

Afstudeerscriptie

## **Wie voelt zich waar thuis?**

De invloed van oriëntaties

Rotterdam School of Management  
Erasmus University  
PTO Bedrijfskunde 2011-2013  
Management van Verandering

31/05/2013

Auteur: Inge Holtkamp (356466)

Coach: Prof. Dr. Slawomir J. Magala

Contact: [ingeholtkamp@hotmail.com](mailto:ingeholtkamp@hotmail.com)

Co-reader: Andréa C. da Rosa MSc

# Voorwoord

Met deze scriptie sluit ik het tweejarige parttime programma Bedrijfskunde aan de Rotterdam School of Management, Erasmus University af. Een intensief programma waarin “recente theoretische inzichten worden gekoppeld aan de actualiteit van de managementpraktijk.”<sup>1</sup>

Dit afsluitende onderzoek heeft mij de kans geboden deze nieuw opgedane theoretische inzichten direct om te zetten naar actie in de praktijk, wat mij op mooie plaatsen heeft gebracht en waar ik diverse interessante Nederlanders heb ontmoet. Hierbij wil ik hen graag bedanken voor de gesprekken die we hebben gehad, aangezien hierdoor deze scriptie mede tot stand is gekomen.

Verder dank ik eenieder die mij de afgelopen periode heeft ondersteund, gemotiveerd en aangemoedigd. Op academisch vlak wil ik graag mijn coach Prof. Dr. Slawomir J. Magala en co-reader Andreá C. da Rosa MSc hartelijk danken voor hun tijd, input, kritische noot en begeleiding gedurende dit traject. Op persoonlijk vlak wil ik graag familie en vrienden bedanken die mij de afgelopen twee jaren wel bijzonder weinig hebben gezien en hier altijd begrip voor hebben opgebracht.

Dit Master-traject was een bijzondere ervaring die ik niet had willen missen en waarvan ik de opgedane kennis graag in de praktijk zal omzetten.

Disclaimer: Het auteursrecht van de afstudeerscriptie berust bij de auteur. De auteur is geheel verantwoordelijk voor de inhoud. De RSM is slechts verantwoordelijk voor de onderwijskundige begeleiding en aanvaardt in geen enkel opzicht verantwoordelijkheid voor de inhoud. Het gepresenteerde werk is origineel en er zijn geen andere bronnen gebruikt dan degenen waar naar verwezen wordt in de tekst en die genoemd worden in de literatuurlijst.

---

<sup>1</sup> Voorlichtingsbrochure Rotterdam School of Management Erasmus University 2-jarige parttime opleiding MscBA/ drs. Bedrijfskunde, 2010

# Samenvatting

HOLTKAMP, Inge. Wie voelt zich waar thuis? De invloed van oriëntaties. Scharendijke, 2013. Afstudeerscriptie (Master in Business Administration) – Rotterdam School of Management Erasmus University, 2013.

In deze afstudeerscriptie wordt verslag gelegd van een kwalitatief onderzoek naar de invloed van oriëntaties op het thuisvoelen van Nederlanders in het buitenland. Het doel is geweest om te bestuderen of dit te herkennen is aan de hand van persoonlijke oriëntaties en wijze van betekenisgeving, zoals gebruikt, uitgelegd en toegepast door Van Dinten & Schouten in “Zijn zij gek of ben ik het?” (2008).

In Florianópolis (Brazilië) en Kaapstad (Zuid-Afrika) had ik reeds zelf verschillen ondervonden en gezien de kansen die hier voor Nederlandse organisaties liggen, leek het mij gepast deze locaties nader te bestuderen. Gezien de lage toegangsdrempel van eetgelegenheden en de ervaringen van de Nederlanders ter plaatse is er voor gekozen de wijze van organiseren alhier te achterhalen. Door middel van observatie en participatie, semi-gestructureerde interviews met Nederlanders op de betreffende locaties en het oriëntatie-spel is er data verzameld. Het onderzoek toont aan dat de wijze van organiseren binnen de eetgelegenheden in Florianópolis met name systeemgedreven is terwijl men in Kaapstad voornamelijk contextgedreven organiseert. Met het oriëntatie-spel is de persoonlijke oriëntatie(mix) van de deelnemers bepaald. Uit de gesprekken bleek dat personen waarbij de persoonlijke oriëntatie overeenkomt met de wijze van organiseren op de locatie zich meer thuisvoelen.

Hiermee lijkt het werk van Van Dinten & Schouten uitkomst te bieden om van tevoren in te kunnen schatten of Nederlanders zich op een bepaalde locatie al dan niet thuis zullen voelen, gebaseerd op de persoonlijke oriëntatie en wijze van organiseren ter plaatse. Deze scriptie draagt bij aan de versteviging, herhaalbaarheid en consistentie van de theorie, waarover in zijn geheel nog relatief weinig geschreven lijkt te zijn.

Organisaties die personeel uit willen zenden naar het buitenland raad ik aan deze theorie in acht te nemen bij de zoektocht naar de geschikte kandidaat voor een bepaalde locatie. De invloeden in de werk- / professionele omgeving van de werknemer alsmede de kostenbesparing die dit op kan leveren zijn niet onderzocht en verdienen nader onderzoek.

Kernwoorden: persoonlijke oriëntatie, wijze van organiseren, thuisvoelen

# Inhoudsopgave

1 Inleiding.....	1
1.1 Aanleiding.....	1
1.2 Situatieschets.....	1
1.3 Relevantie.....	3
1.4 Doel- & vraagstelling.....	4
1.5 Methode van onderzoek .....	5
1.6 Opzet van het rapport.....	5
2 Literatuur.....	6
2.1 Thuisvoelen.....	6
2.2 Oriëntaties.....	7
2.3 Wijze van organiseren.....	8
2.5 Consumentengedrag.....	10
3 Methodologie.....	12
3.1 Onderzoeksontwerp.....	12
3.2 Onderzoeksveld .....	12
3.3 Methoden van dataverzameling.....	13
3.3.1 Deskresearch.....	13
3.3.2 Participatie en observatie.....	13
3.3.3 Interviews .....	14
3.3.4 Dagboek.....	16
3.3.5 Oriëntatie-spel.....	16
3.4 Verloop van dataverzameling .....	17
3.5 Kwaliteitseisen & consistentie.....	18
3.6 Beperkingen.....	18
4 Resultaten.....	20
4.1 Resultaten oriëntatie-spel.....	20
4.1.1 Florianópolis.....	21
4.1.2 Kaapstad.....	23
4.1.3 Conclusie .....	25
4.2 Wijze van organiseren binnen de eetgelegenheden.....	25
4.2.1 Florianópolis.....	25
4.2.2 Kaapstad.....	28
4.2.3 Conclusie.....	30
4.3 Ervaringen in de eetgelegenheden.....	31
4.3.1 Florianópolis.....	31
4.3.2 Kaapstad.....	31
4.2.3 Conclusie.....	32
4.4 Hoofddresultaten .....	32
4.4.1 Wijze van organiseren in de eetgelegenheden.....	32
4.4.2 Persoonlijke oriëntatie van de Nederlanders ter plaatse .....	33
4.4.3 Ervaringen van de Nederlanders ter plaatse.....	33
4.4.4 Samengevat.....	33
5 Conclusie, discussie en aanbevelingen.....	34
5.1 Samenvatting .....	34
5.2 Beperkingen .....	34
5.2.1 Tijd & budget .....	34
5.2.2 Agenda's beide partijen .....	35
5.2.3 Taal.....	35
5.2.4 Methode van registratie .....	35
5.2.5 Verblijfsduur ter plaatse .....	35

---

5.3 Discussie van de resultaten.....	36
5.3.1 Wijze van organiseren.....	36
5.3.2 Persoonlijke oriëntatie.....	37
5.3.3 Thuisvoelen.....	37
5.4 Conclusie.....	38
5.5 Aanbevelingen.....	40
5.5.1 Aanbevelingen voor (nader) wetenschappelijk onderzoek.....	40
5.5.2 Aanbevelingen voor de bedrijfspraktijk.....	40
Referenties.....	42
Bijlagen .....	43
Bijlage A Kenmerken van de vier oriëntaties.....	44
A.1 “Kenmerken van de zelfreferentiële oriëntatie.....	44
A.2 Kenmerken van de sociale oriëntatie.....	44
A.3 Kenmerken van de rationele oriëntatie.....	45
A.4 Kenmerken van de open oriëntatie.....	45
Bijlage B Stellingen oriëntatie-spel.....	46
Bijlage C Dagboekverslagen.....	48
C.1 Florianópolis .....	48
C.2 Dagboek Kaapstad.....	77

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In januari 2011 heb ik Florianópolis bezocht en in juni 2012 stond Kaapstad op het programma. Hier trof ik verschillen aan die ik op dat moment niet kon duiden. Deze situatie fascineerde mij zo dat ik hier graag meer over te weten wilde komen. Om het nuttige met het aangename te verenigen en de Nederlandse winter te ontvluchten heb ik besloten mijn afstudeertraject er aan te wijden meer inzicht in deze situatie te verkrijgen, op een manier die tegelijkertijd een breder publiek zou kunnen dienen.

De gesprekken ter plaatse en aanvullende verdieping in de situatie deed mij realiseren dat het veld en de impact veel groter zijn en ook inderdaad binnen de bedrijfskunde een belangrijke rol kan spelen. Nederlandse bedrijven die kansen om te ondernemen in het buitenland zien en hier op inspringen, beginnen ter plaatse veelal met “eigen” Nederlands personeel. Indien deze persoon op kosten van de zaak verhuist maar in korte tijd weer terugkeert, is dit een flinke kostenpost. De situatie wordt in de volgende paragraaf verder toegelicht.

## 1.2 Situatieschets

Van oudsher trekken Nederlanders naar verre oorden om handel te drijven en zaken te doen. Toen lagen Brazilië en Zuid-Afrika al op de traditionele handelsroutes en ook nu worden de banden regelmatig aangehaald door middel van handelsmissies en het (her)sluiten van bilaterale handelsverdragen. Zuid-Afrika en Brazilië zijn beide onderdeel van de BRICS, de verzameling van opkomende economieën in Brazilië, Rusland, India en China waar Zuid-Afrika in 2010 aan is toegevoegd. Groeimarkten waar voor Nederlandse ondernemers diverse mogelijkheden liggen. Beiden worden vanuit verschillende perspectieven als interessant gezien om te investeren.

Eén van de conclusies van de grootste Nederlandse handelsmissie naar Brazilië (18 tot 23 november 2012) was dat “handel met Brazilië heel aantrekkelijk is voor Nederlandse bedrijven.”<sup>2</sup> Volgens MKB Nederland is Brazilië “een van de snelst groeiende economieën van de wereld”<sup>3</sup> waar “de komende jaren veel op stapel staat: het WK Voetbal in 2014 en de Olympische Spelen in 2016.” Ook wordt er “tot 2018 fors in de infrastructuur geïnvesteerd” wat flinke kansen biedt. Maar,

---

2 <http://www.mkb servicedesk.nl/6923/handelsmissie-brazilie-groot-succes.htm> bezocht op 2013 04 07

3 <http://www.mkb servicedesk.nl/6780/brazilie-biedt-ondernemers-volop.htm> bezocht op 2013 04 07

met de kanttekening “zaken doen in Brazilië vergt wel het uiterste van jou als ondernemer.”<sup>4</sup>

Kaapstad is in 2014 “World Design Capital” waar Agentschap NL van het Ministerie van Economische Zaken over tipt dat hier “goede mogelijkheden in de creatieve sector”<sup>5</sup> liggen. Met name “design, media, film en ICT”<sup>6</sup> worden als groeisectoren bestempeld.

Volgens Liliane Ploumen, Minister voor Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking op de nieuwjaarsreceptie van Netherlands African Business Council (NABC) en Southern Africa Netherlands Economic Council (SANEC), te Amsterdam op 17 januari 2013, zijn er “vooral voor mkb’ers in Afrika mogelijkheden genoeg.”<sup>7</sup> Daarnaast mag men ook zeker de belemmeringen met betrekking tot het ondernemersklimaat niet vergeten.

De kansen en mogelijkheden voor ondernemers in BRICS landen worden al langer onderkend, gezien het aanhoudende uitzenden van personeel naar internationale bestemmingen.

Hoewel uitzending volgens Export.nl, een portaal waar informatie met betrekking tot exporteren en internationaliseren wordt samengebracht, naar verhouding duur is en er veel formaliteiten zijn te vervullen, toont onderzoek van Mercer, een volledige dochteronderneming van Marsh & McLennan Companies, Inc en mondiale aanbieder van advies op het gebied van Talent, Health, Retirement en Investments, uit 2010 aan dat het uitzenden van personeel onverminderd plaats blijft vinden:

“Het totaal aantal internationale uitzendingen bij de deelnemende bedrijven is niet afgenomen. Het merendeel van deze bedrijven geeft zelfs aan dat ze te maken hebben met een toename hiervan. Als voornaamste doel van de uitzendingen noemen ze het uitbreiden van de business, aanwenden van specifieke kennis, opdoen van ervaring met bepaalde projecten en ontwikkelen van iemands leiderschap en loopbaandoelen. Kortom, het blijkt dat internationale uitzendingen ondanks de wereldwijde economische crisis nog steeds belangrijk zijn voor het bereiken van de bedrijfsdoelstellingen.”<sup>8</sup>

Een andere reden om iemand uit te zenden is, volgens Export.nl, een bekend aanspreekpunt ter plaatse te hebben waarmee er greep gehouden kan worden op de activiteiten in het buitenland.

4 <http://www.mkb servicedesk.nl/6780/brazilie-biedt-ondernemers-volop.htm> bezocht op 2013 04 07

5 <http://www.agentschapnl.nl/nieuws/kaapstad-world-design-capital-2014> bezocht op 2013 04 07

6 <http://www.agentschapnl.nl/nieuws/kaapstad-world-design-capital-2014> bezocht op 2013 04 07

7 <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/toespraken/2013/01/18/netherlands-african-business-council-nabc-en-southern-africa-netherlands-economic-council-sanec.html> bezocht op 2013 04 07

8 <http://www.mercer.nl/articles/1438965> bezocht op 2013 04 10

Naast het in dienst hebben van lokaal personeel, worden de touwtjes vaak in handen gehouden door uitgezonden Nederlanders. Deze Nederlandse werknemers dienen vanzelfsprekend hun vak te verstaan, maar om gedurende een langere periode in het buitenland werkzaam te kunnen en willen zijn, lijkt het mij ook van belang dat deze personen zich op de betreffende locatie thuisvoelen. Het concept thuisvoelen wordt nader toegelicht in paragraaf 2.1.

Bij de Kamer van Koophandel, die ondernemers ondersteunt en adviseert, komen volgens Dobbe Dijkstra, bedrijfsadviseur internationale handel van de vestiging te Amsterdam, met betrekking tot internationaal ondernemen voornamelijk praktische vraagstukken zoals “hoe zit het met invoer- en uitvoerrechten of belastingen” aan bod en wordt aan bovenstaande voorbij gegaan.

### 1.3 Relevantie

Het uitzenden van personeel gaat met flinke kosten gemoeid, waarbij een grove stelregel volgens Manon Gerritsen, Expatriate Manager van Mercer, in 2011 is dat “een typische langetermijnuitzending de organisatie twee- tot driemaal meer kost dan het normale jaarsalaris.”<sup>9</sup>

Nu ben ik van mening dat als men een stap verder gaat door niet alleen op zoek te gaan naar de juiste persoon voor de betreffende functie, maar er ook rekening mee houdt een geschikte persoon voor de locatie aan te nemen, de duur van het verblijf in het buitenland verlengd kan worden. Waarmee de kosten van langetermijnuitzending over een langere periode gespreid kunnen worden.

“Uiteindelijk is de beste wijze van kostenbesparing het kiezen van de juiste persoon voor de buitenlandse functie.”<sup>10</sup> Op dit moment hanteren “psychologen en arbeidsdeskundigen de zogenaamde ‘life event scale’ van Holmes & Rahe (uit ABC van psychische problemen op het werk, van Prevo & van Burik, Schouten & Nelissen) om eenmalige gebeurtenissen in privésituaties die stress kunnen veroorzaken te classificeren.”<sup>11</sup> Hierin wordt ‘expatriate worden’ niet genoemd, maar, deze gebeurtenis zou mogelijk hoog eindigen gezien de combinatie van stressfactoren die tegelijkertijd plaatsvinden. Denk hierbij aan het veranderen van de werkomgeving, een nieuwe functie, een partner die hierdoor werkloos wordt, de verhuizing, het ontbreken van de vaste vriendengroep en familie, verandering voor de kinderen en ruzies met de partner.

Gerritsen duidt aan dat “uiteindelijk (de) beste wijze van kostenbesparing het vooraf selecteren van de juiste persoon is, inclusief achterban, om te kunnen weten wat er speelt en wat nodig is om

9 <http://www.mercer.nl/articles/1438965> bezocht op 2013 04 10

10 <http://www.mercer.nl/articles/1438965> bezocht op 2013 04 10

11 <http://www.mercer.nl/articles/1438965> bezocht op 2013 04 10



uw expats optimaal te kunnen laten functioneren.”<sup>12</sup>

### Research Gap

Aangezien het niet eenduidig te achterhalen was hoe deze persoon, inclusief achterban, dan geselecteerd of gevonden wordt, denk ik met dit onderzoek hier een bijdrage te kunnen leveren.

In “Zijn zij gek of ben ik het?” van Van Dinten & Schouten (2008) wordt aandacht besteed aan hoe persoonlijke oriëntaties van invloed zijn op hoe men betekenis geeft of verleent aan de werkelijkheid. Tevens biedt het hulp “om patronen te herkennen;... mensen, groepen, volken, culturen ... ermee te typeren (en) organisaties ... (te) diagnosticeren.”<sup>13</sup>

Hiermee denk ik een passend hulpmiddel en praktische handleiding gevonden hebben om de “juiste persoon” voor een bepaalde locatie te achterhalen.

In dit onderzoek dient het boek als leidraad om twee locaties met elkaar te vergelijken. Waarmee de theorie van Van Dinten & Schouten in een context en situatie anders dan de reeds opgenomen en omschreven cases toegepast en getoetst wordt. Hiermee wordt de toepassing van de theorie in de praktijk verbreed en levert deze scriptie een bijdrage aan de consistentie van het werk.

## 1.4 Doel- & vraagstelling

Het doel van dit onderzoek is geweest om te bestuderen of het mogelijk is te herkennen welke Nederlander zich waar thuis voelt, gebaseerd op persoonlijke oriëntaties en wijze van betekenisgeving, zoals gebruikt, uitgelegd en toegepast door Van Dinten & Schouten in “Zijn zij gek of ben ik het?”

De zoektocht heeft zich gericht op de volgende vraag:

“Wie voelt zich waar thuis?”

Om hier een antwoord op te vinden, is er gekeken naar de persoonlijke oriëntatie van Nederlanders in Brazilië en Zuid-Afrika, de ervaringen die zij ter plaatse hebben en de welke focus van organiseren er op de betreffende locatie overheerst.

<sup>12</sup> <http://www.mercer.nl/articles/1438965> bezocht op 2013 04 10

<sup>13</sup> <http://www.managementboek.nl/boek/9789079768011/zijn-zij-gek-of-ben-ik-het-wim-van-dinten> bezocht op 20130410

## 1.5 Methode van onderzoek

Om hier in de praktijk invulling aan te geven zijn de steden Florianópolis in Brazilië en Kaapstad in Zuid-Afrika bezocht. Steden waartussen ik, bij eerder bezoek, grote overeenkomsten zag maar een verschil in benadering aanvoelde die ik op dat moment niet kon duiden.

Beide zijn kuststeden en van economisch belang in het eigen land. Kaapstad is de “Port of Entry” van het Afrikaanse continent en lid van SUCA, de Zuid-Afrikaanse douane-unie bestaande uit “Botswana, Lesotho, Namibië, Zuid-Afrika en Swaziland”.<sup>14</sup>

Florianópolis is de hoofdstad van de deelstaat Santa Catarina en toegangspoort tot Mercosur, de “douane-unie bestaande uit Brazilië, Argentinië, Uruguay, Paraguay en Venezuela”<sup>15</sup> Beide locaties bieden Nederlandse organisaties en ondernemers kansen zoals reeds in 1.2 omschreven.

Aangezien het hier om een verkenning gaat en er in dit stadium nog geen wensen zijn om te generaliseren en te extrapoleren, leek het voor dit onderzoek het meest passend om gebruik te maken van een kwalitatieve benadering. Er is gepoogd rijke en uiteenlopende gegevens te verzamelen die bij kunnen dragen aan een dieper inzicht door grotere variatie.

In hoofdstuk drie worden de verschillende gebruikte methoden verder uitgewerkt.

## 1.6 Opzet van het rapport

In het volgende hoofdstuk wordt nader op de gebruikte literatuur ingegaan. In hoofdstuk drie wordt er verslag gelegd van de opzet van het onderzoek en verloop van de dataverzameling. Aansluitend worden in hoofdstuk vier de resultaten van de beide onderzochte steden weergegeven. Hieruit vloeien in hoofdstuk vijf de conclusie en aanbevelingen voort. Geheel achterin treft u de referentielijst gevolgd door de bijlagen.

14 <http://www.ipsnouvelles.be/news.php?idnews=4959> bezocht op 2013 04 05

15 <http://nl.wikipedia.org/wiki/Mercosur> bezocht op 2013 05 24

## 2 Literatuur

In dit hoofdstuk worden de concepten thuisvoelen, oriëntaties, wijze van organiseren en consumentengedrag nader toegelicht.

### 2.1 Thuisvoelen

Tussen Florianópolis en Kaapstad ondervond ik op mijn bezoeken in 2011 en 2012 een verschil in benadering waardoor ik mij op de ene locatie direct op mijn plek en thuis voelde, terwijl er op de andere locatie een bepaalde stroefheid bleef hangen.

“Thuisvoelen” wordt door Jan Willem Duyvendak, gebaseerd op eigen onderzoek uit 2009, omschreven als een 'gelaagde emotie' waarbij hij de volgende twee situaties onderscheidt die van belang zijn:

- “een veilige, comfortabele en voorspelbare plek waar mensen zich op hun gemak kunnen voelen
- situatie waarin je ‘jezelf’ kunt zijn, je verbonden weet met gelijkgestemden, je favoriete activiteiten kunt ontplooiën, etc.”<sup>16</sup>

De fysieke sensatie van het thuisvoelen wordt voortgebracht door contexten die een gevoel van vertrouwdheid oproepen en het 'samenvallen' van de persoon met de omgeving mogelijk maakt.

Hier sluit de theorie van Van Dinten & Schouten op aan, namelijk dat mensen die vanuit dezelfde oriëntatie handelen op één en hetzelfde spoor zitten, elkaar begrijpen en de hieraan gerelateerde wijze van organiseren voor hen ook inzichtelijk en voorspelbaar is. Er is op sociaal vlak een verbinding met gelijkgestemden waardoor je meer jezelf kunt zijn. Dit draagt bij aan de mogelijkheid om samen te kunnen vallen met de omgeving. Het voelt vertrouwd, eigen en maakt de locatie tot een comfortabele en voorspelbare plek.

Juist het perspectief waarin er naar de individu gekeken wordt en de manier hoe er door deze persoon betekenis gegeven wordt, sprak mij erg aan. Het bood bovendien ook een mogelijkheid om bedrijven hiermee te kunnen typeren, structuur en houvast om dit onderzoek vorm te geven en een match dan wel een mismatch van een persoon met de omgeving aan te tonen.

---

16 [http://www.stipo.nl/documenten/839\\_ic\\_avond\\_thuisgevoel/Duyvendak\\_thuisvoelen\\_Sociologie\\_5\\_2.pdf](http://www.stipo.nl/documenten/839_ic_avond_thuisgevoel/Duyvendak_thuisvoelen_Sociologie_5_2.pdf)  
sociologie 5 – themanummer (2009) p. 258 bezocht op 2013 05 24

## 2.2 Oriëntaties

'Zijn zij gek of ben ik het? Hoe je oriëntaties gebruikt bij het organiseren' van Van Dinten & Schouten (2008) is de praktische uitwerking van Van Dinten's eerdere werk 'Met gevoel voor realiteit. Over herkennen van betekenis bij organiseren' uit 2002.

In de studie uit 2008 wordt geconstateerd dat "mensen in hun leven een vooringenomenheid ontwikkelen die zich vastzet als een 'oriëntatiemix' die samenhangt met een voorkeur voor vormen van organiseren."<sup>17</sup>

Deze zienswijze is nog niet alom geaccepteerd, gerespecteerd en ingebed waardoor er, naast een aantal recensies, nog geen andere wetenschappelijke bijdragen beschikbaar zijn. De gevonden literatuur en artikelen, zowel in het Nederlands als Engels, waren in dit geval zo ver verwijderd van de strekking van het werk van Van Dinten & Schouten dat het mij voor dit onderzoek van weinig toegevoegde waarde leek hier uitsluitend de verschillen van aan te kunnen stippen aangezien ik daadwerkelijk met het materiaal op locatie aan de slag wilde gaan.

Hiernavolgend worden een aantal kernconcepten uit het werk van 2008 verder uitgewerkt:

**Oriëntatie:** door Van Dinten geïntroduceerd en verwijzend naar '*De vooringenomenheid van iemand in de manier waarop hij betekenis geeft aan zichzelf en de wereld om hem heen.*'<sup>18</sup>

Dit is volgens hem zichtbaar: '*in wat je kiest, hoe je praat, schrijft, organiseert, met anderen omgaat.*'

De vier fundamentele principes van betekenisverlening die worden onderscheiden zijn:

1. **Rationele oriëntatie:** rationaliteit vormt de referentie.
2. **Zelfreferentiële oriëntatie:** de persoon zelf vormt de referentie.
3. **Sociale oriëntatie:** de groep vormt de referentie.
4. **Open oriëntatie:** de omgeving vormt de referentie.

Bij de rationele en zelfreferentiële oriëntatie wordt er 'van binnen naar buiten' gekeken en wordt er van binnenuit betekenis gegeven, wat een interne focus of intern georiënteerd genoemd wordt. De zienswijze van de sociale en open oriëntatie is van 'buiten naar binnen' gericht, waarbij de omgeving van invloed is op de wijze van betekenisgeving en wordt hiermee een externe focus / oriëntatie genoemd.

<sup>17</sup> [http://nl.wikipedia.org/wiki/Wim\\_van\\_Dinten](http://nl.wikipedia.org/wiki/Wim_van_Dinten) bezocht op 2013 04 11

<sup>18</sup> [http://nl.wikipedia.org/wiki/Wim\\_van\\_Dinten](http://nl.wikipedia.org/wiki/Wim_van_Dinten) bezocht op 2013 04 11

Er wordt gesteld dat iedereen over deze vier oriëntaties beschikt, maar dat met name de oriëntatie zich ontwikkelt en overgenomen wordt waar je mee opgroeit, waar je les in krijgt en die in je persoonlijke omgeving overheersen.

In bijlage A zijn de kenmerken van de vier verschillende oriëntaties verder omschreven.

**Oriëntatiemix:** de persoonlijke 'indeling' van de verdeling van de vier oriëntaties. Deze persoonlijke mix is te herkennen in “woordgebruik, beslissingen, leiderschap, met wie iemand omgaat, de manier van organiseren, kortom in alles wat mensen doen en laten.”<sup>19</sup>

## 2.3 Wijze van organiseren

Verder toonde Van Dinten in zijn werk uit 2002 aan dat er vier vormen van organiseren zijn die samenhangen met vier fundamentele principes van betekenisgeving: zelfreferentieel, rationeel, sociaal en open.”<sup>20</sup>

Volgens Van Dinten & Schouten kan er gesteld worden dat “de oriëntatie die in een cultuur heerst, met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid ook de oriëntatie is die de binnenkant van een organisatie gaat domineren.”<sup>21</sup> Hieraan wordt vervolgens uiting gegeven in de wijze van organiseren.

**Organiseren** wordt in dit geval benoemd als: “handelen om een omgeving in te richten of om invloed op de inrichting uit te oefenen.”<sup>22</sup>

Er wordt onderscheid gemaakt tussen intern georganiseerd, waar initiatief, doorzettingsvermogen, plannen en modellen kenmerkend zijn en 'systeemgedreven' te werk gegaan wordt. Drs. Jaap Peters, directeur van organisatieadviesbureau DeLimes, vat dit krachtig samen als “bedenksels als uitgangspunt”. Daar tegenover staat extern georiënteerd, dat gekenmerkt wordt door openheid en sociale verbondenheid en waar 'contextgedreven' gehandeld wordt. Of zoals Peters stelt, met “het hier & nu als uitgangspunt.”

19 <http://ww.sezen.nl/wp-content/uploads/Introductie-in-oriëntaties.pdf> bezocht op 2013 05 19

20 [http://nl.wikipedia.org/wiki/Wim\\_van\\_Dinten](http://nl.wikipedia.org/wiki/Wim_van_Dinten) bezocht op 2013 04 11

21 Dinten, van, W. & Schouten, I. *Zijn zij gek of ben ik het?* (2011) p. 64

22 Dinten, van, W. & Schouten, I. *Zijn zij gek of ben ik het?* (2011) p. 63

Zoals elke persoon over de vier oriëntaties beschikt en bepaalde vormen hiervan zich meer of minder hebben ontwikkeld, zo zijn de vier vormen van organiseren ook binnen organisaties aanwezig, maar zal een bepaalde stroming of mix overheersen.

Bij de betreffende oriëntatie hoort ook een wijze van organiseren die hierbij aansluit en waar men de voorkeur aan geeft:

1. Rationele oriëntatie: **Rationaliseren en overtuigen**
2. Zelfreferentiële oriëntatie: **Construeren en macht**
3. Sociale oriëntatie: **Normeren en sociale samenhang**
4. Open oriëntatie: **Stavolutie en gevoel voor realiteit**

In dit onderzoek wordt bij het typeren van de bezochte bedrijven slechts onderscheid gemaakt tussen een intern dan wel een extern gerichte wijze van organiseren aangezien de focus lag op de ervaring van de betrokkene. Om deze reden worden de verschillende wijze van organiseren niet nader toegelicht.

De persoonlijke oriëntaties en wijzen van organiseren zijn hieronder schematisch samengebracht:

<b>Persoonlijke oriëntatie:</b>	<b>Rationeel</b>	<b>Zelfreferentieel</b>	<b>Sociaal</b>	<b>Open</b>
	Interne oriëntaties (vanuit jezelf)		Externe oriëntaties (vanuit de omgeving)	
<b>Focus:</b>	<b>Van binnen naar buiten</b>		<b>Van buiten naar binnen</b>	
	Systeemgedreven organiseren		Contextgedreven organiseren	
<b>Wijze van organiseren:</b>	<b>Rationaliseren &amp; overtuigen</b>	<b>Construeren &amp; macht</b>	<b>Normeren &amp; sociale samenhang</b>	<b>Stavolutie &amp; gevoel voor realiteit</b>

Afbeelding: 1 Aangepast van "Oriëntaties en de vormen van organiseren," door Stichting Sezen, *Herkennen van betekenis bij organiseren*, p6.<sup>23</sup> Waaraan de 1e kolom is toegevoegd.

De focus van de oriëntatie, intern dan wel extern, die voor zowel de persoonlijke oriëntatie als de wijze van toepassing zijn, heeft bepaalde kenmerken die als volgt worden weergegeven:

23 <http://www.sezen.nl/wp-content/uploads/Introductie-in-ori%C3%ABntaties.pdf> bezocht op 2013 04 11

Intern georiënteerd	Extern georiënteerd
– Zelfreferentiële & rationele oriëntatie	– Open & sociale oriëntatie
– Doelen stellen, plannen maken, op kantoor wordt resultaat bepaald	– Omgeving verleent betekenis
– Schema's en planning van activiteiten die uitgevoerd dienen te worden	– Accepteren van de door omgeving verleende betekenis
– Omgeving is maakbaar	– “Ratio en wat jij prettig vindt zijn ondergeschikt aan de betekenis die jij van anderen krijgt” <sup>24</sup>
– Effectiviteit wordt bepaald door te kijken of doelen behaald zijn	– Reageren op omgeving
– Er wordt afgerekend op geld / benchmarken met vergelijkbare bedrijven in relatie tot geboekte resultaten	– Vormen van organiseren: Strevolte & gevoel voor realiteit / Normeren & Sociale samenhang
– Vormen van organiseren: Construeren & Macht / Rationaliseren & Overtuigen	

Tabel 2 Kenmerken oriëntaties afgeleid van Van Dinten &amp; Schouten (2011)

Of je je thuis en op je gemak voelt hangt mede samen met de factor of je persoonlijke oriëntatie overeenkomt met de wijze van organiseren. Indien er geen overeenkomst is, geeft men op verschillende wijze betekenis aan de situatie en zal dit voor verwarring en irritatie zorgen.

In dit onderzoek lag de focus op het achterhalen van de persoonlijke oriëntatie van de Nederlanders ter plaatse. Bij het typeren van de bezochte bedrijven is slechts onderscheid gemaakt tussen een intern dan wel extern georganiseerde wijze van organiseren.

## 2.5 Consumentengedrag

In 2011 en 2012 heb ik regelmatig tijd in de eetgelegenheden in Florianópolis en Kaapstad doorgebracht waar ik het verschil in al dan niet thuisvoelen eveneens bespeurde.

In deze omgeving is men consument en gaat het met name om consumentengedrag omtrent eten en drinken. Hieraan werd aandacht geschonken in “Consumer behaviour and culture, consequences for global marketing and advertising” van Marieke de Mooij (2004).

<sup>24</sup> Dinten, van, W. & Schouten, I. *Zijn zij gek of ben ik het?* (2011) p. 67

De focus van het onderzoek van De Mooij ligt bij “convergence and divergence of consumer behavior across countries and explaining the differences for increased efficiency in global marketing.”<sup>25</sup> De Mooij stelt dat consumenten wereldwijd niet hetzelfde zijn en dat het verschil in gedrag van de consument groter wordt naarmate de welvaart stijgt. Bij een hogere welvaart manifesteren culturele waarden zich op een meer expliciete manier en reflecteren in de wijze van consumptie. In verschillende domeinen van consumentengedrag binnen een cultuur lopen de manieren meer uiteen (divergeren) in plaats van dat zij naar elkaar toe komen (convergeren).

De Mooij maakt met name onderscheid in collectivistische en individualistische culturen die qua focus en 'kijkrichting' overeen komen met een externe dan wel interne kijk op de wereld zoals Van Dinten & Schouten deze gebruiken.

In relatie tot eten en drinken stelt De Mooij op p.235 dat de consumptie hiervan varieert afhankelijk van klimatologische, historische, economische en culturele factoren. De symbolische functie is sterker in collectivistische culturen dan in individualistische culturen. Zo heeft eten en drinken in een collectivistische cultuur een belangrijke sociale functie en is het hebben van eten in huis voor iedereen die binnenkomt van grote sociale waarde.

Verder wordt gesteld dat in de individualistische cultuur 'fast food' meer en meer van belang is terwijl in collectivistische culturen meer tijd en geld wordt besteed aan de kwaliteit en variëteit:

Door middel van het bepalen van de persoonlijke oriëntatie en het bestuderen van de wijze van organiseren binnen diverse eetgelegenheden is gekeken welke oriëntatie meer samenvalt met welke omgeving waardoor de fysieke sensatie van thuisvoelen mogelijk gemaakt wordt. Aangezien dit in een publieke omgeving bekeken is, was nader begrip van het consumentengedrag nodig om een en ander in perspectief te kunnen plaatsen.

---

25 <http://www.mariekedemoij.com/> bezocht op 2013 04 27



## 3 Methodologie

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de methoden en het verloop van de dataverzameling.

### 3.1 Onderzoeksontwerp

Het gaat hier om een verkenning waarbij het verzamelen van rijke informatie met een grotere variatie binnen een relatief kort tijdbestek tot een dieper inzicht en begrip van de situatie konden leiden. Juist de specifieke verhalen en ervaringen van de personen die zich daadwerkelijk op een bepaalde locatie en zich in de situatie “Nederlander in het buitenland” bevinden, konden hieraan bijdragen. Hierdoor werd de richting van een naturalistisch kwalitatief onderzoek mede bepaald. In dit geval zou een kwantitatief onderzoek, waarbij de thema's en richting van tevoren door de onderzoeker bepaald en vastgelegd worden, minder op zijn plaats zijn aangezien ik van tevoren niet wist welke thema's ter plaatse relevant zouden zijn. Door voor een naturalistische richting te kiezen stond de sociale realiteit en wat “echt” is, zoals dit door de betrokkenen in interactie met hun natuurlijke omgeving ervaren wordt, centraal.

### 3.2 Onderzoeksveld

Om te achterhalen of Nederlanders zich op een bepaalde plek al dan niet thuisvoelen is ervoor gekozen de steden Florianópolis in Brazilië en Kaapstad in Zuid-Afrika met elkaar te vergelijken. Steden die beide als toegangspoort fungeren voor een gebied waarin er voor Nederlandse ondernemingen kansen liggen. Dit zijn tevens steden die ik eerder heb bezocht en waartussen ik een groot verschil aanvoelde dat ik op dat moment niet kon duiden.

Voor beide steden is gezocht naar een omgeving waar de situatie en het doel overeenkomstig waren, waartoe de toegang gezien de beperkte tijdsduur van drie weken per bestemming relatief eenvoudig was en waar zowel de betrokkene als ook de onderzoeker zich comfortabel en op zijn of haar gemak voelde. Dit om een situatie met passende condities te scheppen om data te verzamelen zoals door Rubin & Rubin (2012) en Brymann & Bell (2011) van groot belang wordt geacht.

Tevens is er gezocht naar een omgeving die de mogelijkheid bood de (dominerende) wijze van organiseren binnen het bedrijf te achterhalen, waarbij eetgelegenheden de passende locatie boden. Hier had ik bij eerder bezoek reeds verschil bemerkt, is het een eenvoudig te betreden locatie waarbij deelgenomen kan worden aan het proces.

Door deze invulling is de vorm van een Multiple Case Study (Florianópolis en Kaapstad) met “cases within cases” (de verschillende eetgelegenheden per locatie) gevormd, volgens het gebruik van de case study als zijnde “a research strategy which focuses on understanding the dynamics present within single settings”<sup>26</sup> volgens Eisenhardt (1989).

### 3.3 Methoden van dataverzameling

Er zijn diverse methoden (multi-methode benadering) gebruikt om aan gegevens te komen. Hierbij is het de bedoeling geweest de situatie vanuit meerdere perspectieven te benaderen en het beeld van de situatie door het oog van verschillende betrokkenen te ervaren. Dit om uiteindelijk een meer volledig beeld te kunnen schetsen, de geloofwaardigheid te verstevigen, en inzicht te bieden waardoor het onderzoek ook op andere locaties (andere context) met andere respondenten uitgevoerd kan worden (transferability volgens Erlandson, Harris, Skipper, Allen (1993)).

#### 3.3.1 Deskresearch

Beide locaties zijn reeds eerder bezocht, wat resulteerde in de aanleiding tot dit onderzoek. Voor vertrek heeft deskresearch plaatsgevonden om het beeld van de bestemming op te frissen, de aanwezige ideeën en assumpties te ontkrachten of te nuanceren en een geschikte periode te bepalen. Verder is deze periode vooraf benut om de eerste contacten te leggen om ter plaatse met Nederlanders in gesprek te komen.

#### 3.3.2 Participatie en observatie

Op beide locaties ben ik als onderzoeker in de rol van deelnemer en observator gestapt om zelf de service te ondergaan, te bestuderen en om een vaste basis te hebben. Hierdoor was ik in de gelegenheid zoveel mogelijk dezelfde procedure aan te houden. Dit wordt ook door Rubin & Rubin (2012) p.26 voorgesteld om met de omgeving, onderwerpen en gang van zaken bekend te raken.

De eerste bezoeken per locatie waren oriënterend van aard. Hiervoor ben ik met andere mensen meegegaan en heb mij niet als onderzoeker kenbaar gemaakt om het natuurlijke proces niet te beïnvloeden. Na verloop van tijd werd er per locatie een patroon in de wijze van organiseren zichtbaar en was ik vervolgens meer op zoek naar gebeurtenissen die enerzijds dit patroon ondersteunden maar anderzijds ook naar zaken die juist hiervan afweken.

Tijdens het onderzoek is er gepoogd om vanuit de manier van handelen de wijze van organiseren

---

<sup>26</sup> Eisenhardt, K. M. *Building Theories from Case Study Research* (1989) p. 534

te herleiden en hieruit de overheersende oriëntatie te bepalen.

Kernvraag is of de wijze van organiseren vanuit de organisatie (intern) of door de context (extern) bepaald wordt. Dus of er of er sprake was van een interne dan wel een externe focus. Ofwel handelt men systeem- of contextgedreven.

Factoren waar bewust op gelet is:

- Komt de bediening uit zichzelf naar je toe of moet je hen attenderen?  
Zo ja, op welke manier?
- Wordt er zichtbaar volgens een standaard set van regels gewerkt (standard operating procedure of protocol) of zijn er richtlijnen die naar eigen inzicht ingevuld worden (afhankelijk van de situatie).

Om tunnelvisie te voorkomen zijn er gesprekken geweest met een aantal Nederlanders ter plaatse.

### 3.3.3 Interviews

Aangenomen dat het leven van een “nieuwkomer” zich in eerste instantie regelmatig buiten de deur zal afspelen, eetgelegenheden laagdrempelig zijn om te betreden (accessibility<sup>27</sup>) en de tijdspanne per bestemming slechts drie weken was, zijn eetgelegenheden gekozen als locatie om de wijze van organiseren aldaar te bepalen, de persoonlijke oriëntatie van de deelnemer te achterhalen en de bijbehorende ervaring/beleving hiervan op te tekenen.

De Nederlanders ter plaatse zijn benaderd om van hen te vernemen hoe zij de service ervaren, wat hen opvalt en om aanvullende thema's aan het licht te brengen.

Per locatie is bewust gezocht (purposive sampling<sup>28 29</sup>) naar gesprekspartners die met hun kijk op de situatie bij zouden kunnen dragen aan het onderzoek. Enerzijds door ondersteunend materiaal en anderzijds door afwijkende ervaringen en belevenissen. Door gesprekspartners te vragen wie er juist een andere of vergelijkbare kijk op de situatie had, groeide het aantal gespreksmogelijkheden en contacten (snowball-sampling<sup>30</sup>). In totaal zijn er per locatie een twaalfstal personen benaderd. Door verplichtingen en afspraken van beide partijen is het niet gelukt met iedereen een gesprek aan te gaan. In totaal is er met acht Nederlanders in Florianópolis en een zestal in Kaapstad gesproken.

De semi-gestructureerde interviews vonden gepland plaats als uitvoerig gesprek met als doel om meer te weten te komen over dit bepaalde onderwerp. Aan de hand van een topic-list zijn in het gesprek verschillende onderwerpen aangekaart die het beeld weergeven vanuit de betrokkenen en

27 Erlandson et al., *Doing Naturalistic Inquiry*, (1993), p. 56-58

28 Bryman, A. & Bell, E. *Business Research Methods*, (2011) p. 442

29 Erlandson et al., *Doing Naturalistic Inquiry*, (1993), p. 33

30 Bryman, A. & Bell, E. *Business Research Methods*, (2011) p. 192

hun persoonlijke ervaringen. Dit valt nauw samen met de wijze van onderzoeken volgens Rubin & Rubin (2011) p. 31. Deze interviews zijn gecombineerd met de gegevens die ik als onderzoeker heb vergaard door middel van het bijhouden van een dagboek waarin observaties en ervaringen genoteerd werden.

In dit onderzoek stond met name de service-beleving in de diverse gelegenheden centraal. Als 'tool' om te herleiden of de wijze van service verlenen een interne of externe focus had en paste bij de persoonlijke oriëntatie van de geïnterviewde. De genuttigde maaltijd en de kwaliteit ervan wordt geheel buiten beschouwing gelaten.

Op beide locaties bestond het gesprek uit een algemene introductie, uitleg dat ik daar ter plekke was voor mijn afstudeeronderzoek, een korte achtergrond verkenning van de geïnterviewde en een aantal algemene vragen met betrekking tot het onderwerp:

- Wat vind je van de service?
- Wat zijn de verschillen met Nederland?
- Wat zijn de overeenkomsten met Nederland?
- Wat valt je op?

Dit waren slechts richtlijnen en het gesprek werd mede bepaald door datgene wat er gedeeld werd. Bewust is 'thuisvoelen' niet als topic benoemd om 'sturing' te voorkomen.

Ook heb ik het in eerste instantie niet over oriëntaties gehad aangezien dit een theoretisch concept is, dat ik persoonlijk zou hebben moeten toelichten waardoor er reeds vertekening in de beeldvorming zou kunnen optreden.

Om de zekerheid te verhogen dat de gesprekspartner zich op zijn of haar gemak voelde en het gesprek op een vertrouwde plek zou kunnen plaatsvinden, hebben de gesprekken plaatsgevonden op een door hen voorgestelde locatie. Gezien de ongedwongen natuur van de gesprekken, vond ik het veelal niet gepast om het gesprek op te nemen. In andere situaties was er door de publieke omgeving te veel ruis of risico (eventuele diefstal) om opnamen te maken. Hierdoor is er uitsluitend gebruik gemaakt van fieldnotes.

Dit leverde de beperking op dat het gesprek naderhand niet opnieuw beluisterd kon worden. Ook was een herziening van de thema's niet mogelijk. Anderzijds heeft deze methode geholpen de focus bij de thema's te houden die er op het gespreksmoment voor de uit sprongen, op dat moment bij de situatie behoorden, leken de deelnemers zich op hun gemak te voelen en open het

gesprek te voeren. De algemene informatie uit de gesprekken heeft bijgedragen aan de beeldvorming, deels ondersteunden ze hierin mijn eigen observaties. Anderzijds werden ook aanvullende onderwerpen aangedragen die mij tot dan toe niet waren opgevallen. In paragraaf 4.2 is deze informatie gebruikt om de wijze van organiseren in de eetgelegenheden inzichtelijk te maken. De persoonlijke ervaringen in de eetgelegenheden van de gesprekspartners die ook hebben deelgenomen aan het oriëntatiespel, zoals wordt toegelicht in paragraaf 3.3.5, komen in paragraaf 4.3 aan bod.

### 3.3.4 Dagboek

Na elk gesprek is er de tijd genomen om delen ervan uit te schrijven in een dagboek. Waarvan quotes in de resultaten van hoofdstuk vier verwerkt worden. De fieldnotes van de observaties en participaties zijn uitgewerkt in dagverslagen, die als bijlage C zijn toegevoegd. Met name in Florianópolis, de eerste locatie van onderzoek, is veel geschreven. Na verloop van tijd werden de verslagen korter naarmate er overlap en verzadiging plaatsvond. In Kaapstad werd automatisch de vergelijking met Brazilië gemaakt. Hierdoor zijn de aantekeningen en verslaglegging een stuk compacter geworden. De dagboekverslagen zijn opgenomen in bijlage C.

### 3.3.5 Oriëntatie-spel

Het oriëntatie-spel is ontwikkeld door Rob Luyk (oud-PTO MV-student), gebaseerd op de theorie van Van Dinten & Schouten.

Aan de hand van een vijftal rondes wordt de persoonlijke oriëntatiemix van de betrokkene bepaald. Bij elke ronde is de deelnemers gevraagd om de stellingen punten te geven van 1 tot 4.

In de originele versie duidt een lage score in een bepaalde categorie / oriëntatie aan dat de deelnemer van het spel hier het meeste naar toe trekt. De hoogste score betekent dat hij of zij de grootste afstand tot deze oriëntatie heeft. Ik liep hier zelf in vast en vond het verwarrend. Ik heb de beoordelingsschaal daarom omgekeerd, zodat de stelling die het meest van toepassing is met vier punten te beoordelen. Dit heeft mijn inziens het natuurlijk verloop van punten geven bevorderd, aangezien we in Nederland gewend zijn iets moois, of gewaardeerds met meer punten te belonen dan omgekeerd.

Het omkeren van de beoordelingsschaal heeft verder geen invloed gehad op de resultaten en iedereen begreep direct wat de bedoeling was. Qua stellingen is aangenomen dat deze passend zijn voor het doel om de overheersende oriëntatie bij de deelnemers te achterhalen. Meer

informatie over de totstandkoming van de indeling van het spel ontbreekt in de scriptie van Luyk, maar Ir. Ton Roodink gebruikte het spel tijdens de MV-les en ook een aantal testrondes in Nederland met bekenden gaven telkens een passend beeld weer, die door de testpersoon ook herkend en bevestigd werd.

In totaal is het spel met negen personen gespeeld, waarvan vier in Florianópolis en vijf in Kaapstad. Door middel van het spel is er gepoogd reacties vanuit de vier perspectieven te verkrijgen, mijn onderzoekersbias te herkennen en buiten spel te zetten, maar ook om aanvulling en verduidelijking voor bepaalde situaties te verkrijgen.

Aangezien elke oriëntatie bij iedereen vertegenwoordigd is, is het niet de bedoeling geweest mensen heel strak in een hokje te plaatsen, maar meer om uit te vinden welke oriëntatie bij diegene overheerst. Dit wordt ook nagegaan aan de hand van hun uitspraken en manier van communiceren, en te letten waar zij de focus en aandacht op leggen. Dit ter verificatie en aanvulling.

### 3.4 Verloop van dataverzameling

Het verzamelen van de data verliep op emergente wijze. Dagelijks werd er 's avonds een moment afstand genomen en geëvalueerd. Vervolgens werd er nauwkeurig gekeken welke gegevens er waren verzameld, wat er aansloot bij de reeds vergaarde gegevens en wat hier duidelijk van af week. Aangezien het om het begrijpen en inzicht verkrijgen ging, was het mogelijk het proces gedurende lange tijd breed te houden. Op een zeker moment ontstond verzadiging waardoor er herhaling van een aantal thema's voorkwam die ik ook tijdens het participeren en observeren had opgemerkt. Verder waren er geen "foute" antwoorden mogelijk aangezien de geïnterviewden om hun persoonlijke ervaringen en belevenissen werd gevraagd. Hiermee is gepoogd om de (onbewuste) sturing van de onderzoeker, wat in sociaal wenselijke reacties kan resulteren, zoveel mogelijk buiten spel te zetten.

Het aantal impressies was overweldigend en met name de gesprekken met de Nederlanders ter plaatse hebben de thema's en focus waarin dit onderzoek is verlopen bepaald. Het draaide immers om hun interpretatie van de situatie. Deze aanpak bleek op beide locaties mogelijk en passend, zonder hier krampachtig aan vast te hoeven houden.

Voor beide locaties was het moeilijk afspraken van tevoren vast te leggen. Hierdoor was er ter plaatse een grote flexibiliteit nodig om de betreffende personen ook daadwerkelijk te spreken en vervolcontacten of doorverwijzingen direct op te volgen. Dit is niet in alle gevallen gelukt, maar de gevoerde gesprekken boden voldoende houvast en diepte om verder mee te kunnen werken. In

combinatie met het gebruik van de overige methoden zoals het oriëntatiespel, observatie en participatie, deskresearch en het bijhouden van een dagboek, bood een diverse en rijke basis voor analyse.

### 3.5 Kwaliteitseisen & consistentie

Met het voorgaande is inzicht gegeven in de aanpak en het verloop van de dataverzameling. Om de betrouwbaarheid te waarborgen is er gebruik gemaakt van verschillende methoden waardoor tegenstrijdigheden en overeenkomsten aan het licht werden gebracht, of juist de situatie vanuit een ander perspectief benaderden. Door middel van dit document lijkt het mij zeker mogelijk het onderzoek in dezelfde trant op dezelfde of een andere locatie te herhalen.

In de drie weken per locatie is een vergelijkbaar traject gevolgd. Er zijn diverse restaurants en eetgelegenheden bezocht om de service ter plaatse te beleven. Door middel van deskresearch zijn de eerste aanknopingspunten gevonden en contacten gelegd om ter plaatse met Nederlanders in aanraking te komen. Aan de hand van deze gesprekken werden suggesties aangedragen wie ik verder zou kunnen contacteren. Ook hier is een bewuste selectie gemaakt om juist die personen te spreken met wie invulling gegeven kon worden aan de vier oriëntaties van Van Dinten & Schouten. Zo konden gesprekspartners al snel iemand aanraden die de situatie vanuit een geheel ander perspectief zou kunnen belichten.

Aan de hand van de verkregen gegevens ter plaatse is de aanpak telkens herzien en aangepast. Deze emergente benadering heeft eraan bij gedragen dat onderwerpen die op dat moment relevant bleken te zijn ook verder onderzocht konden worden.

### 3.6 Beperkingen

Elke methode brengt zijn eigen beperkingen mee. Ten eerste is het aantal mensen dat ik gesproken heb zo beperkt dat er geen statistische metingen of uitspraken voor een grotere groep dan de betrokkenen gedaan kunnen worden. Nu was dit ook niet de intentie en is er bewust gezocht naar personen die bij zouden kunnen dragen aan verschillende ervaringen vanuit de vier hoofdoriëntaties van Van Dinten & Schouten om te pogen de situatie zo volledig mogelijk te bekijken.

Vanwege beperkingen in tijd, budget, en om het overzicht te behouden, is er voor gekozen slechts twee steden met elkaar te vergelijken. Hiermee komt het “zoeklicht” van deze studie niet veel verder als het topje van de ijsberg en blijft het grootste deel (vooralsnog) onbelicht.

Verder bleek er een flink verschil te zijn in de tijd die de Nederlanders ter plaatse woonachtig zijn. Zo woonden alle gesprekspartners uit Florianópolis hier minder dan vijf jaar, terwijl diegene die ik in Kaapstad heb gesproken er tussen de twee en twaalf jaar woonden. De duur van het verblijf zou mogelijk van invloed kunnen zijn op de persoonlijke oriëntatie.

Hoewel er gepoogd is om de gesprekspartner zich op zijn/ haar gemak te laten voelen, onder andere door af te spreken op een locatie naar keuze en er slechts over een paar topics en met name de persoonlijke ervaringen is gesproken, bestaat altijd de kans dat ik, als onbekende en interviewer, toch een bepaalde sturing heb veroorzaakt of dat de geïnterviewde om wat voor reden dan ook niet de echte antwoorden heeft willen vertellen.

Doordat er voor een kwalitatieve benadering is gekozen waarbij de interpretatie van de verkregen gegevens uitsluitend door de onderzoeker wordt gedaan, kan dit een sterke uitwerking op de resultaten van deze studie hebben gehad. Door het combineren van methoden en de situatie op verschillende manieren te benaderen is er gepoogd de invloed van de beperkingen zo veel mogelijk teniet te doen.

De resultaten van het onderzoek worden in het volgende hoofdstuk gepresenteerd.



## 4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Als eerste worden de scores van het oriëntatie-spel van de gesprekspartners getoond, gevolgd door de wijze van organiseren binnen de eetgelegenheden. Aansluitend komen de ervaringen bij de eetgelegenheden aan bod. Deze gegevens worden vervolgens met elkaar in verband gebracht om uiteindelijk in het volgende hoofdstuk de hoofdvraag “Wie voelt zich waar thuis?” te beantwoorden.

### 4.1 Resultaten oriëntatie-spel

Aan de hand van een vijftal rondes is de persoonlijke oriëntatiemix van de betrokkene bepaald.

Bij elke ronde is de deelnemer gevraagd om de stellingen punten te geven van 1 tot 4, waarbij 4 punten de stelling betreft die het meeste op de de betrokkene van toepassing is.

De stellingen uit de vragenrondes zijn terug te vinden in bijlage B. Het spel is in Florianópolis met vier personen gespeeld. In Kaapstad hebben vijf gesprekspartners het spel gespeeld.

In de volgende paragraaf zijn de individuele scores weergegeven. In de bovenste rij is als eerste de naam van deelnemer geanonimiseerd weergegeven en vervolgens corresponderen de nummers met de betreffende vragenronde. De eerste kolom bestaat uit de vier oriëntaties met daarachter het aantal punten die de deelnemer er bij de betreffende stelling aan toekende. In de laatste kolom is de score per oriëntatie weergegeven en de hoogste score vet gedrukt. Indien er twee oriëntaties met dezelfde score bovenaan staan, is dit oriëntatiepaar ook vet weergegeven. Volgt een andere oriëntatie of –paar hier dicht op, dan is deze score onderstreept.

De scores zijn met de deelnemers doorgenomen met een korte toelichting vanuit de theorie. Eenieder bleek zich hier in te herkennen, of gaf hierop een toelichting.

### 4.1.1 Florianópolis

In Florianópolis kwamen de volgende scores uit het spel:

L	1	2	3	4	5	Score
Zelfreferentieel	1	2	2	1	1	7/20
Rationeel	3	1	1	2	3	10/20
<b>Sociaal</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>20/20</b>
Open	2	3	3	3	2	13/20

L merkte op dat behalve de sociale stellingen, de andere stellingen eigenlijk helemaal niet voor haar van toepassing waren, het liefste zou ze deze allemaal gewoon 1 punt geven.

P	1	2	3	4	5	Score
Zelfreferentieel	4	3	1	1	1	10/20
Rationeel	2	2	2	2	4	12/20
Sociaal	1	4	3	3	2	13/20
<b>Open</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>15/20</b>

P was na het spelen van van het spel wat stil en afwezig. Ineens zei hij, *“ik zit nog met dat spel, het klopt niet hoe ik het heb ingevuld. Ik heb meer gekeken naar wat er om me heen gebeurt en niet hoe ik er eigenlijk zelf in sta. Dat is hier ook het moeilijke. Op zich ben ik super-rationeel, alles moet een logische verklaring hebben of te herleiden zijn. Maar dat werkt hier gewoon niet. Hier is het voornamelijk 'gewoon zo', waar ik vrij weinig mee kan, en stel je geen vragen waarom je bijvoorbeeld voor elk wissewasje in een rij moet aansluiten. Aan de ene kant heb ik hier een super-tijd, maar aan de andere kant ook wel regelmatig het gevoel dat zodra ik het appartement verliet een soort van rol speelde. Verder komt dat sociale echt door L, hoor.”... “Hé, nu snap ik denk ik ook waarom ik uit eten gaan altijd zo ontspannen vond! Dit was eigenlijk altijd en overal hetzelfde, logisch en gewoon duidelijk, -lacht-.”*

Aangezien ik P persoonlijk ken was ik inderdaad wat verrast door de score van het spel. Vanuit het verleden zou ik deze persoon ook zeker getypeerd hebben als iemand met een rationele overtuiging. Wel moet ik hieraan toevoegen de laatste tijd in zijn gedrag, reacties, uitspraken en wijze van handelen steeds meer kenmerken van een externe oriëntatie herken. Wellicht heeft het spel hier een situatie van verandering aan het licht gebracht waar de betrokkene zich nog niet bewust van was.

I	1	2	3	4	5	Score
Zelfreferentieel	3	3	1	1	2	10/20
Rationeel	2	2	2	2	4	12/20
Sociaal	1	1	3	3	1	9/20
<b>Open</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>19/20</b>

*“Nou ja in het kort kijk ik eigenlijk altijd zo'n beetje wat er gebeurt, wie met wie praat, hoe dat gaat en ook hier probeer ik een beetje in te blenden. Ik blijf meestal op de achtergrond en kan dan ook zo verdwijnen wat niemand merkt. Tja, eigenlijk gewoon geen impact uitoefenen op dat wat er gebeurt. Links om of rechtsom komt het meestal toch allemaal goed. Tenzij er in een situatie helemaal niemand het voortouw neemt en alles maar in cirkeltjes blijft draaien. Dan neem ik wel de touwtjes in handen en probeer volgens beschikbare tijd, middelen en situatie de meest passende beslissingen te nemen.”*

R	1	2	3	4	5	Score
<b>Zelfreferentieel</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>19/20</b>
Rationeel	3	3	3	4	3	16/20
Sociaal	1	1	1	2	2	7/20
Open	2	2	2	1	1	8/2

*“Eh ja, ik ben hier gewoon echt lekker voor mezelf. Ik was echt klaar met Nederland, dat geneuzel allemaal! Hier doe ik gewoon wat ik wil, waar ik me goed bij voel en volgens de plannen die ik maak. En dat kan ook gewoon. Het was even moeilijk om ergens binnen te komen, maar dan is het ook goed te doen.*

*Ik stel een paar dingetjes voor en ga dat dan ook maar meteen doen, om te laten zien dat het een goed idee is. Verder heb ik al flink wat eigen klanten en als één van mijn collega's geen tijd heeft, krap zit of dubbel geboekt is, dan neem ik dat over. Doe nu ook al flink wat achter de receptie, en zo kan ik mijn schema natuurlijk ook goed bijhouden en vullen. Alleen de taal, dat is nu echt mijn struikelblok. Hier moet ik hard aan werken.”*

De score in Florianópolis laat zien dat de mensen die aan het oriëntatie-spel hebben deelgenomen over een vrij uitgesproken oriëntatie beschikken en een mix-vorm bij de geïnterviewden vrijwel niet voorkomt. P, met scores die tussen de 10 en 15 punten een stuk dicht bij elkaar liggen dan bij de overige deelnemers, is hier een uitzondering. Uit zijn reactie blijkt dat hij zich niet zichzelf voelt, waardoor er, om met Duyvendak te spreken, een factor ontbreekt om zich thuis te kunnen voelen.

### 4.1.2 Kaapstad

In Kaapstad werden de punten als volgt verdeeld:

<b>M1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Score</b>
Zelfreferentieel	4	3	1	1	1	10/20
Rationeel	2	2	2	2	4	12/20
Sociaal	1	4	3	3	2	13/20
<b>Open</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>15/20</b>

M1 is de spil in een groep van netwerken en probeert diverse partijen met elkaar te verbinden. Zij is met name bezig om te zien en aan te voelen wat er speelt en de gesprekken te starten en op gang te houden. Hierdoor past ze zich als een kameleon aan de situatie aan.

<b>M2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Score</b>
<b>Zelfreferentieel</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>14/20</b>
Rationeel	1	1	3	2	4	11/20
Sociaal	3	2	2	3	1	11/20
<b>Open</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>14/20</b>

M2 verblijft in Kaapstad met name voor de ervaring en omdat haar werkzaamheden geen vaste plaats nodig hebben. Maar zodra haar businesspartner zegt dat de afstand in de weg staat, zal ze terug gaan. *“Ja, ik let altijd wel op wat er om me heen gebeurt en geef daar mijn eigen invulling aan. Zo word ik bijvoorbeeld helemaal gek om alleen thuis te werken. En bijna elk tentje heeft Wi-fi, dus dan trek ik er lekker op uit. Ik let er wel op dat als het druk wordt voor de lunch of zo, dat ik dan weer ga. Aan de ene kant wil ik niet hun hele tafel bezet houden en aan de andere kant is er dan zoveel beweging en rumoer dat ik dan toch ook niet kan doorwerken.”*

<b>W</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Score</b>
Zelfreferentieel	3	1	1	1	1	7/20
Rationeel	1	3	2	4	4	14/20
<b>Sociaal</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>15/20</b>
Open	2	4	3	2	3	14/20

W fungeert als tussenpersoon voor mensen die voor langere tijd naar Kaapstad komen. Zij heeft het er enorm naar haar zin en wil graag dat anderen zich ook welkom voelen. Ze is een soort moederkloek die niet alleen de afgesproken diensten levert zoals overeengekomen, maar juist die

extra persoonlijke 'touch' levert. Zij realiseert zich heel goed dat juist haar "klanten" haar bedrijf bestaansrecht geven.

K	1	2	3	4	5	Score
Zelfreferentieel	4	2	1	1	1	10/20
Rationeel	1	1	3	2	4	11/20
<b>Sociaal</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>15/20</b>
<b>Open</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>15/20</b>

Nadat K de uitslag had ervaren was haar reactie:

*"Oh, maar dit is de laatste 12 jaren, sinds ik hier ben pas zo gegroeid hoor.*

*Toen ik hier heen kwam zat ik er echt nog heel Nederlands in. Met goede plannen en ideeën en zo van 'dat regel ik wel even'. Tja zo werkt het hier dus niet. Mensen zijn niet te motiveren door ze extra verantwoordelijkheden en een cursus te geven. En eerlijk gezegd, als ik terugkijk, was dat het nu ook precies wat mij in Nederland tegenstond. Het moest allemaal maar groter, beter, sneller en meer. Qua werk dan, terwijl er eigenlijk helemaal niet naar de persoon zelf of de situatie werd gekeken. Na deze ervaring ben ik daar eens goed over na gaan denken en ben beter om me heen gaan kijken. Wat wil ik nu eigenlijk? Wat heb je nodig? Waar heb ik plezier in? En wat gebeurt er eigenlijk om me heen? Door dat beter op een rij te zetten, en mezelf eens van een afstandje te bekijken in plaats "ik wil, ik moet, ik zal" ben ik een ander mens geworden. Status en macht boeit me niet meer, plezier in de klussen die ik doe en dan de verbinding met de mensen waar het om gaat, zodat we er allemaal iets van opsteken des te meer. En natuurlijk voldoende tijd voor de mensen om me heen die ik belangrijk vind. Die balans heb ik langzaam wel gevonden en ik leef veel meer in het nu, genieten van wat de dag je brengt."*

K is werkzaam als freelancer op diverse projecten en verkrijgt haar opdrachten met name via haar netwerk en door doorverwijzing.

B	1	2	3	4	5	Score
Zelfreferentieel	3	2	3	1	4	13/20
<b>Rationeel</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>17/20</b>
Sociaal	2	4	2	4	2	14/20
Open	1	1	1	2	1	6/20

De score van het spel laat zien dat B voornamelijk rationeel georiënteerd is. Tijdens het gesprek bleek dit met name uit de manier hoe zij verschillende situaties toelichtte. Een bepaalde situatie of

verschijning wist zij elke keer te ondersteunen door een verklaring. Gelinkt aan oorzaak – gevolg; traditie of ander onderzoek. Ze nam hierbij telkens de context in acht door bij een verklaring de link met de “gemeenschap en bevolking te leggen.

B is werkzaam voor een Nederlandse overheidsinstantie en diverse private initiatieven.

Ze heeft haar huishouden gedeeld met iemand uit Florianópolis en is tot de conclusie gekomen dat Kaapstad conservatiever moet zijn dan Florianópolis. Mede door de invloed van de kerk in Kaapstad. Het gemeenschapsgebeuren en positie hierin leek haar in Kaapstad een grotere rol te spelen dan in Florianópolis, waar je als individu je eigen pad kan creëren.

In Kaapstad was er alleen bij B een score boven de 15 punten zichtbaar. Bij de overige deelnemers waren de punten meer verdeeld over de vier oriëntaties. Hiermee liet vrijwel iedereen zien over een gemixte oriëntatie te beschikken. Veelal ontlieden de scores van een twee- of zelfs drietal oriëntaties elkaar slechts met enkele punten. Dit is de persoonlijke oriëntatiemix van waaruit de betrokkene de wereld om zich heen betekenis geeft.

### **4.1.3 Conclusie**

De score in Florianópolis laat zien dat de mensen die aan het oriëntatie-spel hebben deelgenomen over een uitgesproken oriëntatie beschikken. Het resultaat van P is hierop een uitzondering.

In Kaapstad zijn de punten meer verdeeld over de vier oriëntaties. Vrijwel iedereen liet zien over een gemixte oriëntatie te beschikken. De scores van een twee- of zelfs drietal oriëntaties ontlopen elkaar slechts met enkele punten.

## **4.2 Wijze van organiseren binnen de eetgelegenheden**

Door per locatie diverse eetgelegenheden te bezoeken en deel te nemen aan het proces is er gepoogd te bepalen of wijze van organiseren een interne dan wel een externe focus betrof. De observaties en ervaringen ter plaatse zijn hierbij per locatie samengevat.

### **4.2.1 Florianópolis**

In Florianópolis zijn in verschillende delen van de stad en de nabije omgeving diverse gelegenheden bezocht. Een uitwerking van de individuele bezoeken is te lezen in het dagboek van Florianópolis, te vinden in bijlage C.1. De servicebeleving was vergelijkbaar, overeenkomstig en uniform alsof er volgens een vast patroon en regels gewerkt werd.

**Tijdstip & presentatie**

De lunch in Brazilië is de meest substantiële maaltijd van de dag en al snel bleek dat buiten de deur lunchen bijzonder gangbaar is. Dit is het moment om de hele familie te treffen of met collega's buiten de deur te gaan eten en het vooral niet over het werk te hebben.

Kenmerkend voor de lunch-restaurants zijn de "Buffet por kilo" waar je aan het buffet zelf een keuze maakt, het bord vervolgens laat wegen en tot slot voor vertrek bij de kassa afrekent. Bij een buffet gelegenheid zorgt het personeel dat er voldoende voedsel op de schalen ligt. Hierdoor is het contact met de bediening minimaal. De keuze was beperkt tot datgene wat op het buffet werd gepresenteerd. Dit bleek na verloop van tijd bij vrijwel elke gelegenheid vergelijkbaar te zijn.

Aan het begin van het buffet zijn veelal plakaten of bordjes geplaatst met de "huisregels" Zo dient men vrijwel overal de handen te desinfecteren en ben ik ook het volgende tegengekomen: "niet spreken boven het buffet; niet aan het haar zitten; het verstrekte bestek gebruiken en de stoelen en lege plekken aan tafel beschikbaar stellen voor andere gasten."

Waar wel aan tafel geserveerd wordt, blijft de bediening op afstand en komt na ontvangst en eerste bestelling op een teken van de bezoeker naar je toe of regelt de bestelling met signalen.

Drankjes staan na de eerste bestelling snel op tafel. Er wordt goed op het bier gelet en vlot gevraagd of er een nieuwe fles gebracht mag worden. Op de overige drankjes (fris en wijn) wordt minder scherp gelet.

's Avonds waren de terrasjes goed gevuld door een jong publiek. Bier was populair en een grote fles in koelcontainer wordt gedeeld door het benodigde aantal glazen op tafel te zetten. De fles wordt pas aan tafel geopend en duidelijk op de rekening op tafel genoteerd.

Met name 's avonds viel het op dat er aan tafel individueel en zonder overleg, als iemand trek krijgt, snacks of hapjes bestelt en die vervolgens alleen opgegeten worden.

**Bediening**

De bediening voert de taken uit, volgt regels en procedures en het heeft hiermee een systeemgedreven, veelal productmatig karakter. De ervaring en beleving voor de consument lijken er minder toe te doen.

Met slechts één woord, "Gustaron", en bijpassende hoofdknik wordt het hele spectrum van "heeft het gesmaakt", "was alles naar wens", etc. afgedekt. Het kan zowel als vraag of als constatering opgevat worden.

De bediening in de kleine tentjes waren veelal jonge twintigers. Met name studenten die op deze manier wat bijverdienen. In de lunchgelegenheden was het personeel wat ouder en bestond veelal uit de uitbater met een aantal medewerkers op de achtergrond. Er werd gesteld dat men zich niet identificeert met zijn/haar functie en dat er slechts gewerkt wordt om geld te verdienen. Dit werd door een aantal lokale bewoners bevestigd. De bediening voert de taken uit, volgt regels en procedures en het heeft een systeemgedreven, productmatig karakter.

Over het algemeen wordt er volgens een lokale docente Engels weinig aan training en begeleiding binnen de meeste gelegenheden gedaan en leer je door te kijken hoe je collega's het doen. Men leert met name door de oudere collega's te kopiëren. De ervaren krachten 'behandelen' meer punten van de 'checklist' en etiquette en nemen het voortouw. De jongere generatie volgt met de meer eenvoudige handelingen. De consument geeft een teken tot actie, dit wordt uitgevoerd om weer terug te keren naar de 'basis'.

### **Inrichting**

De inrichting en sfeer was in grote lijnen gelijk, strak, schoon en functioneel, veelal nieuw, weinig decoratie of sfeer-verlichting.

P liet weten dat zijn collega's altijd op zoek gaan naar een nieuwe lunchplek. Iets nieuws is "the place to be". Hier ga je dan regelmatig heen omdat het nieuw en hip is, hoewel het menu eigenlijk nooit echt verandert. Na verloop van tijd verminderd het aantal bezoekers en zo grijpen de eigenaren weer in door een aantal maanden te sluiten, flink te verbouwen en opnieuw te openen. De wil van de directie is wet en de richting kan van de één op de andere dag veranderen. Hiermee wordt er invulling gegeven aan een maakbare omgeving om doelen te bereiken wat eveneens overeenkomt met een interne oriëntatie.

Ik ben geen mix-vormen qua ondernemen tegengekomen. Wel werden er bij de kassa veelal nog losse snoepjes verkocht of was er een 2-in-1 functie van lunch-restaurant en tea-room.



## Oriëntatie

Hiermee tonen de eetgelegenheden in Florianópolis een oriëntatie met interne focus. Waarbij er systeemgedreven georganiseerd wordt en de ervaring en beleving van de consument er minder toe doen. De reacties van de Nederlanders in Florianópolis waren divers, elke oriëntatie had een duidelijke eigen beleving, hoewel de service eenduidig en uniform was. Deze reacties per oriëntatie komen verderop in paragraaf 4.3 aan bod. Opvallend was dat zowel de Nederlanders ter plaatse als de lokale bewoners “service” direct in verband brachten met snelheid ofwel de periode tussen de bestelling en het moment dat het product op tafel stond.

Uit de verhalen over ervaringen in andere Braziliaanse steden en regio's bleek dat de resultaten uit Florianópolis niet gelden voor de rest van het land. Met name de relatie tot tijd/snelheid was hierin een uitzondering. De reacties van mensen die ervaringen in meer noordelijke richting hadden, vonden het in Florianópolis allemaal lekker snel gaan. Je hoeft niet lang op je eten te wachten en de bediening is veel sneller.

### 4.2.2 Kaapstad

Kaapstad werd getypeerd door aandacht voor de wensen en vragen van de klant/gast, waar vervolgens invulling aan werd gegeven. De bezoeken aan de eetgelegenheden zijn summier opgetekend in het dagboek van Kaapstad in bijlage C.2.

#### Tijdstip & presentatie

Er kan de hele dag door buiten de deur gegeten worden. Het begint al met uitgebreide ontbijtmogelijkheden en veel gelegenheden openen om 7.30 uur.

Het menu was zeer divers, indien iets niet voorradig was werd hier een alternatief voor aangeboden en ook was het geen enkel probleem om het gerecht naar wens aan te passen. Als er al een buffet aanwezig is, is dit in aanvulling op een uitgebreide en diverse kaart waar per gerecht nog veel keuzemogelijkheden zijn.

Tijdens de maaltijden gaat het werk gewoon door. Afspraken worden gemaakt en zaken besproken. Veel mensen eten hun lunch buiten de deur. Voor de meeste mensen die in het centrum werkzaam zijn, is het gezien de afstand en reistijd veelal geen optie om thuis thuis te lunchen. Voor elk budget is er een passende optie waardoor de variatie in eetgelegenheden versterkt wordt.

Eten doe je in Kaapstad niet alleen. Mensen schuiven vanzelfsprekend bij elkaar aan tafel en beginnen een gesprek. Er zijn 'combo-offers' verkrijgbaar met een grotere inhoud en verschillende producten die gepromoot worden "om te delen". Ook in gerenommeerde restaurants wordt er niet raar opgekeken als men het eten met elkaar deelt en van elkaars bord eet.

### **Bediening**

De bediening houdt de bezoekers in de gaten en komt naar je toe, maar ook is het niet vreemd om een seintje te geven. Hierop wordt na inschatting van de situatie gereageerd en is men minder alert als in Florianópolis waar het een teken tot actie betreft. Er kwam regelmatig iemand naar de tafel om te informeren: "Are you being helped?", "are you still ok?", "Do you care for anything else?", "Shall I come back in 5 to take your order?","Ready?" etc.

Wensen en verzoeken leveren geen enkel probleem of frons op. Niets lijkt teveel moeite te zijn, behalve bij één gelegenheid waar de focus naar binnen gekeerd was en de interne oriëntatie overheerste. De bediening houdt tevens je op de hoogte van het verloop en is een bron aan informatie met betrekking tot diverse onderwerpen en draagt hiermee bij aan de ervaring.

In de eetgelegenheden was veelal een gevarieerd gezelschap werkzaam. De bediening verschilde per gelegenheid in leeftijd, achtergrond en vaardigheden. Met wat oudere medewerkers of de eigenaar op de achtergrond om scherp toezicht te houden zodat de gast niets tekort komt en het personeel, indien nodig, hierop kan worden gewezen. Er zijn regels en procedures maar de situatie en context zijn leidend en hierop worden de acties afgestemd. De bediening geeft hier dan zelf invulling aan door de situatie op eigen manier te benaderen. Het kwam dan ook verschillende keren voor dat een actie werd onderbroken en er tussendoor iets anders gedaan werd alvorens weer met het eerste verder te gaan.

Er is een hotelvakschool aan de boulevard met eigen restaurant waar vaardigheden getraind worden.

### **Inrichting**

Tussen de eetgelegenheden was een grote mate van diversiteit en waren er verschillende mixvormen die voor de consument bij konden dragen aan een unieke ervaring. Mix-vormen en combinaties van functies zoals lunchroom met delicatessen en keukengerei achterin om direct te kopen, wassalon met wijn of koffie-bar, fietswinkel met bagels, slagerij en tevens BBQ restaurant of een "pop-up" concept' waar 's avonds een beperkt aantal burgers en 's ochtends

afhaal koffie en sandwiches verkocht worden. Zodra een bepaald aantal is gehaald, sluit men de gelegenheid voor die dag.

Er was veel variatie, zowel op de kaart als qua inrichting. Gespecialiseerde gelegenheden met meerder functies en bijpassende inrichting, overdadige decoratie om het thema te ondersteunen of strak design. Men probeert zich op verschillende vlakken te onderscheiden van de rest en de consument keuze te bieden. Het geheel is kleurrijk en in verschillende staat van onderhoud. Een geruime historie is hier een teken van kwaliteit en betrouwbaarheid. Er wordt na verloop van tijd dan ook weinig aan de inrichting veranderd.

### **Oriëntatie**

De bezochte eetgelegenheden in Kaapstad waren hiermee, op één na, extern georiënteerd. Er werd met name naar de situatie in het hier en nu gekeken om daar de werkwijze op aan te passen. Hierdoor was de service-ervaring en dienstverlening contextgedreven.

In de gesprekken met de Nederlanders ter plaatse, elk met een eigen oriëntatie-mix, werd keer op keer een vergelijkbaar beeld geschetst. Hoewel de service in de bezochte gelegenheden heel divers was, aan de situatie aangepast werd en hiermee varieerde. De reacties komen in 4.3 aan bod. Onder service begreep men hier met name “de ervaring” of de beleving en werden de aspecten tijd en snelheid hier door de Nederlanders niet automatisch genoemd.

De ervaringen uit Kaapstad gelden niet voor Zuid-Afrika als geheel. Zuid-Afrikanen uit Johannesburg vonden het er in Kaapstad zo 'lekker relaxed', casual, ontspannen en gemoedelijk aan toe gaan. Even geen hectiek. Daarentegen vinden blanke bewoners van Kaapstad het, over het algemeen, allemaal maar lang duren.

### **4.2.3 Conclusie**

De bezochte eetgelegenheden in Florianópolis werden gekenmerkt door een systeemgedreven focus en productmatig karakter waarbij de ervaring en beleving van de consument er minder toe leek te doen. Hiermee wordt invulling gegeven aan een interne oriëntatie.

In Kaapstad lag de nadruk binnen de bezochte eetgelegenheden op het hier en nu en werd de werkwijze aangepast om aan de wensen van de klant tegemoet te komen. Er is sprake van een contextgedreven focus met een dienstverlenend karakter waarbij de beleving van de consument leidend was. Hiermee wordt vulling gegeven aan een externe oriëntatie.

Gezien de reacties zijn beide locaties geen afspiegeling van de rest van het land. Dit is op zich een bijzonder gegeven, maar hier kunnen in dit onderzoek geen verdere uitspraken aan ontleend worden.

## 4.3 Ervaringen in de eetgelegenheden

Per locatie volgen nu de ervaringen van de gesprekspartners in relatie tot de persoonlijke oriëntatie.

### 4.3.1 Florianópolis

In Florianópolis sloot de mening over de service in de eetgelegenheden aan bij de oriëntatie. Elke oriëntatie liet een geheel eigen geluid horen. Zo voelde R bij wie de zelfreferentiële oriëntatie de meeste punten scoorde zich in eetgelegenheden in Florianópolis enorm goed op zijn plek en vond de service uitstekend. *“De klant is koning en het gaat allemaal lekker snel”*. L met een overheersende sociale oriëntatie voelde zich *“niet gezien als mens”* en vond het moeilijk een *“band” of “klik”* met de bediening te krijgen, *“het lijkt wel alsof je niet echt gezien wordt als persoon, maar dat je meer een ‘ding’ bent ofzo. Het is allemaal zo afstandelijk.”* Bij P, die zelf aangaf over een rationele oriëntatie te beschikken, was het heel duidelijk te herkennen dat er een stappenplan werd gevolgd om te voorspellen wat de volgende zet zou zijn. Alles gaat netjes volgens de regels en was heel voorspelbaar. *“Geen verrassingen en spontaniteiten waar je niet echt op zit te wachten als je uit eten gaat.”* Voor I, de persoon met de open oriëntatie, was het allemaal wat te gestructureerd en saai, weinig variatie en niet gericht op de omgeving, situatie of de klant. Het was zo naar binnen gekeerd dat het eigenlijk *“niet uit lijkt te maken of je er nu wel of niet bent.”*

### 4.3.2 Kaapstad

In Kaapstad waren de verschillende personen eenstemmig en sloten de verhalen op elkaar aan. M2 (zelfreferentiële/open oriëntatie): *“er zijn echt veel goede, hippe en handige tentjes waar ik graag heen ga. Dit is meer voor het publiek dat er komt, super om te werken en netwerken te gelijk. Ook is het eten gewoon echt goed en moet je de taarten maar 's zien! De bediening is altijd erg vriendelijk, nou ja hè, bijna altijd dan en je kan gewoon om alles vragen. Ik ben best een moeilijke eter maar daar doen ze hier nooit moeilijk over, moet je ze in Nederland eens zien kijken!”*

W (sociale oriëntatie): *“elke keer dat ik uit eten ga het voelt zo warm en welkom... dat ik elk tentje wel in mijn programma's wil opnemen en aan mensen wil aanraden. We gaan nu ook steeds meer tussen de middag lunchen en het is vaak dan zo gezellig dat het al heel snel laat in de namiddag is, haha dat moeten we 's avonds dan natuurlijk aan werk wel weer inhalen, logisch”*

B (Rationeel): *“ehm, ... veel dingen zijn hier niet te verklaren. De ene keer kan iets wel, kom je de tweede keer dan wordt hetzelfde niet eens aangeboden. Hier zijn vast goede redenen voor maar daar kom je nooit echt achter zelfs als je vraagt waarom, dan krijg je ineens zo'n blanco blik... Het hangt echt allemaal van situatie af en daar binnen kan dan gewoon echt veel, het maakt allemaal niet uit”*

K (Open/Sociaal): *“er wordt enorm op de situatie gelet. Het moment snap je? Regels zijn er hier om vanaf te wijken als dat beter past. Geen enkel bezoek is hetzelfde en het is telkens weer een unieke ervaring waar jij als bezoeker deel van uitmaakt, of zoals ik toen ik hier net kwam als Nederlander in een leidinggevende positie in een restaurant heel hard tegenaan liep.”*

In Kaapstad heb ik geen Nederlander met een overheersend zelfreferentiële oriëntatie gesproken. Ik ben wel een aantal Zuid-Afrikanen in deze oriëntatie tegengekomen. Hierbij viel het op dat dat zij van mening waren dat zij niet genoeg “attentie” kregen of voldoende “in de watten” werden gelegd.

### **4.2.3 Conclusie**

In Florianópolis laten de reacties van de gesprekspartners zien dat de personen met een interne focus, zoals met de zelfreferentiële en rationele oriëntatie (interne focus) zich beter op hun plek voelden in de eetgelegenheden dan de personen met een open of sociale oriëntatie (externe focus).

In Kaapstad brachten de reactie van de Zuid-Afrikanen en de kanttekeningen van B mij ertoe te concluderen dat de personen waarbij een oriëntatie met externe focus, zoals in de sociale of open oriëntatie, overheerst zich meer op hun plek voelen in de eetgelegenheden dan eenieder met een intern gerichte oriëntatie.

## **4.4 Hoofdresultaten**

De resultaten die van belang zijn om de hoofdvraag “Wie voelt zich waar thuis?” te kunnen beantwoorden zijn de wijze van organiseren in de eetgelegenheden, de persoonlijke oriëntatie en ervaringen van de gesprekspartners.

### **4.4.1 Wijze van organiseren in de eetgelegenheden**

Uit mijn observaties en ervaringen ter plaatse bij deelname aan het proces komt naar voren dat men in Florianópolis met name systeemgedreven te werk gaat met een focus gericht op regels en procedures waarmee de eetgelegenheden als intern georiënteerd bestempeld kunnen worden.

In Kaapstad wordt vooral gekeken naar wat passend is in het hier en nu, wat resulteert in een contextgedreven wijze van organiseren met externe focus.

#### 4.4.2 Persoonlijke oriëntatie van de Nederlanders ter plaatse

In Florianópolis laten de scores van het oriëntatie-spel zien dat de gesprekspartners voornamelijk over één dominerende oriëntatie beschikken. De scores van de personen die ik in Kaapstad heb gesproken laten met name een oriëntatiemix zien of een andere oriëntatie die slechts met enkele punten verschil volgt.

#### 4.4.3 Ervaringen van de Nederlanders ter plaatse

In Florianópolis sloten de ervaringen van de personen met een zelfreferentiële en rationele oriëntatie beter aan bij de wijze van organiseren binnen de eetgelegenheden. Voor de gesprekspartners met een open en sociale oriëntatie ontbrak er iets. In Kaapstad waren de reacties vanuit de meer externe focus enthousiaster en werden de kanttekeningen met name vanuit de interne focus geplaatst.

#### 4.4.4 Samengevat

In het kort de kenmerken van beide steden:

Florianópolis	Kaapstad
Wijze van organiseren: Systeemgedreven Focus op regels en procedures Intern georiënteerd Persoonlijke oriëntatie: Voornamelijk één dominerende oriëntatie Ervaringen: Interne persoonlijke oriëntatie sluit beter aan bij wijze van organiseren	Wijze van organiseren: Contextgedreven Focus op ervaring en beleving Extern georiënteerd Persoonlijke oriëntatie: Voornamelijk oriëntatie-mix Ervaringen: Externe persoonlijke oriëntatie sluit beter aan bij wijze van organiseren

In hoofdstuk vijf zullen deze resultaten in relatie met de theorie bekeken worden om vervolgens tot een conclusie te komen waarin de vraag “Wie voelt zich waar thuis?” wordt beantwoord.

## 5 Conclusie, discussie en aanbevelingen

Alvorens tot het beantwoorden van de hoofdvraag, conclusies en aanbevelingen te komen, eerst een samenvatting en een aantal beperkingen.

### 5.1 Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is geweest om te bestuderen of het mogelijk is te herkennen welke Nederlander zich waar thuis voelt, gebaseerd op persoonlijke oriëntaties en wijze van betekenisgeving, zoals gebruikt, uitgelegd en toegepast door Van Dinten & Schouten in “Zijn zij gek of ben ik het?” Hiervoor zijn Florianópolis en Kaapstad bezocht, twee locaties waar voor Nederlandse organisaties kansen liggen om te ondernemen. Gezien de periode van drie weken per locatie heeft het onderzoek zich beperkt tot eetgelegenheden. Een publieke locatie waar het mogelijk was de wijze van organiseren binnen de gelegenheid te bestuderen door middel van observatie en participatie als ook een neutrale omgeving naar keuze van de gesprekspartner zodat zij zich op hun gemak zouden voelen. Naast semi-gestructureerde interviews om de ervaringen van de Nederlanders ter plaatse te verkrijgen is het oriëntatie-spel van Luyk gebruikt om inzicht te krijgen in de persoonlijke oriëntatie van deze personen.

### 5.2 Beperkingen

Gedurende het onderzoek kwamen een aantal zaken aan het licht die beperkend van invloed zijn geweest op de dataverzameling.

#### 5.2.1 Tijd & budget

Uiteraard waren beschikbare tijd en budget ook in dit onderzoek beperkt. Met name de tijdfactor speelde een cruciale rol aangezien het hier om parttime programma betreft naast een fulltime baan. Met het hoogseizoen in aantocht en flink wat belangrijke ontwikkelingen en uitbreidingen op mijn werkplek was de druk groot om deze scriptie volgens de opgestelde tijdlijn uit te voeren en voor de zomer af te ronden. Hoewel meer speling wellicht tot een diepgaander resultaat had kunnen leiden.

Of meer tijd op de locatie bij zou dragen aan verbetering van dit werk betwijfel ik. Juist door middel van afstand van de situatie en reflectie, zijn gebeurtenissen op zijn plek gevallen die midden in de situatie onopgemerkt bleven. Een hernieuwd bezoek ter controle, aanvulling, ondersteuning en uitbreiding van het werk of aanvulling van de perspectieven door andere gesprekspartners lijkt mij wel degelijk op z'n plek.

Het budget had invloed op de afweging waar, hoe vaak en hoe lang er in eetgelegenheden plaatsgenomen kon worden om te observeren aangezien de reiskosten een flink deel van het budget omvatten.

### **5.2.2 Agenda's beide partijen**

Voor beide locaties bleek het vrij moeilijk afspraken van tevoren te plannen en vast te leggen. Hierdoor was er ter plaatse een grote flexibiliteit nodig om de betreffende personen ook daadwerkelijk te spreken. Dit is lang niet in alle gevallen gelukt. Maar de verkregen data bleek zo rijk te zijn dat er wel degelijk een solide basis is verkregen om mee te werken.

### **5.2.3 Taal**

Hoewel het met name om de belevenis en de ervaring van de Nederlanders op de betreffende locatie ging bleek het spreken van de taal met name in Brazilië van groot belang te zijn. Deze vaardigheid ontbreekt mij helaas. Nu werd deze beperking grotendeels ondervangen door het gezelschap van iemand die het Portugees ruim voldoende beheerst om hiermee niet de gang van zaken te verstoren. Wel werd er regelmatig gevraagd waar we vandaan kwamen aangezien men veelal wel bekend is met de Duitse tongval maar het Nederlands toch niet helemaal kon plaatsen. Ik heb dit gebrek proberen om te zetten in een voordeel door de focus op de handelingen en wijze van organiseren te richten.

In Zuid-Afrika zijn elf nationale talen waarbij het Engels het meest gangbaar is in de omgang binnen de eetgelegenheden. Er zijn toeristen uit alle windstreken en het spreken van het Nederlands doet niemand verbaasd op of omkijken. Af en toe werd ik hierdoor in het Afrikaans aangesproken.

### **5.2.4 Methode van registratie**

Terugkijkend zou het maken van geluidsopnamen meer inzicht hebben kunnen bieden dan de fieldnotes en het dagboek wat ik nu tot mijn beschikking had. Met name om de rijkheid van gegevens nog eens te kunnen beluisteren, de resultaten meer inzichtelijk te kunnen maken en het verloop van de keuze voor een bepaalde richting als “bewijs” beter te kunnen weergeven.

### **5.2.5 Verblijfsduur ter plaatse**

Naderhand viel het mij op dat de mensen die ik in Florianópolis heb gesproken hier allen minder dan vijf jaar woonachtig zijn terwijl de gesprekspartners in Kaapstad tussen de twee en ruim twaalf jaar in Kaapstad wonen. Mogelijk speelt deze factor een rol in het thuisvoelen of bij een verschuiving van de persoonlijke oriëntatie richting de overheersende oriëntatie.



Binnen de beperkingen van de omstandigheden, de gemaakte keuzes en de beschikbare tijd denk ik een aardige balans te hebben gevonden.

## 5.3 Discussie van de resultaten

De bevindingen uit hoofdstuk vier worden hier samengebracht met de theoretische concepten uit hoofdstuk twee.

### 5.3.1 Wijze van organiseren

Volgens Van Dinten & Schouten kan er gesteld worden dat “de oriëntatie die in een cultuur heerst, met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid ook de oriëntatie is die de binnenkant van een organisatie gaat domineren.”<sup>31</sup>

Nu is vanuit mijn observaties en ervaringen ter plaatse naar voren gekomen dat men in de eetgelegenheden te Florianópolis een systeemgedreven wijze van organiseren heeft die een interne oriëntatie vertegenwoordigt en dat de eetgelegenheden in Kaapstad een contextgedreven wijze van organiseren laten zien, wat kenmerkend is voor een externe oriëntatie.

Door terug te redeneren vanuit voorgaande de stelling van Van Dinten & Schouten zou de heersende oriëntatie binnen de cultuur voor Florianópolis een interne focus, vanuit jezelf bekeken, hebben en een externe focus, vanuit de omgeving gezien, voor Kaapstad.

De interne dan wel externe kijk op op de wereld zoals Van Dinten & Schouten deze gebruiken, komt overeen met hoe De Mooij individualistische en collectivistische culturen duidt. Zij stelt dat in de individualistische cultuur 'fast food' meer en meer van belang is terwijl in collectivistische culturen meer tijd en geld wordt besteed aan de kwaliteit en variëteit. Nu was er in Kaapstad beduidend meer variëteit te vinden als in Florianópolis het geval was. De kwaliteit en uitgaven zijn in deze studie buiten beschouwing gelaten. Verder is de tijd niet gemeten, maar wordt er geruime tijd aan de maaltijden besteed en men haast zich in geen geval als het om eten draait. Hiermee beschouw ik Kaapstad als een collectivistische omgeving. In Florianópolis was de variëteit beperkt, eetgelegenheden serveerden veelal hetzelfde. 'Fast food' zou ik hier graag willen bezien als het snel op tafel hebben van eten en dus niet lang hoeven wachten. Aan het “Buffet por Kilo” had men snel wat op het bord. Ook in de andere eetgelegenheden lag het tempo van serveren hoog en reageerde de bediening bijzonder alert op een teken van de consument. Dit komt overeen met een individualistische omgeving.

---

31 Dinten, van W. & Schouten, I. *Zijn zij gek of ben ik het?* (2011) p. 64

De verhalen over andere locaties, zowel in Brazilië als in Zuid-Afrika, laten zien dat de spanne van de overheersende cultuur zich hiermee beperkt tot een kleinere omgeving en niet op “landsniveau” geldt. Hoe ver deze spanne reikt, kan door dit onderzoek niet beoordeeld worden.

### **5.3.2 Persoonlijke oriëntatie**

In Florianópolis kwam er per persoon voornamelijk één dominerende oriëntatie naar voren. In Kaapstad betrof het veelal een oriëntatiemix. Aan de hand van de persoonlijke ervaringen in de eetgelegenheden is er gekeken of de persoonlijke oriëntatie aansloot bij de wijze van organiseren binnen de eetgelegenheden.

### **5.3.3 Thuisvoelen**

Of je je thuis en op je gemak voelt hangt mede samen met de factor of je persoonlijke oriëntatie overeenkomt met de wijze van organiseren. Indien er geen overeenkomst is, geeft men op verschillende wijze betekenis waardoor 'samenvallen' met de omgeving minder makkelijk zal kunnen plaatsvinden.

Door middel van het bepalen van de persoonlijke oriëntatie en het bestuderen van de wijze van organiseren binnen diverse eetgelegenheden is gekeken welke oriëntatie meer samenvalt met welke omgeving waardoor de fysieke sensatie van thuisvoelen mogelijk gemaakt wordt.

Nu blijkt dat de Nederlanders met een oriëntatie die qua focus overeenkomt met de wijze van organiseren binnen de eetgelegenheden zich hier meer op hun plek voelen dan Nederlanders met een oriëntatie waar de focus in tegenovergestelde richting ligt.

Op sociaal vlak is er de verbinding met gelijkgestemden waardoor je meer jezelf kunt zijn en men bevindt zich in een omgeving waar op vergelijkbare wijze betekenis verleend wordt, wat de omgeving tot een comfortabele en voorspelbare plek maakt. Deze contexten roepen een gevoel van vertrouwdheid op die het 'samenvallen' van de persoon met de omgeving mogelijk maakt en die de fysieke sensatie van het thuisvoelen voortbrengt. Op dat moment wordt aan beide situaties voldaan die Duyvendak van belang acht.

## 5.4 Conclusie

Het doel van dit onderzoek is geweest om te bestuderen of het mogelijk is te herkennen welke Nederlander zich waar thuis voelt, gebaseerd op persoonlijke oriëntaties en wijze van organiseren, zoals gebruikt, uitgelegd en toegepast door Van Dinten & Schouten in “Zijn zij gek of ben ik het?”

In beide steden is een eigen patroon in wijze van organiseren binnen de eetgelegenheden herkend. De ervaringen en verhalen van de Nederlanders ter plaatse lieten zien of zij zich hiermee konden verenigen of juist kanttekeningen plaatsten.

Wie voelt zich waar thuis? Kan voor de steden Florianópolis en Kaapstad als volgt beantwoord worden:

Florianópolis lijkt qua ervaringen in eetgelegenheden het meest geschikt voor personen met een zelfreferentiële en rationele oriëntatie of een mix hiervan en minder voor de personen met een sociale of open insteek. Gezien de interne focus van organiseren in Florianópolis zullen mensen met eveneens een interne persoonlijke oriëntatie zich het meest op hun gemak en thuis voelen aangezien de context en omgeving hen de gelegenheid biedt hiermee samen te vallen.

Kaapstad aan de andere kant lijkt een meer geschikte basis te bieden voor personen met een sociale of open oriëntatie dan wel een mix hiervan. Mensen die de wereld vanuit een zelfreferentiële en/of rationeel perspectief benaderen laten zich net wat minder enthousiast over de locatie uit. Door de externe focus van organiseren zullen mensen met een externe persoonlijke oriëntatie zich hier beter thuis voelen omdat voor hen eveneens geldt dat zij hierdoor meer samen kunnen vallen met de omgeving.

Hiermee lijkt het werk van Van Dinten & Schouten uitkomst te bieden om van tevoren in te kunnen schatten of Nederlanders zich op een bepaalde locatie al dan niet thuis zullen voelen, gebaseerd op persoonlijke oriëntaties en wijze van organiseren. Doordat dit onderzoek plaats heeft gevonden in een geheel andere situatie als de cases die reeds in “Zijn zij gek of ben ik het?” zijn opgetekend, kan deze scriptie bijdragen aan de versterking van deze theorie in het veld, waarover in zijn geheel nog relatief weinig geschreven lijkt te zijn. Het draagt onder meer bij aan de herhaalbaarheid en consistentie. Ook binnen deze specifieke omgeving (eetgelegenheden) in het buitenland, bleek het mogelijk de focus binnen de wijze van organiseren te herkennen.

Het oriëntatiespel dat tot op heden slechts binnen het bedrijf van Rob Luyk en de MV-lessen is gebruikt, bleek ook op een andere locatie inzetbaar te zijn om de persoonlijke oriëntaties te achterhalen waarin de gesprekspartners zich konden herkennen.

Tevens bood het werk “Zijn zij gek of ben ik het?” uitkomst om inzicht in een situatie te krijgen waar ik ruim twee jaar geleden met grote vraagtekens voor stond. Diverse puzzelstukjes zijn hierbij op zijn plek gevallen. In verschillende recensies komt naar voren dat men dit werk in het bedrijfsleven als “een feest van herkenning” ervaart en hierbij sluit ik mij aan.

### **Bijdrage Research Gap**

Gezien de ervaringen die ik in dit onderzoek heb opgedaan denk ik in “Zijn zij gek of ben ik het?” van Van Dinten & Schouten een passend werk te hebben gevonden wat bij kan dragen om de juiste persoon voor een buitenlandse locatie te vinden. Mijns inziens is het mogelijk geweest de wijze van organiseren binnen een organisatie te bepalen en lieten de ervaringen van de Nederlanders ter plaatse zien of hun oriëntatie bij de wijze van organiseren aansloot. Hiermee draagt dit onderzoek hopelijk bij aan een bredere beeldvorming en opent het mogelijkheden vanuit een ander perspectief om een geschikte kandidaat voor een buitenlandse functie te selecteren.

Hierbij raad ik organisaties die van plan zijn Nederlandse medewerkers naar een buitenlandse bestemming uit te zenden aan het boek te lezen om kennis te maken met deze andere kijk en benadering. Verder kan het iedereen die van plan is in het buitenland te gaan werken handvatten bieden om de eigen nieuwe omgeving te verkennen. Hierdoor wordt de wijze van organiseren herkenbaar, ben je meer bewust van je eigen wijze van betekenis geven en wordt het mogelijk botsingen hierin te kunnen voorzien. Dit inzicht biedt een voorsprong om een en ander mogelijk te voorkomen of sneller tot een passende inrichting te komen dan telkens in een bepaalde situatie vast te lopen.

Dit is slechts een eerste verkennende studie geweest, af te leggen als proeve van bekwaamheid. Maar, ik heb de smaak te pakken en gezien de interesse vanuit verschillende hoeken, onder andere van de Kamer van Koophandel, sluit ik niet uit dat dit onderzoek nog een vervolg zal krijgen.

Tevens heeft dit onderzoek weer nieuwe vragen met zich meegebracht, deze komen in de volgende paragraaf aan bod.

## 5.5 Aanbevelingen

De onderstaande aanbevelingen zijn gesplitst om de leesbaarheid te vergroten. Wel dient er rekening mee gehouden te worden dat in de praktijk de situatie nauw met elkaar verstrengeld is en er niet geïsoleerd aandacht aan besteed kan worden.

### 5.5.1 Aanbevelingen voor (nader) wetenschappelijk onderzoek

Met dit onderzoek is er een momentopname gemaakt van de situatie. Herhaling en uitbreiding naar andere locaties zal moeten uitwijzen of de waarnemingen inderdaad de werkelijkheid op passende wijze vertegenwoordigen. Herhaling van het onderzoek versterkt na verloop de consistentie. Ik ben van mening dat er bij herhaling van het onderzoek voorzichtig met aanpassingen en wijzigingen en verfijning omgegaan moet worden. Indien er meer gepland en geregisseerd wordt zal dit inboeten aan spontaniteit waarvan ik denk dat het de “waarheid” het meest benadert. Tevens ben ik van mening dat dit, onbewust, mogelijk een bepaalde vorm van manipulatie en sturing in de hand zal werken.

Wat de invloeden in de de werk- / professionele omgeving van de werknemer zijn, is niet onderzocht. Het is dan ook niet bekend of de ervaringen uit de eetgelegenheden toe te passen zijn op de werkomgeving. Om in de toekomst hier een beter beeld bij te kunnen vormen is aanvullend onderzoek gewenst. Vanuit de Kamer van Koophandel is er interesse voor vergelijkend onderzoek tussen Nederland, China, Brazilië en de Verenigde Staten gebaseerd op de theorie van Van Dinten & Schouten. Hiermee komen theorie en praktijk nader tot elkaar.

### 5.5.2 Aanbevelingen voor de bedrijfspraktijk

Om ervoor te zorgen dat de juiste persoon op de juiste locatie gestationeerd wordt, verdient het aanbeveling zowel kennis te nemen van de oriëntatie van de medewerker als inzicht te verkrijgen in de wijze van organiseren ter plaatse. Dit kan door middel van de handvatten aangereikt in dit document en het lezen van het boek “Zijn zij gek of ben ik het? Hoe je oriëntaties gebruikt bij organiseren” van Wim van Dinten en Imelda Schouten (2011).

Het boek en deze scriptie kunnen wellicht bedrijven van dienst zijn die overwegen medewerkers naar Florianópolis of Kaapstad uit te uitzenden. Tevens kunnen voorlichtende en adviserende instanties hiermee hun advies en ondersteuning verder uitbreiden door bedrijven in ieder geval op deze zienswijze te kunnen attenderen. Op dit moment komt de vraag nog niet uit de markt, wel merkt men in Nederland al regelmatig dat er iets niet meer klopt, dat we mogelijk ietwat zijn doorgeschoten en dat de wijze van organiseren niet meer bij de omgeving en consument past.

Onder andere de reclame met de paarse krokodil, waar zijn we nu eigenlijk mee bezig? En de slogan van de Belastingdienst “Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker” gevolgd door het verminderen van de regeldruk ondersteunen dit.

Juist deze andere aanpak zou bij kunnen bijdragen aan een meer passende inrichting qua wijze van organiseren. Door van tevoren de omgeving te verkennen, te zien welke oriëntatie er ter plaatse overheerst en de ervaringen van Nederlanders aldaar op te tekenen kan er een inschatting gemaakt worden welke oriëntatie of -mix geschikt is voor de persoon die ter plaatse zal gaan werken. Hierdoor kunnen bedrijven werknemers mogelijk langer aan zich binden.

Per situatie en locatie is het aan te raden deze inventarisatie te maken om zo de juiste persoon uit te kunnen zenden. Een teken van goed werkgeverschap met respect voor en interesse in het personeel. De verwachting is dat hierdoor het personeelsverloop op buitenlandse posten vermindert, wat flinke besparingen op zou kunnen leveren. Dit punt verdient extra aandacht en onderzoek. Door het traject gedurende een langere termijn te volgen, kan achterhaald worden of deze personen ook daadwerkelijk langer op een bepaalde locatie werkzaam zijn en welke besparing dit dan oplevert. Minder wisseling van personeel ter plaatse zal mijns inziens van invloed zijn op de continuïteit van de activiteiten in het buitenland. Of dit daadwerkelijk het geval is, vereist eveneens aanvullend onderzoek.

# Referenties

## Boeken

- Bryman, A. & Bell, E., (2011). ***Business Research Methods***, New York: Oxford University Press
- Dinten, van, W. & Schouten, I. (2011). ***Zijn zij gek of ben ik het? Hoe je oriëntaties gebruikt bij organiseren***, Delft: Eburon
- Erlanson, D. A., Harris, E. L., Skipper, B. L., Allen, S. D., (1993). ***Doing naturalistic inquiry A guide to methods***, California: Sage publications
- Rubin, H. J. & Rubin, I. S., (2012). ***Qualitative interviewing, The art of hearing data***, California: Sage publications

## Periodieken

- Rotterdam School of Management Erasmus University. 2010. ***Voorlichtingsbrochure 2-jarige parttime opleiding MscBA/ drs. Bedrijfskunde***
- Eisenhardt, K. M., (1989). Building Theories from Case Study Research ***The Academy of Management Review***, 14(4)

## Elektronische bronnen

- <http://www.mercer.nl/articles/1438965> bezocht op 2013 04 10
- <http://www.sezen.nl/wp-content/uploads/Introductie-in-oriëntaties.pdf> bezocht op 20130519
- [http://www.stipo.nl/documenten/839\\_ic\\_avond\\_thuisgevoel/Duyvendak\\_thuisvoelen\\_Sociologie\\_5\\_2.pdf](http://www.stipo.nl/documenten/839_ic_avond_thuisgevoel/Duyvendak_thuisvoelen_Sociologie_5_2.pdf) sociologie 5 – themanummer (2009) p. 257-260 bezocht op 20130524

# Bijlagen



## Bijlage A Kenmerken van de vier oriëntaties<sup>32</sup>

### A.1 “Kenmerken van de zelfreferentiële oriëntatie



Je gaat uit van jezelf, bij alles. Je bent uniek. Jij bepaalt zelf wat je van je leven maakt. In taal komt de ik-vorm veel voor. Je praat in directe bewoordingen: over wat je wilt, wat je vindt. In organisaties is ‘construeren & macht’ de zelfreferentiële vorm van organiseren. Er is weinig discussie, alles is gericht op het realiseren – maken – van het doel. Initiatieven kunnen snel gerealiseerd worden. Win-win, bonussen en optieregelingen zijn gebruikelijk. Als iedereen in de samenleving zelfreferentieel is: mensen voelen zich individu, zijn weinig geneigd tot inschikken, volgen ieder hun eigen lijn. Geld en macht zijn belangrijke middelen om je zin te krijgen, om jezelf met anderen te vergelijken en om te zien of je succesvol bent.

### A.2 Kenmerken van de sociale oriëntatie

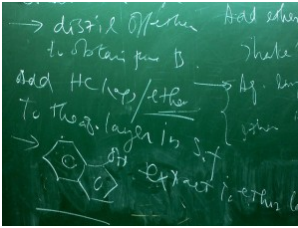


Wat je voor anderen betekent, drijft je. Je voelt je lid van de groep. Aardig gevonden worden is cruciaal. Lid zijn van verschillende sociale groepen levert loyaliteitsconflicten op. Woorden zijn een manier om met anderen in contact te komen, de inhoud is ondergeschikt. Je praat vaak in termen van ‘wij’. En ‘wat goed’ of ‘niet goed’ is. In organisaties is ‘normeren & sociale samenhang’ de sociale vorm van organiseren. Harmonie in de groep is belangrijker dan resultaten. Opbrengsten worden gedeeld, sterkeren helpen zwakkeren. Als iedereen in de samenleving sociaal is helpen mensen elkaar. Rituelen worden gevierd en gekoesterd. Rang en stand zijn maatlat voor het respect dat je krijgt.

---

<sup>32</sup>[www.sezen.nl/kern/orientaties-en-organiseren](http://www.sezen.nl/kern/orientaties-en-organiseren) bezocht op 2013/04/04

### A.3 Kenmerken van de rationele oriëntatie



Zoeken naar oorzakelijke verbanden, willen begrijpen 'hoe dingen in elkaar zitten'. Je maakt ordeningen, modellen en ontleent daaraan zekerheid en voorspellingen. In taal hoor je definities en oorzakelijkheid (dit betekent dat, dit komt door dat). Objectiviteit wordt nagestreefd. In organisaties heet de rationele vorm van organiseren: 'rationaliseren & overtuigen'. Men probeert een organisatieconcept zo zuiver mogelijk tot realisatie te brengen. Daarover wordt voortdurend gediscussieerd: om het te verbeteren en om er gedeeld begrip over te ontwikkelen. Emoties worden zoveel mogelijk vermeden. Redelijkheid en billijkheid staan hoog in het vaandel. In een samenleving waarin iedereen rationeel is wordt gezocht naar één waarheid. Denken voert de boventoon.

### A.4 Kenmerken van de open oriëntatie



Leven is voortdurende beweging. Geen moment is hetzelfde. Alles en iedereen staat met elkaar in wisselwerking. Van je eigen aanwezigheid en die van anderen ervaar je de invloed in de omgeving. Verhalen vertellen (en toen, en toen), beelden tonen, zijn gebruikelijke vormen van communiceren. Stilte kan betekenisvol zijn. In 'organisaties' heerst 'stabiliteit & gevoel voor realiteit' als vorm van organiseren. Patroonherkenning is de spil. Veranderingen gaan net zo snel als mensen en de omgeving zich ontwikkelen. De vormen die ontstaan worden als betekenisvol geaccepteerd: blijkbaar passen die bij de omstandigheden. Als iedereen een open oriëntatie heeft, zie je dat variëteit gevierd wordt. Mensen bieden aan, tasten af, nemen waar. Alles doet ertoe."

## Bijlage B Stellingen oriëntatie-spel

De stellingen die Rob Luyk in het oriëntatie-spel heeft geïntroduceerd en door mij zijn gebruikt, worden per ronde benoemd:

### Ronde 1



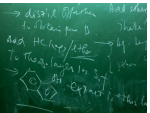
**Zelfreferentiële oriëntatie:** *Ik ben uniek!*

Zoals ik de dingen doe in mijn organisatie is voor mij dé manier om succesvol te zijn.



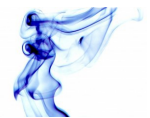
**Sociale oriëntatie:** *Samen kunnen we het!*

Met wat voor elkaar over hebben, kunnen we het allemaal goed laten lopen.



**Rationele oriëntatie:** *Ik zoek mogelijkheden!*

Met goed nadenken over je handelen en de consequenties, kun je perfect resultaten bereiken.



**Open oriëntatie:** *Alles is verbonden!*

Met open staan voor wat er om me heen gebeurt, doe ik de dingen die passend zijn.

### Ronde 2



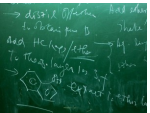
**Zelfreferentiële oriëntatie:** *Ik ben uniek!*

Ik vind dat je zelf bepaalt wat je van je werk maakt, ongeacht moeilijke omstandigheden.



**Sociale oriëntatie:** *Samen kunnen we het!*

Plezier in het werk en goede arbeidsrelaties leiden tot goede resultaten



**Rationele oriëntatie:** *Ik zoek mogelijkheden!*

Volg een uitgekende planning en goede resultaten worden bereikbaar.



**Open oriëntatie:** *Alles is verbonden!*

Alles heeft invloed op elkaar, dus wat ik doe heeft ook invloed op mijn collega's en mijn klanten.

### Ronde 3

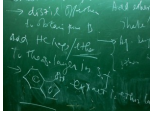


**Zelfreferentiële oriëntatie:** *Ik ben uniek!*

Ik vind het normaal om doelen te stellen en die moeten gewoon gehaald worden.

**Sociale oriëntatie:** *Samen kunnen we het!*

Normen en waarden zijn de basis voor hoe we organiseren.

**Rationele oriëntatie:** *Ik zoek mogelijkheden!*

Het werk kan altijd beter

als je maar even de tijd neemt om er goed over na te denken.

**Open oriëntatie:** *Alles is verbonden!*

Ik zie patronen in wat er om mij heen gebeurt en respecteer die in hoe ik werk.

**Ronde 4****Zelfreferentiële oriëntatie:** *Ik ben uniek!*

Macht is voor mij een belangrijk middel  
om dingen gedaan te krijgen.

**Sociale oriëntatie:** *Samen kunnen we het!*

Resultaten realiseren we vooral  
door hoe we samenwerken als team.

**Rationele oriëntatie:** *Ik zoek mogelijkheden!*

Dingen gedaan krijgen, gebeurt door  
mensen te overtuigen met goede argumenten.

**Open oriëntatie:** *Alles is verbonden!*

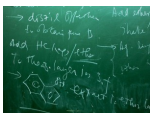
Met goede verhalen en voorbeelden kan er iets moois ontstaan.

**Ronde 5****Zelfreferentiële oriëntatie:** *Ik ben uniek!*

Aan de hand van status en rijkdom kan ik goed vergelijken  
hoe succesvol mensen zijn.

**Sociale oriëntatie:** *Samen kunnen we het!*

Tradities en gebruiken zijn belangrijk  
voor een goed functionerend bedrijf.

**Rationele oriëntatie:** *Ik zoek mogelijkheden!*

Voor het nemen van de juiste beslissing  
moet je emoties even aan de kant zetten.

**Open oriëntatie:** *Alles is verbonden!*

Alles verandert. Elke dag gebeurt er wat onverwachts. Daar sta ik open voor.

## Bijlage C    Dagboekverslagen

### C.1 Florianópolis

15/01 Bijna 1 uur 's nachts, net een half uurtje gebrainstormd over hoe ik meneer Dobbe kan benaderen. Zou graag met hem na Brazilië afspreken om e.e.a. door te spreken. Wat hebben ondernemers die in Brazilië willen starten aan de verhalen die ik t.z.t. Heb verzameld?

Cultuur, hier zijn verschillende soorten van en worden al snel gevormd > binnen een groep vrienden, een bedrijf, de familie etc. Ze wordt gebaseerd op de normen en waarden die mensen belangrijk vinden. Hier worden regels en gebruiken aan gehangen. Dit kan zich alleen maar vormen en ontwikkelen door datgene wat men van belang acht en dus de manier hoe men in het leven staat. Hierop wordt de wijze van organiseren aangepast > een groter geheel > wat vervolgens weer uitgroeit tot datgene wat we cultuur noemen...

Door de verhalen te vergelijken, een beeld schetsen van de oriëntaties van Nederlanders die ter plaatse zijn, wat ze tegenkomen (pos/neg), de oriëntaties van de Brazilianen die we tegenkomen etc.

Een rijk portret schetsen, zonder te zeggen wat je wel of niet moet doen, waarvan de Nederlandse ondernemers die mogelijk daar zouden willen ondernemen kennis kunnen nemen om hun perspectief te verruimen en op "speelse", gevarieerde, originele wijze kennis te kunnen nemen aan de diversiteit van ervaringen o.i.d.

Dit optekenen in verschillende verhalen (samengevoegde interviews) bundelen, zoals reisverhalen van Floortje Dessing, No shitting in the toilet, Robert Pirsig: Onderhoud motor, Victoriameer, andere boek, blauw... of die dame die op reis ging als heer verkleed.

Participanten eigen invulling laten geven.

Participant voorstellen, leren kennen, oriëntatie bepalen > positief verhaal (goede ervaring); negatief verhaal (slechte ervaring) + 3e situatie "kenmerkend". Vervolgens wat theorie zodat de lezer meer leert over zichzelf. Als dit herkenbaar is, of wat dit betekent als er "aversie" of ander negatief / ongemakkelijk / onwarm gevoel bij komt kijken. Een verhaal wat herkenbaar is, zal een warm gevoel in je maag geven.

Analytisch blijven, afstand nemen, kritisch zijn, methode uitwerken!

Deel naturalistisch, deel emergent, wat werkt niet, wat werkt wel?

Veel ideeën, loop ik nu al op de zaken vooruit? Of juist niet? Niet doordacht genoeg?

Welke theorieën? Wat aanscherpen, wat afkraken. Cultuur > 5 dimensies wat beperkt. Cultuur is een samenhangend geheel op basis van afspraken die de deelnemers al dan niet bewust hebben afgesproken of een set van regels waar ze zich aan houden.

~ Autopoiesis > reactie op jezelf > hoe jij in de wereld staat en zaken beoordeelt

De vertrektijd is al 2 keer uitgesteld, hoewel de sneeuw sterk verminderd was en nu geheel gestopt. Fel licht maar weinig zicht door mist. Of 1 dikke wolk. Spannend! Hopen dat we wind mee hebben, dan haal ik de aansluiting nog.

Alle andere vluchten hebben al consumptie vouchers gekregen, wij nog niet hoewel ik langzaam wel een theetje zou lusten.

Vlucht met 2 uur vertraging dus aansluiting gemist.

Naast Nederlander gezeten die nu voor het eerst bij zakenpartner in Baura gaat kijken, wat er nu gemaakt wordt. Brazilianen dol op stroopwafels. Aan de ene kant heel slim, op locatie en de beurs in Berlijn, maar terug in Brazilië lijkt alles wel vergeten.

Reactie M: gezonde scheiding tussen werk en plezier. Bv bij de lunch in NL gaat het over werk, bier en vrouwen. In B over bier en vrouwen. Over werk wordt niet gesproken.

Quotes NL in de bus en het hotel noteren

Ik denk een sociale oriëntatie te herkennen > Vraag: waar kom je vandaan? Uit NL. Oh, hoor je bij die groep daar?

Qua organiseren zijn de taken strikt gescheiden, eenvoudige handelingen worden niet gecombineerd en door 1 medewerker uitgevoerd. Hetzelfde stappenplan wordt elke keer weer doorlopen. Niet gegroepeerd. Hierdoor veel aansluiten in een nieuwe rij voor een nieuwe activiteit. VB: melden bij loket i.v.m. vertraging, in de rij, vlucht aanpassen, in de rij, hotelvoucher, in de rij, transfer, in de rij, ontvangst hotel, in de rij, check in, in de rij, lift. Dezelfde ging stap voor stap in omgekeerde volgorde voor de terugweg.

Vanuit de gestrande passagier gezien, zou het fijn zijn als bij de bagageband al iemand aanwezig zou zijn met de lijst met mensen die de aansluiting zouden missen / gemist hebben. Hen verzamelen, allen te informeren dat transfer en hotel geregeld is. Vluchtinfo verzamelen, vouchers bij transfer overhandigen, hotel informeren ivm group checkin = 1 lijst handtekening verzamelen bij

sleuteluitgifte etc

16/01 Na drie uurtjes slapen alweer op om het laatste stukje te overbruggen

Met L & M en collega's uit eten

Auto's in Floripa niet ouder dan 3 jaar > status symbool > grootste deel nu van de bank, iedereen betaalt op afbetaling.

Staat niet in vergelijking met rest Brazilië

Sao Paulo = keihard werken, carrière maken, geld verdienen

Floripa = waarom? Hier mooie omgeving, lekker strand, "who cares"

Restaurant zelfde eigenaar, jaarlijks paar maanden dicht en opening met nieuw concept

Mensen gaan alleen daar heen wat nieuw en hip is. Ook nu naar Viva Mama, net nieuw en "oude" plaats wordt makkelijk ingeruild. Weinig verbinding.

Entree schoon en nieuw, nog niet veel gasten, 3-tal tafels bezet rond 12.45 uur. Wij waren met 3 Nederlanders en 5 Brazilianen. De tafels hebben een tafelkleed en er staat verder niets op.

Indeling in 2, 4, 6, 8 personen. De grote lange tafels van 8 staan in het midden, de kleinere tafeltjes langs het raam.

Buffet staat rechtsachter in de zaal. We komen langs de kassa, deze balie staat midden in de "zaal" maar worden niet begroet,

Prijs staat met bord aangegeven, er hangt een hygiëne apparaat om handen te desinfecteren, ook is er een waarschuwing om niet boven het buffet te praten (voedselhygiëne hoog in vaandel) dit zou eten met bacteriën kunnen besmetten werd mij uitgelegd. Ik deed maar wat de rest deed, er werd mij niets uitgelegd. Aan het eind van het buffet werd het bord gewogen bij de balie waar ook drankjes werden uitgegeven. Het totaal gewicht en prijs werd op een bonnetje genoteerd.

Vervolgens kwamen we weer langs de kassa, maar je hoefde nog niet te betalen. Gewoon je bonnetjes verzamelen tot je klaar bent en betalen voor vertrek.

De gasten die er zijn hebben allemaal een tafeltje aan het raam gekozen. Mensen die alleen zijn, "kijken" allemaal dezelfde richting op. Ik dacht eerst "richting ingang" maar mensen voorbij de ingang zaten hier met hun rug naar toe, dus dit ging niet op.

Onze groep nam de eerste de beste grote tafel, direct tegenover de entree.

De eersten die plaatsnamen begonnen direct met eten.

Na afloop de spullen laten staan en je bonnetje bij de kassa betalen. De maaltijd werd net als een product in de supermarkt afgerekend.

Eenzijds tip ik naar een regelgestuurde organisatie met weinig flexibiliteit, sociale aspecten waarin de groep centraal staat, qua functie en status.

Bij het terug wandelen stond een auto midden op de stoep, en blokkeerde de doorgang. Hier werd flink geïrriteerd op gereageerd. Dit doe je niet.

Reclames "bescherm u en uw familie" / Je kind eet alleen macaroni > geef het een vitaminepil / Overgewicht hele land met 200% gestegen in x jaar. Welvaartsproblematiek, groei middeklasse, laat het breder hangen, toegang tot... heb je geld, dan neem je een beugel...

Hoewel voor mij uit eten gaan als een service / dienst geheel wordt gezien / getypeerd, leek het hier meer op een productbenadering. Er was weinig tot geen contact met het bedienend personeel.

Op de luchthaven viel het mij op dat men niet het luchthavenpersoneel met batch en uniform aansprak (duidelijke functie in mijn ogen) maar juist de dames van de schoonmaak naar de weg vroeg, route, gate, etc. vroeg. Op Schiphol waren de mensen van de reiniging ook in gesprek met mensen waarmee ze dezelfde taal spraken > Afrikaanse taal / Spaans / Frans. Hierbij het idee dat iemand met een vraag dit toch graag bij een landgenoot doet en we deze op afstand "herkennen" In Brazilië scheiding tussen "upper class" en povo (het volk) ook navraag doen bij eigen groep?? Maar dit is slechts een gedachte. Ik zou op Schiphol namelijk naar een servicebalie gaan of iemand in Schiphol-uniform aanspreken voordat ik het de toiletjuf zou vragen, In de verwachting dat de eerste twee mij beter van een passend antwoord zouden kunnen voorzien.

Samenspel van verschillende methoden om e.e.a. van diverse kanten te belichten.

M was het niet opgevallen dat mensen zo aan tafel gingen zitten, maar wel dat er in kroegjes ook altijd tafels staan en iedereen dus ook in de kroeg zit. Hierdoor is het makkelijk verplaatsen en met verschillende mensen in gesprek raken (wat in NL makkelijk verloopt) lastiger en kan het zijn dat je de hele avond naast iemand zit met wie het gesprek al snel afgelopen is.

Brazilianen verwonderden zich dat er op een huwelijksuitnodiging in NL een eindtijd vermeld staat. Dit zal in Br nooit zijn, je kan een feest toch niet zo plannen? Wel is het zo dat restaurants vaak niet op de gepubliceerde tijd openen, hoewel het personeel gewoon aanwezig is. Dit is meestal wat later. Daar tegenover staat dat je tot veel later kunt eten en men je ook nooit het gevoel zal



geven dat je nu toch wel langzaam moet afronden en naar huis te gaan, wat in NL nog wel eens in een eetgelegenheid kan voorkomen.

17/01 Lunch is de belangrijkste maaltijd van de dag en in het complex geuren al de eerste etensluchten rond 11 uur door het gebouw.

Dit keer gaan we ergens eten wat volgens L en M als typisch Braziliaans wordt getypeerd.

Een eetzaal met veel hout. Tafels in strakke rijen, weinig decoratie of versiering. De ruimte doet wat kaal aan. De gehaakte gordijnen hebben een motief met Hollandse windmolens.

Tegenover de entree net over de helft staat een servicetafel met grote glazen pot cachaca en kleine glaasjes. Na het eten mag men hier een shotje van het huis halen. De tafels zijn gedekt met wit linnen. Hier overheen een groot wit vel (mega placemat) om het tafellinnen te beschermen. Op tafel is er een aantal couverts ingedeeld met servet, bestek en omgekeerd bord. Zo kun je zien welke tafel klaar voor gebruik is. Ook staat er een stel met peper, zout, olie en azijn. De kelner komt met 2 kaarten aan tafel, we zijn met 3 personen. Aan elke kant van de tafel 1. Na korte tijd worden drankjes en eten tegelijkertijd opgenomen. Bier bestel je per fles en er wordt gevraagd hoeveel glazen erbij moeten komen. Ook wordt er gevraagd of frisdrank met of zonder ijs is. De drankjes staan snel op tafel met een voorgerecht van brood, worst en...

In het restaurant zijn met name families aan het lunchen. Dit op een doordeweekse dag. In het weekend zit het hier altijd vol. Ook met families en de grote tafel direct net naast de entree fungeert als "Stammtisch" waar oude mannetjes de middag doorbrengen met borrelen en sterke verhalen.

Aan elke tafel wordt geanimeerd gesproken en er is geen aandacht voor de omliggende tafels.

De runner die de maaltijd komt brengen, 3 verschillende stukken vlees op een houten plank met salade, aardappelsalade met mayonaise (mayo), klein schaaltje met mix van tomaten en ui, rijst, brood en meel-dip plaatst alles nauwkeurig op tafel, kijkt er nog eens naar, draait zich om en loopt weg. M roept hem terug om nog even uit te laten leggen wat nu precies wat is.

Elke kelner heeft zijn eigen wijk en "onze" kelner komt na korte tijd langs om te vragen of alles naar wens is. Zeker! Het vlees smelt op je tong, zonder na te kruiden of op zoek te moeten naar een saus. Korte tijd later komt de kelner weer langs of hij bier mag bijschenken en of er nog voldoende fris is. Dit doet hij ook bij zijn andere tafels. Het lijkt een standaard ronde te zijn die hij hoort uit te voeren.

In de andere hoek van het restaurant gaat een hand omhoog met 2 vingers, de gast tegenover

doet hetzelfde. Vervolgens wordt er een flesjes cola omhooggehouden. De kelner bij de bar heeft het gezien, seint het door naar zijn collega die over deze tafels gaat en het wordt geregeld.

Op de tafel naast ons staan een flink aantal lege flesjes. M legt uit dat dit is om discussie over het juiste aantal bestelde/ gedronken consumpties te voorkomen. Zo kunnen klant en bediening in één oogopslag zien of de in rekening gebrachte drankjes ook genuttigd zijn.

Omdat de lunchpauze er bijna op zit, moeten we opschieten. M seint naar een kelner en maakt een gebaar voor de rekening. Dit wordt met een knik en hetzelfde gebaar bevestigd. "Onze" kelner komt de rekening brengen en als we opstaan om te vertrekken geeft hij een seintje dat hij de deur zal openen. We worden hartelijk bedankt voor het bezoek en wij danken hem.

Toen we binnenkwamen voelde we een afstand. Er was geen ontvangst. Je wordt niet naar een tafel gebracht. Al het bedienend personeel stond achterin de zaak bij de bar. Na vertrek vroeg ik of de service de verwachting overtrof. Aan de ene kant wel en aan de andere kant werd er ook toegegeven dat hij gewoon een goede is, waar ze al vaker service boven verwachting, in vergelijking met anderen, hadden gekregen. Maar inderdaad dat dit een stuk beter is, dan wat zij vaak aan service krijgen.

Bij vertrek kwam er nog iemand naast de auto staan zonder wat te zeggen. Deze persoon had op de auto gepast en verwachtte een footje. Dit is de micro-economie waar ook rekening gehouden mee moet worden.

Weer kwam het bij mij op dat men een product aflevert volgens de intern gestelde regels, een protocol langsloopt, de boxjes afvinkt en dat hier kwaliteit uit spreekt. Die minder met sfeer en beleving te maken heeft. Het idee komt bij mij op dat men hier in Floripa zich meer concentreert op dat wat er bij de eigen groep aan tafel afspeelt en dat de bediening zich hier niet in hoort te mengen, maar juist zijn taak uit dient te voeren.

Verder hebben de Brazilianen hier in FlN een betere balans tussen werk en vrije tijd. Zo wordt er tijdens de lunch dus niet over werk gesproken, maar wordt de eigen identiteit ook minder aan de baan gekoppeld en meer aan... (familie en vrienden?). Werk is iets wat er bij hoort (noodzakelijk kwaad) om de rekeningen te betalen, maar bepaalt niet je levensgeluk.

's Avonds met M en L en drankje gedaan. Op diverse plekken hebben kleine gelegenheden de afspraak met de burens (copyshop, dierenwinkel etc) die om 6 uur sluiten dat ze vanaf 6 uur de

vrijgekomen parkeerplekken voor de deur als terras kunnen gebruiken. Vanaf ca. 7 uur worden er alcoholische dranken geschonken. Hoewel de lunch binnen plaatsvindt, is het 's avonds juist op de trottoirs en parkeerplaatsen druk en levendig. De tafeltjes staan dicht op elkaar en het is moeilijk een vrij plekje te vinden. Hier geldt zien en gezien worden. Het is een trefpunt om elkaar te ontmoeten en bij te praten. Er wordt geanimeerd gesproken en het is een drukte van jewelste. Bij de bediening voelt er een afstand, zij zijn niet zo levendig en gezellig, maar weer echt bezig met hun taak en opdracht. De bestelling wordt genoteerd en in leeg DVD-hoesje op tafel gelegd. Bier is het drankje, ook hier gedeeld en er wordt naar het aantal te serveren glazen gevraagd. De 3e persoon die geen bier drinkt moet er even op wijzen ook nog wat te willen bestellen. Er werd scherp in de gaten gehouden hoe vaak de bierglasjes werden bijgeschonken en precies op tijd kwam de kelner langs om het laatste beetje in te schenken, reeds met een nieuwe fles in de hand met de vraag, zal ik er nog 1 openen? Naar meer fris werd niet gevraagd. De 2e fles werd op de bon erbij genoteerd. Dit keer werd de fles wel meegenomen. Op het teken dat men wenste te betalen werd de bon door de kelner afgehaald en naar de kassa gebracht. Terug aan de tafel informeerde de kelner de mannelijke persoon die ook had geseind dat hij aan de kassa kom betalen.

18/01 Het begint een beetje op z'n plaats te vallen wat er mist in de interactie. Het is een sprankje enthousiasme en levendigheid die tijdens de lunch met mensen en 's avonds op de terrasjes wel wordt gemerkt. Tijdens het werk, lijkt het alsof ze een beetje als robot hun taken uitvoeren. Ook bij de supermarkt is "apathie" te merken. Alles gaat functioneel? Volgens protocol, maar er is geen sprankje in de ogen te vinden, een levendigheid te bemerken die laat zien dat men het naar de zin heeft.

Wat M verder nog opmerkte is dat de Brazilianen heel gemoedelijk met elkaar omgaan. Er zijn zoveel achtergronden en mixen, donker, blank, Aziatisch etc, maar iedereen is hier "gewoon Braziliaans" waardoor er geen spanningen op dit vlak zijn. Je valt hier dan ook in eerste instantie niet snel op als buitenlander, totdat men merkt dat je de taal niet of niet voldoende beheerst.

L merkte op dat bij een bar-bezoek 's avonds, waar je gezamenlijk wat gaat drinken het heel normaal is dat iemand ineens wat te eten voor zichzelf bestelt. Niet veel later bestelt weer iemand anders wat en zo gaat het door. Hierdoor zit men om en om wat te eten, wat zij in eerste instantie heel raar vond. Maar zo gaat dat nu eenmaal.

Lunchpauze vlakbij in een "kelder restaurantje" eten.

Als eerste de balie en kassa links bij de deur, wij gaan rechts naar binnen en komen in een kleine “tearoom” met een grote koelvitrine met zoete hapjes, taartje en kleine broodjes. Schuin oversteken en nog een trapje af en je staat aan het buffet. Ook hier een apparaat om je handen te desinfecteren en bordje met uitleg dat je je handen dient te reinigen, gebruik de tangen en lepels, niet boven / over het buffet spreken (je kan er namelijk aan beide kanten langs), niet aan je haar zitten, en om bij elkaar aan tafel aan te schuiven deze laatste 2 had ik nog niet eerder gezien. Aan het eind wordt bord gewogen en krijg je een sticker met gewicht om een wit bonnetje geplakt mee. M seint dat ik helemaal naar achter door moet lopen, de hoek om en de “tuin” in. De hele ruimte is vol, er zijn nog enkele plaatsen aan tafeltjes beschikbaar in deze airco-gekoelde ruimte. Om de hoek is een schuifdeur en dan een klein hokje met 1 lange tafel en een klein tafeltje. De lange tafel is nog leeg. We nemen hier plaats en al snel komt er een kelner vragen of we iets willen drinken. Dan valt het mij pas op dat we precies naast de afwaskeuken zitten. Flink wat herrie en gerammel, maar niet echt storend bij een korte lunch. Ook hier werken weer overwegend heren in de bediening en maar 1 of 2 dames. Na het eten laten we alles weer gewoon staan en nemen het witte bonnetjes waar nu ook de drankjes bijgeschreven staan mee naar de kassa. Hier staan 2 dames achter. De balie is uitgerust met 2 mobiele pin-apparaten. Bijna iedereen betaalt hier met kaart en de standaard vraag is dan ook debet of credit? Eh cash. Er ligt niet veel wisselgeld in de lade en omdat het een gewicht per kiloprijs betreft kom je als snel op een raar bedrag. Het is dan ook even zoeken naar muntjes om het juiste wisselgeld bij elkaar te vinden. De andere caissière steekt al haar hand, zonder wat te zeggen, voor mijn gezicht uit naar het volgende bonnetje. Een duidelijk gebaar om de volgende in de rij uit te nodigen haar bon te geven en ook te betalen. M zei dat het nu nog rustig was, maar dat er soms wel een rij tot boven aan de trap staat en dat je dan dus hoopt dat er niemand voor je staat die niet kan kiezen bij het buffet. Het is namelijk niet de bedoeling dat je iemand “in gaat halen”.

Daarna lopen we door naar een kleine koffiebar. Een jongeman neemt de bestelling op. Er wordt niet raar gekeken als er 1 persoon niets besteld. Na verloop van tijd komt de jongen terug. Of ik de thee warm of koud gewenst had. Dit had ik inderdaad eerder niet doorgegeven. Omdat voor mij een groene thee als vanzelfsprekend warm is. Hier kan het dus meerdere betekenissen hebben.

## Diner

Ditmaal een thuis-diner met diverse hapjes, kaas en een wijntje. T was uitgenodigd. Een vlotte goedopgeleide dame uit “hogere kringen” met flink wat reiservaring en net terug van het bezoek aan haar vriend in Nederland. Uit haar verhaal kwam regelmatig naar voren dat het eten snel op tafel moet staan. Dit viel in het begin niet zo op, maar kwam regelmatig terug toen ik haar naar de

vergelijking met Nederland vroeg. “Als eerste dat jullie 's avonds zo veel eten en tussen de middag alleen maar een boterham, dat was echt wennen. Bij ons is juist de lunch de grootste maaltijd waar je familie treft. Als het te lang duurt om thuis samen te komen, of niemand heeft tijd om te koken, dan ga je meestal uit eten. Na een hele dag werken, kom je vaak ver na 7 uur thuis en is iedereen te moe om nog wat te maken. Wij eten dan meestal een kleine salade of zo. Verder leven jullie meer om te werken, iedereen is heel erg met z'n baan bezig. Is hier trots op of blij mee. Wij werken echt om te leven. Het is lang en hard werken, slecht betaald en meestal niet leuk om te doen. Daar wordt je niet blij van, je doet het gewoon omdat het moet, niet omdat het leuk is. Bij het uit eten gaan in Nederland duurt het vaak lang en ook kwam de kelner niet direct het glas bijvullen toen het bij 1 van ons leeg was. Je neemt er de tijd voor, drankje, wachten, voorgerecht, wachten, hoofdgerecht, wachten, koffie of toetje etc. Daar nemen wij hier de tijd niet voor, vandaar ook de buffet restaurants, heb je die al gezien? Of mensen hebben geen geld, dus je bestelt snel een hoofdgerecht. Dit en de drankjes moeten snel op tafel staan.

Verder is er ook niemand die echt training of een opleiding krijgt. Als je ergens gaat werken is er vaak niemand die je vertelt het moet zo en zo. Dit is alleen in de restaurants vlakbij de grote hotels. De bediening hier volgt dan ook meer stappen en komt vragen of het smaakt enzo. Ja, snelheid is voor ons service.

I: “Terwijl wij juist achterdochtig worden als het wel heel snel gaat. Is het niet vers gemaakt, maar stond het al klaar.”

T: “Je moet eigenlijk eens naar Floripana, vlakbij de brug. Dat is een Sushi-restaurant en hier hebben ze al een aantal dingen klaarstaan en andere moeten nog gemaakt worden. Dit is gewoon echt goed. Doordat die dingen al klaar zijn, staan ze echt supersnel op tafel, en als je dan iets besteld wat gemaakt moet worden, duurt het ook niet lang. Ja, veel mensen verwachten ook dat het echt snel gaat, het is toch maar koude vis. Of anders dus de restaurants bij de hotels, mijn opa gaat daar vaak heen, of omdat het eten echt goed is, of omdat de bediening gewoon goed en netjes is.”

“Oh wat ik bij jullie ook heel anders vond, was de gesprekken die 's avonds bij het eten zijn. Natuurlijk moest ik eerst altijd even uitleggen wie ik nou was, wat ik doe etc, maar daarna werd ik al snel in het “normale” gesprek meegenomen en dat ging echt overal over en na het eten ga je gewoon maar door! Of op de bank met koffie of met een spelletje aan tafel er wordt over zoveel verschillende dingen gepraat, dat doen wij hier niet. Het is oppervlakkiger. We praten wel maar dan meer zoals jullie dat noemen over “koetjes en kalfjes”, toch?”

“Alles wat hier vandaan komt vinden we ook niks, maar daar mogen we het alleen zelf over

hebben, niet de toeristen, haha! Maar alles wat import is, met name Amerika en Canada dat is pas echt goed! Iedereen wil ook naar Amerika, New York en Canada toe. Jullie hebben dat minder, ik heb mensen veel over Azië horen spreken, Thailand, Bali, dat zei me eerst niets.

I: uitleg vroegere link met indo & voorbeeld Amerikaan & uienring

T "Haha, dat herken ik wel, misschien lijken we ook wel een beetje op Amerikanen, nou ja je weet wel. Iedereen is heel vriendelijk en er wordt al heel snel gezegd "Oh laten we het weekend afspreken." Je weet wel dat dit nooit gaat gebeuren, omdat je geen tijd of zin hebt en die persoon eigenlijk helemaal niet wilt zien, maar dat zeg je natuurlijk niet. Je moet wel een beetje aardig blijven.

19/01 Door het gesprek met en de verhalen van T en de dingen die L en M en passant opmerken begint er een ander beeld op te komen. In eerste instantie dacht ik dat juist de familie, relaties en het groepsgebeuren van groot belang waren. Al deze kleine gebeurtenissen laten zien dat men, hoewel samen en in een groep, juist heel individualistisch georiënteerd is. Eten wat en wanneer jij wilt, afspreken wanneer het jou uitkomt en wanneer jij er zin in hebt, jij bepaalt de agenda. Als dit matcht, is het leuk, zo niet, no hard feelings, volgende keer beter. Ook vertelde T over haar toekomstplannen, duidelijk, met alternatieven, doordacht etc. Dit heb ik hier nog niet eerder meegemaakt. Veel mensen leven in het nu, plannen niet, besluiten pas op het laatste moment of ze ergens naar toe gaan en laten het maar gewoon op zich afkomen.

Bij de garage. De garage is een servicestation. Je rijdt voor, geeft je sleutel af, geeft het bedrag door en er wordt voor je getankt. Je geeft het geld en de bediende haalt het wisselgeld voor je. Tussendoor worden vaak nog even de ruiten schoongemaakt.

Nu reden we even naar de garage omdat er koelvloeistof lekte. Vervanging van onderdelen zou flink wat gaan kosten, dus voorlopig maar af en toe wat bijvullen. Dit hadden we 2 weken geleden bij dit tankstation besloten. De auto werd geparkeerd, de motorkap was nog maar net omhoog en er werd een eerste poging gedaan om de dop los te krijgen of een van de medewerkers kwam met grote stappen enthousiast op ons af (Ha, leuk actie, even iets anders als tanken.). Direct met 2 verschillende verpakkingen. B "Lukt het?"

M: "Nou nee, de dop zit vast."

B: "Oh, mag ik eens proberen?"

M: "Zeker, ga je gang."

De bediende krijgt de dop open, het is duidelijk dat het niveau wat laag ligt en laat zien wat hij heeft meegenomen en welke prijs erbij hoort.

De vloeistof wordt bijgevuld en ondertussen vraagt de bediende kort maar krachtig

"Aleman?"

M: "Nao, Holandes"

De bediende reageert enthousiast en noemt direct een aantal voetbalspelers. Ah, Sneijder, Van Basten, Gullit. De vloeistof is bijgevuld, en er wordt afgerekend. Het wisselgeld gebracht en het restant van de vloeistof overhandigd.

Inmiddels heeft op de achtergrond een vrouwelijke pompbediende 2 pompen waargenomen. De ene auto werd volgetankt. Toen ze merkte dat er bij de volgende auto niemand binnen 10 seconden te hulp schoot, checkte ze het piston, liet dit doorlopen en begroete de volgende klant. Ook deze tanksessie zette ze in gang, inmiddels kwam er een collega om het over te nemen en zij liep in 1 beweging terug naar haar eigen pomp.

Intussen was de bediende klaar met onze auto en liep weer terug naar zijn eigen pomp waar hij zijn collega afloste.

20/01 zo Hoewel er zaterdag plannen met de groep zijn uitgesproken is men vandaag lastig te bereiken (geen netwerk, kapotte telefoon, eenvoudig geen reactie, miscommunicatie etc) Doordat we met z'n drieën in 1 appartement verblijven en ik elke mogelijkheid aangrijp meer te ervaren zitten we om 12 uur in de auto naar Guarda do Embaú een plek waar een rivier in zee stroomt en er veel strandactiviteit is, een klim naar een uitzichtpunt etc.

Om te beginnen even langs een tankstation op de route om de auto te tanken. Een begroeting, het doorgeven van het bedrag en de pompbediende vraagt alleen Super? Het antwoord "Nee, normaal." is voldoende en de man loopt langzaam naar de andere kant om te tanken. Als het piston erin hangt komt hij terug en vraagt "Olie, water, vloeistof?" Het antwoord is "Niet nodig" en de bediende loopt weer terug om het tanken af te ronden. De bediende loopt nog even naar het raampje en legt uit dat hij dit vroeg omdat de ventilator nog bleef lopen, toen de auto werd uitgezet. Er wordt bedankt, gegroet en we kunnen op pad.

Het is allemaal heel functioneel en zonder overbodige poespas. De bestuurder geeft toe dat je hier in het begin wel flink aan moet wennen. Hij vond het in het begin "lomp" en kortaf, maar na verloop van tijd merk je dat je hier makkelijk in mee gaat. Het is weer zo'n duidelijke scheiding "Ik doe mijn werk en that's it".

Onderaan het pad naar het uitzichtpunt willen we eerst nog een drankje doen. De deur van de gelegenheid staat op een kiertje. Hallo, bent u al open? Nee nog niet, over een half uurtje. Duidelijk, dus wij beklimmen eerst de berg. Bovenop is een mooi uitzicht over de omgeving en M geeft aan dat bij zo iets in NL er dan wel een pannenkoekenhuis o.i.d. zou staan. Hier is niets, niet

eens een hekje, prikkeldraad bordje om de bezoekers te hoeden voor het gevaar om naar beneden te vallen.

Na een uurtje zijn we weer beneden bij het begin van het pad en nu staan de deuren wagenwijd open. We nemen plaats in de schaduw en bestellen wat aan de balie. Portugees met een sterk Argentijns accent Meneer komt het na verloop van tijd brengen. Als we willen vertrekken gaan we naar hem op zoek, maar hij blijkt niet binnen te zijn. Niet snel daarna komt hij achter het gebouwtje vandaan en maakt de rekening voor ons op.

Vervolgens verkennen we de omgeving en verschillende strandjes. Vlakbij het dorp en parkeerplaatsen is het afgeladen vol, zijn er veel mobiele verkopers (ijs, fris, bier, nootjes, mais etc.) aan het werk en is er 1 barretje in de schaduw te vinden. De vele families hebben allemaal een eigen strandset met stoelen en parasols maar ook een koelbox bij zich. De standaard uitrusting.

Een kwartiertje wandelen verderop is een enorm mooie baai waar slechts een handjevol surfers in het water liggen en een paar mensen op het strand. Zij hebben niet veel meer bij zich dan een thermosfles en parasol. M geeft aan dat in Salvador (het noorden van Brazilië) er zeker op zo'n locatie een grote dikke neger zou zitten met wat kokosnoten en een koelbox met bier om te verkopen. Maar niet hier in het zuiden. Hier is het net iets anders.

Op de terugweg zijn we dorstig en stoppen we bij een straatstandje 3 jongens van een jaar of 12 tot 14 bemannen deze. Zodra er een auto het terrein oprijdt springt hij op en wijst hen een plaats. De oudste staat achter een vitrine en verkoopt "mama's quiche" zoals een handgeschreven kartonnen bordje vermeld. De derde is nauwelijks zichtbaar achter een groot apparaat waar suikerriet geperst wordt.

Na de begroeting geef ik de bestelling door aan de oudste achter de vitrine, hij lijkt het aanspreekpunt te zijn, zoals hij er trots bij staat. De kleine jongen springt tevoorschijn en zegt vragend Limoen? Het is hier zaak in 1x het woord en de relatie te snappen. Of je wat limoen in je suikerrietsap wil hebben. Na een bevestiging wordt de bestelling zwijgend gemaakt, neergezet, rietje uitgereikt en alleen het getal 6 genoemd. Dit betaal ik. Binnen no-time hebben wij ons vers geperste heerlijk verkoelende drankje. Voor Nederlanders komt dit in eerste instantie kortaf of onvriendelijk over, maar zó gaat het hier nu eenmaal. Dezelfde avond wordt dit duidelijk bij een bezoek aan Pizzeria Navé Mae (het moederschap)

De auto was tegenover een restaurantje geparkeerd waar we bij terugkomst een hapje wilden



gaan eten. Bij terugkomst waren de rode plastic stoelen al opgestapeld en werd er met flinke vegen een bezem door het restaurant gehaald. Bij de vraag of ze nog open waren, bleek dit niet het geval te zijn. Er werd verontschuldigend bij gekeken, maar het was nu eenmaal zondag en 5 uur geweest

Dicht is dicht, regel is regel.

We rijden weer terug naar het eiland en staan even flink in de file. 2 gele sleepauto's schieten na elkaar de oprit op en rijden via de smalle vluchtstrook voorbij.

Tegen de tijd dat we bij de tol-post komen (2 banen waar je door kan rijden met nummerplaatherkenning, 1 baan voor vracht auto's en meer dan 8 banen voor het normale verkeer.) In elk loket zit iemand die de tol int. Voornamelijk vrouwen. Het bedrag is 1,50 voor personenauto's . Ver van tevoren wordt als eerste in het Spaans aangekondigd dat men niet met buitenlandse valuta kan betalen, gevolgd door een bord in het Portugees.

Hier staat een auto met motorkap omhoog, 1 gele auto er voor en 1 erachter. De plek gemarkeerd met oranje pionnen.

Nogmaals nemen we contact op met degenen waarmee we naar een concert zouden gaan. We krijgen geen contact en geen reactie maar gaan alsnog. Een gratis strandconcert van Donavon Frankenreiter. Een enorme drukte, de militaire politie staat al klaar. Maar mixt zich niet in het gedruis. Ze zijn er alleen indien het fout loopt en zullen dan snel en hard optreden.

In de zomer organiseert de gemeente verschillende gratis concerten en activiteiten op en rond een podium in de schaduw onder de naam "Floripa tem" (Floripa heeft). Het biermerk Skoll doet hetzelfde aan het strand op dagen dat het podium niet gebruikt wordt op nog geen 100 meter afstand onder een klein zonnescerm op het strand. Een enorme drukte, op zaterdag voor het podium en zondag is het zelfs nog drukker aan het strand. Op zaterdag wordt er zoals op veel plekken met consumptiebonnen gewerkt. Deze dienen van tevoren gekocht te worden. Er zijn verschillende bonnen voor bier en water/fris. De rij om de bonnen te kopen is vaak lang, dus je moet al van tevoren inschatten hoeveel consumpties je ongeveer denkt te nemen.

Voor een bevolking die eigenlijk niet of weinig plant en vastlegt een tegenstrijdige iets. Waar ik nog niet achter ben hoe ze hier mee omgaan.

Op het terrein kun je bij het ene tentje alleen bier halen om naar een volgende te lopen om water of fris te kunnen krijgen. De Nederlanders met wie ik hier ben, zijn hier al wel aan gewend maar vonden dit in het begin wel heel onhandig, inefficiënt en zijn er nog steeds niet over te spreken.

Op zondag aan het strand is alles wat compacter, kun je bij dezelfde Skolltent bier, cocktails en

water krijgen en lopen er nog tal van individuele strandverkopers rond die hun kans ruiken en hun wagen vol met bier (diverse merken) hebben geladen.

Nadat de zon is onder gegaan beginnen we toch wel wat trek te krijgen en rijden naar Nave Maé (het moederschap), de pizzeria. We parkeren de auto iets verder op in de straat, aangezien de parkeerplaatsen voor de deur al allemaal bezet zijn. De bestuurder gaat de trap op, waar al mensen staan en ook onder aan de trap zitten er een paar, en komt al snel terug met dat er over een half uurtje wel een tafeltje voor ons is. We gaan beneden op het bankje zitten. De rij schuift al snel door. De bestuurder legt uit dat het eigenlijk tegen zijn principes in gaat om te wachten op een tafel, maar dat hij hier qua eten nog nooit is teleurgesteld en het er wel voor over heeft. We kunnen de trap op en bovenaan, net voor de entree verder wachten. De manager of eigenaar (zoals me later verteld wordt) ontvangt bij de entree en houdt de bezetting bij. De dames die nu het dichtste bij de deur zitten wordt een kaart aangereikt zodat ze alvast een keuze kunnen maken en hij vraagt "Drankje?" Een grote groep komt de trap op en wandelt achter de eigenaar, die net de drankjes bij de bar besteld naar binnen. Ze kijken om zich heen en de manager/ eigenaar staat al naast hen. Nadat naam en aantal genoteerd zijn, gaat iedereen weer naar buiten. De rij achter ons groeit. Na even doorgevraagd te hebben, bleek niet de eigenaar een tijd door gegeven te hebben, maar de bestuurder had bij het noteren van zijn naam opgemerkt "half uurtje?" en hierbij werd geknikt. Er komt een groepje naar buiten en vervolgens mogen wij naar binnen. Het is er vrij donker, maar sfeervol met indirect licht (geen tl) en zelfs kaarsjes op de binnenste rij tafels. De bestuurder legt uit dat dit opvallend is, aangezien "gewone" tafelkaarsen moeilijk te verkrijgen zijn. Alleen van die smalle, dunne om in de kerk te branden. Hij vermoedt dan ook dat er een Europeaan achter het concept zit. Dit mede doordat er "subtiele" decoratie hangt met een thema. Er zijn afwisselend oude grammofonplaten en oude metalen wekkers met visdraad aan het plafond gehangen. M: "Zo simpel kan stijlvol zijn." De tafel is ingedekt met 3 borden, servet en bestek liggen er op. Al snel staat "onze" kelner naast ons. Het restaurant is in "wijken" verdeeld met elk een eigen kelner. Ook hier weer alleen mannen in de bediening. Hij geeft ons 2 kaarten (we zijn met 3 personen). 1 is het à la carte menu en de 2e kaart gaat over de "Rodizio" dit is een concept wat ook bij BBQ-restaurants toegepast wordt. Voor een vast bedrag per persoon mag je zoveel eten als je kan. De kelner komt dan met een grote spies vlees langs en snijdt aan tafel een stuk voor jou af. Hier liepen een 3-tal kelners met grote snelheid door het restaurant om telkens bij de "Rodizio-tafels" te informeren of ze een slice wilden hebben. Dit werd gedaan door alleen de naam van de betreffende pizza vragend te noemen. Aan de ene kant zorgde dit voor een bepaalde levendigheid, maar ook voor constante beweging en hectiek. Telkens stond er weer iemand aan de buurtafel, terwijl de borden nog niet leeg waren. Er werd flink snel gegeten en de stapel op het

bordje met korsten of niet de juiste smaak groeide snel. Wij kozen van de à la carte kaart eerst een voorgerecht en de drankjes. Bij de vraag om huiswijn werd de betreffende wijn genoemd. Na bevestiging dat dit in orde was, kwam de vraag “glas of karaf?” Na een keuze te hebben gemaakt volgde de volgende vraag “water?” De kelner wilde beide kaarten al meenemen, en wij legden uit dat we het à la carte menu graag nog even houden, zodat we het hoofdgerecht kunnen kiezen. Vlot staan bier en wijn op tafel en binnen korte tijd ook het voorgerecht. Nadat we het voorgerecht op hebben, bestellen het hoofdgerecht. Juist omdat alles hier weer razendsnel gaat en wij er lekker lang van willen genieten om uit eten te zijn.

De pizza's kunnen in verschillende maten worden gekozen en met 1, 2 of 3 smaken.

Voor het hoofdgerecht kiezen wij voor de grootste pizza met 3 smaken.

De namen van de pizza's zijn allemaal planeten of hebben op een andere manier met ruimtevaart te maken.

Zodra het bier opraakt, haalt M een anekdote aan van hoe snel het bier vervangen wordt zodra je de fles uit de koelhouder haalt. Hij zat eens met een Nederlandse zakenpartner in een bar aan een tafeltje tegenover de bar. Aan de wand tegenover hen was een spiegel. M zei tegen zijn partner “Moet je opletten hoe snel we een nieuwe fles krijgen!” Hij reikte met zijn hand naar de deksel van de koeler, haalde deze er af en pakte de bierfles bij de hals en op dat moment hoorden ze vanachter de bar het “pssst” van een fles die werd geopend. Net nadat de fles naast de houder op tafel werd gezet, werd de koeler direct met een nieuwe fles gevuld.

Ook hier werd het bier snel bijgevuld en bleef de fles op tafel staan. Om ons heen wisselden de tafels snel. De eigenaar/manager rekest brengt zelf de rekening naar alle tafels. Het bonnetje komt net uit het apparaat of de mensen zijn al opgestaan en lopen richting deur. De bediening volgt direct met het uithalen van de borden. Vervolgens de glazen en maakt de tafel schoon en met een derde gang worden de tafels opnieuw ingedekt met bord, servet en bestek voor de volgende ronde.

Zo ook bij ons, we seinen de kelner voor de rekening en hij legt alvast een mobiel pin-apparaat klaar op tafel. De eigenaar/manager snelt op ons af met de vraag “Gustaron?” In het Nederlands kan het niet korter als “Heeft het gesmaakt?” en we rekenen af. Het is 22.40 uur als we weer buiten staan en de rij wachtenden is nog groter als toen wij aankwamen.

21/01 ma Ik versmelt langzaam met het dagelijkse ritme. Geef me over aan hoe het hier gaat en zet eigen routine aan de kant. Op dit moment werkt het het beste om de indrukken zoveel

mogelijk op te nemen, maar deze niet constant te noteren en bij te houden. Dat is te krampachtig en je blijft schrijven. Bij thuiskomst laat ik alles bezinken, slaap er een nachtje over om het te verwerken en sta vroeg op om het 'dagverslag' te verwerken. 's nachts heeft e.e.a. zich met elkaar verbonden en vallen er meer stukjes op z'n plek. Probleem is dat ik niet snel genoeg kan typen om dit de volgende ochtend allemaal gestructureerd te verwerken.

Ik heb het gevoel bijna belangrijke informatie te kunnen grijpen, maar dat dan net weer het "touwtje wordt teruggetrokken" zoals je met een kat speelt. Er ligt iets, maar ik kan er mijn vinger niet op leggen om het te duiden.

Wezen lunchen bij Girasol in Campeche. Dit is een insider-tip wat betreft een goede lunch locatie voor een schappelijke prijs. Ook hier weer veel van hout. Er is een kinderspeeltuin buiten. Het grootste gedeelte van de tafels staat binnen langs de muur en een aantal tafels buiten. De tafels buiten zijn bezet door families met kinderen, lekker dicht bij de speeltuin. Bij binnenkomst schuif je zo aan in het buffet. 1 toetje is inclusief, extra toetjes worden berekend à 1 Reaís. Van salade, naar warme groente naar rijst, aardappel en frietjes vervolgens vlees en vis afgerond met lasagne of quiche er is keuze genoeg. Vervolgens even oversteken om het bord te laten wegen. Hier wordt het bedrag (8.29 Reaís) op een plastic kaart gezet. Verlies van de kaart kost je 100 Reaís. De tafels zijn gedekt met een geel ik vermoed leren laken en zodra we zitten wordt er gevraagd of we iets willen drinken. De jongen kijkt verveeld en sloft al snel weer door. De verlichting hoog in de nok zijn 4 grote tl-systemen, en naast de airco hangt nog een flinke bouwlamp voor aanvullende verlichting.

Betalen kan ook hier bij de kassa naast de uitgang. Op de balie liggen snoepjes, kauwgom en chocolade uitgesteld voor de impulsaankoop. 2 Pinapparaten liggen klaar samen met een flinke cassette aan wisselgeld in muntjes. Het papiergeld wordt in een lade bewaard. De kaart wordt gescand met het korte maar magische woord "gustaron" weer gevraagd om het heeft gemaakt, en ik betaal met 50 Reaís. Er wordt wisselgeld bij elkaar gezocht, 20, 2\* 10 en vervolgens wat muntjes en een snoepje. Aan mij wordt teruggegeven het snoepje de muntjes tot 10 en tot slot het briefgeld. Dit snoepje is om het afrondingsverschil van 1 cent te compenseren. Het bakje van 1 cent in de muntcassette is namelijk leeg.

22/01 di In elke organisatie vinden alle 4 de manieren van organiseren plaats. (Leaflet betekenisgeving bij organiseren – Bascole > gebaseerd op Van Dinten & Schouten). Vandaag maar eens proberen wat ik hier kan herkennen en waaraan dan wel.

Van Dinten & Schouten p. 165 "Contextgevoeligheid kun je prima in kaart brengen met behulp van

kwaliteit". "Systemen kunnen fantastisch helpen, maar bij overdrijving krijg je het deksel op je neus. Tot hoever reiken systemen dan? En wanneer kun je beter uitgaan van de persoon in zijn of haar context? Neem kwaliteit als ingang om een antwoord op deze vragen te vinden."

De ervaringen ter plaatse in Florianópolis neigen vooralsnog naar een voornamelijk systeemgedreven inrichting. De opgestelde regels worden netjes gevolgd, e.e.a. is vrij uniform en er steekt niets met kop en schouders bovenuit. Dit met name omdat er niet/ nauwelijks naar de persoon in zijn of haar context wordt gekeken. Men wordt weinig echt aangekeken (zo min mogelijk volgens L) en er ontstaat geen echte verbinding.

Bij Nave Maé werd een verjaardag gevierd en werd hier speciaal aandacht aan besteed. Toen exact hetzelfde ritueel een half uur later aan een andere tafel plaatsvond, bleek het weer tot de regels en systeem te behoren. Men verdiept zich niet in de persoon. Er blijft een afstand, een barrière voelbaar. Die het geheel toch ietwat afstandelijker maken.

Systeemgedreven inrichting p.173

Alle lunchbuffetten zijn vergelijkbaar en veranderen ook nooit volgens M.

Het bedrijf stelt het aanbod vast dat op het buffet tot uitdrukking komt.

Qua rationaliteit, de burens serveren dit ook,...

Het maakt niet uit waar je gaat eten, het aanbod is vrijwel altijd "hetzelfde"

De context van de ander speelt hier geen rol.

Voor Brazilianen is een lunch zonder rijst en bonen niet compleet.

Als je de vraag stelt wat zij een volgende week op het buffet zouden wensen, kijken ze vragend, Nou hetzelfde als wat er nu ligt. Terwijl de Nederlanders toch als snel met een aantal suggesties komen wat hen wel lekker zou lijken.

Bij de foodcourts in de grote shopping malls is er keuze in overvloed. Maar ook hier kies je een aangeboden product. Het is niet zoals in Nederland bij een Lunchroom of bv Va Piano dat je ter plaatse een keuze maakt uit het soort broodje, het beleg, het garnituur en saus etc.

Een misverstand, we zijn niet met de auto, hoewel het mooi weer is en kunnen nu niet niet naar Lagoa voor de lunch. In de buurt komen we bij het restaurant van de universiteit (UFSC) uit. Hoewel het zomervakantie is, is het restaurant geopend. Van een meneer in zijn "Tercera edad" dus na je werkende carrière, geeft ons een wit genummerd briefje. Via een smalle passage achter de kassa langs gaan we naar binnen. We worden verder niet gegroet door zowel de kaartjes meneer als het duo achter de kassa. Als eerste komen we langs een tafel met ontsmettingsmiddel, dit staat groot aangegeven. We steken de overdekte binnenplaats over en komen in een grote eetzaal. Rechts begint het buffet nogmaals met ontsmettingsmiddel, vervolgens een emmer met

vorken, een emmer met messen en erachter een emmer met lepeltjes. Aan het eind staan de borden opgestapeld met telkens een servet ertussen. We zijn wat aan de late kant en het buffet is nog maar aan 1 kant gevuld.

De schalen worden zo netjes mogelijk gepresenteerd, de lege schalen weggehaald en de overige schalen iets meer uit elkaar gezet. Aan het eind wordt het bord gewogen en de prijs op het witte briefje geschreven. Achter een pilaar naast de weegschaal staat nog een groot dienblad met sinaasappels. Een A4'tje leert ons dat je er per persoon 2 mag meenemen. Van het huis, maar hier wordt verder niet op gewezen.

De eetzaal is hoog, wit, gehorig, verlicht door tl-verlichting en fris, wij wandelen door naar de overdekte binnenplaats. Onderweg komen we R tegen, een andere Nederlander die al geruime tijd in Florianópolis werkt en verblijft. Hij is net terug van vakantie naar Bahia en geeft aan dat het er daar wel wat anders aan toegaat. Afrikaanse invloeden en een heel ander perspectief van tijd. Bestel je wat en kun je gerust een kwartier op je bier zitten wachten. Nou dat is in Floripa ondenkbaar. Hetzelfde gold voor het eten, maar ja, tijdens de vakantie maakt dat natuurlijk helemaal niets uit. Je gaat al heel snel met het ritme mee. Ze lachen vriendelijk of ze lachen je uit, hij kon het nog niet helemaal plaatsen. In Floripa blijft hij voorlopig wel even, hij voelt zich helemaal thuis. De mensen, qua woonruimte is hij telkens erg goed opgevangen en ook heeft hij nu langzaam wat meer werk als..

Poker-avond, thuis met de jongens. Over wat ik hier nu doe. Enkele opmerkingen:

“Tja, Service, maar dit is een toeristengebied.”

“Als je service wilt betaal je gewoon wat meer en ga je naar een andere gelegenheid. Zij vragen echt wel hoe het eten was, dat hoort zo volgens de regels.”

“Nederland investeert veel in Brazilië” > uitzoeken wat hiermee bedoeld wordt > Handelsmissie > studenten etc

“De haven van Rotterdam, na China komt Brazilië.” > checken!!!

“Ik heb 2 jaar in Gouda gewoond, maar kan de naam nog steeds niet uitspreken.” “Nu ben ik bezig met Australië, maar die zitten nu ook wel in de crisis.”

“Oorspronkelijk kom ik uit Floripa, maar voor mijn studie ben ik hier 10 jaar geleden vertrokken. Eerst werkte ik bij HSBC en nu bij IBM, home officing, internet opdrachten eerst in Sao Paulo en nu weer hier. Ja, met internationale teams dat is wel lastig maar het business Engels gaat wel goed” (Het duurde 5 bier voordat hij in zinnen i.p.v. Losse woorden sprak.)

“Ik ga binnenkort naar Nederland ter introductie en kennismaking voor een project.”

“Oh stroopwafels, die zijn echt lekker!”

23/01 wo

Mijn idee is dat je persoonlijke oriëntatie verschuift aan de hand van je ontwikkeling en ervaring. Net zoals er in organisaties verschillende oriëntaties nodig zijn op verschillende momenten. (vD&S p. ?). Je groeit en die overtuiging of manier van in het leven staan past bij de situatie. (Waar je mee omgaat wordt je mee besmet...) Als ik naar mezelf kijk klopt dit, maar ook mijn broer (studie-object waar ik nu ineens voor langere tijd bij in de buurt ben) is veranderd. Zijn wereldbeeld is verschoven ten opzichte van een tiental jaren geleden. Toch maar eens navragen en checken hoe hij er naar kijkt.

Lunch in Foodcourt Trindade Shopping

Supermarkt met toilet voor de klanten waar de schoonmaakster vriendelijk wijst welke het dames toilet is, hoewel het er groot boven staat. Allen eigen uniform en zo duidelijk gestructureerd wie wat doet. Winkelwagentjes met baby-unit.

Extra balie voor helm of tas en een kantoor voor betaalmethode of kaartgebruik

Een mannelijke medewerker legt iets aan een vrouwelijke collega uit en pakt haar regelmatig, eigenlijk constant bij haar onderarm. Geen schouderklopje of een hand, het is halverwege de onderarm af en toe even een kneepje, het lijkt ter verduidelijking te zijn, maar het gesprek vindt op te grote afstand plaats en ik van niets op.

Diner: hier heeft iedereen gewoon zijn eigen kleding aan, maar er is een duidelijke scheiding en verdeling. Hier 3 dames en 1 jongeman/

Mooi uitzicht en sfeer door indirecte verlichting / gele spaarlamp.

Speciale standaard en wijnkoeler  $\frac{3}{4}$  gevuld met ijs voor het bier.

We zijn vroeg... 20.00 uur en het personeel begint net met eten nadat wij de drankjes hebben besteld. Het duurt dan ook even nadat we de kaart hebben gesloten voordat er een bestelling wordt opgenomen. Inmiddels is de ice tea op, maar hier wordt niet op gelet. De jongeman komt nog 1 keer voorbij om bier bij te schenken, hebben we tussendoor al zelf gedaan en merkt dat deze bijna leeg is. Hij kijkt vragend en vraagt of hij nog een fles mag brengen.

Het wordt een lichte maaltijd van 3 voorgerechten. Bij de bestelling wordt niet geïnformeerd of er misschien nog een hoofdgerecht volgt.

Alle 3 gerechten komen na elkaar op tafel, terwijl we nog niet allemaal bord en bestek hebben (de tafel was voor 2 personen ingedekt en we zijn met z'n drieën.) Voor het laatste gerecht komt dan toch nog een extra bord en bestek.

Zodra we bijna klaar zijn worden de schalen van de gerechten snel weggehaald. Na verloop van tijd zijn de borden ook leeg zijn en hebben we het bestek naar de zijkant gelegd. Alleen nu wordt er niets weggehaald. Pas na geruime tijd wordt er gevraagd of ze de borden ook mee mag nemen.

Er wordt niet naar een vervolg gerecht, dessert of koffie gevraagd. Hier zijn we zelf ook nog niet helemaal uit. Uiteindelijk vragen we door middel van seinen maar om de rekening.

Het wisselgeld wordt gebracht en we groeten het personeel binnen nog even voordat we naar de uitgang gaan. Er is net 21.30 uur een familie met 4 volwassenen en 2 kinderen binnengekomen die geplaatst worden.

Bij de uitgang staat weer een grote karaf Cachaca van het huis met kleine shot-glaasjes eraan. Aangezien niemand met ons meeloopt vinden we het niet helemaal gepast om hier gebruik van te maken.

24/01 do <http://floripaliving.blogspot.com.br/>

Vandaag veel gelezen in Oliver Sacks, gedacht en geschreven. Vind schrijven leuker dan typen.

Ook scriptie Rob Luyk doorgelezen

Twijfel ontstaan over aanpak. Interviewen en opnemen ligt ver bij mij vandaan en voel ik me niet in thuis. Gesprekken en dan nog meer de verhalen die anderen vertellen of een losse vraag die een anekdote bij iemand ontlokt vind ik leuker, interessanter en van meer betekenis. Dat wat diegene op dat moment met mij wil delen i.p.v. iemand maar "lastig te vallen" met mijn vragen.

Dit is ook onderdeel van mijn bias en beleving en zal tekenend zijn voor het onderzoek.

Lisette gevraagd ook haar service-ervaring van gisteravond op te schrijven om te kijken hoe zij er tegenaan kijkt.

Mercado Publico: Tussen de vlees- en vishandelaren zijn er diverse winkeltjes die vergelijkbare snuisterijen verkopen. De meeste artikelen zijn geprijsd, maar een kleinere versie niet. Ik vraag wat hier de prijs van is als de 3 dames opkijken. 13 Reaís. Op mijn reactie "Ook deze kleine?" Ja, ook 13. Dankuwel.

Uiteindelijk koop ik een identiek exemplaar vlakbij de ingang voor 5,90. Daar is iemand een zonnehoed aan het passen en meneer de verkoper gaat op zoek naar een spiegel, als mevrouw verder kijkt, trek ik zijn aandacht dat ik wil betalen. Niemand kijkt hier van op, hoewel ik dit in Nederland nooit zou doen en netjes op mijn beurt zou wachten. Meneer neemt het geld aan, geeft het aan degene die de kas beheert en weet niet hoeveel ze terug moet geven. Meneer informeert aan de overkant bij het schoenenstandje wat het artikel moet kosten en geeft dit door aan de



caissiere.

Het artikel wordt verpakt en in krijg via een omweg het wisselgeld.

Casa Cultura: Bij de deur staat er iemand in de ingang voor het ontvangst. Hij begroet ons en laat ons doorlopen. We kijken om ons heen, waar zullen we gaan zitten. Hierin worden we niet begeleid. Zodra we plaats hebben genomen komt de kelner snel met de kaart en legt ons in het Engels uit dat dit het lunchmenu is en dat hij ons ook een Engelse kaart kan brengen. We bedanken hiervoor en gaan op zoek naar een drankje. De bediening heeft hier allemaal hetzelfde t-shirt aan en de barista draagt erover een lang schort en een hoofdkapje. Achter de kassa zit een jongedame, verder zijn er alleen heren in de zaak. De bestelling wordt door de kelner opgenomen, hij legt vervolgens een "card" op tafel. De drankjes worden door de barista gebracht. Hij checkt eerst wie welk drankje had besteld en presenteert ons vervolgens tegelijkertijd elegant een rietje en "proost". Tegen de tijd dat we wat te eten bestellen, heeft de kelner al de verpakking van de rietjes van tafel weggenomen, is 1 drankje al op en het glas weggehaald. Er wordt niet gevraagd of er nog een drankje gewenst is. Na het bestellen van het eten komt de kelner nog even terug om te vragen of ik de granola van de tigela de acai met banaan er op of er naast wil hebben. Alles gemixt is mijn antwoord. Er wordt nog eens geverifieerd of er op dan in orde is.

Vervolgens komt eerst de tigela uit de koude keuken beneden en vervolgens loopt de kelner naar boven. Ik begin alvast met eten. De barista staat ineens aan de tafel om te vragen wat we nog meer besteld hadden en verzekerd ons dat dit er zo aan zal komen. Inderdaad komt de kelner nu met het tweede bord naar beneden en wenst ons een fijne maaltijd. We hadden besloten om de gerechten te delen, maar hebben vergeten om nog een extra lepel te bestellen. Ik vraag hierom en deze wordt prompt gebracht. Dan wordt ons gevraagd of we uit Duitsland komen. Nee, leggen we uit Nederland. Hij legt uit dat als we samen spreken het toch wat op Duits lijkt.

(Veel Brazilianen herkennen Duits door de grote Duitse gemeenschap die zich hier in de regio bevindt).

We hebben lekker gegeten en lopen met de Card naar de kassa. Je kan ook de kelner laten weten dat je wenst te betalen, maar die haalt dan je kaart op om vervolgens de rekening te halen die je dan zelf weer aan de kassa mag gaan betalen. Aan de tafel naast ons zat een mevrouw die niet zo vlot ter been was. Haar rekening werd door de kelner gebracht, hier klopte iets niet, de Barista loste dit op en bracht een nieuwe rekening.

In onze ogen was de Barista in dit geval de bedrijfsleider, hoewel hij qua leeftijd veruit één van de jongste was.

Enquete kaartje over de service. > guest comment card

Diverse categorieën die met ja/ nee of 1 tot 5 beoordeeld kunnen worden. Wel staat er onderaan, indien je ergens niet tevreden over bent, laat het weten.

Vlakbij het park tref ik weer een situatie waar een meneer telkens een dame bij haar onderarm pakt. Helaas krijg ik ook nu de strekking van het verhaal niet mee.

In de bus: Bussen vertrekken op een bepaalde tijd van een terminal, deze tijden staan op internet gepubliceerd. Bij het bushokje hangt geen tijd-tabel. De chauffeur rijdt en je stapt voor in. Veel mensen rijden met een transportkaart (vergelijkbaar met OV-chipknip, maar dan voor lokaal busvervoer) Ze houden de kaart voor het apparaat en het tourniquet-poortje ontgrendelt. Contant betaal je zo gepast mogelijk bij de kaartjesverkoper. Hij ontgrendelt het poortje. Je geeft het geld en met een minimale kin-beweging laat deze medewerker met grote spiegelende zonnebril weten dat ik even door het poortje moet lopen en vervolgens krijg ik mijn wisselgeld, verder geen kaartje. Uitstappen doe je bij de achterste deuren. Neem je voor het hekje plaats, dan betaal je voordat je wil uitstappen en gebruik wilt maken van het poortje. Toeristen mogen nog wel een voor het poortje blijven staan, dienen wel te betalen en mogen vervolgens toch voor uitstappen. Hierdoor kunnen er of andere mensen (bekenden) gratis reizen of dit bedrag gaat in eigen zak werd mij toevertrouwd. De service rijdt van terminal naar terminal. Om de hoofdterminal te betreden dien je je busticket te betalen. Zorg er dus voor het juiste perron uit te kiezen, anders verlies je 1 x het basistarief. Op de andere terminals mag je gewoon overstappen. Let op, nu stap je dus achter in de bus in, aangezien je reeds betaald hebt.

De kaartjesverkoper verdient meer dan een docent in het basisonderwijs. Iemand met avonddienst krijgt ook een toeslag. Je werkt dan van 17 tot 23 of 24 uur. Hebt lekker de hele dag voor jezelf en met de dienst langs het strand kun je lekker mooie meiden kijken die naar huis gaan en daarna gewoon nog uitgaan. Ja, af en toe kan het best wel warm worden, maar verder moet je het gewoon een beetje leuk voor jezelf maken. Veel personeel van de winkels gaat ook met deze bus naar huis en dan herken je toch flink wat mensen met wie je even kan kletsen. Voor mij op dit moment de ideale baan. Overdag lekker uitslapen, wat trainen, genoeg tijd voor de lunch en dan een beetje kaartjes verkopen. Je wordt er niet heel erg moe van, dus ik ben ook nog fit voor een feestje met vrienden. Zeker in de zomer echt fantastisch. Nee, we plannen nooit iets. Als ik klaar ben bel ik altijd even een rondje en kijk dan waar het me het leukste lijkt. Of wat ik in de bus van mensen heb gehoord.

25/01 vr Leren, voor jezelf en van elkaar. Een antwoord geldt maar op één bepaald moment, in die situatie. Geef je iemand een vis zodat hij te eten heeft, die ene keer, of leer je hem te vissen zodat men er in het vervolg zelf mee aan de slag kan gaan? Ik heb voor het laatste gekozen.

Laat de omgeving en de context op je inwerken, probeer gevoelig te zijn voor signalen van buitenaf en ik ben er van overtuigd dat je e.e.a. anders zult inrichten, uitvoeren of doorvoeren dan je tot nog toe hebt gedaan.

Zit er genoeg diepgang en theorie t.z.t in?

Let op schema

Verantwoord, waarom in het Nederlands

Mastertabel> data uit 2010 / comic sans als lettertype / privacy-?

T.z.t. In vergelijking met CPT meer diepgang aanbrengen.

Interview niet op mijn gemak, ongeduldig en ongemakkelijk. In gesprek makkelijker.

Vragen erbij zoeken!

Check met R!

Oriëntaties van personen uitwerken

Nr/ mail T & A + Adres Meeting

J: "Waarom zou ik aan anderen denken?" Dit werd versterkt door, nog voordat we klaar waren met de begroeting naar een glas water te vragen. Bij de ronde cocktails werden de dames eerst door Ton geserveerd, en Joni nam het glas voor mijn neus weg en schoof het door naar zichzelf. Niet even te wachten tot we een slaappleats kregen aangewezen, maar hierom te vragen. Zonder informatie uit het gesprek op te staan en in de hangmat te gaan liggen. Niet aan te bieden ergens met te helpen. Etc.

H & vrouw: Portugees vergeten, met handen en voeten kom je er ook wel uit. Ja we kennen het hier wel een beetje.

Zo iets moois, we waren op zoek naar het station en spraken een meisje op straat aan. Ze wist het zelf ook niet zo goed, maar liep met ons mee om het station te wijzen, elke keer ook weer opnieuw vragend. zo'n schat, heel lief. Ze bood zelfs aan om ons de volgende dag te begeleiden, toen we hadden uitgelegd dat het pas voor de volgende ochtend zou zijn.

In het restaurant ook, zo'n mooie griet, lekker pittig die het helemaal maakte. We hadden het gewoon heel gezellig.

Bij de pizzeria, met 6 man hadden we allemaal lekker een pizza'tje besteld, kwam de bediening

terug of we niet allemaal hetzelfde kon bestellen, dat was makkelijker voor de chef, Nou niet dus, er zat verder niemand in het restaurant.

De oudjes spreken hier in de buurt nog het oude brabantse, heel bijzonder. Maar geen Portugees en kunnen nu niet met de kleinkinderen communiceren. Hun kinderen moeten mee naar het ziekenhuis enzo omdat ze de formulieren niet kunnen invullen of de artsen begrijpen. Ja en thuis hebben we de mond er vol van. Maar het is hier net als met de 1e generatie van Turkse arbeiders, echt géén verschil. Ze zouden hier eigenlijk een documentaire moeten opnemen en het in Nederland laten zien. Dan praten ze wel anders.

A: Ze werken hier volgens de regels en stellen deze niet ter discussie. Of het ze niet kan schelen? Nou dat is het niet hoor! In de pauze en tussendoor hebben ze het wel over dingen die niet lopen, niet werken of kapot zijn of zo. Maar er is nooit iemand die er wat van zegt, of het laat zien. Ik weet het niet of ze zijn bang, of het hoort niet of zo. Het is zo'n gelatenheid van "het zal mijn tijd wel duren." Maar daar heb ik geen last van. En dit heeft niets met onze vriendschap met de directie te maken. Als het niet werkt, dan zeg ik er wat van. Zo van "Paulo, kom eens kijken, kijk kapot!" Bij een lekkende leiding. Hij ziet het en de volgende dag is het opgelost door "onderhoud". Terwijl die leiding al een jaar kapot was! En ook met dat warme weer. We stonden gewoon weg te zweten, dat ging echt niet meer. Ik riep Paulo, "Hé, het is hier wel erg warm hoor, heb je geen ventilator?" En de volgende dag stonden er 2 al te draaien toen we om 4.30 uur begonnen. Ja, ik weet het niet hoor.

T: En ook de directie zelf hè, Dagelijks plaatst hij keer na keer 4 kratten van 40 liter yoghurt op elkaar, toch al snel een 160 kg zonder krat en verpakking. Haakt hier een metalen haak in en sleept deze naar de andere kant in de koelruimte. In het midden zit een flinke drempel. Waar hij dit geheel ook telkens, ja hoe zeg ik dat, overeen moet wippen, hij is gewoon zijn rug aan het slopen. Inge: is die drempel nodig? Tja, ik vroeg ook vrij snel, hé kan "Onderhoud" hier geen "rampa" maken? Hij kijkt me aan en zegt, hé ja, regel maar met "Onderhoud". Ja dat hij daar zelf niet op komt, dus ik met een tekeningetje naar die mannen. En de volgende middag is het klaar. Het gaat een stuk makkelijker. Maar géén dankjewel hè, dat kennen ze hier niet.

Dit is de 3e generatie van de familie en ja het is toch anders als vroeger. Die oudjes die hierheen kwamen, wisten hoe het werkte, wat je nodig had etc. Dat was echt vakkennis. Ook samen er tegenaan om gewoon maar een leven op te kunnen bouwen. Dit moest gewoon slagen. Die jongens van nu zijn er maar een beetje ingerold. En best bang voor hun positie. Alle veranderingen

vinden ze maar niets. Die hele fabriek wordt nog op hout gestookt, omdat het goedkoper is dan elektriciteit... dat snap ik nog wel, maar met alle zon... ze durven gewoon niet te investeren en risico's te nemen. Het zijn geen ondernemers en teren op het verleden.

A: Automatisering, ja je blijft dan toch mensen nodig hebben, alleen voor andere taken. Maar ook voor de hygiëne. Nu worden alle plakjes kaas nog met de hand gesneden en zo'n plastic velletje er tussen gelegd. En de datum stempel op de yoghurt, ook allemaal met de hand! Zelf het dicht sealen van de verpakking gaat met de hand.

T: Er wordt ook niets bijgehouden hè, en dan komen ze ineens bij mij. Er mist zo en zo veel, productie was zoveel en opslag is zoveel, volgens mij wordt er gestolen. Nou nou, zei ik, dat denk ik niet. Ik ben toen eens gaan kijken en ja vertegenwoordigers komen terug en wisselen materiaal om, waarbij het oude naar de varkens gaat. Er wordt wat voor klanten geruild omdat er wat kapot was of zuur ofzo, de families zelf pakken e.e.a. mee zonder dat het wordt genoteerd, ja en dan gaat het snel hé! Nu hadden ze zo'n consultant ingehuurd uit Brasilia, je weet wel de hoofdstad, hier ver vandaan. Die kwam even een dagje kijken, hartstikke duur om zo'n kerel even te laten komen, en die kwam dus ook bij mij, hoe dat dat nu zou kunnen komen. Nou daar heeft hij een rapportje van geschreven. Ik heb het 1 keer op bureau zien liggen en dat is nu al lang geleden hoor! Er wordt gewoon niets mee gedaan.

26/01 za Bij A & T ontbeten, nog flink wat verhalen gehoord en via een omweg weer naar Floripa centro om J af te zetten. Jammer dat ik een opmerking van gister van hem ben vergeten.

Melkfabriek: sluiting: eigenaren: praktische zaken. 3E generatie > geen oog voor details, erin gerold. Nog op hout gestookt Advies-functie 44 uur contract, graag overuren om bij te verdienen 750 ca, salaris gewone medewerker

Piratenboten / radio > duitse meiden die niets verstaan >

M cola actie en empanada geen vlees uitzicht over de baai / wachten bij de auto / verwachtingsmanagement nul, auto rijden, etc

Handelsmissie > studenten > enkel bedrijf of zichzelf verrijken> niet voor hervorming onderwijs > interessante materie: J.

's Avonds naar Creamfields. Bij Jurere / Pascha. Weg afgezet, de politie informeert ons.

Met de taxi, hij rijdt om nr de volgende afslag, keert en probeert via de andere kant op dezelfde weg

te komen. Idee is leuk... maar gaat natuurlijk niet echt sneller. Terwijl de meter oploopt. We besluiten te gaan lopen.

Overall worden nog kaartjes aangeboden. Niet raar dat de earlybird tickets al zo snel uitverkocht waren.

Ook worden er overall parkeerplaatsen aangeboden, loopt iemand met drankjes is er een Johny Walker verkoper, micro-economie loopt.

Entree jongens en meisjes gescheiden. Kauwgom, aspirine en oogdruppels (bewijs maar, druppel het in je oog) zijn heel verdacht. Controle gaat ver, tot in je beha waar je het taxigeld voor de terugrit hebt verstopt moet getoond worden.

Binnen diverse kassa's waar bandjes gekocht kunnen worden met consumpties.

Deze moet je er van tevoren op laten zetten en betalen.

Vervolgens kun je deze drankjes bij de verschillende barlocaties af halen, op = op en weer opnieuw aansluiten. De bandjes zijn voor verschillende doeleinden te gebruiken, maar voor deze gelegenheid zijn er genummerde stickertjes met bar-code handmatig opgeplakt.

(werkverschaffing?).

Aan de bar laat je het bandjes scannen er zijn ca. 4 scanners en computerterminals (beeldscherm en toetsenbord) per bar (grote investering 7 high-tech) terwijl dan de aanvoer van drankjes handmatig is in een grote vuilniscontainer die 2 man moet zeulen en legen (low-tech).

Alles volgens regels en procedures, gericht op registratie. Menno geeft aan dat het vertrouwen in de medewerker nul is. Er wordt van zelfverrijking uitgegaan op een achterdochtige manier. Waarbij het systeem beschermd moet worden en de ervaring voor de deelnemer op de achtergrond ligt.

Ook hier zijn de medewerkers achter de bar een verlenging van het systeem en voeren als robotjes hun taken uit. Weinig uitdrukking, een scherm is opgetrokken.

Inpakker bij de kassa voor:

- 1) als service voor de klant
- 2) werkverschaffing
- 3) controle op de caissière; wordt het juiste aangeslagen, aangenomen, teruggegeven

Volgens Menno, Christiaan, Joni

Bier wordt ook los vanuit een koelkast verkocht waarmee diverse verkopers rondlopen.

Normaal gesproken duurder, omdat de verkopers een vast bedrag per avond aan de locatie-manager moeten afdragen.

Iedereen voor zich. Wees niet verbaast als er ineens iemand voor je zich omdraait, iemand anders

een halve minuut lang de adem ontnemt, zich weer omdraait en verder gaat met een gesprek met vriendinnen of gewoon met dansen.

Voor het kraampje met pizza's een hele lange rij, degene in het kraampje laat zich niet opjagen en gaat een discussie aan dat e.e.a. hier op zijn manier gebeurt, wanneer hij daar zin in heeft. (loopt beetje bijdehand te doen) we kijken er naar en zouden liever omvallen dan 1) in de rij aan te sluiten, 2) wat bij hem af te nemen.

27/01 zo Uitgeslapen huisdag / M heeft zich voorbereid door zijn 2 stages. Hierdoor wist hij al een beetje hoe het er aan toe zou gaan. (Dacht het te weten) Geen voorbereiding via werkgever. E.e.a. bleek toch wel weer heel anders te zijn, dan eerdere ervaringen.

28/01 ma M & L naar de luchthaven gebracht voor hun trip naar Rio (vakantie) en Salvador (carnaval) ze zijn 11/02 weer terug. Dus ik heb t/m 05/02 het apt voor mijzelf. Was gedaan, even helemaal niets, mail bijgewerkt, T gecontact voor tweede afspraak.

Mail van M

29/01 di Contact coach voor afspraak / Boodschappen: caissiere gaat door met haar verhaal en babbels met collega > bij voorkeur niet aankijken, geen echt contact; ik begin hetzelfde te doen en leg mijn boodschappen tas bij de inpakker neer. De handeling maakt genoeg duidelijk / Zwembad: kid & oma of nanny erg luidruchtig, niemand zegt er iets van

? Overzicht in tabel oid maken van de gelegenheden bezocht / mensen gesproken? Of pas later

! Veel gedacht en bedacht, maar alles zonder het bij te kunnen houden, nog niet gewend.

30/01 wo Drankje met T bij Sol bar. De deuren staan open, er staan 3 hoge tafels met elk 1 kruk direct voor de doorgang en in het pad. 3 Tafeltjes zijn daar neergezet waar nog een plekje te vinden was. 1 half op een parkeerplaats, men kan er nog net achter parkeren, zonder het trottoir te blokkeren, 1 midden in het pad naar de entree van het gebouw en 1 links in het hoekje naast de ingang.

Op aanraden van T verplaatsen we de hoge tafel iets, zodat er nog iemand van binnen naar buiten kan (uitgang vrijhouden is ineens iets waar iedereen op let na het incident in de discotheek in Santa Monica), maar blokkeren hiermee wel het smalle paadje voor de tafel langs. Doordat wij 2 hoge stoelen innemen, zijn er nu nog 2 tafels en 1 kruk beschikbaar. De serveerster begroet ons en legt de kaart op tafel. Deze avond werken er 3 dames en 1 heer achter de sushi-bar die

zichtbaar zijn. De 3 tafeltjes buiten zijn bezet en binnen zijn er ook 2 bezet. Buiten zitten groepjes, waarbij er voor elke nieuwkomer een stoel wordt bijgetrokken. Binnen zitten stelletjes. Even later wordt de bestelling opgenomen en krijgen we elk ons eigen papiertje waar aangevinkt staat om wat voor consumptie het gaat. En snel staan de drankjes op tafel. Alleen het moest een water met bubbels zijn in plaats van zonder. De serveerster legt uit dat ze dit probleem nu altijd met water heeft en keert snel terug met de juiste fles. Op vertoon van een hand in de lucht schiet de bediening vlot naar buiten en handelt de bestelling van de andere tafeltjes af. Wij zijn flink in gesprek en na verloop van tijd zijn de drankjes op. Allebei hebben we niet zo'n zin in nog een ronde en kletsen verder. Dan komt de serveerster langs of ze het lege waterflesje mag meenemen. Jawel. Ze tilt het blikje op, merkt dat dit leeg is en vraagt of we nog iets wensen. Nee, dankjewel. Ze neemt het afval mee en gaat naar binnen. Na verloop van tijd besluiten we op te stappen en lopen naar binnen, naar de balie achterin. De serveerster kijkt verbaast als we doorgeven dat we willen betalen. "Oh, dan moet je bij de andere balie zijn." en gaat verder met haar werk. We betalen bij de balie bij de deur. Het briefje wordt aangenomen, het bedrag genoemd, de kassa lade geopend (er wordt niets aangeslagen) en het wisselgeld langzaam en zorgvuldig tellend verzameld en teruggegeven. Er wordt heen en weer bedankt en wij groeten op het moment dat we de deur uit lopen.

31/01 do meeting bij CapitaO Gourmet.

Voor mij een verwarrend concept van een Mini-Kalzone afhaal pizzeria waar om elke doelgroep gericht wordt. Ten eerste het afhalen van Pizza & snacks bij de helverlichte balie. Mensen wachten buiten op de stoep. Binnen kun je ze ook ter plaatse opeten aan de tafeltjes tegenover de counter. Links naar buiten is een uitbouw met openschuivende deuren naar 2 kanten met aan de ene kant een knus terras onder een grote boom waar de tafeltjes schots en scheef staan en aan de andere kant een kleine donkere patio.

Verder is er nog een zaal voor groepen en feesten met groot tv-scherm die op dit moment op ijs-hockey staat. Hier zijn ook alle deuren open zodat je op de patio uitkomt. Deze zaal wordt nu voor de bijeenkomst gehouden. Na wat mensen te hebben begroet, zie ik een paar bekende gezichten en loop door naar dit groepje. Even voorstellen en dan is het wel tijd voor een drankje. We staan achteraan op de patio rond een tafel om een boom. Er is al iemand bezig om te seinen voor een biertje. Eerst een hand omhoog, vervolgens de fles omhoog, tot slot diepe zucht de fles omhoog, draaien naar de counter en flink wijzen op de fles. De bediening lijkt op zoek te zijn naar iemand die een meeneemkoffie heeft besteld. Iemand loopt de hele zaak af met deze koffie, keert terug naar de counter en iemand anders doet hetzelfde rondje nog een keer. De kelners lopen overal, zaal, terras, counter en dan ziet iemand de signalen vanaf de patio. Het biertje wordt besteld en ik



bestel ook. Er wordt naar mijn naam gevraagd. Als ik die geef wordt er gelachen en mag ik het zelf even op het notitieblok opschrijven. Mijn bestelling komt, wordt geopend en ingeschonken en de mededeling dat het bestelde bier op is, maar dat er wel nog 3 andere merken zijn. Er wordt een keuze gemaakt en ook dit is weer snel ter plaatse. Er wordt verder met geen woord over de service gerept.

Als ik de besluit weer te gaan, loop ik naar de uitgang waar een hele stapel met losse notitieblaadjes ligt en de medewerker gaat op zoek naar mijn briefje, de ander kelner komt aangelopen om te kijken of het briefje gevonden kan worden en wijst zijn collega erop op het moment dat deze ook mijn naam/ bestelling heeft herkend, maakt het totaal op en er kan betaald worden. Ook hier wordt niets aangeslagen, maar alleen de kassa geopend.

02/02 za Meu Escritorio Voetbalscherm staat aan, het is er nog niet echt druk. Het menu hangt hier al 2 jaar buiten, en alles was eigenlijk nog precies als bij mijn vorige bezoek. Een aantal aangepaste prijzen over het originele bord geplakt. Ook aan het menu was er niets gewijzigd. Alleen het personeel was nu iets extremer van sportief casual in 2011 naar wat donkerder meer 'rock/gothic' in 2013. Drankje was er in no-time. Mijn frietjes om mee te nemen waren ook vlot klaar.

## C.2 Dagboek Kaapstad

04/02/13

Beste Inge,

We hebben op dit moment geen exacte gegevens over het aantal Nederlandse ondernemers in Zuid Afrika en specifiek in Kaapstad, om dat in kaart te brengen zullen wij volgend jaar een stagiaire in de arm nemen. We kunnen je wel een lijst van de grote Nederlandse bedrijven hier sturen. Er zijn naar schatting 19000 Nederlanders in de Kaap.

Wat betreft mijn ervaringen in restaurants vind ik mensen bijzonder vriendelijk en hartelijk in Zuid-Afrika, wel gaat alles iets langzamer hier. Toen ik hier net aankwam werd ik wel eens nerveus omdat vooral de zwarte bevolking andere non verbale communicatie heeft. Nederlanders lachen vaak naar mensen met een eerste contact, veel Afrikaanse mensen niet.

Ik zal je zo een elektronische uitnodiging sturen om langs te komen op ... als je hier bent.

Met vriendelijke groet,

B

15/02 vr Voorspoedige dagvlucht nr CPT afgehaald door S.

16/02 za Mini S was al op tijd wakker en ik dus ook met een super piano concert, luxe

Daarna heeft hij voetbal getraind, douche gepakt en vervolgens begon het verjaardagsprogramma in Camps Bay. Diverse taarten, fruit popcorn, home made burgers. Alle kids in de pool en ouders in de schaduw. ADD, ADHD en suikerintolerantie, iedereen heeft wat... Vervolgens verjaardagsfeestje van neef (14) en nicht (17). Hele familie te zwaar, veel hapjes, lekker eten.

Verhaal van oom. Lunch buiten de deur best prijzig, maar je kan ook het beste vlees kopen bij de vers vlees afdelingen vervolgens de Grill-fee van 5 Rand (0,50 Euro) betalen en dan bereiden ze het zoals jij het graag hebt, goedkoop en lekker!

17/02 zo Neefje bleef logeren, ieder maakt eigen ontbijt, wanneer het uitkomt...

Century Park excursie, mega shopping mall waar het riant druk was. Lekker binnen, airco, schaduw etc.

Foodcourt Shopping Center:

Zondag activiteit voor de (groeierende) middenklasse. Bonte kleuren, overdadige lichtreclames,

diverse keukens vertegenwoordigd. (Chineees, Sushi, wraps, grote ketens, diverse Burger balies) Kiezen van de kaart, diverse keuzemogelijkheden en naar wens afgemaakt met te kiezen saus, topping, personeel maakt het voor je af, niets zelf doen, drankje etc. Combo-offers als je geen keuze kunt maken.

“Quality may take a little longer” / Buzzer mee naar tafel. Verwachte wacht tijd ca. 5 min, maybe longer. Binnen 3 minuten kan ik het afhalen.

Tafels van 2,4,6,8 personen staan los en kunnen eenvoudig verplaatst worden. Dit wordt ook veelvuldig gedaan, zodat een familie of groep bij elkaar kan zitten, het staat dan ook schots en scheef.

Diverse schermen met verschillende programma's, sport, soap, kidsprogramma, voor iedereen wat.

Meer zichtbare armoede op straat dan in FLN

Oranjezicht qua security net iets meer bordjes, maar verder is de “verschansing in een veilig fort” vergelijkbaar met FLN

### Sharing & wondering

Bezoek tankstation

Bij het oprijden van het terrein zwaait een pompbediende al om een vrije pomp te wijzen. What can I do for you sir? Bij het betalen wordt er gevraagd om welke kaart het gaat. Je kan ook via je telefoon betalen. Alles om het gemak van de klant te dienen. De bon wordt op een klembord gebracht om de tekenen. De bijbehorende winkel voert een flink assortiment en lijkt bijna op een supermarkt i.p.v een tankstation-shop. Bij de kassa hangt een scherm waarop de vrijgekomen kassa wordt vermeld. Hier licht het lampje boven de betreffende kassa op en wordt het ook omgeroepen, zodat de rij zo vlot mogelijk kan doorstromen. De regels lijken er op om de klant te dienen.

18/02 ma Flinke wandeling naar ..., met B gesproken.

Topic list:

Personal: wie, wat, waarom, hoe lang?

Uit eten: welke ervaringen

bijzonder t.ov. NL

wat bevalt je hieraan? (Of juist niet?)

Hoe ervaar je dit? / verwachtingen  
(welke betekenis wordt er toegekend)  
wat zie je gebeuren?  
wat valt op?  
Waar gaat het fout? / botst het?  
persoonlijke oriëntatie  
(in zakendoen/ bedrijfsleven)

.....

notes n.a.v. gesprek:

tegegevallen gevallen handel oa. i.v.m. politieke instabiliteit andere Afrikaanse landen.

Niet ineens een groei van Nederlandse activiteit gemerkt. Trend partnerships veel binnen Europa Nederland van oudsher belangrijk. Veel betrekkingen, grootste importeur van de Western Cape en Nederland is 1 na grootste investment stock investeerder, al voor een lange periode (In Brazilië staan we ca. op plek 7 i.i.g. top 10)

Veel uitwisselingen en Nederlandse studenten(ca. 2000/ 3000) en toeristenbelangrijke groeimarkt.

Sectoren: Agri / water (chemie) / life science / ICT en creatieve sector.

Bio is succesvol> bio-tech, planten kassen en tuinbouw etc maar ook op moleculair niveau, havenlogistiek (Durban & Port of RTM) multinationals zoals Phillips, Heineken en Unilever.

Consistente grote handelspartner.

Economische groei handel = 3%

Demografie: meest gunstige, veel jongen mensen, gemiddeld 15 jaar, is een bubbel van een productieve groep die bijna zover is.

Service: een stuk vriendelijker en toleranter dan NL. I.v.m. grote verscheidenheid, intercultureel en intergeloof. Elf talen, verschillende stromingen geloof en ook nog veel animistische en natuurgoden. Weinig "Nightlife" zoals we het in NL kennen, maar een stuk meer dan in andere steden. Zo is Pretoria bv echt dood na 9 uur 's avonds. Qua snelheid? Oh nou ja wat langzamer als in NL, net als met alle andere dingen

Cape Town Tourism > passende opleiding & chefscholen  
afgelopen 20 jaar enorme groei, tot 1994 handelsembargo  
restaurants heel divers, specialiteiten en verscheidenheid

Veel MKB > wat gebeurt er? En de informele economie die parallel loopt is enorm.  
Iedereen maakt wel wat, verkoopt wel wat.

Veel grote bedrijven > hier veel regelgeving en structuur waar aan voldaan moet worden.

Andere bedrijven kiezen ervoor om klein te blijven, zodat ze dit kunnen omzeilen.

In CPT veel kleine tentjes in vergelijking met Jo'burg.

Zakendoen in vergelijking met Nederland is het een persoonlijke aangelegenheid. Het draait om de persoonlijke relaties. Het is dan ook erg belangrijk om met een gewaardeerde lokale partner samen te werken i.v.m. kennen & kennis publieke sector.

Wel conservatiever dan Brazilië. Hier protestants, daar katholiek.

Maar in 1998 hadden Brazilië en Zuid-Afrika vergelijkbare cijfers m.b.t. HIV/AIDS. Brazilië is hierin open en eerlijk naar de bevolking geweest. "We gaan dit te lijf met regels en structuur en we stellen ons bepaalde doelen. Hier werken we samen aan en zonder medewerking van het volk zal het niets worden"

In Zuid-Afrika hing er een taboesfeer. Een groep bepaalt positie en situatie. En hier heeft de overheid steken laten vallen en daar zitten we nu nog mee. Dat was een grote miskleun, waar mensen nu nog steeds wat lacherig over doen.

Tijdens het WK minder overtredingen en lagere crime rate. Er was niet veel meer politie op straat hoor. Overal tv's en er was natuurlijk de druk van buitenaf om een goede indruk achter te laten.

Buiten: Mix van nieuwe en oude auto's, opvallend veel wit & zilver om warmte buiten te houden.

Veel security services in het straatbeeld.

Sorry, dat hebben we niet in CPT vs Nee, natuurlijk niet in FLN

MINT restaurant

In het toeristische centrum, het toilet is via de Lobby van een luxe hotel.

Business "loners"

2 grote parasols, tafels op het terras, deuren open, boven wat donker.

Geen ontvangst, 2 dames achter de balie zien, knikken en komen direct met de kaart.

Op tafel staan al peper en zout, lokale mosterd en brood-bordje.

Na drankje besteld te hebben, wordt dit direct door een 2e persoon gebracht. Of ik het met of liever zonder ijs wil hebben? 3e persoon komt met volle handen de trap af, onderbreekt en vraagt wie en wat? Om de gerechten op het terras direct bij de juiste persoon uit te kunnen serveren.

Er zijn i.i.g. 4 mensen zichtbaar in de bediening aan het werk.

Buurmans bestelt zonder olijven voor en hoofd, ik alleen een starter (geen probleem)

Brood & boter wordt gebracht

Rietjes al in het glas, geen extra verpakking (hygiëne-bewijs)

Flesjes worden aan tafel geopend en gaan direct weer mee naar binnen genomen.

Uniform tot op de schoenen

3 zakenmannen gaan gezellig in gesprek met bediening. Netjes en uitvoerig worden alle vragen beantwoord. Tussendoor wordt er een bestelling geplaatst, deze wordt nog eens gecheckt voordat de bediening van tafel weg loopt of het zo nog steeds actueel en compleet is.

Lounge-muziekje op de achtergrond.

Eten wordt geserveerd, gecheckt of tafelsetting compleet is, servet aangevuld en gewezen op de condiments "you can season according to your taste." Smaak van het gerecht op zich is lekker maar neutraal en veilig (for everyones liking). Kan idd wel wat seasoning gebruiken.

Bier van de tap komt met 2 vingers verschil als je de glazen naast elkaar zet.

"Did you enjoy? Tafel wordt gescand en gecheckt en direct dat uitgehaald wat niet meer nodig is.

Aan de tafel naast mij worden grapjes gemaakt, waarbij de bediening betrokken wordt.

Chinese meneer krijgt zijn bestelling, schuift resoluut de garnering van zijn struisvogelbiefstuk en valt aan. Er mist iets. Hij probeert contact te maken, dit gaat op een vrij ongelukkige manier zonder oogcontact te zoeken, die hier niet echt past en hij wordt tot 3 keer toe niet opgemerkt. Dan is hij zover dat hij half opstaat, hand opsteekt (het is bijna zwaaien) en roept. In China is het normaal om direct te roepen (Fueyèn- bediening!) Terwijl ik maar 2 seconden richting de bar hoef te kijken en er staat al iemand naast me of ik verder nog wensen heb.

Voor het toilet wordt de weg gewezen en uitgelegd, even verderop wordt ik verder begeleid.

Tussendoor gangetje, hotel lobby en dan toilet. Housekeeping meldt zich voordat ze binnenkomt.

Door Loop-street:

Plantjes en stoeltjes worden buitengezet. Niet alleen functioneel maar ook gezellig gemaakt. Link binnen en buiten loopt in elkaar over. Wel alles overkapt dus in de schaduw

"I'm happy when you are happy"

19/02 di Wow, S snelle vragen lijkt wel kruisverhoor, en verandering van onderwerp, maar er wordt niet eens op antwoord gewacht. Ook eerder info is niet verwerkt en zelfde vragen worden weer gesteld, of "klok horen luiden", maar heel erg eigen invulling gegeven. zo snel kan ik niet schakelen

FLN & CPT beide veel personeel in winkels

FLN: er komen bij binnenkomst direct 3 of 4 medewerkers op je af om te helpen, te vragen of ze kunnen assisteren etc. Het maakt ook niet uit wat je past, alles staat fantastisch, zeggen ze...

CPT: klein signaal ter begroeting, maar helpen niet uit zichzelf. Druk aan het babbelen met elkaar maar bij vragen lopen ze direct mee.

Schoolsport neemt grote plaats in. Zomersporten en wintersporten wisselen elkaar af Cricket, Rugby, voetbal, zwemmen, volleyball, hockey etc.

#### Airport drink R & M

Onderweg naar het vliegveld at ik een koekje in de nieuwe busservice. Hier werd ik direct op gewezen. "Sorry to disturb you... rules are placed here... look, no eating... but you can finish this one, so you know for the next time."

Muziek van je telefoon op luidspreker, zo kan iedereen meegenieten

FLN: 2 personen samen wandelend op straat elk met eigen oordopje in aan de "buitenkant"

#### Beans@ Airport:

Bediening heeft service in "wijken" verdeeld. Het is er vrij druk met wisselende tafeltjes. We pakken er zelf een extra kaart bij. De bediening merkt dat er een nieuwe tafel is, komt langs om te begroeten en vraagt of we al zover zijn om te bestellen. Dit is niet het geval, ze knikt en vraagt "you let me know whe you are ready?" Als we zover zijn kijken we op en het leek alsof ze ogen in haar achterhoofd had, draaide zich om en komt naar ons toe. Er wordt gecheckt of ze de bestelling goed heeft genoteerd. De riante drankjes komen met een ingepakt rietje. Ze wist nog wat van wie was en ging vervolgens weer door naar andere tafels. Door de drukte kwam ze regelmatig langs, zag dat alles nog in orde was en ging verder met de andere tafels.

Na een seintje werd de rekening aan tafel gebracht.

Mobiele PIN-apparaat, met name voor de veiligheid, zodat de klant zijn kaart niet uit het oog hoeft te verliezen.

Diverse mogelijkheden om "stijl" te kiezen.

"Every journey to succes starts with the right partnership" > reclame van een Nederlandse bank op de luchthaven (aangepast aan lokaal gebruik)

Er worden veel grapjes gemaakt (o.a. verkoper vervoerskaart; bewaker complex etc)

Even wennen: Als je om een kaartje naar de luchthaven vraagt en weet dat de bus elk half uur gaat en er wordt met een grijns gezegd, "Oh, no more buses today."

Betekenis geven Doe je, dit is een actief proces > Van Dinten

Achtergrond work/life nog vrij zwak

Diner Savoy Cabbage: Nico, Saths, Berrit, Jeanine, Niall (Internationaal gezelschap)

Serveerster Mechanical Engineer uit Uganda. CPT goede regio voor baan, beter als thuis.

Netjes, sociaal, professioneel, attent

Service top, niet alleen volgens de regels, maar ook gemeend en met personal touch

Eten: dagelijks nieuw menu, papiertje voor en hoofd. Sommige al gestreept (situatie).

Hoofdgerechten ca 15 – 21 Euro / Dessert 5,50 – 8 Euro voor Topkwaliteit en presentatie

Eigen wijn mag je meenemen, vragen of 6e persoon nog komt, voorgerecht na hoofdgerecht bij bestellen, geen probleem

Brood en boter op tafel, canapé van kippenpaté als amuse

Voedsel delen en proeven van elkaars wijn, niet altijd hoor, alleen als situatie en mix van personen zich hiervoor leent.

S: "We have very good rules, we fail on implementation to enforce them." Zijn deze regels dan ook wel passend voor de situatie?

Voorrang als er aan op een kruispunt bij alle 4 de kanten stop staat... de eerste die aankomt, mag als eerste doorrijden. Werkt super. Niets rechts voor links, rechtdoor gaat voor of wat dan ook.

Diverse leeftijden van vrij jong hulpje tot dame op leeftijd. 5 Rand (0,50) van elke tafelrekening komt ten goede aan een project en je mag ook meer doneren.

20/02 wo Gusto: Safe time, pre-order / Working on plants

Beetje chaotisch bij binnenkomst. Manager/owner? In de weer met de plantjes. Verschillende borden "Pls order & pay inside" "Catering to your wishes met een groot menu wat buiten hangt. Binnen nog meer keuze op een ander bord. Degene achter de kassa voegt hier aan toe dat het brood op is, maar dat ze het ook op een croissant of wrap kunnen maken of als ik een andere samenstelling wil is het ook geen probleem.

Binnen op de balie en in een kast staan diverse "dag-specials" en cakes er verleidelijk bij.

Het zitgedeelte is buiten onder een overkapping. Het meubiliar bestaat uit twee lange banken, een achttal tafels, twee of drie van elke soort en verschillende stoelen van kuipachtige tuinstoel tot



pluche fauteuil. Op tafel staan suiker, schaalje zeezout & peper.

Veger en bezem midden in de zaak, het ziet er duidelijk naar uit dat hier iemand onderbroken werd en over enkele stoelen hangen fleece-dekentjes. Het terras biedt met 4 zonneschermen verkoeling en 2 heaters zorgen voor warmte.

Er komt personeel terug van een pauze. Er zijn net gasten gaan zitten die hen wenken. Hier komt iemand op af en neemt de bestelling aan.

Naast mij is een mevrouw gaan zitten. Er komt iemand bij haar informeren. Zij geeft aan dat ze nog op vrienden wacht, hij knikt en legt alvast e.e.a. over het menu uit en vult aan dat er ook aanpassingen naar wens gedaan kunnen worden. Op weg naar binnen bestudeerd hij de lucht, vraagt of het warm genoeg is. Dit beaamt iedereen en hij neemt de dekentjes weer mee naar binnen.

21/02 do Taxi-rank Gardens center

Mevrouw met grote pan in de kofferbak verkopt hier lunches aan de taxi-chauffeurs en portiers in styropor warm-houdverpakkingen

22/02 vr afspraak met M, xx bredastraat, tijd t.b.a. >verplaatst naar Manna

Zondag family-lunch vanbelang

Supermarkten duur

Restaurants goed betaalbaar, zelfs sterrengelegenheden

Mix met deco/design/art

wel witte en zwarte gelegenheden > thuis in NL veel minder het geval

Alles kan; personeel heeft over het algemeen veel productkennis en vertellen er graag over.

Ook dieet, veitsin, lijngevangen tonijn, koffiebarretjes, lunch > veel buiten de deur

foodcourt / malltrend / Bugers, ook "gourmet"burgers

eco, sustainable, local (beer, koffie, reduce transport)

(Im Ende wird alles gut)

Restaurant + thuisvoelen > situatie en mensen

M open, veel gereisd, buitenland gewoond, hangt van situatie, context en omgeving af

Veel cool, hip "Europees" afgewisseld met Local

"Ik ga even ergens anders heen, het wordt druk en dan wil ik niet de hele tafel bezet houden, en met deze herrie kan ik toch niet werken."

Vergelijking met NL/ wat valt op?

Ervaar het als fijn, teken van kwaliteit, welkom, gewaardeerd

>>>>>>

Mac Donalds > Share box

FNB (First National Bank) > What can we do for you?

Thank you for making... home

Do something good for someone else > high five / guerilla gardening / teach homeless kids how to surf / leave change for next person / schommels ophangen / coca cola > community feeling > Do a little good

Veel hygiëne en verzekering / leningen / price plans / enorm veel keuze bij supermarkt, voor ieder wat wils.

We forget who we are, how far we have come, we the children of SA.

Remember who we are, help each other to help the country FNB

Can do, express yourself

Doorgaand uitgenodigd mee te gaan. Je zit niet alleen thuis. Vrijwel onbekenden, hoe meer zielen hoe meer vreugd.

Ongemakkelijk: kleurscheiding, Wat thuis in NL makkelijk mixt, is hier toch niet zo. "Ja, ze vinden toch andere dingen lekker, of zo."

Sports! = Big

Who wants to be succesfull, our talks of the day will help you.

23/02 za T back in CPT

Kloofstreet beneden bij Checkers

"You can sit anywhere you like! Outside in the shade, some sun at the bar and inside it's nice and cool."... "Please mind the step".

Overall zitten groepjes mensen

Thema van een sportsbar, er staat ook een wedstrijd aan. Maar het volume overheerst niet om binnen naar Golden Oldies te luisteren en de bijbehorende clip hierbij te bekijken.

Op het menu staan geen drankjes. De verse sappen van de dag zijn orange en guave.

Servetjes, olie, p/z staan op een schoteltje in een rij op de bar om daar waar nodig te gebruiken.

De kaart is divers maar als specialiteit wordt de burger genoemd. Verschillende burger-suggesties

in rund, kip, lam, vegetarische shoarma worden gedaan en additioneel de keuze optie "of stel je eigen burger samen"

24/02 zo Zelfs al ruim voor 8.00 AM mensen bij Carlucci's Oranjezicht en andere tentjes op het terras. Ik zie koffies, samen ontbijten, croissant en krantje (alleen) en een situatie die op een zakelijke afspraak lijkt.

Het restaurant van de Cape Town Hotel School bevindt zich direct naast het Radisson Blu hotel en de Rotary club treft elkaar hier elke vrijdag om 7. Of dit voor ontbijt of diner is, kan ik hier niet uit opmaken.

Overall in Kaapstad staat het eten in het teken van "eerlijk" / Eco, gezond, free-range en alle ander keurmerken. Eerlijke kwaliteit is paramount.

25/02 ma Muizenberg, met de groep mee-eten is vanzelfsprekend, er werd niet eens naar gevraagd. Ook bij de 2e ronde ging men er van uit dat ik mee-at. (Eten doe je niet alleen) Wat een tegenstelling met het huishouden van S.

Zwarte mensen met geld blijven liever in hun eigen township wonen dan naar witte wijken te verhuizen. Deze vinden ze te steriel

26/02 di Wakame Sushi aan het water. Ik ben te vroeg en heb geen reservering. Volgens de portier beneden bij de deur levert het geen probleem op. Ook op de eerste etage bij het ontvangst is het (nog) geen probleem. De keuken opent om 18.00 hrs, maar ik kan alvast op het dakterras een drankje bestellen en van het uitzicht genieten. Ik ga naar boven en zoek een plekje uit. Het menu werd uitgelegd en aangestipt welke dingen er voor 18.00 uur al verkrijgbaar waren. Uitzicht op de straat met bushalte direct tegenover het pand, daarachter een grasveld, zandstrook en de zee. Het water zag donker van het zeewier en er voeren flink wat containerschepen rond. Aan de horizon is Robben-Island zichtbaar. Het publiek was gemixt. De lounge-muziek kon niet tegen de verkeers-ruis van de straat op. Een meisje van de bediening komt naar mijn tafeltje toe, stelt zich voor alsof ze op de automatische piloot staat en vraagt of ik "ready to order" ben. Ik geef aan dat ik hier alleen een wijntje wil drinken om later beneden te eten.

Er komt een Ik zou graag een glas witte wijn bestellen goed fris met een tintje zoet. Oei, dit blijkt een moeilijke vraag. Ze heeft nog wel een andere van 50 Rand p/glas die niet op de kaart staat... (leuke verkoop truc, de andere wijnen per glas liggen rond de 32-35 Rand). Ik kies een Sarah's Creek wooded. Ze neemt het menu mee voor een andere tafel, met de belofte deze zo weer terug te brengen en laat de wijnkaart liggen.

Er komt even later een andere kelner die zegt dat de Dieu Donn e unwooded er niet meer is. Ik zeg dat ik dacht een Sarah's Creek wooded te hebben besteld. "Oh, zij dacht Dieu Donn e." Nou doe dan maar een Sara's Creek. Even later komt hij weer terug. "Eh er is helemaal geen Chardonnay per glas meer..." Ok, geen probleem, wat is er wel? "Nou er is geen,... geen en geen." Goed, wat heb je wel? Ik krijg een supervol glas witte wijn met een glas ijs ernaast. Het glas zit zo vol dat er geen ijsklontje bijpast. Bij het ijs wordt geen ijsstang geserveerd en ook heb ik geen servet, waardoor het al snel een zootje wordt.

In de bar mag gerookt worden en de asbakjes worden netjes vervangen, maar staan niet overal. Het menu komt niet meer terug. De verwachting en de service kwamen hier niet helemaal overeen. Ik vraag of ik mijn wijn mee naar beneden mag nemen aangezien het nu na zessen is en ik wel trek krijg. Hier heeft een pinnige tante het ontvangst overgenomen en laat fijntjes weten "we only do reservations" De kelner die mij naar beneden begeleidt geeft haar een indringende blik en zei dat ik er al vroeg was. Zij gaat overstag en snauwt "I'll check" vervolgens geeft ze een teken dat ik haar moet volgen, wijst een half ingedekt tafeltje aan en laat weten dat ze de tafel om 8 uur weer nodig heeft. De bediening draagt de zorg voor een aantal tafels en besteedt geen aandacht aan de overige tafels waar ze strak kijkend langslopen met een blik van 'dit is niet mijn afdeling'. Er vindt op een tweetal plaatsen een samenscholing van personeel plaats, bij de bar en de kassa. Vanuit de keuken klinkt de bel vaak en lang. De bediening houdt zich hier aan de regels en draagt alleen zorg voor de eigen tafels en het verhogen van de omzet hiervan. Zo bestel ik een basis-portie met een bijgerecht. Waarbij de bediening me raar aankijkt en vraagt of ik de specials niet gezien heb (grotere portie dan ik op kan). Vervolgens komt ze nog een keer terug, nadat ze nog niets in de kassa heeft ingegeven of ik toch niet een special wil bestellen. Daarna loopt ze pas naar de kassa om wat in te voeren. Het warme bijgerecht komt eerst, ik wacht even maar begin toch maar met mijn vingers. De tafel is namelijk nog niet helemaal compleet ingedekt. De bediening en haar collega's hebben het druk met kletsen. De helft is al op als vervolgens de sushi op tafel komt (communicatie in de keuken lijkt zich tot eigen afdeling te beperken) Het wordt op tafel gezet en ze is alweer weg. Ik gebruik het onderbord van het bijgerecht maar om de saus te mixen en te dippen, aangezien er nog steeds geen schaalpje voor is gebracht. Na het hoofdgerecht vraag ik om de rekening. De serveerster zegt dat ze de kaart voor het nagerecht nog even zal brengen. Ik geef aan dat ik het bij mijn wijn houd (ik heb het eerste glas nog steeds niet leeg kunnen krijgen) en graag de rekening wil hebben.

27/02 Carlucci's City Center St. Johns

4 heren zitten er buiten aan de bar en diverse kleurige krijtborden op de stoep trekken de aandacht. Binnen zitten er 2 heren aan de grote leestafel en 2 dames aan een hoge tafel in de

hoek. Er is een enthousiaste begroeting alsof ik er elke dag kom en neem plaats aan de leestafel. De kaart die net iets verderop ligt wordt me toegeschoven. Het zijn er twee en de kelner grapt "Oh, voor als je veel trek hebt, of komt er misschien nog iemand?" Ik bedank en geef aan dat 1 kaart voldoende is. Een collega komt even later langs en ik bestel een Red Cap. Bij het serveren van de Cappuccino van Rooibosthee bestel ik een muffin. "Oh sorry, there are no muffins just yet, but maybe you like a croissant?" Ik bedank. "Wait, come here" en hij wenkt, "here we have great little starters!" Ik kies een pecan-caramel cakeje.

Alles in het koelvak wordt zelf gemaakt en verpakt tussen de bestellingen door. Via de andere ingang komen mensen uit het kantoorpand hun drankje (to go) halen. De eigenaar en de twee kelners doen alles van het begin tot eind, geven het aan elkaar door en nemen van elkaar over en wisselen. Ze hebben het duidelijk naar hun zin, energie spat eraf en het lijkt net op een ballet.

28/02 Beklimming Lion's Head. Op de berg en aan de voet is niets te krijgen. Ook naar het strand dien je alles zelf mee te nemen. Alcohol is niet toegestaan.

Wat ik ben tegengekomen was veelal origineel en creatief met een eigen twist. Een klein bloemetje hier en daar. Alle kansen worden benut zo is er in een steeg tussen de garages een aantal gietijzeren tafeltjes geplaatst met kleurige lampen en wat metalen blikken met bloemetjes aan een lantaarnpaal en een oude auto op de stoep die precies genoeg plek vrijlaat om naar binnen te kunnen gaan. Dit is een klein koffiebarretje waar 's avonds Hamburgers gebakken worden.

Ook op andere plekjes zijn er originele manieren van serveren.

Koffie & thee op een dienblad aan een haak, het lijkt etagère-achtig. Hele kleine frituurmandjes met krantenpapier erin waar een "kleintje friet" in wordt geserveerd. Waarbij zelfs de kleinste gerechten al een "wow"-ervaring teweeg brengen.

01/03 Verhuizing van Oranjezicht naar Obs

W @ Melissa's Blouberg Branch onderdeel van grotere keten.

Hoewel er per gelegenheid van de keten sterke overeenkomsten zijn, wordt het assortiment lokaal aangepast en dit verschilt al per stadsdeel. De Blouberg branch lijkt een groot aantal regulars te hebben. Mensen die binnenkomen lopen gericht door naar hun "vaste plekje" en de bediening vraagt naar de thuissituatie. Het geeft echt een "keuken-tafel sfeer" des te meer aangezien er een semi-open keuken is waar je kan zien wat er gemaakt wordt en er ook veel keukenartikelen en servies te koop wordt aangeboden.

## M @ Kwalapa deli Montobello– Art Village

In deze Art-Village hebben verschillende kunstenaars zich verzameld met een werkplaats in een omgebouwde zeecontainer. Hun werk wordt er verkocht, maar er worden ook workshops aangeboden. Op het terrein is ook een sterrenrestaurant te vinden. Kwalapa is een combinatie van een biologische winkel met restaurant. Aangezien ik wat te vroeg ben, biedt het stripboek op tafel uitkomst. Ik krijg alvast een glaasje bronwater aangeboden en de kaart wordt gepresenteerd. Er zijn uitsluitend ecologische, biologische en organische producten verkrijgbaar in de winkel en dit wordt ook weerspiegeld op het menu. De keuze is beperkt, maar per gerecht worden er flinke smaken gecombineerd. Onderaan de kaart weer de vermelding dat de gerechten naar wens gecombineerd of aangepast kunnen worden. Van het huis krijgen we naast het glaasje bronwater eerst een klein glaasje pompoensoep om vervolgens pas onze keuze door te geven.

02/03 wknd

03/03 Shelley's gourmet café.

Een wit met roze exterieur waar glimmende pailletten in de bomen het zonlicht weerkaatsen en het licht laat dansen in de wind. Op de achtergrond klinkt jazz-achtige piano-muziek. Er hangen nog kerstballen aan rode en paarse linten terwijl er ook druk aan de Paasversiering wordt gewerkt. De openingstijden zijn van 8 tot 4-ish, zoals het krijtbord aangeeft en is hiermee dus flexibel en afhankelijk van de bezoekers.

Beneden op het gras is flink wat wind en hier zijn de tafeltjes niet ingedekt. Alles staat al wel klaar op een servicetafel om zo gebruikt te kunnen worden waar nodig. Er zijn binnen verschillende ruimtes qua grootte en inrichting waar de functie aan het bezoek en aantal aangepast kan worden.

04/03 K @ Beachbar Fishhoek

Begint direct met rondleiding en verhaal, hoeft niet onderbroken te worden, stelt veel vragen over project, Restaurant aan het strand bediening blijft op de achtergrond, ze ziet dat we druk in gesprek zijn. Ze houdt e.e.a. zeker in de gaten dat we niets tekort komen want precies op het juiste moment staat ze bij ons aan tafel. Hier zijn de townships wat verder weg van het centrum en is het plaatsje Alcoholvrij met 1 kroeg in de hoofdstraat. Lekker rustig! Er zijn nooit problemen waarbij alcohol in het spel is.