

Praat een beetje Nederlands met me

(1) Ter kennismaking ga ik een kopje koffie drinken met een nieuwe collega, buiten de deur. Zij zit al aan een tafeltje als ik kom aanlopen; de serveerster heeft haar net een kop koffie gebracht. Ik vraag of ik ook iets mag bestellen. De serveerster kijkt me vaag aan. Ik herhaal: of ik ook een kop koffie met melk kan bestellen, voor datzelfde tafeltje. Geen cappuccino, maar een gewone koffie met melk. Dus? Weer die vage blik. En dan doorbreekt ze de ongemakkelijke situatie: “*In English please.*”

(2) Dat zal wel lukken. Maar hoe moeilijk is het om als je in een lunchcafé werkt, jezelf een paar woorden en zinnestukjes aan te leren waarmee je je Nederlandse klandizie kunt benaderen en verstaan?

(3) Bij het afrekenen blijkt dat ik niet toevallig een oproepkracht uit een Engelstalig buitenland heb getroffen. Er staat een meneer bij de kassa die duidelijk haar zakenpartner is en evenmin het Nederlands machtig is. Hij is vriendelijk, maar er zit geen woord Hollands bij.

(4) Verbaasd denk ik: je neemt een lunchcafé over – want ik weet dat hiervoor andere mensen de tent ronden – en dan spreek je geen woord Nederlands en probeer je niet eens iets te stamelen in je nieuwe landstaal. Een vreemde kijk op hospitality¹⁾.

(5) Dezelfde taferelen spelen zich in vooral kledingzaken ook af. Je vraagt een voorbijdenderende winkeldame of ze weet waar de vesten hangen, of er ook een maat kleiner voorhanden is, en dan klinkt het in wisselende

gradaties van vriendelijkheid:

“*English please!*” Ach, de *cárdigans*²⁾, hoe kon ik zo dom zijn een vestje te zoeken. De rest laat ik maar zitten, *I search wel for myself*. De studentikoze medewerker is niet voor mij ingeroosterd, maar voor toeristen.

Wat doe ik als *Dutch local* ook in de Bijenkorf of H&M te Amsterdam-International?

(6) Die lichte irritatie is niet helemaal particulier. Dagblad *Metro* peilde al eens bij 1400 Nederlanders hoe ze de Engelstalige benadering op het terras en in het pashokje vonden: twee derde beviel die helemaal niet. Het *AD*³⁾ ging in Den Haag op onderzoek uit: 73 procent van de ondervraagden vond het niet fijn in winkel of horeca te worden aangesproken in het Engels.

(7) Natuurlijk, er is die andere kant van de medaille: de Randstad is een internationale gemeenschap en wordt bedolven onder toeristen. “Er zijn op de universiteiten en hogescholen studenten uit alle delen van de wereld en die vinden het net als toeristen en expats fijn om in het Engels geholpen te worden”, zegt Jeroen van Dijken van INretail, de landelijke brancheorganisatie van modezaken. En dan zijn er nog die eindeloze vacatures. Van Dijken: “Het aanbod schept de vraag: al die studenten willen ook graag iets bijverdienen, dus zijn werkgevers blij als zij zich melden om te werken.”

(8) Wat is er mis met een kosmopolitische metropool, waar je als toevallige Nederlander steeds vaker je biertje of broodje in de nieuwe

85 lingua franca⁴⁾ moet bestellen? Ik mag blij zijn dat ik nog bij iemand iets kán bestellen. Schuilt in mij een vreemdeling-in-eigen-land-huiliebalkie, een vleugje rancuneus nationalisme, omdat op mijn oude barkruk nieuw volk zit te zitten?

90 (9) Het kortste antwoord is 'ja'. Maar gelukkig schieten hier de middenstands- en horecavertegenwoordigers mij te hulp. "De acceptatie bij gasten staat of valt bij de geboden gastvrijheid. Dat gaat over landsgrenzen heen", zegt bijvoorbeeld Robèr Willemsen, voorzitter van de Koninklijke Horeca Nederland. Hij staat pal voor het Europa van de vrij bewegende werknemer, zeker in een toch al krappe arbeidsmarkt en een groeiende horeca. Somber is hij niet over de taalkwestie. "In de regel gaat dat heel goed."

100 (10) En daar zit het addertje: in de regel gaat het goed. Maar die uitzonderingen blijven je zo lang bij. Bijvoorbeeld als de vraag om Engels te praten richting snauw gaat, en in de verveelde toon van "Sorry, I don't speak Dutch" de ondertoon zo voelbaar is: ben jij gek of zo?

naar: Mirjam Schöttelndreier

uit: Nederlands Dagblad, 5 augustus 2019

Mirjam Schöttelndreier is redacteur van de Volkskrant.

115 (11) Inmiddels bestaat in de Randstad volgens INretail een deel van het winkelpersoneel uit jonge, buitenlandse medewerkers, vaak studenten, die als oproepkracht werken of een bijbaan hebben. Van Dijken heeft daar geen oordeel over. Centraal staat voor hem klantvriendelijkheid; die moet de norm zijn en blijven. "De klant is koning en personeel dat niet zo met zijn klanten omgaat, heeft gewoon een verkeerde attitude. Dat gaat voorbij de taalkwestie."

125 (12) Klopt, maar als ik in Parijs ben, probeer ik wat Frans, in China oefen ik op de groet. Niet veel, maar andersmans taal gebruiken is een teken van interesse. Ook dat hoort, andersom, bij een gastvrije attitude. Dus hé, jij komt hiernaartoe, superleuk, maar toon dan ook een beetje belangstelling voor de taal die ze hier spreken. Want jij, Engelstalige oproepkracht of caféhouder, bent allesbehalve een analfabeet, je bent een zelfverzekerde globetrotter of ondernemende avonturier. Dus: praat Nederlands met me, al is het maar een beetje.

noot 1 hospitality: gastvrijheid

noot 2 cardigans: Engelse term voor vestjes

noot 3 AD: *Algemeen Dagblad*

noot 4 lingua franca: taal die als gemeenschappelijke taal wordt gebruikt door mensen met verschillende moedertalen

Tekst 4 Praat een beetje Nederlands met me

- Tekst 4 begint met een anekdote.
- 1p **33** Met welke woorden kan de toon van deze anekdote het best worden getypeerd?
- A bezorgd en verwonderd
 - B boos en verontrust
 - C geërgerd en gekwetst
 - D verbaasd en geïrriteerd
- 1p **34** Met welke zin kun je alinea 6 het best samenvatten?
- A Klanten zijn blij met Nederlandstalig personeel.
 - B Ondervraagden uiten frustratie over horecapersoneel.
 - C Onderzoek bevestigt het gevoel van ergernis onder Nederlanders.
 - D Peiling geeft een redelijk beeld van de stemming onder Nederlanders.
- 1p **35** Welk kopje past het best bij alinea 7?
- A Noodzaak voor invulling vacatures horeca
 - B Randstad bedolven onder toeristen
 - C Redenen voor inzet Engelssprekend personeel
 - D Toestroom van studenten en expats
- “Natuurlijk, er is die andere kant van de medaille” (regels 64-65)
- 2p **36** Welke twee kanten heeft deze medaille?

In tekst 4 maakt de auteur gebruik van zowel feitelijke als waarderende uitspraken.

- 3p 37 Geef van de onderstaande zeven uitspraken aan of de auteur ze feitelijk of waarderend inzet.

Noteer hiertoe het nummer van de uitspraak en zet erachter of die uitspraak feitelijk of waarderend is ingezet.

- 1 "Ik vraag of ik ook iets mag bestellen."(regels 6-7)
- 2 "Maar hoe moeilijk is het om als je in een lunchcafé werkt, jezelf een paar woorden en zinnestjes aan te leren waarmee je je Nederlandse klandizie kunt benaderen en verstaan?" (regels 15-20)
- 3 "Een vreemde kijk op hospitality." (regels 35-36)
- 4 "Het AD ging in Den Haag op onderzoek uit: 73 procent van de ondervraagden vond het niet fijn in winkel of horeca te worden aangesproken in het Engels." (regels 59-63)
- 5 "Ik mag blij zijn dat ik nog bij iemand iets kán bestellen." (regels 85-87)
- 6 "Inmiddels bestaat in de Randstad volgens INretail een deel van het winkelpersoneel uit jonge, buitenlandse medewerkers, vaak studenten" (regels 115-119)
- 7 "Centraal staat voor hem klantvriendelijkheid; die moet de norm zijn en blijven." (regels 121-123)

- 2p 38 Welke drie van de onderstaande omschrijvingen geven het doel van tekst 4 het best weer?

Noteer alleen de nummers van je antwoorden.

Tekst 4

- 1 adviseert buitenlandse werknemers en werkgevers om Nederlands te spreken in Nederlandse horeca en winkels.
- 2 laat de lezer nadenken over het gebruik van Engels in Nederlandse horeca en winkels.
- 3 laat de lezer zien dat de Nederlandse taal cruciaal is voor gastvrijheid in Nederlandse horeca en winkels.
- 4 wil de lezer ervan overtuigen dat het spreken van Engels in Nederlandse horeca en winkels onvermijdelijk is.
- 5 schetst een beeld van ervaringen met Engelssprekend personeel in Nederlandse horeca en winkels.
- 6 stelt vragen over het belang van het Engels in Nederlandse horeca en winkels.

Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift, dat na afloop van het examen wordt gepubliceerd.