

Nooit zeggen: 'Schauen sie nur?'

Cursus 'Duits op de winkelvloer' in Winterswijk

Achtergrond - 11 oktober 2019 - Auteur: Ingrid Bosman

Duitsers komen graag naar de Achterhoekse gemeente Winterswijk om te winkelen. Maar hoe treed je ze in hun eigen taal tegemoet? De cursus Duits voor winkelpersoneel van de Grenzhoppers Business School zat binnen de kortste keren vol. "Een keertje *Du* zeggen is ook niet erg."

Pas nog had Sandy Wopereis een dame tegenover zich die een *Rundstricknadel* nodig had, een hulpmiddel bij het *stricken*. "Ik dacht, zou ze veters bedoelen?", vertelt de Hema-medewerkster. "Dat *Lakritz* drop is weet ik ondertussen wel, maar de rondbreinaald was nieuw voor mij", voegt ze er lachend aan toe.

"Met handen en voeten kom je er meestal wel uit", merkt haar collega Fransisca Schröder nuchter op. Het assortiment van de Hema laat zich ook niet in een cursus van een halve dag vatten, beseffen de beide verkoopsters. Juist tips voor de standaard communicatie met klanten kunnen ze goed gebruiken. "Het is zo vervelend als je staat te hakkelen. Dat je iemand goed kunt aanspreken is voor beide kanten fijn."

Einkaufsbummel

Een gesprek in het Duits op de winkelvloer is geen uitzondering in Winterswijk, dat aan drie kanten door het buurland wordt omgeven. Zeker op zaterdagen, wanneer er ook een warenmarkt is, wemelt het van de Duitsers op *Einkaufsbummel*. Volgens de gemeente gaat het jaarlijks om 2,2 miljoen bezoeken. Mede om die reden is het winkelbestand aanzienlijk groter dan je bij een dorp van nog geen 30.000 inwoners zou verwachten. "Veertig procent van het winkelend publiek is Duits", zegt Marcel Teunissen, als 'aanjager economische ontwikkelingen' in dienst bij de gemeente.

Tegelijkertijd neemt de beheersing van de Duitse taal in Nederland af. Toen Tycho Geurkink, die in Bocholt bedrijfskunde studeert, in het kader van zijn stage de lokale middenstand polste over een cursus Duits bleek de animo groot. Elke zaak mocht twee deelnemers gratis een maandagochtend op taallessen sturen. Met ruim 30 aanmeldingen waren de beide bijeenkomsten snel volgeboekt. De cursus



werd ondergebracht bij de onderwijspoot van Grenzhoppers, een grensoverschrijdend samenwerkingsverband waarin ook de gemeente Winterswijk deelneemt. Eerder al konden handhavers en toezichthouders op de Business School hun Duits bijspijkeren. “Ook zij vervullen de rol van gastheer en gastvrouw”, zegt Teunissen.

Je kunt nog zo gastvrij zijn ingesteld, een blunder is in een vreemde taal snel begaan, weet Simone Maatkamp. Ze is deze ochtend in het oude raadhuis van Winterswijk aangeschoven met haar baas Pascal Wonnink, eigenaar van Copyshop Winterswijk. Niet de eerste branche waar je aan denkt bij Duitse shoppers. “Het zijn vooral zakelijke klanten”, meldt Wonnink. “En het worden er steeds meer”, vult Maatkamp aan. Het scheelt dat het vooral inwoners zijn uit het grensgebied, zegt ze. “Die zijn over het algemeen makkelijk en gemoedelijk. Uit de tijd dat ik recreatiewerk deed op een camping weet ik dat mensen uit het Ruhrgebied bijvoorbeeld wat stugger zijn, meer gesteld ook op correct taalgebruik.”

Geen goedemiddag

Dat Duitsers graag met u worden aangesproken is onderhand wel bekend bij de cursisten, onder wie naast winkelpersoneel ook twee vrijwilligers van museum Villa Mondriaan. Maar, maakt docent Alexandra Koch duidelijk: “Het lastige is dat het de ene keer *Sie* is en de andere keer *Ihnen*.” Er wordt bedenkelijk gekeken. “Hoe erg is het als je dat fout doet?”, vraagt iemand.

Koch - zelf Duitse van origine en gespecialiseerd in zakelijke communicatie in het Duits - stelt de deelnemers gerust. “Als je een woordje Duits spreekt, wordt je meteen veel vergeven. Een keertje *Du* is ook niet erg. Duitsers vinden onze losheid vaak juist wel leuk.” Wat niet betekent dat je op de populaire toer moet gaan: “Begin niet meteen met schouderklopjes. En houd je gesprekje aan de oppervlakte. Zeker bij vaste klanten ben je in Nederland snel bij een ziek kind of iets dergelijks, maar dat doen Duitsers niet snel.”

De cursisten oefenen met betalingsverkeer, kwesties van garantie en korting, en natuurlijk begroetingsteksten. "*Gutenmittag, kann ich Sie helfen*", probeert iemand dapper. "Goedemiddag bestaat niet in het Duits", zegt Koch. En het is - al geldt dat ook in het Nederlands - beter om klanten met een open vraag aan te spreken. Dus: "*Womit of Wie kann ich Ihnen helfen?*" Onthoud, tipt Koch: "*Bij helfen hoort dus Ihnen.*"



Tschüss mag ook

Ter voorbereiding heeft de docent navraag gedaan onder Duitse vrienden, zodat ze nu kan melden wat de grootste ergernis is bij winkelbezoek in Nederland. '*Sie schauen nur?*' of een vraag van die strekking. Verbazing bij sommige cursisten; wat is er mis met 'U kijkt even rond?' Het kan beleefder, maakt Koch duidelijk. "*Sie möchten nur schauen? Gucken Sie in Ruhe. Wenn ich Ihnen helfen kann, sagen Sie es mir.*" 'Zeg het maar', ook zo'n directe binnenkomer, is evenmin aan te bevelen, vertelt ze. "Beter is bijvoorbeeld: '*Was darf es heute sein?*'" Gelukkig zijn sommige dingen wel eenvoudig. Bij het hoofdstuk afscheid passeren '*Auf Wiedersehen*' en '*Bis zum nächsten Mal*' de revue. "Mag ik ook *Tschüss* zeggen?", vraagt een cursist die dat schijnbaar lekker dicht bij het Achterhoekse 'tjuus' of 'ajuus' vindt liggen. Het mag.

Grenzhoppers

Organisatoren Marcel Teunissen en Tycho Geurkink stellen vast dat de proef potentie heeft. Zou het ook omgekeerd werken, een cursus Nederlands voor Duits winkelpersoneel? Geurkink ziet het wel voor zich. "In de Shopping Arcaden in Bocholt komen veel Nederlanders." Teunissen, zich bewust van zijn primaire Nederlandse taak, ziet vooral kansen aan deze kant van de grens: "Je zou dit ook in Aalten kunnen doen."

In elk geval past een cursus als deze helemaal in het straatje van Grenzhoppers, een informeel samenwerkingsverband dat drie jaar geleden begon met 16 partners en inmiddels is gegroeid naar 400 deelnemers in economie, cultuur en toerisme. Van ondernemersclubs tot gemeenten en individuele vrijwilligers in de culturele sector.

Teunissen: "Het is van onderop ontstaan, uit de behoefte om grensoverschrijdende contacten in kaart te brengen en te stroomlijnen, zodat je niet steeds het wiel opnieuw hoeft uit te vinden." De Business School is er een

uitvloeisel van. “Taal en cultuur vormen nog altijd belemmeringen in het grensoverschrijdende verkeer. De Duits-Nederlandse Handelskamer biedt ook wel cursussen aan in Düsseldorf, maar het midden- en kleinbedrijf hier heeft het liever wat laagdrempeliger en dichterbij huis.”

Brandweer

Teunissen en Geurkink hebben al een hele lijst met ideeën voor uitbreiding van het lesprogramma. Onder wethouders, raadsleden en andere bestuurders is er bijvoorbeeld behoefte aan een cursus ‘politiek Duits’, die inzicht biedt in structuur en terminologie van het Duitse stelsel. Of neem de brandweerkorpsen. Sinds er een paar jaar geleden een koppelstuk werd ontwikkeld waarmee het blusmateriaal overal kan worden aangesloten op de waterleiding wordt er intensief samengewerkt. “Maar ik sprak dit weekend op een techniekbeurs in Bocholt met Nederlandse brandweerlieden”, vertelt student Tycho Geurkink. Hij vroeg hoe het met hun Duits is gesteld. “Dat kan beter, zeiden ze.”

Dit is een artikel gedownload via duitslandinstituut.nl.

Artikel: <https://duitslandinstituut.nl/artikel/33706/nooit-zeggen-schauen-sie-nur>