KREFELD | MÖNCHENGLADBACH | NEUSS | VIERSEN

IHK Pocket-Guide Niederlande

Interkulturelle Kompetenz für die Westentasche

Geschäftsbereich International

www.mittlerer-niederrhein.ihk.de

IHK
Industrie- und Handelskammer
Mittlerer Niederrhein

Wer über interkulturelle Kompetenz verfügt, ist in der Lage, mit Menschen aus anderen Kulturen erfolgreich zu agieren.

Ein für beide Seiten zufriedenstellendes Miteinander ist nicht selbstverständlich. Oft unterscheiden sich die Denk- und Verhaltensmuster von Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft deutlich voneinander. Die Unkenntnis der jeweiligen Anschauungen, Werte und Gepflogenheiten kann schnell zu Missverständnissen führen. Und damit zum Scheitern von internationalen Geschäften und Beziehungen.

Das Literaturangebot zum Erwerb von interkultureller Kompetenz ist so vielfältig wie platzgreifend. Mit unseren Interkulturellen Pocket-Guides bieten wir Ihnen ein Format für die „Westentasche“. Sie liefern Wissenswertes zu ausgesuchten Kulturen, handlich und übersichtlich präsentiert. Etwa zur Vorbereitung in der Hotellobby auf den ersten Smalltalk mit dem ausländischen Kunden. Oder zum raschen Nachschlagen von Verhaltenstipps während der Taxifahrt zum Geschäftsessen.

Wir wünschen Ihnen eine kurzweilige und nutzbringende Lektüre!

UNSERE CO-AUTORIN UND EXPERTIN

Janet Antonissen
Die Niederländerin lehrt interkulturelle Kommunikation an der Fontys Hochschule Venlo. Neben ihrer umfassenden Vortragstätigkeit schult und berät die zertifizierte Trainerin deutsche und niederländische Firmen mit Blick auf die kulturellen Herausforderungen grenzüberschreitender Geschäfte. **www.interkulturelle-trainer.com**

Die Niederlande im Kurzprofil 4

Kulturstandards 6

Verhaltenstipps 7

Die erste Begegnung 7
Die Konversation 8
Die Geschäftsverhandlung 9
Das Geschäftsessen 10
Private Einladungen 11

Mini-Sprachführer Niederländisch 12

Wie war das noch mal? 14

Gut zu wissen 15

Den Wind kann man nicht verbieten,
aber man kann Windmühlen bauen.

(Niederländische Weisheit)

Staatsname	Königreich der Niederlande
Staatsform	Parlamentarische Monarchie
Hauptstadt	Amsterdam
Größe	41.543 km² (BRD: 357.022 km²)
Staatsoberhaupt	König Willem-Alexander
Regierungschef	Premierminister Mark Rutte (Volkspartei für Freiheit und Demokratie, VVD)
Nationalflagge	Die niederländische Flagge ist weltweit die älteste Trikolore unter den im Gebrauch befindlichen Nationalflaggen. Vermutlich wurden ihre Ursprungsfarben Orange, Weiß und Blau von den Farben der Uniform des Prinzen von Oranien-Nassau im Unabhängigkeitskrieg gegen Spanien (1568–1648) abgeleitet. Anfang des 17. Jahrhunderts tauchten die ersten Fahnen mit einem roten (statt orangen) Längsstreifen auf. Königin Wilhelmina bestätigte 1937 die Farben Rot, Weiß und Blau als Farben der Flagge des Königreichs der Niederlande.
Nationalhymne	„Het Wilhelmus“ („Der Wilhelm“)
Geschichte	**1648** Im Westfälischen Frieden wird die „Republik der Vereinigten Niederlande“ als eigenständiger Staat anerkannt. **1815** Das „Königreich der Niederlande“ wird gegründet und die Erbmonarchie eingeführt. **1953** Eine Flutkatastrophe kostet über 1.800 Menschen das Leben und führt zur Beschleunigung der niederländischen Hochwasserschutzprojekte.

Religion	Die römisch-katholische und die protestantische Kirche sind die am stärksten vertretenen Glaubensrichtungen. Daneben existiert eine kleine muslimische Minderheit. Fast die Hälfte der Niederländer gehört keiner Konfession an.
Sprache	Amtssprache ist Niederländisch.
Wichtige Feiertage	**30. April** „Königinnentag“: Die Niederländer feiern den Geburtstag ihrer ehemaligen Königin Juliana († 2004). Er ist gleichzeitig der Jahrestag der Thronbesteigung von Julianas Tochter, Königin Beatrix. **5. Mai** „Befreiungstag“: Jahrestag der Befreiung von der deutschen Besatzung im Zweiten Weltkrieg
Bevölkerung	17,0 Mio. Einwohner (Schätzung für 2016)
Wachstum	0,4 % Bevölkerungszuwachs (Schätzung für 2015)
Altersstruktur	0–14 Jahre: 16,7 % 15–64 Jahre: 65,3 % 65 Jahre und älter: 18,0 % (Schätzungen für 2015)
Klima	Gemäßigtes kontinentaleuropäisches Seeklima
BIP	686,5 Mrd. Euro (Schätzung für 2016)
BIP-pro-Kopf	40.360 Euro (Schätzung für 2016)
Währung	Euro (EUR)

*Quellen: Auswärtiges Amt, CIA, Germany Trade & Invest, Ministerium für Auswärtige Angelegenheiten des Königreichs der Niederlande, Weltbank, eigene Recherchen.
Stand: **Mai 2016**, soweit nicht anders vermerkt.

Deutschland

Sachorientierung: Konzentration auf Inhalte und Aufgaben (Priorität). Über die Sache wird eine (Personen-)Beziehung hergestellt.

Formalität und **Hierarchie**orientierung: Abläufe und Personenverhältnisse werden durch formelle Ansprache („Sie“), Betonung von Titeln, Funktionen und Abhängigkeiten geprägt.

Regelorientierung: Regeln und Strukturen sind wichtig. Sie dienen zur Risikominimierung, Orientierung, Kontrolle und Fehlervorbeugung.

Trennung von **Persönlichkeits-** und **Lebens**bereichen: Beruf und Privates werden ungern vermischt.

Low-Context Culture: Man sagt, was man denkt, eindeutig und unverschlüsselt. Das „Was“ ist wichtig, nicht das „Wie“. Kritik wird direkt, aber häufig **personen**bezogen geäußert.

Die Niederlande

Beziehungs- bzw. **Personen-**orientierung: Kennenlernen der Person, Aufbau und Pflege einer Vertrauensbeziehung stehen im Vordergrund.

Informalität und **Konsens-**orientierung: Informeller Umgang („du“), flache Hierarchien und Mitspracherechte sind Ausdruck einer egalitären, calvinistisch geprägten Gesellschaft.

Pragmatismus und **Flexibilität**: Abläufe sind wenig reguliert, ggf. entstehende Unsicherheit wird zugunsten von Flexibilität akzeptiert, Herausforderungen werden pragmatisch angegangen.

Keine strikte **Trennung** von **Persönlichkeits-** und **Lebens-**bereichen: Privat- und Arbeitsleben werden häufig vermischt, auch als Ausdruck einer ausgeprägten Beziehungsorientierung.

Low-Context Culture: Man sagt, was man denkt, eindeutig und unverschlüsselt. Das „Was“ ist wichtig, nicht das „Wie“. Kritik wird direkt, aber eher **prozess-**bezogen kommuniziert.

Die erste Begegnung

- Sprechen Sie Niederländer am besten auf **Englisch** an. Noch besser ist es, wenn Sie einige niederländische Redewendungen bzw. Höflichkeitsformeln beherrschen und anbringen. Zwar verfügen insbesondere in der Nähe der deutschen Grenze lebende Niederländer über ausgezeichnete Deutschkenntnisse. Schon aus Höflichkeit sollten Sie diese aber nicht als gegeben voraussetzen.
- Pflegen Sie einen zurückhaltenden **Auftritt**. Das Schmücken mit Statussymbolen kommt bei den auf Bescheidenheit setzenden Niederländern in der Regel nicht gut an. Rücken Sie die „Sache“ in den Vordergrund, nicht Ihre Person bzw. die mit ihr verbundenen Titel, Funktionen und Errungenschaften.
- Dem von Niederländern gern gepflegten Understatement sollte auch Ihre **Visitenkarte** entsprechen. Verzichten Sie lieber auf die Darstellung Ihrer akademischen Abschlüsse und Titel sowie Ihrer beruflichen Positionen. Darüber hinaus gilt: Niederländer gehen mit ihren Visitenkarten im Geschäftsleben eher sparsam um. Verteilen Sie daher Ihre Karte nur, wenn Sie darum gebeten werden oder als Antwort auf eine Ihnen überreichte Karte.
- Ein **Händedruck** bei der Begrüßung und beim Abschied ist üblich. Überschwängliche Gesten wie Schulterklopfen oder Umarmungen werden als übertrieben und unangemessen empfunden. Wangenküsse werden nur unter guten Freunden verteilt (dann aber bitte drei Küsse).
- Stellen Sie sich darauf ein, ggf. bereits während der ersten Begegnung mit Ihrem Vornamen angesprochen zu werden. Niederländer pflegen untereinander einen informellen Umgang. Dieses „**Duzen**“ ist aber nicht zwangsläufig gleichbedeutend mit einem freundschaftlichen Verhältnis. Stellen Sie sich mit Vor- und Nachnamen vor und erwidern Sie das Ihnen entgegengebrachte „Du“.

Die Konversation

- Ob beim Smalltalk, bei der Geschäftsverhandlung oder bei einem längeren Gespräch im privaten Umfeld: Niederländer pflegen einen sehr direkten **Kommunikationsstil** und kommen in der Regel schnell zur Sache. Sie bevorzugen einen offenen, „ungeschminkten“ und bescheidenen Umgang. Konstruktive (prozessbezogene) Kritik wird Komplimenten vorgezogen.
- Niederländer mögen eine lockere **Gesprächsatmosphäre**. Es ist durchaus üblich, sachorientierte Gespräche mit Charme und Witz, gerne auch über sich selbst, aufzulockern. Menschen mit Humor kommen in den Niederlanden gut an. Bringen Sie sich daher an geeigneter Stelle mit einem klugen Scherz ein und beweisen Sie, dass Sie auch über sich selbst lachen können.
- Unverfängliche **Konversationsthemen** entsprechen in der Regel den aus Deutschland bekannten Smalltalk-Inhalten. Vermeiden sollten Sie kritische Bemerkungen über das niederländische Königshaus oder über den Nationalstolz der Niederländer. Themen wie Einkommen, Vermögen, Religionszugehörigkeit und politische Ausrichtung sind Privatsache, die Sie allenfalls gegenüber guten Freunden ansprechen sollten.
- Beachten Sie beim Umgang mit Niederländern auch, dass für sie die **Beziehung zu Deutschland** ein wichtiger Bestandteil ihrer Kultur ist. Die Geschehnisse beim „großen“ Nachbarn werden sehr aufmerksam und auch kritisch verfolgt. Mit der militärisch-preußischen Vergangenheit und dem Zweiten Weltkrieg verbundene Vorurteile sind, wenn auch abklingend, immer noch präsent.
- Last but not least: Sprechen Sie von „den Niederlanden“ und nicht von „**Holland**“. Geografisch gesehen bezeichnet Holland lediglich einen verhältnismäßig kleinen Teil der Niederlande, nämlich ihre beiden westlichsten Provinzen Nordholland und Südholland.

Die Geschäftsverhandlung

- Führen Sie sich vor Verhandlungsbeginn die wesentlichen **Eigenschaften** vor Augen, welche den Niederländer in der Regel **charakterisieren** und damit auch seine Art der Verhandlungsführung prägen. Niederländer gelten als bodenständig, kompromiss- und kooperationsbereit. Individualität und Durchsetzungsfähigkeit werden großgeschrieben, ebenso wie Diskussionsfreude und Sach- bzw. Prozessorientierung.
- Wundern Sie sich nicht, wenn Ihnen beim ersten Verhandlungstermin nicht der niederländische Geschäftsführer, sondern zunächst „nur“ seine Fachleute gegenübersitzen. Grundsätzlich sind in den Niederlanden **Hierarchien** flacher gestaltet. Mitarbeiter sind häufig mit einem Mitspracherecht ausgestattet und sitzen schon deshalb (mit) am Verhandlungstisch. Beziehen Sie diese unbedingt in Ihre Ansprache ein. Es kann durchaus vorkommen, dass Entscheidungen von Tragweite auf sich warten lassen oder sogar zurückgenommen werden, weil eine nachträglich einberufene Mitarbeiterversammlung den Geschäftsführer umgestimmt hat.
- Halten Sie Ihre **Powerpoint-Präsentation** kurz und knapp. Niederländer legen deutlich mehr Wert auf den mündlichen Vortrag. Tipp: Machen Sie sich von wichtigen Details der mündlichen Verhandlung Notizen, um eine Dokumentation zur Hand zu haben.
- Verhandlungen und Besprechungen laufen überwiegend strukturiert ab. Beachten Sie aber, dass Niederländer es nicht gerne sehen, wenn ihnen **Abläufe** vorgegeben werden.
- Denken Sie daran: Die Niederlande sind eine **Handelsnation**. Kalkulieren Sie bei Ihrer Preisgestaltung Spielräume für Nachlässe sowie Rabatte ein und halten Sie Extras parat. Niederländer handeln gerne und sind nachgiebig, erwarten aber auch von Ihnen ein entsprechendes Entgegenkommen.

Das Geschäftsessen

- Geschäftsessen finden in der Regel mittags in einem Restaurant, häufig auch in einem „**eetcafe**“ (Café, Kneipe), statt. Schlägt der Niederländer einen Abendtermin vor, so ist es durchaus üblich, den (Ehe-)Partner mitzubringen. Ein Abendessen dient dann weniger unmittelbar dem Geschäftlichen als dem Zweck, in lockerer Atmosphäre eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen oder zu pflegen.
- Erwarten Sie zum mittäglichen Geschäftsessen kein Feinschmecker-Menü. Die **niederländische Küche** fällt in der Regel karg aus. Stellen Sie sich darauf ein, mit Wurst oder Käse belegte Brote oder Brötchen und (Butter-)Milch sowie Kaffee serviert zu bekommen. Auch bei Tische zeigen sich die Niederländer pragmatisch: Die Mahlzeit soll vor allem satt machen, der Genuss steht nicht im Vordergrund.
- Beachten Sie, dass der **Rechnungsbetrag** grundsätzlich geteilt wird bzw. jeder seine verzehrten Speisen selbst zahlt. Nur wenn es sich bei dem gemeinsamen Termin unmissverständlich um eine Einladung handelt, übernimmt der Einladende die Gesamtrechnung. Möchten Sie Ihren niederländischen Geschäftspartner gerne einladen, machen Sie dies daher vorher deutlich.
- Da sich die niederländische **Tischetikette** nicht sonderlich von der deutschen unterscheidet, müssen Sie sich auf keine speziellen „Dos and Don`ts“ einstellen.
- **Exkurs**: Guter Brauch ist es, längere Meetings und vor allem die Woche ab Freitagmittag mit einem „**borrel**“ (Drink), d.h. mit einem Umtrunk, ausklingen zu lassen. Dieser informelle Anlass dient vor allem der Pflege sozialer Kontakte, dem Austausch über nichtberufliche Dinge, aber auch dem Rückblick auf die Arbeitswoche.

Private Einladungen

- Einladungen bzw. Verabredungen zum (Abend-)Essen erfolgen in der Regel in ein Restaurant. Lädt Sie Ihr niederländischer Geschäftspartner zum Essen in seine heimischen „vier Wände“ ein, so bedeutet dies eine besondere **Ehre**.
- Beachten Sie, dass eine Einladung nach Hause am Abend nicht zwangsläufig bedeutet, dass Sie mit einem warmen **Essen** rechnen können. Wie bereits im Abschnitt „Das Geschäftsessen“ geschildert, hat für die Niederländer die Einnahme einer Mahlzeit eine eher praktische Bedeutung. Als Ausdruck der niederländischen Gastfreundschaft spielt das gemeinsame Essen daher eine untergeordnete Rolle. Ist dennoch ein Essen im Haus Ihres Gastgebers geplant, so wird er dies in seiner Einladung deutlich zum Ausdruck bringen.
- Die niederländische Küche ist zwar schlicht und der kulinarische Genuss erfährt im Allgemeinen keine große Wertschätzung. Dennoch gibt es Speisen, auf die die Niederländer stolz sind, und die sehr lecker zubereitet werden können. Dazu zählen natürlich der Käse und Gerichte mit frischem Fisch und Meeresfrüchten. Bemerken Sie, dass Ihr Gastgeber den Ruf der heimischen Küche gerne aufpolieren möchte (und es ihm gelingt), dann quittieren Sie seine Bemühungen mit einem „**Wat was dat lekker!**“.
- Erfolgt eine Einladung nach Hause, dann in der Regel zum **Kaffee**. Gewöhnlich sollten Sie sich nach der zweiten Tasse Kaffee wieder verabschieden, spätestens aber vor der Essenszeit.
- Bei Einladungen sind vor allem Blumen, Pralinen oder Wein passende **Gastgeschenke**. Legen Sie bei privaten Anlässen Wert auf Qualität, aber nicht auf Protz. Je kleiner der Anlass, desto kleiner das Geschenk. Insbesondere bei Geschäftsterminen sollten Geschenke nicht zu üppig ausfallen, sondern eher den Charakter einer kleinen Aufmerksamkeit besitzen.

Begrüßung | Konversation

Guten Morgen!	**Goedemorgen!** [chude morche]
Guten Tag! (Hallo!)	**Goedendag!** (Hallo!) [chuden daach]
Guten Abend!	**Goedenavond!** [chuden aawond]
Wie geht es Ihnen?	**Hoe gaat het met u?** [hu chaat het met ü]
Mir geht es gut.	**Met mij gaat het goed.** [met mei chaat het chud]
Ich heiße …	**Ik heet …**
Wie heißen Sie?	**Hoe heet u?** [hu heet ü]
Herzlich willkommen!	**Hartelijk welkom!** [hartelick wellkomm]
(Es) Freut mich, Sie kennenzulernen.	**Prettig kennis met u te maken.** [prettich kennis met ü te maken]
Ich komme aus …	**Ik kom uit …** [ick komm öit]
Deutschland	**Duitsland** [döitsland]
Danke für Ihre Einladung.	**Dank voor de uitnodiging.** [dank voor de öitnodiching]
Auf Wiedersehen!	**Tot ziens!** [tot siens]
Vielen Dank!	**Dank u wel!** [dank ü well]
Bitte (sehr).	**Graag gedaan.** [chraach chedaan]
Ja.	**Ja.**
Nein.	**Nee.**

Alltagsglossar

Bank	**Bank**
Restaurant	**Restaurant**
Speisekarte	**Menukaart** [menükaart]
Apotheke	**Apotheek**
Krankenhaus	**Ziekenhuis** [siekenheuß]
Arzt	**Arts, Dokter**
Deutsche Botschaft	**Duitse Ambassade** [doitse ambassade]
Polizei	**Politie** [politzie]
Taxi	**Taxi**
Flughafen	**Luchthaven**
eins	**een**
zwei	**twee**
drei	**drie**
vier	**vier**
fünf	**vijf** [feif]
sechs	**zes** [seß]
sieben	**zeven** [seven]
acht	**acht**
neun	**negen** [neechen]
zehn	**tien** [tihn]
fünfzig	**vijftig** [feiftich]
hundert	**honderd**
tausend	**duizend** [doisend]

[…]: Aussprachehilfe

Quiz

1 Wie heißt der Titel der niederländischen Nationalhymne?

a. „Het Johan“
b. „Het Wim“
c. „Het Wilhelmus“

2 Gegen welche Nation kämpften die „Niederländer“ von 1568 bis 1648 um ihre Unabhängigkeit?

a. Deutschland
b. Spanien
c. England

3 Mit was punktet man bei der ersten Begegnung?

a. Mit Zurückhaltung und Bescheidenheit
b. Mit großzügigen Geschenken
c. Mit einer herzlichen Umarmung

4 Bei einer Verabredung zum Geschäftsessen erwartet einen in der Regel was?

a. Ein Feinschmecker-Menü
b. Die Übernahme der Rechnung durch den Niederländer
c. Der Besuch eines „eetcafe“

5 Warum stimmt es nicht, einen in Maastricht geborenen und lebenden Menschen als Holländer zu bezeichnen?

a. Maastricht liegt in Belgien.
b. Maastrichter sind Limburger, nicht Holländer.
c. In Maastricht spricht man nur deutsch, nicht flämisch.

6 Wie verabschiedet man sich auf Niederländisch?

a. Lebend sinds
b. Tot ziens
c. Graag gedaan

Die Lösungen finden Sie auf der letzten Seite (Rückseite).

Nützliche Adressen

Institutionen

Deutsch-Niederländische Handelskammer
Nassauplein 30
2585 EC Den Haag
Tel.: +31 70 31141 00
www.dnhk.org

Botschaft der Bundesrepublik Deutschland
Groot Hertoginnelaan 18–20
2517 EG Den Haag
Tel.: +31 70 34206 00
www.niederlande.diplo.de

Haus der Niederlande
Alter Steinweg 6/7
48143 Münster
Tel.: +49 251 83285 11
www.uni-muenster.de

Goethe-Institut Amsterdam
Herengracht 470
1017 CA Amsterdam
Tel.: +31 20 53129 00
www.goethe.de/amsterdam

Medien

NiederlandeNet
(Internet-Informationsportal)
www.niederlandenet.de

BVN (TV-Sender)
www.bvn.tv

De Volkskrant (Zeitung)
www.volkskrant.nl

The Xpat Journal (Magazin)
www.xpat.nl

Die Inhalte dieser Publikation wurden mit größtmöglicher Sorgfalt erarbeitet und zusammengestellt. Für ihre Richtigkeit und Vollständigkeit sowie für zwischenzeitliche Änderungen übernimmt die IHK Mittlerer Niederrhein keine Gewähr. Dies gilt auch für die Inhalte der hier lediglich zu Informationszwecken angegebenen externen Internetseiten. Der Nachdruck, auch auszugsweise, ist nur mit Quellenangabe gestattet.

Herausgeber

IHK Mittlerer Niederrhein
Geschäftsbereich International
Friedrichstraße 40
41460 Neuss
www.mittlerer-niederrhein.ihk.de

Ansprechpartner

Stefan Enders
Tel.: 02131 9268-562
E-Mail: enders@neuss.ihk.de

Stand der Publikation

September 2016,
soweit nicht anders vermerkt.

Weitere Ausgaben

In der Reihe IHK Pocket-Guide – Interkulturelle Kompetenz für die „Westentasche“ sind weitere Länder-Ausgaben erschienen.

Alle Ausgaben und noch mehr Wissenswertes zum Thema Interkulturelle Kompetenz finden Sie unter folgender Internetadresse:

www.ihk-interkulturelle-kompetenz.de

Auflösung des Quiz (S. 14)

1 c., 2 b., 3 a., 4 c., 5 b., 6 b.

IHK
Industrie- und Handelskammer
Mittlerer Niederrhein