag herhalen of vertellen wat iemand heeft gevraagd. Dan gebruik je het woordje *of*, of een **vraagwoord** en een bijzin.



Maakt de afzuigkap veel lawaai?

De monteur vraagt **of** de afzuigkap veel lawaai maakt.



Is dit product in de aanbieding?

De klant vraagt **of** dit product in de aanbieding is.

» Begint de vraag met een **werkwoord**? Dan gebruik je het woordje *of*.



Wanneer zijn de problemen begonnen?

De loodgieter vraagt **wanneer** de problemen begonnen zijn.



Wat is het huiswerk?

De cursist vraagt **wat** het huiswerk is.

» Begint de vraag met een vraagwoord? Dan gebruik je dat vraagwoord.

Ga naar elo.kleurrijker.nl en maak de opdrachten bij 9.2 Grammatica I. *



30. Welk woord past in de zin?



1. Daan vraagt **dat** / **of** / **hoe laat** ze vanmiddag precies gaan vergaderen. Hij wil namelijk eerst nog een paar klanten bellen.
2. Mijn dochter vertelde **dat** / **of** / **wanneer** haar toets moeilijk was.
3. De huurder vroeg **dat** / **of** / **wat** er voorwaarden zijn voor het ontvangen van huurtoeslag.
4. De burgemeester zei **dat** / **of** / **wat** er in deze wijk geen sprake is van criminaliteit.
5. De trainer hoorde dat Aron vanwege zijn knieblessure niet mag tennissen en vroeg hem **dat** / **of** / **hoelang** hij niet mag tennissen.
6. De werkcoach vraagt aan Emine **dat** / **of** / **welke** ze nog vragen over de arbeidsvoorwaarden heeft gesteld tijdens haar tweede sollicitatiegesprek.
7. Laila vertelde **dat** / **of** / **waarom** ze vier jaar ervaring heeft opgedaan als kapster.
8. De klant vraagt **dat** / **of** / **waar** de medewerker korting op de kledingkast wil geven, want het hout is een beetje beschadigd.

31. Maak de zinnen af. **

1. Iemand maakte een grap over mijn dikke brillenglazen. Ik heb gezegd dat _____
2. De verkoper liet me het nieuwste model telefoon zien, maar hij heeft niet verteld waarvoor _____
3. Ik ben verliefd op een medecursist, maar ik durf niet te vragen of _____
4. Bij een sollicitatiegesprek wordt altijd gevraagd waarom _____
5. Mijn collega heeft een tijdelijk contract. Ze heeft haar leidinggevende gevraagd wanneer _____
6. Het was de hele avond ontzettend gezellig met mijn vriendin, maar toen zei ze opeens dat _____
7. De burens gaan op vakantie en wij passen op hun twee katten. We moeten nog vragen hoe vaak _____
8. Mijn cultuur is heel open en je mag bijna alles aan iedereen vragen. Je mag alleen nooit aan iemand vragen hoeveel _____

32. Doe de opdracht op werkblad 9.2b. *

Je gaat vragen stellen en vertellen wat iemand heeft gevraagd.

**33. Doe de opdracht op werkblad 9.2c. ****

Je gaat drie whatsapp-gesprekken schrijven en navertellen.



Ga naar elo.kleurrijker.nl en maak de opdrachten bij 9.2. *

**9.3 Lekker vrij!****34. Lees de gedichten en bespreek samen.**

muziek
de tuin
de vogels fluiten
ik fluit ook mee
orkest

klimmen
hoge bergen
zon gaat onder
rustig in de avond
stil

1. Waar gaan deze gedichten over?
2. Wat vind je ervan?

De gedichten van opdracht 1 heten *elfjes*. Een elfje heeft altijd dezelfde vorm:

- » Regel 1: één woord
- » Regel 2: twee woorden
- » Regel 3: drie woorden
- » Regel 4: vier woorden
- » Regel 5: één woord

Samen zijn dat elf woorden. Daarom heet het een elfje!



84. Bespreek samen.

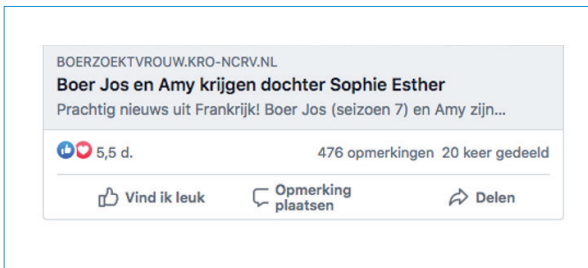
Kijk naar de foto's en beantwoord de vragen.



reageren op Twitter



een review schrijven als je iets online hebt gekocht



een bericht leuk vinden op Facebook



een review schrijven op Google over een restaurant



een enquête invullen over een organisatie

1. Herken je deze mogelijkheden in de media om feedback te geven?
2. Een stukje tekst als feedback noemen we ook wel een *review*. Schrijf je weleens een review? Op welke site(s)?
3. Bekijk jij feedback of reviews van anderen? Op welke site(s)?
4. Laat jij je keuzes door feedback en reviews beïnvloeden? Positief of negatief? Leg uit.

Luisteren



85. Luister naar de tekst en beantwoord de vragen. **

Ga naar elo.kleurrijker.nl en luister naar tekst 10.6.

Je hoort Jasmin, Thomas en Laila. Ze volgen de opleiding tot Mediavormgever. Ze leren daar ontwerpen maken voor bijvoorbeeld advertenties en websites. Voor hun opleiding kregen ze samen de volgende opdracht:

Maak een reclamevideo over je favoriete product.

Kies een product waar je enthousiast over bent en maak hier een reclamevideo over van maximaal drie minuten. Denk aan de volgende dingen:

- » Leg uit wat het product is en waarom je er zo positief over bent.
- » Verwerk in de video een interview met iemand die ervaring heeft met het product.
- » Overtuig de kijker om dit product te kopen.
- » Maak de video uniek! Kies bijvoorbeeld een bijzonder product en/of presenteer het op een bijzondere manier.



Voor deze opdracht hebben Jasmin, Thomas en Laila een video gemaakt over sportschoenen van een bepaald merk. Ze bespreken nu hoe de samenwerking is gegaan.

1. Waarom praten Jasmin, Thomas en Laila over hun samenwerking?
2. Waarover zijn ze het alledrie eens?



86. Luister nog een keer naar de tekst. **

Welke zinnen hoor je?

- a. Het ziet er super-professioneel uit.
- b. Ik vond het onderwerp heel interessant.
- c. Je hebt het heel erg goed gedaan.
- d. Dat is leuk om te horen.
- e. Wat ben je toch stressbestendig.
- f. Ik heb het graag gedaan.
- g. Ik vind het lastig om te zeggen.
- h. Ik probeer het de volgende keer beter te doen.
- i. Hebben jullie een momentje?
- j. Dat vond ik niet zo fijn.
- k. Dat is inderdaad mijn schuld.

Feedback geven en krijgen

Feedback geven

Soms werk je samen met anderen aan een opdracht voor je werk of opleiding. Als je daar feedback op geeft, geef je eerlijk je mening, maar blijf je beleefd. Zo kun je feedback geven:

- » Bereid voor wat je precies wilt zeggen.
- » Beschrijf wat iemand doet.
- » Leg uit wat dat betekent voor de samenwerking.
- » Doe een suggestie voor wat hij anders kan doen.
- » Zeg ook altijd iets positiefs. Dat is goed voor het zelfvertrouwen en de werkrelatie.

Feedback krijgen

Negatieve feedback krijgen is niet altijd leuk, maar onthoud dat feedback bedoeld is om te helpen. Dus als je negatieve feedback krijgt, verdedig jezelf dan niet. Probeer de ander te begrijpen. Je kunt er juist van leren.

En met positieve feedback, zoals complimenten, mag je natuurlijk blij zijn! Je hoeft niet te doen alsof je werk eigenlijk helemaal niet zo goed was.



87. Luister nog een keer naar de tekst en bespreek samen. *

Laila geeft Thomas feedback op zijn inzet.

1. Hoe reageert Thomas op de feedback?
2. Hoe komt dat op jou over?
3. Wat zou jij doen in zo'n situatie?

Laila geeft Jasmin feedback op haar taak.

4. Wat is de feedback die Jasmin krijgt?
5. Hoe reageert Jasmin?
6. Wat doet ze?
7. Hoe komt dat op jou over?
8. Wat zou jij doen in zo'n situatie?
9. Waar is Jasmin aan het einde van het gesprek, denk je? En wat is ze aan het doen?

Ga naar elo.kleurrijker.nl en print tekst 10.6.



Handige zinnen

Positieve feedback geven

Het ziet/zag er ... uit.

Je hebt het ... gedaan.

Negatieve feedback geven

Wat ik niet zo goed/fijn vind/vond, is ...

Ik heb/had er moeite mee dat ...

Negatieve feedback voorzichtig inleiden

Ik vind het lastig om te zeggen, maar ...

Het is misschien niet leuk om te horen, maar ...

Positieve feedback accepteren

Dat is leuk om te horen.

Dank je, ik ben er zelf ook tevreden over.

Negatieve feedback accepteren

Ja, misschien heb je gelijk.

Ik probeer het de volgende keer anders/beter/snel te doen.

Iemands gesprek onderbreken

Mag ik even storen?

Sorry, heb je een momentje?

88. Zoek bij elkaar. *



1. Het is misschien niet leuk om te horen, maar je uitspraak is niet goed.
2. Het zag er erg mooi uit.
3. Ik heb er moeite mee dat je nooit aandacht hebt voor mijn ideeën.
4. Ik vind het lastig om te zeggen, maar ik heb er moeite mee dat je taken te laat af waren.
5. Je hebt het geweldig gedaan.
6. Sorry, heb je een momentje?
7. Wat ik niet zo fijn vond, is dat je zo langzaam op vragen reageerde.

- a. Dank je, ik was er zelf ook tevreden over.
- b. Dat is leuk om te horen.
- c. Ik probeer dat de volgende keer sneller te doen.
- d. Sorry, ik probeer de volgende keer beter te luisteren.
- e. Ik probeer ze de volgende keer op tijd af te hebben.
- f. Ja, misschien heb je gelijk.
- g. Ja, wat is er?

89. Luister en zeg na. *



Luister naar de docent of de computer.

1. Het ziet er mooi uit.
2. Je hebt het goed gedaan.
3. Wat ik niet zo fijn vond, is dat je je bemoeide met mijn taken.
4. Ik heb er moeite mee dat je regelmatig te laat bent.
5. Ik vind het lastig om te zeggen, maar je werkt niet nauwkeurig genoeg.
6. Het is misschien niet leuk om te horen, maar ik twijfel aan je motivatie.
7. Dat is leuk om te horen.
8. Dank je, ik ben er zelf ook tevreden over.
9. Ja, misschien heb je gelijk.
10. Ik probeer het de volgende keer anders te doen.
11. Mag ik even storen?
12. Sorry, heb je een momentje?



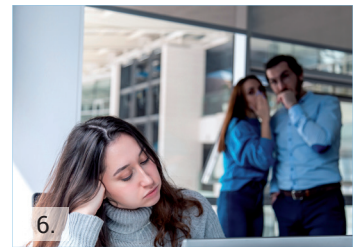
90. Doe de opdracht op werkblad 10.6a. **

Je gaat in een chatbericht positieve en negatieve feedback geven en reageren op feedback.



91. Spreek samen. **

Jullie zijn twee collega's en geven elkaar feedback. Kijk naar de foto's en voer het gesprek. Geef elkaar feedback en reageer daarop. Noem één positief punt en noem één negatief punt. Gebruik daarbij de foto's als inspiratie.



Grammatica

De gemaakte afspraak. De afgesproken inleverdatum.

- » We hebben een afspraak gemaakt.
- » Naima heeft het document bewaard.
- » Ali heeft de stickers afgedrukt



- De **gemaakte** afspraak is niet duidelijk.
- Ze kan een **bewaard** document altijd terugkijken.
- Hij plakt de **afgedrukte** stickers op de doos.

Je kunt een **voltooid deelwoord** gebruiken om over iets of iemand te praten. Je gebruikt het dan als **bijvoeglijk naamwoord**.

- » De **afgeronde** presentatie staat in de map 'presentaties'.
- » We hebben de **gemaakte** afspraken opgeschreven.
- » Een **bewerkt** bestand moet je tussendoor steeds opslaan.

Vaak krijgt zo'n voltooid deelwoord een -e aan het eind. Maar staat het bijvoeglijk naamwoord voor een het-woord met *een*, *geen* of *geen* lidwoord? Dan komt er geen -e achter. Deze regel is dezelfde als bij gewone bijvoeglijke naamwoorden.

- » We hebben ons gehouden aan de **afgesproken** inleverdatum.
- » Een **gelezen** boek breng ik altijd weer snel terug naar de bibliotheek.
- » Ik bekijk altijd de **geschreven** feedback van anderen.

! Voltooid deelwoorden die eindigen op -en, veranderen nooit.

Ga naar elo.kleurrijker.nl en maak de opdrachten bij 10.6 Grammatica I. *



92. Zoek de grammatica.

Ga naar elo.kleurrijker.nl en print tekst 10.6. Zet een streep onder de voltooid deelwoorden die gebruikt zijn als bijvoeglijk naamwoord.





93. Schrijf een verslag. **

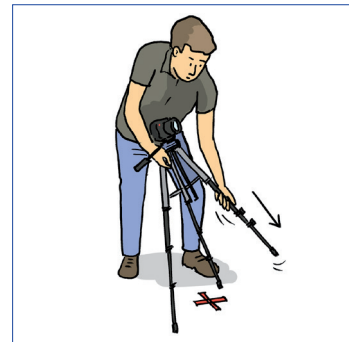
Je volgt de opleiding voor Mediavormgever aan het ROC van Utrecht. Voor het vak Video moet je een korte video maken in een studio. Daarvoor heb je alle apparatuur klaargezet in de studio. Je moet nu een verslag maken, waarin je opschrijft hoe je dit gedaan hebt. Kijk naar plaatje 1 tot en met 6.



het statief



draaien (op)



de poten, uitschuiven



controleren



het snoer, aansluiten op



aanzetten, controleren

Beschrijf in een verslag hoe je de apparatuur hebt klaargezet. Beschrijf alle stappen. Je kunt de woorden gebruiken die bij de plaatjes staan. De plaatjes komen niet in je verslag. De docent moet het verslag begrijpen zonder de plaatjes. Doel van de tekst is je docent te informeren over hoe je de apparatuur hebt klaargezet.

94. Vul het formulier in. **



Je gaat vragen beantwoorden en je mening geven over de lesboeken van *Taalcompleteet B1*. Je krijgt van je docent een link naar een onlinevragenlijst of werkblad met de vragen.

95. Kijk naar de tekst en beantwoord de vraag.



In opdracht 94 heb je een vragenlijst ingevuld over het lesboek. Welke review gaat ook over dit lesboek?

De review van _____.

<p>Sandra</p>	<p>☆☆☆☆☆</p> <p>1 jaar geleden</p> <hr/> <p>Ik ben best wel tevreden over dit toestel. De prijs was 49 euro, dus ik had geen hoge verwachtingen, maar voor die prijs zijn de foto's nog niet zo slecht. Tijdens onze vakantie in Italië heb ik bij daglicht prima foto's gemaakt met dit toestel.</p>
<p>Emine Y.</p>	<p>☆☆☆☆☆</p> <p>2 maanden geleden</p> <hr/> <p>Wat een teleurstelling. Het eten was niet lekker en de bediening was slecht. We moesten lang wachten op onze gerechten en de ober heeft slechts één keer gevraagd of we iets wilden drinken. De soep van mijn man was koud en we kregen de verkeerde wijn. Het enige positieve was de locatie, want het terras zit aan een heel gezellig pleintje.</p>

TaalCompleet

Nederlands voor anderstaligen

Met TaalCompleet B1 maak je de stap van niveau A2 naar B1. Je bouwt verder op wat je met TaalCompleet A2 geleerd hebt. TaalCompleet B1 bestaat uit twee werkboeken (deel 1 en deel 2), een praktijkboek en een online leeromgeving. Je leert de taal die je nodig hebt in het dagelijks leven en voor je opleiding of op je werk. Participatie staat hierbij centraal. Bovendien kun je je met deze methode voorbereiden op het Staatsexamen NT2 Programma I. Via die weg kun je voldoen aan de eisen van de B1-route van de inburgering.

TaalCompleet B1 is een afwisselende, communicatieve methode, gericht op functioneel taalgebruik. Met wat je in het boek leert, ga je aan de slag in de boekopdrachten en praktijkopdrachten. Ook oefen je het uitgebreid online.

Na deze methode kun je met TaalSterk B2 verder leren naar niveau B2.

Heel aansprekend, deze opzet en opmaak. De methode speelt goed in op de verschillende leerstijlen van cursisten. Er is veel aandacht voor taalstimulering, zowel in de les als daarbuiten via praktijkopdrachten. Een prima vervolg voor de uitdagende stap na A2!”

Petra Lentjes, NT2-docent



TaalCompleet B1 biedt:

- contextrijk en betekenisvol materiaal
- blended methode: boek en online leeromgeving voor klassikaal en zelfstandig leren
- praktijkboek: taalpaspoort, taalkaarten, cv, sollicitatiebrief en praatplaten
- veel aandacht voor woordenschatverwerving (receptief en productief)
- opbouw volgens ABCD-model van Neuner
- opbouw volgens VUT-model voor praktijkopdrachten
- uitspraak en verstavaardigheid
- leerstrategieën en zelfreflectie
- leerstofafhankelijke toets per thema
- verspreid door de methode vier toetsen (per toets alle vaardigheden)
- uitgebreide docenthandleiding met werkbladen, extra lesideeën, antwoordmodel en tips voor differentiatie

De serie TaalCompleet bestaat uit:

0

A1

A2

B1

B2

KNM

ONA

