

# **Interkulturelle Besonderheiten für die Niederlande**

## **Etikette**

### **Begrüßung und Small Talk**

Normalerweise begrüßen und verabschieden die Niederländer Bekannte mit einem kräftigen Händedruck. Gute Freunde und Verwandte küssen sich häufig auf beide Wangen (insgesamt drei mal; rechts - links – rechts; pro Begrüßung) und eng befreundete Männer umarmen sich mitunter zur Begrüßung bzw. zum Abschied. Eine der üblichen Formeln lautet „Hoe gaat het?“ („Wie geht's“).

Es macht einen guten Eindruck, ein Basiswissen über die Niederlande zu haben, das man dann bei ersten Gesprächen einfließen lassen kann. Themen wie z.B. die niederländische Kultur (Musik, Veranstaltungen, Geschichte), Hobbies oder Familie sind willkommene Themen für einen ersten Gesprächseinstieg.

Beim Thema Politik sollte man vorsichtig sein. Niederländer sind im Allgemeinen politisch sehr interessiert und wissen unter Umständen auch über die deutsche Politik sehr gut Bescheid. Man sollte also nur mit politischen Themen anfangen, wenn man ein fundiertes Wissen darüber hat. Vermeiden sollte man Fragen nach dem Gehalt, da die finanzielle Situation, wie in Deutschland auch, als private Angelegenheit angesehen wird. Ähnlich verhält es sich mit dem Thema Religion: Dies ist seit den 1970ern eine strikte Privatsache, die man eher für sich behält. Abgesehen davon gehen viele Niederländer nie in die Kirche. Kritische Bemerkungen zum Königshaus sind bei einem ersten Gespräch ebenso zu vermeiden.

Obwohl Niederländer Humor im sozialen Kontext sehr schätzen, ist es generell empfehlenswert, beim ersten Treffen nicht allzu übertriebene Witze zu machen. Zurückhaltende Freundlichkeit ist eher angebracht.

### **Anrede und Vorstellung**

Bei der Anrede und Vorstellung wird üblicherweise auf die Betonung akademischer Titel verzichtet. Sie werden in der gesprochenen Sprache kaum verwendet. Für das deutsche „Herr Doktor“ oder „Frau Professor“ hat man meist nur ein Schmunzeln übrig. Vorstellen sollte man sich mit vollem Namen. Das einfache „Herr“ (niederländisch: Mijnheer, abgekürzt Dhr.) oder „Frau“ (niederländisch: Mevrouw abgekürzt Mevr. oder Mw.) genügt. Bei offiziellen Anlässen empfiehlt es sich bei der Vorstellung, erst einmal abzuwarten, bis die niederländische Kontaktperson einen bekannt macht. Falls dies nicht geschieht, kann man die Initiative ergreifen indem man sich selbst beim Namen vorstellt und dem Gegenüber die Hand reicht.

Bei Betreten eines Geschäfts ist es verbreitet, die Angestellten mit einem kurzen „Dag“ zu begrüßen.

### **Einladungen und Geschäftsessen**

Da es in den Niederlanden üblich ist, mittags nur einen schnellen Snack in einem eetcafé einzunehmen, verabredet man sich grundsätzlich eher abends und nicht mittags zum Essen. Bei geschäftlichen Essensverabredungen zahlt jeder seine eigene Rechnung, wenn nicht explizit zuvor eine Einladung ausgesprochen wurde. Einladungen nach Hause sind eher eine Selten-

heit unter Geschäftskollegen. Falls man aber doch die Ehre hat, eingeladen zu werden, sollte man dies mit Pünktlichkeit und einem qualitativen Geschenk quittieren.

Geht man mit Freunden essen, ist es üblich die Rechnung zu addieren und durch die Anzahl der Anwesenden zu teilen. Befindet man sich in einer Kneipe, so werden Runden gegeben. Dabei ist es wichtig weder zu spendabel noch zu geizig aufzutreten.

Möchte man selber eine Einladung zum Essen aussprechen empfiehlt es sich eine genaue Zeit anzugeben und falls möglich auch schon Hinweise darauf zu geben was serviert wird. Eine Einladung nach dem Motto „Komm, wenn du Zeit hast!“ ist im geschäftlichen Kontext nicht die Regel. Dagegen ist es sehr viel höflicher den Gast schon eine Woche vorher einzuladen, damit er planen kann. Der niederländische Besuch wird dann meist auf die Minute genau an der Tür klingeln. Niederländische Gäste gelten als zurückhaltend. Meist wird es als unhöflich empfunden, sich selbst zu bedienen oder Kaffee nachzuschenken. Gute Gastgeber zeichnen sich in den Niederlanden durch einen aufmerksamen Blick aus, dem keine leere Kaffeetasse entgeht. Selbstbedienung und Überraschungsbesuche sind selten der Fall.

## **Geschenke**

Bei einer privaten Einladung ist es angebracht ein kleines Geschenk mitzubringen. Ein Blumenstrauß oder auch eine Topfpflanze für die Gastgeberin sind immer willkommen. Blumen sollten allerdings mit geschlossenen Blüten gekauft werden, denn sie halten so deutlich länger. Außerdem wirken Blumen mit weit geöffneten Blüten billig und signalisieren, dass der Blumenhändler minderwertige Blumen verkauft und sich zunutze gemacht hat, dass der Kunde Ausländer ist. Eine weitere Möglichkeit ist es, die Blumen einen Tag später als „Danke schön“ per Post nachzusenden. Eine Flasche Wein oder Zigarren, je nach Vorliebe, eignen sich auch. Hat der Gastgeber Kinder wird es gern gesehen auch für sie eine Kleinigkeit, z.B. belgische Schokolade, mitzubringen.

## **Kleidung**

Generell wird individuellem Modegeschmack in den Niederlanden viel Toleranz entgegengebracht. Trotzdem sollte man sich geschäftlich eher konventionell und konservativ kleiden. Bürokleidung war lange Zeit sehr leger, in letzter Zeit erleben aber die Anzüge für Herren und der Hosenanzug für Damen ein „Revival“. In der Finanzbranche sind, wie in ganz Europa, schwarzer Anzug und Krawatte für Herren und Kostüm bzw. Hosenanzug für die Damen üblich. In anderen Branchen muss die Kleidung nicht so formell sein.

Zuweilen sind Status und Kleidungsstücke voneinander vollkommen unabhängig. Ganz im Gegenteil, es ist sogar verstärkt zu beobachten, dass die formelle Kleidung mit dem Hierarchierang sinkt. So kann es durchaus passieren, dass sich der einfache Mitarbeiter in Anzug und Krawatte kleidet, während sich der Chef in Jeans und Pullover präsentiert. Dies hat wiederum mit der niederländischen Betonung des Egalitarismus zu tun. Es ist eher verpönt, teure Designerklamotten als Statussymbol zu tragen. Im Alltag kleiden sich die Niederländer eher pragmatisch, leger und informell.

## **Beziehungs- vs. Sachorientierung**

Die Niederländer sind tendenziell sehr offen und besitzen eine außerordentliche Kommunikationsfreude. Witz, Humor und ein freundschaftlicher Umgang zwischen Kollegen und Partnern sind wichtig. Dennoch ist die Mehrheit der Niederländer, genau wie die meisten Deutschen, im Studien- und Geschäftsalltag eher aufgabenorientiert. Der Austausch von sachlichen Informationen steht unter Kollegen im Vordergrund; es wird objektiv und leistungsge-

recht anhand fester Strukturen beurteilt und kaum durch persönliche Kontrolle. Vertrauen wird in der Regel durch fachliche Kompetenz und technischer Expertise erlangt.

Bei Geschäftsterminen wird das Bemühen, eine positive Beziehung durch einen kurzen Small Talk aufzubauen, bevor man auf das Geschäftliche zu sprechen kommt, zwar positiv bewertet, ist aber meist nicht essentiell für ein erfolgreiches Geschäft. Niederländer sind in der Regel professionell in ihrer Arbeit, legen gleichzeitig aber Wert auf einen freundschaftlichen und offenen Umgangston mit Kollegen und Geschäftspartnern. Schließlich ist die Arbeit angenehmer und effizienter wenn eine herzliche Arbeitsatmosphäre herrscht. Somit kann Privates durchaus mit in Unternehmensgespräche einfließen, obwohl Privat- und Berufsleben genauso wie in Deutschland eher getrennt werden.

Wenn es unbedingt notwendig ist, ist es auch entschuldbar, einen niederländischen Kollegen in geschäftlichen Angelegenheiten zu Hause anzurufen.

Tiefere Freundschaften werden generell eher selten mit Geschäftsbekanntem eingegangen. Der Aufbau einer persönlichen Beziehung zu Geschäftskollegen kann außerdem einige Zeit dauern und wird meist nicht allzu eng sein, sondern eher oberflächlich bleiben.

Im Vergleich mit Deutschland lässt sich jedoch feststellen, dass Niederländer hinsichtlich des Beziehungs- und Vertrauensaufbaus tendenziell einen Tick mehr Wert auf das persönliche Interesse an ihre Geschäftspartner legen.

## **Kommunikation**

Die traditionelle Kommunikationsfreudigkeit der Niederländer ist durch einen sehr offenen und direkten Kommunikationsstil mit geringem Kontextbezug gekennzeichnet. Dementsprechend wird in der Regel auch eine klare und ehrliche Antwort oder Reaktion vom Gegenüber erwartet. In den meisten niederländischen Unternehmen wird offene, konstruktive Kritik geschätzt und Ehrlichkeit sowie Geradlinigkeit von den Mitarbeitern erwartet. Zwar wird ohne großartige Umschweife „zum Punkt“ gekommen, aber gelegentliche Abweichungen vom Kernthema werden ermöglicht, um andere Ansichten anzuhören und in die eigene Meinungsbildung einfließen zu lassen. Wer zwischen Klarheit und Höflichkeit wählen muss, wird meist Ersterem den Vorzug geben. Menschen aus anderen Kulturkreisen tendieren oftmals dazu, diese äußerst geradlinige Art als schroff oder unhöflich zu interpretieren. In den Niederlanden wird sie jedoch als eine Form der Ehrlichkeit und Offenheit sehr geschätzt.

Tendenziell ist die Körpersprache der Niederländer wenig ausgeprägt. Im Allgemeinen werden nur wenige Gesten (wie z.B. die Wichtigkeit des Gesagten zu unterstreichen) verwendet. Den Augekontakt mit seinen Gesprächspartnern zu halten ist jedoch sehr wichtig und zeugt von Höflichkeit, Respekt und Aufmerksamkeit gegenüber dem Gesprächspartner.

## **Zeitverständnis**

Das Lebenstempo in den Niederlanden ist in der Regel hoch, es wird viel und hart gearbeitet, man weiß aber auch, seine Freizeit zu genießen und abzuschalten. Die Lebensart mit kleinem Plausch beim Kaffee und gemütlichem Radfahren gehört dazu.

Im Allgemeinen legen die Niederländer, ähnlich wie die Deutschen, viel Wert auf die effiziente Nutzung von Zeit. Im Geschäftsalltag werden Termine sorgfältig geplant und spontane Änderungen im Zeitablauf so weit es geht vermieden. Planen, Regulieren und Organisieren sind fest verankerte Werte in der niederländischen Kultur. Zeit wird ebenso wie in Deutsch-

land gerne in Zeitfenster zerlegt und Aktivitäten lieber strukturiert und nacheinander als parallel ausgeführt. Dieses Zeitverständnis wird als monochron oder linear bezeichnet.

Auf Privatsphäre, Pünktlichkeit und die Einhaltung von Terminen wird generell sehr hohen Wert gelegt. Wenn man einen Termin nicht einhalten kann, wird zumindest ein vorheriger Anruf erwartet, der die Verspätung mit einer plausiblen Erklärung entschuldigt. Es ist außerdem üblich, berufliche Verabredungen ein bis zwei Wochen vorher zu vereinbaren.

## **Individualismus vs. Gemeinschaftsorientierung**

Die niederländische Gesellschaft ist tendenziell stark individualistisch geprägt. Im Allgemeinen ist die kleine Kernfamilie, wie auch in Deutschland, vorherrschend. Im protestantischen Norden sind die Familien mit ein oder zwei Kindern eher klein, während im katholischen Süden auch größere Familien anzutreffen sind. Schon in der Schule und im Studium wird ein hohes Maß an Eigenverantwortung verlangt und selbständiges Arbeiten gefördert. Selbstverwirklichung und die eigene Unabhängigkeit sind die primären Lebensziele, eine Definition über die Zugehörigkeit zu einer Gruppe, wie es in vielen südeuropäischen und lateinamerikanischen Ländern der Fall ist, findet in der Regel nicht statt.

Dennoch sind im niederländischen Geschäftsalltag Arbeitsgruppen und Teamwork sehr verbreitet. Dabei werden individuelle Leistungen meist nicht extra hervorgehoben. Bei Problemen wird die Schuld eher auf das „System“ oder eine andere externe Variable geschoben als auf eine einzelne Person. Nur in vereinzelt Fällen werden exzellente Mitarbeiter öffentlich gelobt.

## **Hierarchiedenken**

Die Akzeptanz von Hierarchien und den dazugehörigen Privilegien ist in den Niederlanden vergleichsweise gering. Egalitarismus ist in der niederländischen Gesellschaft ein wichtiger Grundsatz. Es wird allgemein viel Wert darauf gelegt, dass jeder Mitarbeiter im Unternehmen, gleich welche Tätigkeit er ausübt, respektiert und geschätzt wird. Konsens und Transparenz ist meist ein wichtiger Aspekt bei der Entscheidungsfindung: Entscheidungen werden in der Regel nicht von einem Einzelnen getroffen, sondern von der Gruppe. Deshalb werden möglichst viele Mitarbeiter in den Entscheidungsfindungsprozess miteinbezogen. Somit wird den Meetings in den Niederlanden eine hohe Bedeutung eingeräumt. Sie sind essentieller Teil der Arbeit, die Ausdruck von Meinungsvielfalt und Toleranz sind.

Strenge Hierarchien existieren in den Niederlanden offiziell kaum, oder werden zumindest nach außen nicht offen zur Schau gestellt. Vielmehr sind Fähigkeiten und Kompetenz für die Wertschätzung innerhalb des Unternehmens entscheidend. Flache Firmenhierarchien sind deshalb die Regel. Verbal äußert sich das unter anderem auch an der Tatsache, dass man sich unter Kollegen überwiegend mit „Du“ und dem Vornamen anspricht, auch in gehobenen Positionen.