

# Emsland



## MODUL 2: SPRACHE

*Drenthe*  
Oerprovincie van Nederland

Emsland 

## Impressum

Diese Ausgabe ist im Rahmen des Projekts  
'Gastvrijheid – Gastfreundschaft' zustande gekommen.

Auftraggeber:  
Emsland Tourismus GmbH, Ordeniederung 2, 49716 Meppen  
Marketing Drenthe, Brink 8, 9401 HS Assen  
Recreatieschap Drenthe, Brink 4b, 7981 BZ Diever

Das Projekt wurde mit Mitteln aus dem  
INTERREG V A Programm der  
Europäischen Union finanziert.

Autor: Karin Lubs, [www.klantopeen.nl](http://www.klantopeen.nl)  
Foto: FotoFranz

INTERREG  
Deutschland  
Nederland 



## MODUL 2: SPRACHE

### EXTRA SERVICE – EEN BEETJE NEDERLANDS

#### WUSSTEN SIE, DASS...

- ... die deutschen Sprachkenntnisse in den Niederlanden immer schlechter werden? Das Fach Deutsch wird leider immer weniger gewählt und es gibt immer weniger Deutschlehrer.
- ... die Zahl der Niederländer, die bei einem Urlaub in unserem Land selbstverständlich Deutsch spricht, damit auch immer geringer wird?
- ... Sie Ihren holländischen Gästen schon mit geringen niederländischen Sprachkenntnissen einen überraschenden und sehr positiv empfundenen Service bieten können?

Niederländer gelten hierzulande oft als besonders sprachbegabt – sie scheinen sich beinahe mühelos auf Deutsch, Englisch oder auch Französisch verständigen zu können. Das hat einen historischen Hintergrund: Als traditionelle Handelsnation, die schon seit Jahrhunderten in der ganzen Welt Geschäfte macht, haben die Holländer schon seit langer Zeit gelernt, sich sprachlich auf ihre Handelspartner einzustellen. Dazu kommt eine gewisse Unbekümmertheit im Sprechen fremder Sprachen. Unter dem Motto „Hauptsache, man versteht mich“ hat man weniger Angst, Fehler zu machen und sich zu blamieren. Das führt dazu, dass viele Deutsche die Holländer für die reinsten Sprachwunder halten, bei näherem Kontakt allerdings merken, dass vor allem die jüngere Generation oft nicht mehr gut Deutsch spricht und lieber schnell auf Englisch umschaltet.

Niederländer, die ins Ausland reisen, erwarten im Prinzip nicht, dass man dort ihre Sprache spricht, wissen es aber sehr zu schätzen, wenn dies wohl der Fall ist. Nicht umsonst suchen viele Niederländer im Urlaub auch Campingplätze, Bed & Breakfasts und Hotels, die von holländischen Landsleuten geführt werden. Auch bei der Suche nach einer Unterkunft im Netz wird eine Webseite in holländischer Sprache mit Sicherheit mehr Aufmerksamkeit erzielen als eine deutschsprachige. Die Beherrschung von „een beetje Nederlands“ ist darum eine lohnende Investition.

#### NIEDERLÄNDISCH VERSTEHEN

Viele Deutsche aus der Grenzregion verstehen ein bisschen Niederländisch, das in deutschen Ohren ein bisschen wie plattdeutsch klingt. Tatsächlich liegen die beiden Sprachen auch dicht beieinander, dadurch lässt sich auch so manches aus dem Kontext erraten. Aber gerade in der Ähnlichkeit liegen auch die Sprachfallen.



*Will Ihr holländischer Gast tatsächlich „bellen“ und „platzen“? Nein, natürlich nicht: Er meint telefonieren und Platz nehmen.*

So gibt es eine ganze Reihe ähnlich klingender niederländischer Begriffe, die doch etwas anderes bedeuten:

bevestigen	bestätigen
vervoeren	transportieren
herstellen	reparieren
wie	wer
boodschappen	Einkäufe
winkel	Geschäft
druk	lebhaft, belebt, gesellig, aber auch: überlaufen, verkehrsreich, hektisch
huren	mieten

## „ICH RETTE MICH WOHL“

Die holländische Unbefangenheit führt auch manchmal zur leichten Selbstüberschätzung, was die eigenen Deutschkenntnisse angeht. Manche Niederländer „verdeutschten“ ihre eigene Sprache sehr kreativ und das führt dann zu Aussprachen wie diesen:

Ich rette mich wohl.	Ich weiß mir zu helfen.	Ik red me wel.
Lass den Rest mal sitzen.	Es stimmt so. (Trinkgeld)	Laat de rest maar zitten.
Das kommt gut.	Das geht in Ordnung.	Dat komt goed.
Da halte ich nicht von.	Das mag ich nicht.	Daar houd ik niet van.
Wir buffen mit dem Wetter.	Wir haben Glück mit dem Wetter.	We boffen met het weer.

Dazu kommt noch der niederländische Drang, alles mit *-je* zu verkleinern und alles *lekker* zu finden, egal ob essbar oder nicht. So trinken die Niederländer mit Vorliebe *een kopje koffie* und verzehren dabei, während sie *lekker* auf einem *terrasje in het zonnetje* sitzen, ein *koekje*. Danach machen sie *met z'n tweetjes* ein *ommetje* oder gehen *lekker* shoppen, während ihre Kinder *lekker verstoppertje spelen*. Dann ist wieder Zeit für ein *tussendoortje* oder ein *12-uurtje*. Und spätestens um 17 Uhr haben sie Lust auf ein *borreltje*, am liebsten mit einem kleinen *hapje*.

## NIEDERLÄNDISCH LESEN

Niederländische E-mails oder Texte scheinen auf den ersten Blick weniger zugänglich als die gesprochene Sprache. Wenn man jedoch einmal weiß, wie bestimmte Vokale und Kombinationen ausgesprochen werden, wird das Verstehen schriftlicher Texte wesentlich leichter. Hier die wichtigsten Regeln:

- Die einfachen Vokale werden wie im Deutschen ausgesprochen. Einzige Ausnahme ist das **U**, dies wird wie das deutsche **Ü** ausgesprochen: *uur* (Uhr/Stunde), *sturen* (schicken)
- **Eu** wird wie **Ö** ausgesprochen: *sleutel* (Schlüssel) *euro*
- **Oe** wird wie **U** ausgesprochen: *boeken* (buchen)
- **Ei** und **ij** werden ausgesprochen wie der Klang im englischen Wort ‚day‘: *vijf* (fünf), *ontbijt* (Frühstück). Das Anhängsel ‚lijk‘ wird dagegen ausgesprochen wie *lik*
- **Ui** wird ausgesprochen wie ein kurzes **ö** (wie zum Beispiel in ‚können‘), kombiniert mit einem **i**: *huis* (Haus), *buiten* (draußen),
- **Ou**, **au**, **ouw** und **auw** werden alle wie **au** ausgesprochen: *auto*, *bouwen*, *blauw*,
- **G** wird meist wie **ch** ausgesprochen, es sei denn es steht ein **n** davor.

## PRAKTISCHE ALLGEMEINE REDEWENDUNGEN

### BEGRÜSSUNG

Mit einer niederländischen Begrüßung bereiten Sie Ihren holländischen Gästen ein besonders warmes Willkommen. Dies sind die Begrüßungen zu den verschiedenen Tageszeiten:

■ Goedemorgen	Guten Morgen
■ Goedemiddag	Guten Tag
■ Goedenavond	Guten Abend
■ Welterusten	Gute Nacht
■ Hallo!	

## ABSCHIED

Bei vielen Deutschen ist die holländische Abschiedsfloskel „Dag“ bekannt, aber die ist eigentlich etwas dürftig. Als guter Gastgeber wählen Sie lieber die folgenden Redewendungen:

- |                                   |                                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| ■ Tot ziens!                      | Auf Wiedersehen!                     |
| ■ Tot ziens en goede reis!        | Auf Wiedersehen und gute Reise!      |
| ■ Hartelijk bedankt en tot ziens! | Herzlichen Dank und auf Wiedersehen! |
| ■ Een fijne dag nog!              | Einen schönen Tag noch!              |

## KLEINE HÖFLICHKEITEN

Mit kleinen Höflichkeiten können Sie oft Ihre Kundenfreundlichkeit und Servicebereitschaft zeigen, zum Beispiel:

- |   |                      |
|---|----------------------|
| ■ Ja, natuurlijk                        | Ja, natürlich        |
| ■ Ja, graag                             | Ja, gerne            |
| ■ Dat is geen enkel probleem            | Das ist kein Problem |
| ■ Alstublieft (zu Kindern: alsjeblieft) | Bitteschön           |
| ■ Dank u wel (zu Kindern: dankjewel)    | Dankeschön           |



Bei Deutschen ist oft auch die holländische Dankformel bedankt **bekannt**. Die klingt jedoch eher uninteressiert und routinemäßig. Viel besser sind **Hartelijk bedankt und dank u wel!**

## DATEN UND ZEITEN

Bei Angaben zu Daten und Zeiten ist es wichtig, dass keine Missverständnisse entstehen. Es erleichtert die Kommunikation erheblich, wenn Sie die niederländischen Zahlen beherrschen.

## ZÄHLEN AUF HOLLÄNDISCH

Die Zahlen werden im Niederländischen fast genauso gebildet wie im Deutschen.

**Die Grundzahlen** bis 20 sind:

een	eins
twee	zwei
drie	drei
vier	vier
vijf	fünf
zes	sechs
zeven	sieben
acht	acht
negen	neun
tien	zehn
elf	elf
twaal	zwölf

Danach wird an die Zahlen 3, 4, 5, 6, 7, 8 und 9 das Wort **tien** angehängt. Ausnahmen: 13 – dertien und 14 veertien.

Die Grundzahlen in **Zehnerschritten** sind:

twintig	zwanzig
dertig	dreißig
veertig	vierzig
vijftig	fünfzig
zestig	sechzig
zeventig	siebzig
tachtig	achtzig
negentig	neunzig
honderd	hundert

Die Kombinationen werden wie im Deutschen gebildet: drieentwintig (23), vijfenzestig (65).

Auch ab hundert werden die niederländischen Zahlen wie im Deutschen zusammengestellt: honderdeen, honderdtwee, tweehonderdtwintig (101, 102, 120).

### Ordnungszahlen

Auch hier geht es beinahe wie im Deutschen: Ordnungszahlen werden von 1. bis 19. mit der Endung -de gebildet. Ausnahmen sind 1. - eerste / 3. - derde / 8. achtste. Ab 20. werden die Ordnungszahlen immer mit der Endung -ste gebildet.

### WIE SPÄT? – HOE LAAT?

■ <b>Om</b> negen uur, <b>half</b> negen, <b>kwart voor/over</b> negen	Um 9 Uhr, halb 9, viertel vor/nach 9
■ 9.30 uur – negen uur dertig	9.30 Uhr, neun Uhr dreißig
■ <b>Van 7 tot</b> 10 uur	Von 7 bis 10 Uhr
■ <b>Vanaf</b> 14 uur	Ab 14 Uhr

Wenn Sie etwas über eine Frequenz sagen möchten, beispielsweise wie oft ein Bus fhrt, sagen Sie:

■ Om het uur, om de tien minuten	alle Stunde, alle 10 Minuten
----------------------------------	------------------------------

Eine Zeitdauer wird so ausgedrückt:

■ Een uur, een half uur	eine Stunde, eine halbe Stunde
■ een kwartier, drie kwartier	eine Viertelstunde, dreiviertel Stunde

### DATUM

Ein Datum wird im Holländischen nicht mit einem Punkt geschrieben und auch nicht als Ordnungszahl ausgesprochen. Man sagt also einfach een april, 12 juni, 30 augustus. Achten Sie auf die dazugehörigen Präpositionen:

■ <b>op</b> 17 juni	am 17. Juni
■ <b>van</b> 17 oktober <b>tot</b> 12 november	vom 17. Oktober bis 12. November



Niederländer verwenden gerne die Formulierung t/m. Dies ist die Abkürzung von *tot en met* und bedeutet „bis einschließlich“. Das kann bei Buchungen zu Missverständnissen führen. Kommunizieren Sie darum immer deutlich Anreise- (*aankomst*) und Abreisedatum (*vertrek*).

## WOCHENTAGE UND TAGESZEITEN

Die Wochentage – *maandag, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag, zaterdag, zondag* werden manchmal mit dem Wörtchen **op** kombiniert.

Dies sind auch noch Möglichkeiten zur Umschreibung von Tagen:

- |                        |                    |
|------------------------|--------------------|
| ■ vandaag              | heute              |
| ■ morgen/overmorgen    | morgen/übermorgen  |
| ■ gisteren/eergisteren | gestern/vorgestern |



*Manche Tageszeiten führen zwischen Holländern und Deutschen zu Missverständnissen. **Middag** ist für Niederländer nicht nur der Mittag, sondern auch der Nachmittag!*

Die Tageszeiten werden im Holländischen so ausgedrückt

- |           |                                    |
|-----------|------------------------------------|
| ■ ochtend | der Morgen                         |
| ■ middag  | der Mittag – aber auch: Nachmittag |
| ■ avond   | der Abend                          |

Und hiermit spezifizieren Sie etwas genauer:

- |                                     |                           |
|-------------------------------------|---------------------------|
| ■ voor-/namiddag                    | Vor-/Nachmittag           |
| ■ in de late ochtend/de late middag | am späten Vor-/Nachmittag |

Allgemein werden Tageszeiten so ausgedrückt: `s ochtends, `s middags, `s avonds.



*Die deutsche Mittagsruhe ist bei unseren holländischen Nachbarn ein unbekanntes Phänomen. Sollten Ihre niederländischen Gäste sich nicht daran halten, ist das also eher auf Unwissen als auf Mutwilligkeit zurückzuführen. Wenn Sie es ihnen auf nette Weise erklären, sind sie sicher gerne bereit, diese Regel zu berücksichtigen.*

## MONATE UND FEIERTAGE

Namen und Schreibweise der Monate und der wichtigsten Feiertage in den Niederlanden finden Sie im Kalender bei [www.kalender-365.nl](http://www.kalender-365.nl).

## SITUATIONEN AUS DEM ALLTAG

Zum Empfang niederländischer Gäste gehören einige Standardsituationen. Im Folgenden geben wir Ihnen dafür einige nützliche holländische Sätze. Machen Sie sich keine Sorge über eventuelle Fehler oder Ihre Aussprache: Allein schon durch die Tatsache dass Sie es versuchen, punkten Sie bei Ihren niederländischen Gästen enorm. Und je öfter Sie die Sätze anwenden, desto leichter wird es für Sie!

### EMPFANG

Ob Sie Ihre Gäste in Ihrem eigenen Haus oder an der Rezeption eines großen Ferienparks empfangen – der erste Eindruck ist immer wichtig:

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| ■ Hartelijk welkom!  | Herzlich willkommen!                |
| ■ Hebt u een goede reis gehad?   | Hatten Sie eine gute Anreise?       |
| ■ <i>Bei einem Wiederholungsbesuch:</i><br>Leuk, dat u ons weer bezoekt! | Nett, dass Sie uns wieder besuchen! |

### CHECK-IN

Niederländer sind davon überzeugt, dass in Deutschland alles perfekt organisiert und geregelt ist. Sie erwarten dann auch ein flott verlaufendes Check-in-Verfahren. Hier die wichtigsten Sätze dafür:

- |   |   |
|---|---|
| ■ Wat is uw naam?   | Wie ist Ihr Name, bitte?                    |
| ■ Wilt u dit formulier invullen, alstublieft?                                   | Wenn Sie dies Formular bitte ausfüllen.     |
| ■ Wilt u hier tekenen, alstublieft?   | Wenn Sie hier unterschreiben, bitte.        |
| ■ Dit is uw (kamer)sleutel.   | Dies ist Ihr (Zimmer)Schlüssel.             |
| ■ Dit is uw Wifi-code.  | Dies ist der W-LAN Zugang.                  |
| ■ Uw kamer/appartement is....   | Ihr Zimmer/ Ihre Ferienwohnung ist          |
| ■ ... op de eerste/tweede/etc. verdieping                                       | auf der ersten/zweiten etc. Etage           |
| ■ Hier is een plattegrond van het park.   | Hier ist ein Plan des Ferienparks.          |
| ■ Uw bungalow is hier.  | Ihr Bungalow befindet sich hier.            |
| ■ Ontbijt is van ... tot ... uur  | Frühstück ist von ... bis ... Uhr           |
| ■ De ontbijtzaal is ...   | Der Frühstücksraum ist...                   |
| ■ Het restaurant is van ... tot... geopend.                                     | Das Restaurant ist von ... bis... geöffnet. |
| ■ U kunt uw auto achter/ voor/naast het gebouw/ in de parkeergarage parkeren.   |   |
| - Sie können Ihr Auto hinter/ vor/ neben dem Gebäude/ in der Tiefgarage parken. |   |
| ■ Hebt u verder nog vragen?   | Haben Sie noch Fragen?                      |
| ■ Ik wens u een fijn verblijf!  | Ich wünsche Ihnen einen schönen Aufenthalt! |

### AUSKUNFT GEBEN

Als Gastgeber und an der Rezeption sind Sie die erste Anlaufstelle für Auskünfte aller Art. Hierbei haben Sie nicht nur die Gelegenheit, einen extra Service zu bieten, sondern auch die Vorteile und Attraktionen ihrer Region zu belichten.

- |  |  |
|--|--|
| ■ Kan ik u helpen?   | Kann ich Ihnen helfen?                             |
| ■ Het centrum ligt....   | Das Zentrum liegt...                               |
| ■ U kunt hier uitstekend wandelen/fietsen.   | Sie können hier ausgezeichnet wandern, radfahren.  |
| ■ Dan kunt u het beste...  | Dann können Sie am besten...                       |
| ■ Dan kan ik u het museum.../het kasteel.../ de tentoonstelling... aanbevelen.     |  |
| - Dann kann ich Ihnen das Museum.../ das Schloss.../ die Ausstellung... empfehlen. |  |
| ■ Dat is heel leuk voor kinderen!  | Das ist sehr schön für Kinder!                     |
| ■ In ... is morgen ... Dat is erg leuk!  | In ... findet morgen... statt, das ist sehr schön! |
| ■ Veel plezier!  | Viel Vergnügen!                                    |



## ABREISE

Der erste Eindruck ist wichtig – aber der letzte bleibt länger im Gedächtnis. Sorgen Sie also auch bei der Abreise dafür, dass alles reibungslos verläuft und man gerne an den Aufenthalt zurückdenkt. So erhöhen Sie die Chancen auf einen Wiederholungsbesuch oder Empfehlungen an Freunde und Verwandte.

- |  |  |
|--|--|
| ■ Was alles naar wens?   | War alles nach Wunsch?                       |
| ■ Hebt u een goed verblijf bij ons gehad?  | Hatten Sie einen schönen Aufenthalt bei uns? |
| ■ Ik ben blij dat te horen!  | Es freut mich, das zu hören.                 |
| ■ Wat was uw kamer-/appartement-/bungalownummer?<br>- Was war Ihre Zimmernummer?/ Welche(n) Ferienwohnung/Bungalow hatten Sie? |  |
| ■ De rekening is al voldaan.   | Die Rechnung ist bereits bezahlt.            |
| ■ Dan is dit uw eindafrekening.  | Dies ist Ihre Endabrechnung.                 |
| ■ Dat zijn dan ... euro, alstublieft.  | Das sind dann .... Euro, bitte.              |
| ■ Wilt u pinnen of betaalt u contant?  | Zahlen Sie mit Karte oder bar?               |
| ■ Wilt u uw pincode intoetsen, alstublieft?  | Wenn Sie Ihre Geheimzahl bitte eingeben.     |
| ■ Dit is uw bon.   | Hier ist Ihre Quittung.                      |
| ■ Goede terugreis en misschien tot een volgende keer!<br>- Gute Heimfahrt und vielleicht auf ein nächstes Mal!                 |  |

## BESCHWERDEN

Niederländer sind nicht so schnell geneigt, sich zu beschweren. Wenn Sie trotzdem eine Beschwerde bekommen und diese zufriedenstellend und professionell lösen, können Sie extra punkten. Fragen Sie auch ruhig um Feedback, wenn Sie sicher sein möchten, dass Ihre Gäste zufrieden sind.

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| ■ Bent u/ Was u tevreden?  | Sind/ Waren Sie zufrieden?          |
| ■ Het spijt me dat te horen.   | Es tut mir leid, das zu hören.      |
| ■ Bedankt voor de tip, we gaan er onmiddellijk iets aan doen.<br>- Danke für den Hinweis, wir werden uns sofort darum kümmern. |                                     |
| ■ Daar heb ik me vergist, mijn excuses!<br>- Da ist mir ein Irrtum unterlaufen, ich bitte um Entschuldigung.                   |                                     |
| ■ Ik kan u 10% korting op de prijs aanbieden.  | Ich kann Ihnen 10% Rabatt anbieten. |
| ■ Is dat misschien een oplossing?  | Wäre das vielleicht eine Lösung?    |
| ■ Bedankt voor uw begrip, nogmaals mijn excuses.<br>- Vielen Dank für Ihr Verständnis, bitte entschuldigen Sie nochmals.       |                                     |

## REGELN GASTFREUNDLICH FORMULIEREN

Wie Sie schon im ersten Modul lesen konnten, sind zu streng formulierte Hausregeln für Niederländer oft ein „Killer“ des echten Urlaubsgefühls. Formulieren Sie lieber positiv – also nicht „*Roken verboden*“ (Rauchen verboten), sondern „*We maken u erop attent, dat dit een niet-roken-hotel is*“. Melden Sie nicht wann Ihre Einrichtungen wie Restaurant, Hallenbad e.d. geschlossen, sondern wann sie geöffnet sind. Meiden Sie das Wort *verboden* sondern verwenden Sie an Stelle dessen lieber *niet toegestaan*. Andere nützliche Formulierungen:

- Wij vragen uw begrip voor het feit dat huisdieren helaas niet zijn toegestaan  
- Wir bitten um Verständnis, dass Haustiere leider nicht zugelassen sind.
- Hartelijk dank voor uw begrip. – *Vielen Dank für Ihr Verständnis.*

## SYMPATHISCHE ZUSATZLEISTUNGEN AUF HOLLÄNDISCH

Möchten Sie Ihren niederländischen Gästen noch zusätzlichen Service bieten? Dann können Sie erwägen, das folgende Material in holländischer Sprache anzubieten:

- Eine Mappe mit den wichtigsten Informationen und einer Anzahl touristischer Tipps
- Broschüre oder Flyer Ihres Hauses
- Speisekarte

## AM TELEFON

Wenn es möglich ist, buchen die meisten Niederländer gerne online, aber sie greifen auch regelmäßig zum Telefon. Hier ein paar praktische Tipps, wie Sie eine telefonische Reservierung am besten meistern.



Holländer stellen sich am Telefon mit Ihrem Namen vor, kombiniert mit dem Wörtchen *met* oder dem Satz *u spreekt met* (Sie sprechen mit): *Met Janine Jansen, goede morgen*. Sollten Sie selber anrufen, können Sie also sagen: *u spreekt met Petra Weimer, Hotel Sonnenschein in Lingen*.

- Auf die Frage *Spreekt u Nederlands* können Sie antworten: *Ja, een beetje/ geen probleem/ helaas niet veel, maar ik versta het wel*. – Ja, ein bisschen, kein Problem, leider nicht viel, aber ich verstehe es.
- Auf die Frage nach der Verfügbarkeit von Zimmern, Ferienwohnung etc. können Sie erst fragen: *Wanneer wilt u graag komen? Met hoeveel personen?* – Wann möchten Sie gerne kommen? Mit wieviel Personen?
- Danach: *Een momentje, ik ga even kijken/ ja, dat kan/ nee, helaas is dan alles bezet*. – Einen Moment, bitte, ich schaue mal nach/ ja, das würde passen/ nein, leider sind wir dann schon belegt.
- Sie fragen am besten so nach näheren Angaben: *Wat is uw naam/ uw adres/ uw e-mailadres?* – Wie ist Ihr Name/ Ihre Adresse/ Ihre E-Mailadresse, bitte?
- Sie fassen eine Buchung am besten so zusammen: *Dus dat is dan 1 tweepersoonskamer met ontbijt van 12 tot 19 april. Ik stuur u nog per mail een bevestiging*. – Das ist dann 1 Doppelzimmer mit Frühstück vom 12. Bis 19. April. Ich schicke Ihnen per E-Mail eine Bestätigung.
- Sie runden das Gespräch am besten so ab: *Bedankt voor uw reservering. We zien u dan in april. Tot ziens!* – Vielen Dank für Ihre Reservierung/ Wir sehen Sie dann im April, auf Wiedersehen!

## VERSTÄNDIGUNGSPROBLEME

Manchmal klappt es nicht wie gewünscht mit der Verständigung. Vor allem am Telefon bricht dann bei so manchem die Panik aus. Mit den folgenden Sätzen bringen Sie das Gespräch wieder in gewünschte Bahnen:

- |  |  |
|--|--|
| ■ Sorry, wat zegt u?                         | Wie bitte?                                 |
| ■ Dat heb ik helaas niet goed begrepen.      | Das habe ich leider nicht ganz verstanden. |
| ■ Kunt u dat nog eens herhalen, alstublieft? | Könnten Sie das bitte wiederholen?         |
| ■ Zou u dat voor mij kunnen spellen?         | Könnten Sie das bitte buchstabieren?       |



Das holländische Telefon-Alphabet weicht etwas ab vom deutschen. Man sagt auch nicht *A* wie *Anton*, sondern *de A van Anton, de b van Bernard* etc. Eine Übersicht finden Sie bei <https://onzetaal.nl/taaladvies/telefoonalfabet/>.

## PRAKTISCHE BAUSTEINE FÜR E-MAILS

Obwohl Niederländer ihre Urlaubsunterkunft hauptsächlich online buchen, kommt es auch regelmäßig zu E-Mail-Kontakten. Mit den folgenden Bausteinen können Sie einfach das gewünschte Schreiben zusammenstellen.



Außer Eigennamen und beim Satzanfang wird im Holländischen im Prinzip alles klein geschrieben. Das gilt auch für Wochentage und Monate.

### ANREDE

- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| ■ Beste mevrouw Jansen/heer Jansen/ familie Jansen         | Liebe(r) Frau/Herr/Familie Jansen |
| ■ Geachte mevrouw Jansen/ heer Jansen ( <i>formeller</i> ) | Sehr geehrte(r) Frau/Herr Jansen  |

### EINLEITUNG

- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| ■ Hartelijk dank voor uw aanvraag.   | Herzlichen Dank für Ihre Anfrage. |
| ■ Hartelijk dank voor uw boeking, die wij hierbij graag bevestigen.<br>- Herzlichen Dank für Ihre Anfrage, die wir hiermit gerne bestätigen. |                                   |

### BUCHUNG/RESERVIERUNG

- |   |   |
|---|---|
| ■ Zoals vandaag telefonisch besproken...  | Wie heute telefonisch besprochen...                   |
| ■ bevestigen wij hierbij de volgende reservering:   | ... bestätigen wir hiermit die folgende Reservierung: |
| ■ Voor de genoemde data kunnen wij u aanbieden:   | Zu den genannten Daten können wir Ihnen anbieten:     |
| ■ Wij hebben voor u gereserveerd:   | Wir haben für Sie reserviert:                         |
| ■ Helaas hebben wij in de betreffende periode niets meer vrij. Als alternatief kan ik u de periode van xxx tot xxx aanbieden.<br>- Leider ist im betreffenden Zeitraum alles belegt. Alternativ kann ich Ihnen die Periode vom ... bis xx anbieten. |   |

### BUCHUNGSANGABEN

- |  |  |
|--|--|
| ■ Uw boekingsgegevens:                         | Ihre Buchungsangaben:                              |
| ■ Aankomst:                                    | Ankunft:   |
| ■ Vertrek:                                     | Abfahrt:   |
| ■ Aantal personen:                             | Anzahl Personen:                                   |
| ■ Accommodatie:                                | Art der Unterkunft:                                |
| ■ Prijs per kamer/persoon/appartement/bungalow | Preis pro Zimmer/ Person/ Ferienwohnung/ Bungalow: |
| ■ Extra's:                                     | Zusatzleistungen:                                  |
| ■ Totaal:                                      | Gesamtbetrag:                                      |

### AUF FRAGEN REAGIEREN

- Wat betreft uw vraag over ...  
*Was Ihre Frage bezüglich ... betrifft,*
- Honden zijn helaas niet toegestaan/ ... zijn hartelijk welkom.  
*Hunde sind leider nicht zugelassen? ... sind herzlich willkommen.*
- De volgende extra's zijn tegen een kleine vergoeding verkrijgbaar:  
*Die folgenden Zusatzleistungen bieten wir zu einem geringen Mehrpreis:*
- Meer informatie vindt u in onze folder, die ik in de bijlage meestuur.  
*Mehr Informationen finden Sie in unserer Broschüre, die ich in der Anlage mitsende.*

## BEZAHLUNG

- Wij verzoeken u vriendelijk om een aanbetaling van xxx euro binnen xx dagen en overmaking van het restbedrag op uiterlijk xx-xx-2018.  
*Wir bitten Sie freundlich um eine Anzahlung von ... Euro innerhalb ... Tagen und Überweisung des Restbetrages bis spätestens xx. xx. 2018.*
- Het restbedrag/ de toeristenbelasting kunt u tijdens uw verblijf voldoen.  
*Den Restbetrag/ die Kurtaxe können Sie vor Ort bezahlen.*
- Onze bankgegevens:  
*Unsere Bankangaben:*

## STORNIERUNG

- Annulering *Stornierung*
- De reservering kan tot uiterlijk xx-xx-2018 gratis worden geannuleerd.  
*Die Reservierung kann spätestens bis zum xx. xx. 2018 storniert werden.*
- Daarna berekenen wij tot xx-xx-2018 xx % van de totale prijs.  
*Danach berechnen wir bis zum xx. xx. 2018 xx% des Gesamtpreises.*

## ABRUNDUNG

- Wij hopen, u bij ons te mogen begroeten!  
*Wir hoffen, Sie bei uns begrüßen zu dürfen!*
- Wij kijken uit naar u bezoek en heten u alvast van harte welkom!  
*Wir freuen uns auf Ihren Besuch und heißen Sie schon jetzt herzlich willkommen!*
- Wij hopen uw vragen hiermee te hebben beantwoord.  
*Wir hoffen, Ihre Fragen hiermit beantwortet zu haben.*
- Mocht u verdere vragen hebben, neemt u gerust contact met ons op.  
*Sollten Sie noch weitere Fragen haben, nehmen Sie ruhig Kontakt mit uns auf.*
- Met vriendelijke groeten – *Mit freundlichen Grüßen*

## GASTRONOMIE

Die deutsche Gastronomie steht bei Niederländern hoch im Kurs und gehört zu den meistgenannten Pluspunkten für einen Aufenthalt in Deutschland. Holländer finden das gastronomische Angebot in Deutschland nicht nur vielfältig und lecker, sondern wissen auch die günstigen Preise zu schätzen, die oft deutlich unter den holländischen Preisen liegen. Eine gezellige Atmosphäre und freundliche Bedienung sind jedoch auch entscheidend für einen eventuellen Wiederholungsbesuch.

Redewendingen für eine telefonische Tischreservierung:

- |   |   |
|---|---|
| ■ Voor hoeveel personen?                    | Für wieviel Personen?                       |
| ■ Hoe laat wilt u komen?                    | Wie spät möchten Sie kommen?                |
| ■ Ja, dan hebben we nog wel plaats.         | Ja, dann haben wir noch einen Tisch frei.   |
| ■ Wat is uw naam? En uw telefoonnummer?     | Wie ist Ihr Name? Und Ihre Telefonnummer?   |
| ■ Xx personen voor xx uur, staat genoteerd! | X Personen für xx Uhr, ich habe es notiert. |
| ■ Tot vanavond/morgen avond.                | Bis heute/morgen Abend!                     |

Bei Ankunft warten holländische Gäste manchmal, dass Ihnen Ihr Tisch zugewiesen wird, vor allem wenn Sie reserviert haben. Mit einem aufmerksamen, freundlichen Empfang lenken Sie alles in gewünschte Bahnen:

- |  |  |
|--|--|
| ■ Goedemiddag/-avond, hebt u gereserveerd? | Guten Tag/Abend, haben Sie reserviert? |
| ■ Mag ik uw jassen aannemen?               | Darf ich Ihre Mäntel annehmen?         |
| ■ De garderobe is hier.                    | Die Garderobe ist hier.                |
| ■ U kunt een tafel kiezen.                 | Sie können selber einen Tisch wählen.  |
| ■ Dit/daar is uw tafel.                    | Dies/ da ist Ihr Tisch.                |
| ■ Ik zal u de kaart/het menu brengen.      | Ich bringe Ihnen die Speisekarte.      |
| ■ Wilt u ook de wijnkaart zien?            | Möchten Sie auch die Weinkarte sehen?  |
| ■ Wilt u alvast iets te drinken bestellen? | Möchten Sie schon Getränke bestellen?  |



*Herrscht gerade Hochbetrieb? Sorgen Sie mit einem Nicken und dem Satz **Ik kom eraan** dafür, dass Ihre Gäste wissen, dass Sie sie gesehen haben.*

Wenn Sie eine holländische Übersetzung Ihrer Speisekarte haben, erspart Ihnen das Zeit und Erklärungen. Sollte das nicht der Fall sein, ist es nützlich, wenn Sie die wichtigsten Gerichte erklären können. Bei der Aufnahme der Bestellung sind diese Sätze praktisch:

- |                                       |                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| ■ Hebt u al een keuze kunnen maken?   | Haben Sie schon etwas gewählt?     |
| ■ Dat kan ik zeer aanbevelen.         | Das kann ich Ihnen sehr empfehlen. |
| ■ En wilt u daarbij... of ...         | Möchten Sie dazu ... oder ...      |
| ■ (Zusammenfassend) Dat zijn dus .... | Das sind dann ...                  |

Zwischendurch können Sie die folgenden Fragen stellen:

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| ■ Is/was alles naar wens?             | Ist hier alles in Ordnung?                    |
| ■ Kan ik nog iets te drinken brengen? | Kann ich Ihnen noch Getränke bringen?         |
| ■ Is alles voldoende?                 | Ist alles genug?                              |
| ■ Wilt u de dessertkaart nog zien?    | Darf ich Ihnen noch die Dessertkarte bringen? |



*Und dann war da noch die nette Kellnerin, die Ihre holländischen Gäste nach dem Essen fragte „**Bent u allen zat?**“ Was so viel bedeutete wie „Sind Sie alle sturzbetrunken?“ Fragen Sie also lieber „**Was alles voldoende?**“*

Wenn Ihre holländischen Gäste um die Rechnung bitten, reagieren Sie am besten mit Ja, graag. Die Bezahlung wickeln Sie danach mit den folgenden Sätzen ab:

- |  |   |
|--|---|
| ■ Dat zijn dan xx euro, alstublieft.         | Das sind dann xx Euro, bitte.                     |
| ■ Wilt u pinnen of contant betalen?          | Zahlen Sie mit Karte oder bar?                    |
| ■ Uw pincode, alstublieft.                   | Ihre Geheimzahl, bitte.                           |
| ■ Hartelijk dank en nog een fijne dag/avond. | Herzlichen Dank und noch einen schönen Tag/Abend. |

## MEHR ALS EINE ZUSATZLEISTUNG: IHRE WEBSEITE

In diesem Modul haben Sie zahlreiche Tipps bekommen, wie Sie Ihren holländischen Gästen sprachlich entgegenkommen und auf diese Weise einen angenehmen extra Service bieten können. Eine Webseite in holländischer Sprache ist jedoch mehr als eine Zusatzleistung – für Ihr eigenes Marketing auf dem holländischen Markt ist sie unerlässlich. Im folgenden Teil erfahren Sie mehr hierüber.





*Drenthe*

Oerprovincie van Nederland