**Schrijftoets – klachtenbrief**

**Vooraf: Je maakt deze brief op de computer. Je gebruikt het programma Word. Zorg dat op geen enkel moment een ander programma open staat.**

Twee maanden geleden heb je internet aangevraagd bij het bedrijf Contact4All. Je hebt een draadloos modem ontvangen (type R419F), maar het lukt je niet om verbinding te krijgen. In de papieren bij je contract met Contact4All staat geen telefoonnummer en ook op de website van het bedrijf staat geen telefoonnummer. Je weet wel je klantnummer. Dat is A2016042235.

In de begeleidende brief bij het modem staat een adres: Contact4All, postbus 345, 2677 RB Honselersdijk. Je besluit een klachtenbrief naar het bedrijf te sturen. Richt je brief tot de afdeling klantenservice. Het abonnementsgeld van 19 euro is iedere maand wel automatisch afgeschreven.

In je brief moeten de volgende zaken aan bod komen:

* de klacht en een verwijzing naar het modem;
* dat je het vreemd vindt dat je geen telefonisch contact kunt hebben met het bedrijf;
* vraag naar een oplossing voor je probleem;
* vraag de tot nu toe betaalde abonnementskosten retour;
* laat weten dat je je abonnement opzegt als er geen oplossing komt voor het probleem;
* sluit af met een goede slotzin en vraag om een antwoord.

Vermeld bij het onderwerp in ieder geval je klantnummer.

Vergeet geen handtekening. Schrijf je naam in een ‘handgeschreven’ lettertype, zoals *Lucida Handwriting* of *Kunstler Script* bij wijze van handtekening. Schrijf daaronder nog wel je naam voluit.

Mail de brief naar……

De beoordeling is als volgt:

|  |  |
| --- | --- |
| Briefconventies (alle onderdelen en op de juiste plaats, toon van de brief) | 3 |
| Inhoud | 3 |
| Taalgebruik   * hoofdletters en interpunctie * spelling * werkwoordspelling * zinsbouw | 4 |

**Beoordeling brief**

|  |  |
| --- | --- |
| Conventies  **3 punten**  Toon: beleefd, duidelijk, zakelijk | Per vergeten/ fout onderdeel – 0,5  Per ‘toonfout’ – 0,5 |
| Inhoud  **3 punten**   * de klacht en een verwijzing naar het modem; * dat je het vreemd vindt dat je geen telefonisch contact kunt hebben met het bedrijf; * vraag naar een oplossing voor je probleem; * vraag de tot nu toe betaalde abonnementskosten retour; * laat weten dat je je abonnement opzegt als er geen oplossing komt voor het probleem; * sluit af met een goede slotzin en vraag om een antwoord. | Per vergeten onderdeel -1 |
| Taalgebruik   * hoofdletters en interpunctie * spelling * werkwoordspelling * zinsbouw   **4 punten** | Per fout – 0,2  Per onderdeel, bijv. interpunctie maximumaftrek – 2 |

Gegevens:

Contact4All

Afd. klantenservice

Postbus 345

2677 RB Honselersdijk

Klantnr: A2016042235

Type modem: type R419F