

# Groeten uit de Dapperbuurt

Een onderzoek naar begroetingen in een multiculturele  
belwinkel



Anna Lith  
3477665

Masterscriptie Interculturele Communicatie  
Departement Nederlands  
Faculteit der Geesteswetenschappen  
Universiteit Utrecht

Eerste begeleider: Dr. Jan ten Thije (Universiteit Utrecht)  
Tweede begeleider: Prof. Dr. Leonie Cornips (Meertens Instituut)

Juni 2012

### ***De Dapperstraat***

*Natuur is voor tevredenen of legen.  
En dan: wat is natuur nog in dit land?  
Een stukje bos, ter grootte van een krant,  
Een heuvel met wat villaatjes ertegen.*

*Geef mij de grauwe, stedelijke wegen,  
De 'in kaden vastgeklonken waterkant,  
De wolken, nooit zo schoon dan als ze, omrand  
Door zolderramen, langs de lucht bewegen.*

*Alles is veel voor wie niet veel verwacht.  
Het leven houdt zijn wonderen verborgen  
Tot het ze, opeens, toont in hun hogen staat.*

*Dit heb ik bij mijzelfen overdacht,  
Verregend, op een miezerigen morgen,  
Domweg gelukkig in de Dapperstraat.*

*J.C. Bloem*

### ***De Dappermarkt***

*Cultuur is voor tevredenen en legen  
En dan, wat is cultuur nog in dit land?  
Men is cynisch, respectloos, intolerant  
En grote ego's werken elkaar tegen*

*Geef mij de dappere koopman en klant  
Zij kruisen dagelijks elkaars wegen  
Zwijgzaam of lachend, met branie, verlegen  
Het zijn geen vrienden, toch is er een band*

*Haren gekroesd, in doek of geblondeerd  
Men blijft beleefd, ook dicht op elkaars huid  
Soms ontstaat door drukte een verkeersinfarct*

*De wereld in één straat, alom gewaardeerd  
Vanmorgen bedacht ik: ik voel mij vrijuit  
Hoopvol gelukkig op de Dappermarkt*

*R. Janze*

## Inhoudsopgave

	Voorwoord	
1.	Inleiding .....	4
1.1	Introductie .....	4
1.2	De Dapperbuurt en belwinkelen de Orshop .....	7
2.	Onderzoeksvragen .....	11
2.1	Het etnografische onderzoek .....	11
2.2	De kwantitatieve analyses .....	12
2.3	De kwalitatieve analyse .....	12
3.	Theoretisch kader .....	13
3.1	Groeten in West-Europa .....	15
3.2	Beleefdheid .....	18
3.2.1	De Beleefdheidstheorie van Brown en Levinson .....	18
3.2.2	Het Samenwerkingsbeginsel van Grice .....	21
3.2.2.1	De uitbreiding van de maxims van Grice door Clyne .....	23
3.2.3	De groetheorie van Laver .....	25
3.3	Beleefdheid, groeten en interculturaliteit .....	27
3.4	Kritiek op beleefdheidstheorieën .....	28
3.5	De Functionele Pragmatiek .....	34
3.6	Relevantie onderzoeksvragen .....	38
4.	Methode .....	39
4.1	Corpus en methode etnografisch onderzoek belwinkelen .....	39
4.1.1	Selectie van onderzoekslocatie .....	39
4.1.2	Dataverzameling en methode etnografisch onderzoek .....	41
4.2	Hypothesen en methode kwantitatieve analyses .....	44
4.2.1	Formulering hypothesen .....	44
4.2.2	Vaststelling onafhankelijke en afhankelijke variabelen .....	46
4.2.3	Verantwoording reductie van alle doelen naar A, B, en C ...	47
4.2.4	Typologie van de begroetingen .....	49

4.3	Methode kwalitatieve verdieping .....	50
4.3.1	Functionalisering van de meest voorkomende doelen en formulering van de begroetingen .....	50
4.3.2	Typologie van de groetsequenties in relatie tot het handelingsverloop .....	50
4.3.3	Interpretatie in het licht van beleefdheid .....	51
5.	Resultaten etnografisch onderzoek .....	52
5.1	De etnografische analyse van de onderzoekslocatie .....	52
5.1.1	Ruimtebeschrijving Orshop .....	58
5.1.2	Plattegrond van de Orshop .....	69
6.	Kwantitatieve analyses .....	70
6.1	Toetsing hypothesen .....	70
6.2	Conclusies .....	83
7.	Kwalitatieve verdieping .....	88
7.1	Handelingsdoelen in de belwinkel en bijbehorende patronen .....	88
7.1.1	Het patroon ‘bellen’ .....	89
7.1.2	Het patroon ‘kopen’ .....	91
7.1.3	Afgeleide patronen en subpatronen .....	95
7.2	Diversiteit aan groetuitingen .....	100
7.3	Typologie van groetsequenties in relatie tot het handelingsverloop .....	102
7.4	Interpretatie groetgedrag in het licht van beleefdheid .....	105
8.	Conclusie .....	108
9.	Discussie .....	111

Bibliografie

Bijlagen

## Voorwoord

Erg grauw was het niet in de Dapperstraat in de zomer van 2011 toen ik er de data voor mijn stage bij het Meertens Instituut en scriptie voor de Universiteit Utrecht verzamelde. En verregend op een miezerige morgen ben ik er evenmin (*De Dapperstraat*, J.C. Bloem). Domweg gelukkig voelde ik mij echter wel toen ik toestemming kreeg onderzoek te doen in belwinkel de ORshop aan de Dapperstraat. Domweg gelukkig voelde ik mij eveneens op de momenten dat ik de winkel binnenstapte en daar hartelijk werd ontvangen en tevens toen ik merkte dat ik mij er in de loop van het onderzoek steeds meer thuis begon te voelen. Veel dank gaat dan ook bij deze uit naar shopmanager Ilhan Zengin voor het verlenen van toestemming voor het onder zijn toezicht uitvoeren van mijn onderzoek in de ORshop. Veel dank gaat bovendien uit naar de medewerkers van de winkel Yusuf, Duran en Muzaffer, die zich niet leken te storen aan mijn aanwezigheid, mij zelfs welkom lieten voelen door eten en drinken aan te bieden en gezellig met mij te kletsen, maar die ook mijn vele vragen met geduld hebben beantwoord. Zonder jullie vieren had ik dit onderzoek misschien wel niet, maar in ieder geval niet op deze aangename wijze, kunnen uitvoeren. Ik hoop dan ook dat jullie het onderzoek interessant zullen vinden om te lezen.

Ook wil ik hier graag stilstaan bij de klanten van de ORshop. Velen van jullie zagen dat ik jullie aan het observeren was en daar notities van maakte. Maar geen van jullie heeft mij op enig moment een strobreed in de weg gelegd. Ik heb wel eens een schuine blik gekregen, maar het waren voornamelijk glimlachen en hoofdknikjes die mij werden toegeworpen. Veel dank daarvoor. Ook zonder jullie had dit onderzoek niet op deze wijze kunnen plaatsvinden.

Voorts wil ik graag voor de begeleiding tijdens mijn stage Prof. Dr. Leonie Cornips bedanken, onderzoeker aan het Meertens Instituut in Amsterdam en bijzonder hoogleraar Taalcultuur Limburg aan de Universiteit van Maastricht. Dankzij haar heb ik de bij mij aan het begin van de stage toch wel aanwezige spanning gelaten voor wat die was en ben ik in een vroeg stadium de belwinkel ingegaan om data te verzamelen. Dit om te voorkomen dat ik, hoe veilig, mij voor lange tijd zou vastbijten in allerhande literatuur. Zij heeft mij gewezen op de rijkheid van de data en op het feit dat ik me tijdens mijn observatiedagen door verwondering moest laten leiden – een tip die geleid heeft tot het focuspunt van het onderzoek: het groeten in de belwinkel.

Hoe positief ik het etnografische onderzoek tijdens mijn stage heb ervaren, zoveel strubbelingen hebben zich voorgedaan tijdens de daarop volgende periode, de periode waarin ik mijn scriptie heb geschreven en dus de data heb geanalyseerd. Een lastige taak was er dan ook weggelegd voor mijn begeleider aan de Universiteit Utrecht: Dr. Jan ten Thije. Tot mijn grote opluchting is de heer Ten Thije geen moment ongeduldig geweest – althans niet in mijn bijzijn – en heeft hij mij tot het bittere eind gesteund. Dankzij hem bestaat deze scriptie nu uit drie delen: een ingeving die de opbouw van de scriptie – en mijn op een gegeven moment daaraan evenredige gemoedstoestand – veel goeds heeft gedaan. Dus veel dank, Jan.

Ook wil ik mijn schoonzus Masha Spits bedanken voor haar hulp bij het werken met SPSS – een programma waarmee ik eerder nooit werkte. Ondanks haar hoogzwangere staat heeft ze mij met veel enthousiasme geholpen vergelijkingen te trekken waardoor ik kwantitatief inzicht kon verkrijgen in de data.

Tot slot wil ik mijn drie vrienden Willem Haffmans, Saira Timmerman en Andrew Tattersfield hartelijk danken voor de inzet van bij hen aan-, maar bij mij afwezige computervaardigheden. In chronologische volgorde bedank ik eerst Willem. Hij heeft mijn aanvankelijk gebrekkige kennis van Excel aangevuld, waardoor alle in deze scriptie aanwezige tabellen er nu overzichtelijk en mooi uitzien. En voorts bedank ik voor hun hulp bij het werken met Office Visio, Saira en Andrew. Zonder hen hadden de taalhandelingspatronen in het derde deel van de scriptie er niet zo professioneel uitgezien.

Tot zover mijn dankbetuigingen. Dan nog dit. Deze scriptie gaat over het taalgebruik tijdens interetnisch contact in een multiculturele belwinkel. Zoveel culturen bij elkaar, kan dat wel goed gaan in een land waar men “cynisch, respectloos, intolerant” is? (*De Dappermarkt*, R. Janze). En klopt het dat bezoekers van de winkel aan de Dappermarkt “haren gekroesd, in doek of geblondeerd” *beleefd* blijven, zo “dicht op elkaars huid”? Voorliggend onderzoek zal een tipje van de sluier oplichten in een poging opheldering te krijgen in dit lastige vraagstuk.

Anna Lith

Amsterdam, 15 juni 2012

# 1. Inleiding

## 1.1 **Introductie**

Deze moderne tijd van mondialisering en superdiverse samenlevingen, waarin mensen van allerlei gading van over de hele wereld sneller, vaker en intensiever met elkaar in contact staan en migratiestromen omvattender en diverser worden, brengt een nieuwe kijk op, en omgang met, taal en communicatie met zich mee.

Communicatie tussen mensen uit verschillende culturen verloopt anders dan communicatie tussen personen met dezelfde culturele achtergrond, aangezien deze beïnvloed wordt door elementen die samenhangen met verschil in culturele gewoonten. Dergelijke interacties worden als intercultureel aangemerkt omdat “de communicatiepartners verschillende interpretatieschema’s gebruiken voor het zenden en ontvangen van verbale en non-verbale boodschappen, oftewel voor het waarnemen en interpreteren van gebeurtenissen in de omgeving.” (Shadid 2007: 23). Het concept ‘cultuur’ definiëren is echter een lastige zaak, zo blijkt uit de door de Amerikaanse antropologen Alfred Kroeber en Clyde Kluckhohn samengestelde lijst van 164 verschillende definities.<sup>1</sup> Het staat echter vast dat culturen uiteenlopende ideeën hebben over cultuurelementen zoals verwantschap, vriendschap en sociale verhoudingen en de hiermee samenhangende communicatiestijlen. In de wereld zijn er talrijke verschillen aan te wijzen in “opvattingen over en praktijken van bijvoorbeeld huwelijksaanzoeken, verkeringen en relaties tussen mannen en vrouwen, tussen vrienden en tussen ouders en kinderen.” (Shadid 2007: 23). Daarnaast kunnen samenlevingen verschillen in zaken als “groetgebaren, behandeling van gasten en uitingen van genegenheid, vriendschap, vreugde en verdriet.” (Shadid 2007: 23) - een voor deze scriptie interessant citaat.

Veel mensen komen dagelijks op de één of andere manier in contact met mensen die een andere culturele achtergrond hebben. Hierbij kan het gaan om lijfelijk contact, bijvoorbeeld op de markt of op vakantie, maar veelal ook om virtueel contact, zoals via internet thuis of in een internetcafé, of via de telefoon thuis of in een belwinkel. Dit alles dankzij vernieuwde technologische ontwikkelingen van de laatste decennia.

---

<sup>1</sup> H. Spencer-Oatey & P. Franklin. (2009). *Intercultural Interaction. A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. 13

Door deze ontwikkelingen is de invloed van het cultuurverschil op het verloop van deze zogenoemde interculturele communicatie meer en vaker voelbaar. Zoals Shadid (2007) stelt, is iedereen “in eerste instantie en voornamelijk een product van de eigen cultuur”, en verloopt contact met mensen die andere normen, waarden en gebruiken gewend zijn niet altijd even optimaal. Dit kan erg aan de oppervlakte liggen, bijvoorbeeld wanneer mensen elkaar simpelweg niet verstaan door een taalbarrière, maar ook meer verscholen liggen, bijvoorbeeld wanneer iemand een misplaatst - maar verklaarbaar - negatief gevoel krijgt bij een ander die niet, of op een andere wijze dan diegene gewend is, groet.

Volgens Richard W. Janney en Horst Arndt (1992) geldt in elke cultuur dat verbaal en non-verbaal gedrag ingezet wordt om conflicten te vermijden. Omdat misverstanden altijd op de loer liggen, stellen mensen zich meestal tactisch op om een goede verstandhouding met de communicatiepartner te bewerkstelligen, dan wel te behouden. Zolang men communiceert in een sfeer van wederzijds vertrouwen en respect kan iedere interactant misverstanden interpreteren als slechts een tijdelijke storing in de communicatie en niet als iets ernstigers.<sup>2</sup> Een moeilijkheid is echter dat een dergelijke sfeer van wederzijds vertrouwen en respect niet altijd een vanzelfsprekendheid is in intercultureel contact.

Veel problemen die zich voordoen in intercultureel contact, kunnen volgens hen toegeschreven worden aan de moeilijkheid passende manieren te vinden om uiting te geven aan gevoelens of attitudes tegenover gesprekspartners met een andere culturele achtergrond. Intercultureel tactisch, of intercultureel competent, zijn, is echter een gecompliceerde vaardigheid waarbij meer komt kijken dan slechts beleefdheidsmodellen vertalen van de ene taal in de andere<sup>3</sup>, al helemaal als je bedenkt dat deze problemen zich ook kunnen voordoen in gevallen waarin mensen dezelfde taal spreken, maar een verschillende culturele achtergrond kennen.

Communicatie is onmogelijk zonder taal en bovenstaande ontwikkelingen brengen zodoende ook een nieuwe kijk op taal met zich mee. Hierin zijn twee tendensen te onderscheiden. Aan de ene kant staat de groep mensen die gelooft dat iedereen op de wereld uiteindelijk Engels zal spreken. Hiertegenover staat echter - en

---

<sup>2</sup>S. Ide & K. Ehlich. (1992). Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice. 21

<sup>3</sup>R. W. Janney & H. Arndt. *Intracultural tact versus intercultural tact*. In: R. J. Watts, S. Ide & K. Ehlich. (1992). Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice. 21



in mijn ogen gelukkig - de opvatting dat deze nieuwe ontwikkelingen juist leiden tot een toename van taalverscheidenheid, zoals meertaligheid en codewisseling. Deze tweede opvatting zal in voorliggend onderzoek centraal staan.

In het kader van de stage Grootstedelijke Dynamiek in Taal en Cultuur heb ik de opdracht gekregen een meertalige situatie in een grote stad zoals Amsterdam in kaart te brengen. En wat is nu een betere locatie om een onderzoek naar de tendens van de taalverscheidenheid uit te voeren dan een belwinkel waar mensen met diverse culturele achtergronden komen bellen, iets komen kopen of gewoonweg gezellig een praatje komen maken.

Een belwinkel, of belhuis, is een plek, vaak in dezelfde buurt als waar de bezoekers ervan op dat moment wonen, waar mensen, veelal migranten, voor relatief weinig geld naar het buitenland kunnen bellen. Voor veel migranten is Nederland niet het eerste land waar ze zijn terechtgekomen, en misschien ook niet het laatste. In hun leven is er een transnationaal netwerk ontstaan van mensen met wie ze in contact willen blijven staan. De term transnationaal verwijst kortweg naar relaties en uitwisselingen van contacten die de grenzen van natiestaten overschrijden.<sup>4</sup> Een evidente manifestatie van transnationalisme is het gebruik maken van de belmogelijkheden in een belwinkel. Vrienden en familieleden in het thuisland worden gebeld, maar ook bijvoorbeeld bekenden die naar andere landen zijn geëmigreerd, of die ze in een eerder immigratieland hebben leren kennen. Zodoende kan het voorkomen dat een Turkse man, naast zijn trouwe telefoontjes naar Turkije, met regelmaat naar Duitsland belt.

Tijdens het etnografisch onderzoek heb ik data verzameld in de ORshop aan de Dapperstraat te Amsterdam. De focus lag al snel op het groetgedrag van de diverse bezoekers aangezien dit een aspect van het intercultureel contact mij dusdanig opviel dat het mij een goede insteek leek. Vanwege de rijkheid aan data en grote mogelijkheden heb ik vervolgens besloten hier ook mijn scriptie over te schrijven, wat geresulteerd heeft in voorliggend onderzoek: een onderzoek dat opgedeeld is in drie fasen.

Het eerste deel omvat het genoemde etnografisch onderzoek in de ORshop en is terug te vinden in hoofdstuk vijf. Het tweede deel is een kwantitatieve benadering van de tijdens de eerste fase verzamelde data en omvat hoofdstuk zes. En het derde,

---

<sup>4</sup> S. Vertovec. (2009). *Transnationalism*

en laatste, deel vormt de kwalitatieve verdieping ervan, waarvan de resultaten in hoofdstuk zeven te lezen zijn.

Echter voordat deze drie fasen aan de orde komen, worden na deze inleiding, in hoofdstuk twee, de drie verschillende vraagstellingen van de drie delen uiteengezet. Daarna omvat hoofdstuk drie het theoretisch kader met betrekking tot groeten, beleefdheid en cultuur, en hoofdstuk vier de methode van onderzoek. Ter verduidelijking van de onderzoekslocatie volgt hier eerst een korte uiteenzetting over de buurt en de betreffende belwinkel.



Foto 1: De belwinkel ORshop

## 1.2 De Dapperbuurt en belwinkel de ORshop

De Dapperbuurt is een superdiverse buurt in Amsterdam-Oost. Dit betekent dat zij bewoond wordt door mensen met uiteenlopende achtergronden en van allerlei leeftijden (zie figuur 1), maar ook met bijvoorbeeld verschillende welvaarts- en opleidingsniveaus. De buurt wordt begrensd door de Linneausstraat, het Oetewalerpad, de Pontanusstraat, de Singelgracht en de Mauritskade (zie de kaart op het voorblad). Het is een wijk die zich ontwikkeld heeft van een autochtone volksbuurt naar een gemengde buurt, met allochtonen met diverse achtergronden die

nu een belangrijk deel vormen van de bewoners. Om deze reden is het een buurt in transitie die georganiseerd is rondom netwerken van migranten die zich openbaren in ruimten zoals belwinkels.

De Dapperbuurt is vernoemd naar de Nederlandse geneesheer en geschiedschrijver Olfert Dapper (1636-1689).<sup>5</sup> Al is er van zijn medisch actieve leven geen bewijs<sup>6</sup>, van zijn schrijvende leven des te meer. Naast het schrijven over de historie beoefende Dapper de aardrijkskunde, bracht hij reisverslagen uit en was hij bedreven in de oude letteren. Een bekend werk van zijn hand, en tevens zijn eerste, is de “Historische beschrijving der Stadt Amsterdam” (1663).<sup>7</sup> Voorbeelden van reisverslagen die graag en veelvuldig werden gelezen zijn “Naukeurige beschrijvinge der Afrikaensche gewesten, van Egypten, Barbaryen, Libyen, Biledulgerid, Negroslant, Guinea, Ethiopiën, Abyssinië getrokken uit verscheyde hedendaegse lantbeschryvers en geschriften van bereisde onderzoekers dier landen” (1668), “Asia, of naukeurige beschrijving van het Rijk des Grooten Mogols, en een groot gedeelte van Indiën, benefens eene volkomen beschrijving van Persië, Georgië, Mengrelië en andere gebuur-gewesten” (1672) en “Dapperus exoticus curiosus” (1717/18).<sup>8</sup> Ondanks het feit dat zijn reisverslagen vaak zeer gedetailleerd waren, heeft hij de oorden nooit met eigen ogen aanschouwd. Wat zou hij aangenaam verrast zijn te horen dat nakomelingen van inwoners van de landen waar hij over heeft geschreven, nu in de buurt wonen die zijn naam draagt.

De buurt stamt uit het einde van de 19<sup>de</sup> eeuw en is toentertijd in rap tempo uit de grond gestampt. De woningen waren relatief betaalbaar en bedoeld voor beter verdienende arbeiders, ambtenaren en zelfstandigen. Dat is nu anders. Tegenwoordig is het een diverse, bruisende en gezellige woonwijk met verschillende woontypen, zowel koop als huur, voor mensen met uiteenlopende portemonnees.<sup>9</sup> Deze bruis- en gezelligheid komt voornamelijk door het centrum van deze wijk: de Dappermarkt, een van de oudste markten van Amsterdam, “waar de geur van verse snijbloemen zich vermengt met die van Vietnamese Loempia’s, net uitgepakt textiel en Belgische friet.” (www.dappermarkt.nl, 6-3-2012). De bezoekers van de Dappermarkt zijn al

---

<sup>5</sup> M. Bakker e.a. (red.). (2006). Stadsatlas Amsterdam. Straatnamen en brugnamen verklaard. Amsterdam Publishers. 37

<sup>6</sup> [http://www.dbnl.org/tekst/molh003nieu07\\_01/molh003nieu07\\_01\\_0700.php](http://www.dbnl.org/tekst/molh003nieu07_01/molh003nieu07_01_0700.php)

<sup>7</sup> [http://www.dbnl.org/tekst/aa\\_\\_001biog05\\_01/aa\\_\\_001biog05\\_01\\_0114.php](http://www.dbnl.org/tekst/aa__001biog05_01/aa__001biog05_01_0114.php)

<sup>8</sup> [http://www.dbnl.org/tekst/molh003nieu07\\_01/molh003nieu07\\_01\\_0700.php](http://www.dbnl.org/tekst/molh003nieu07_01/molh003nieu07_01_0700.php)

<sup>9</sup> <http://www.dekey.nl/top/mijn-buurt/dapperbuurt-oost/> (gelezen op 30-01-2012)

even divers als de bewoners van de buurt en er is dan ook waar van over de hele wereld verkrijgbaar, van kleren afkomstig uit Pakistan tot oerhollandse stroopwafels.

Aan deze beroemde Dappermarkt is de belwinkel ORshop gevestigd. De clientèle van de ORshop staat in verhouding met de diversiteit aan mensen die de Dappermarkt bezoeken en veelal bovendien de buurt bewonen. Er komen mensen met diverse achtergronden, van verschillende komaf en met uiteenlopende leeftijden, zo zal blijken uit het eerste deel van deze scriptie. Bovendien zijn de werknemers van deze winkel voornamelijk jonge Amsterdammers met een Turkse achtergrond, wat ook de interacties met personen met een Nederlandse achtergrond, naast die met klanten met andere dan Turkse etnische achtergronden, tot interculturele communicatie maakt. Ideaal voor mijn onderzoek dus.

		Regio's	Dapperbuurt		
Onderwerpen			Perioden		
			2010		
Bevolking	<a href="#">Aantal inwoners</a>		<i>aantal</i>		
			7 970		
	<a href="#">Mannen</a>			3 955	
	<a href="#">Vrouwen</a>			4 015	
	Bevolking naar leeftijdsgroep	<a href="#">0 tot 15 jaar</a>		%	
				14	
		<a href="#">15 tot 25 jaar</a>			13
		<a href="#">25 tot 45 jaar</a>			35
		<a href="#">45 tot 65 jaar</a>			28
	<a href="#">65 jaar en ouder</a>			10	
	Bevolking naar burgerlijke staat	<a href="#">Ongehuwd</a>			63
		<a href="#">Gehuwd</a>			23
		<a href="#">Gescheiden</a>			11
		<a href="#">Verweduwd</a>			3
	<a href="#">Bevolkingsdichtheid</a>		<i>aantal inwoners per km<sup>2</sup></i>	13 489	
	Particuliere huishoudens	<a href="#">Huishoudens totaal</a>		<i>aantal</i>	4 670
		<a href="#">Eenpersoonshuishoudens</a>		%	61
		<a href="#">Huishoudens zonder kinderen</a>			17
		<a href="#">Huishoudens met kinderen</a>			22
		<a href="#">Gemiddelde huishoudensgrootte</a>		<i>aantal</i>	1,7
Geboorte en sterfte	<a href="#">Geboorte totaal</a>			.	
	<a href="#">Geboorte relatief</a>		<i>per 1 000 inwoners</i>	.	
	<a href="#">Sterfte totaal</a>		<i>aantal</i>	.	
	<a href="#">Sterfte relatief</a>		<i>per 1 000 inwoners</i>	.	
<a href="#">Verhuismobiliteit relatief</a>			.		
Allochtonen	<a href="#">Westers totaal</a>		%	13	
	<a href="#">Niet-westers</a>	<a href="#">Niet-westers totaal</a>		44	

			<u>Marokko</u>		14
			<u>Nederlandse Antillen en Aruba</u>		1
			<u>Suriname</u>		10
			<u>Turkije</u>		9
			<u>Overig niet-westers</u>		10
	Mutatiecijfers	<u>Jaarmutaties</u>	<u>Inwoners</u>		.
			<u>Huishoudens</u>		.
			<u>Westerse allochtonen</u>	%-punt	.
			<u>Niet-westerse allochtonen</u>		.
			<u>Vijfjaarsmutaties</u>		.
			<u>Inwoners</u>	%	.
			<u>Huishoudens</u>		.
			<u>Westerse allochtonen</u>	%-punt	.
			<u>Niet-westerse allochtonen</u>		.
© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen					

Figuur 1. Kerncijfers van de Dapperbuurt. (Bron: statline.cbs.nl)

## 2. Onderzoeksvragen

In deze scriptie doe ik onderzoek naar de taalsituatie in de multiculturele belwinkel de ORshop. Het onderzoek bestaat zoals vermeld uit drie delen. Allereerst doe ik etnografisch onderzoek naar de belwinkel en zijn bezoekers met als doel de locatie en de meertalige situatie aldaar in kaart te brengen. Vervolgens zal ik de data die zijn voortgekomen uit het etnografische onderzoek kwantitatief analyseren om verbanden te kunnen leggen tussen het groeten, de klanten en de doelen waarvoor zij naar de winkel komen. Tot slot analyseer ik deze data ook op kwalitatieve wijze om een beeld te krijgen van het handelingsverloop van de groetsequenties en de daarbij behorende diversiteit aan begroetingen. Daarnaast onderzoek ik of en op welke wijze er een link gelegd kan worden naar beleefdheidstheorieën. Deze drie fasen hebben allen een eigen onderzoeksvraag, methode en dus ook resultaat. In de hier volgende paragrafen bespreek ik de onderzoeksvragen.

### 2.1 Het etnografische onderzoek

In opdracht van het Meertens Instituut te Amsterdam heb ik mij ondergedompeld in de wereld van de belwinkel met als focuspunt de structuur van de meertalige situatie aldaar. De onderzoeksvraag binnen deze fase is zodoende: *Hoe ziet de meertalige situatie in de belwinkel eruit?* Na een aantal dagen in de belwinkel te hebben geobserveerd heb ik besloten het onderzoeksgebied in te perken en mij te richten op het (meertalige) groeten van zowel de klanten als de medewerkers/verkopers. De onderzoeksvraag is om die reden verworden tot: *Hoe ziet het meertalige groetgedrag van de klanten en de medewerkers in belwinkel de ORshop eruit?*

Naast het observeren in de belwinkel en het verwerken van de resultaten, heb ik mij tijdens dit deel van het onderzoek toegelegd op het nader verklaren van een aantal, in mijn ogen voor dit onderzoek essentiële, kernbegrippen. Het gaat hier om een literatuuronderzoek naar de begrippen belwinkel, superdiversiteit, mondialisering, transnationalisme, migratie/migranten, meertaligheid en codeswitching. Het etnografische gedeelte van deze scriptie zal beginnen met een etnografische analyse van de onderzoekslocatie, waarbij ik de locatie, de bezoekers en de taalsituatie zal beschrijven aan de hand van deze begrippen.

## 2.2 De kwantitatieve analyses

De observaties tijdens het etnografische onderzoek hebben geleid tot zes hypothesen die ik in het tweede deel van de scriptie zal toetsen om verbanden te kunnen verifiëren tussen het groeten, de klanten en de doelen waarvoor zij naar de winkel komen. Deze zes hypothesen zijn:

1. Er bestaat een verband tussen het type klant en het doel waarvoor zij naar de winkel komt.
2. Er bestaat een samenhang in het type klant en de groet die er door de klant wordt ge-uit.
3. Er bestaat een samenhang in het type klant en de groet die er door de medewerker wordt ge-uit.
4. Er bestaat een verband tussen het doel waarvoor men naar de winkel komt en het type begroeting.
5. De mate van inbreuk op de medewerker is van invloed op het groetgedrag.
6. Er bestaat een samenhang in het wel of niet groeten van de medewerker en het wel of niet groeten van de klanten.

De toetsing van deze hypothesen op de door mij verzamelde data komt in hoofdstuk zes aan de orde.

## 2.3 De kwalitatieve analyse

Aangezien het zonde is om behoorlijk rijke, kwalitatieve data slechts kwantitatief te analyseren, maak ik in hoofdstuk zeven een kwalitatieve verdieping. De hoofdvraag is in dit hoofdstuk: *Op welke wijze hangt de formulering van de groet samen met het doel van het bezoek?* En om de data in verband te brengen met beleefdheidstheorieën zoals die van Brown en Levinson (1978) zal ik de volgende subvraag beantwoorden: *Op welke wijze zijn de resultaten van het gehele onderzoek te interpreteren in het licht van beleefdheid? Wat zegt dit over de universaliteit van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1978)?*

De wijze waarop ik deze vragen ga beantwoorden zal besproken worden in hoofdstuk vier.

### 3. Theoretisch kader

In het algemeen staan mensen niet stil bij het hoe en waarom van hun groetgedrag. Groeten wordt vaak als niet meer dan een spontane, door de personen zelf ingegeven reactie bij het samenkomen en afscheid nemen beschouwd, waar niet veel meer achter zit dan enkel het gedag zeggen. Dit is echter een misvatting, zo is gebleken uit vanuit diverse disciplines opgezette onderzoeken. Begroetingen kunnen diverse functies hebben en het groetgedrag van mensen is, net als al het andere taalgebruik van de mens, wel degelijk geconventionaliseerd.<sup>10</sup>

De meeste onderzoekers die zich hebben verdiept in (linguïstische) groetrituelen brengen deze in verband met beleefdheid. Zo heeft Raymond Firth in 1971 een essay geschreven over de verbale en lichamelijke rituelen omtrent openings- en afscheidsgroeten. Zijn voornaamste conclusie was de volgende:

*“In a broad sense greeting and parting behavior may be termed RITUAL since it follows PATTERNED ROUTINES; it is a system of SIGNS that convey other than overt messages; . . . and it has ADAPTIVE VALUE in facilitating social relations”* (Firth 1972: 29-30, in: Laver 1981: 289).

Firth's gebruik van de term '*ritual*' verwijst naar formele procedures van communicatieve, maar arbitraire aard, die het effect hebben een sociale situatie te controleren of regelen (Firth 1972: 3, in: Laver 1981: 289). Het is volgens John Laver, emeritus hoogleraar spreekwetenschappen van Queen Margaret University in Edinburgh, dit routinematige element van groeten dat de link legt naar beleefdheid: routinematig (groet)gedrag is beleefd gedrag. Dergelijke linguïstische routines, van welke cultuur dan ook, kunnen daarom in het licht van beleefdheid worden onderzocht.<sup>11</sup>

Het concept 'beleefdheid' kan hierbij vanuit twee tradities worden bestudeerd, namelijk vanuit de traditie waarin beleefdheid wordt beschouwd als "*conventional courtesy, etiquette or good manners*" (Hickey en Stewart 2005: 3), oftewel beleefdheid beschouwd door de ogen van een leek (*lay*), en vanuit de interactioneel pragmatische traditie van waaruit onder anderen Brown en Levinson hun beleefdheidstheorie hebben ontwikkeld. Deze traditie gebruikt de term 'beleefdheid'

---

<sup>10</sup> R. Firth in: J. Laver. *Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting*. In: F. Coulmas. (Ed.) (1981). *Conversational Routine*. 289

<sup>11</sup> J. Laver. *Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting*. In: F. Coulmas (Ed.) (1981). *Conversational Routine*. 290



als technisch concept waarmee binnen de sociolinguïstiek getheoretiseerd wordt over sociale interacties. In de loop der tijd is men, in navolging van Gino Eelen en Richard J. Watts, die verderop in dit hoofdstuk uitgebreider aan de orde zullen komen, de eerste traditie ‘*first-order politeness*’, en de tweede traditie ‘*second-order politeness*’ gaan noemen.<sup>12</sup>

Over wat onder *first-order politeness* wordt verstaan zijn voorsnog de meningen verdeeld, wat Watts (2003) heeft doen besluiten de volgende passage op te nemen in zijn boek *Politeness* (2003):

“*the very fact that (im)politeness is a term that is struggled over at present, has been struggled over in the past and will, in all probability, continue to be struggled over in the future should be the central focus of a theory of politeness.*” (Watts 2003: 9)

En *second-order politeness* als technische term verwijst, in andere woorden, naar: “*an abstract term referring to a wide variety of social strategies for constructing and reproducing co-operative social interaction across cultures.*”<sup>13</sup> De twee tradities staan overigens niet los van elkaar: onderzoek binnen de *second-order politeness* richt zich op noties van de *first-order politeness*, aangezien een wetenschappelijke theorie naar een leekterm (*lay term*) logischerwijs die term als centrale focus neemt.<sup>14</sup>

In dit hoofdstuk zal ik groeten en beleefdheid in verband brengen met vraagstukken over cultuur. Allereerst verdiep ik mij in het onderwerp groeten zoals er in het Westen tegenaan wordt gekeken, vervolgens in beleefdheid in relatie tot groeten en interculturaliteit, waarbij ik zowel de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1978) als het Samenwerkingsbeginsel van Grice, inclusief de uitwerking ervan door Michael Clyne, en de theorie over groeten en beleefdheid van John Laver bespreek. Deze theorieën zijn wegens gebrek aan aandacht voor interactie niet voldoende om begroetingen in interculturele communicatie te duiden en met die reden bespreek en gebruik ik in deze scriptie ook de Functionele Pragmatiek; de theorie die erop gericht is verbale interacties op patroonmatige wijze te benaderen om deze vervolgens te kunnen verklaren.

---

<sup>12</sup> L. Hickey & M. Stewart. (Ed.) *Politeness in Europe*. 3

<sup>13</sup> R. Watts. (2003). *Politeness*. 47

<sup>14</sup> R. Watts. (2003). *Politeness*. 9

### 3.1 Groeten in West-Europa

In deze paragraaf wordt de groet opgedeeld in vorm, functie en betekenis.

#### *Vorm*

Groeten komen voor in vele *vormen*. Zo bestaan er uiteenlopende verbale groetuitingen ('Hallo!', 'Goedemorgen', 'Dag meneer!'), verschillende non-verbale groetuitingen (hand geven), en een combinatie van verbaal en non-verbale groetuitingen ('Dag' roepen en tegelijk zwaaien), die zowel in het voorbijgaan, de zogenaamde passeergroeten, kunnen voorkomen, of aan het begin en einde van een interactie, oftewel de conversationele groeten. In alle gevallen zijn begroetingen van groot sociaal belang en aan aparte regels verbonden. Zo komen passeergroeten voor tussen zowel bekenden als onbekenden, wat echter vaak streekgebonden is. In grote steden is het niet gebruikelijk vreemden op straat te groeten, maar in landelijke gebieden wel. Conversationele openingsgroeten, zoals groeten door de telefoon of aan het begin/einde van een samenkomst vinden plaats tussen zowel bekenden als onbekenden, maar zijn contextafhankelijk. Niet teruggroeten wordt in veel culturen als ongeleefd ervaren en kan gezien worden als een teken van arrogantie of zelfs vijandigheid.<sup>15</sup>

#### *Functie*

Groeten komen voor aan het begin van een interactie, dat zijn de openingsgroeten, of aan het einde van een interactie, dat worden afscheidsgroeten genoemd. In beide gevallen speelt de factor solidariteit een rol. Veel voorkomende openingsgroeten zijn: 'Hoe is het?' of 'Alles goed?' en afscheidsgroeten bevatten vaak uitingen als 'Het beste' en 'Het ga je goed', maar ook 'Succes!' en 'Sterkte'. Veel groeten zijn gericht op de gezondheid van de hoorder. Met dit in het achterhoofd is het dan ook niet vreemd dat het Spaanse *saluer* (groeten) afgeleid is van het Latijnse *salutare* (groeten), dat het substantief *salus* (gezondheid) als basis heeft. Via het Frans zijn in het Nederlands de woorden 'salueren' en 'saluut' in gebruik geraakt. In de openingsgroet wordt vaak gevraagd naar iemands welzijn, maar in de afronding van het gesprek is dat ongebruikelijk. In afscheidsgroeten richt men zich vaak op de

---

<sup>15</sup> F. Rash. (2004). *Linguistic politeness and greeting rituals in German-speaking Switzerland*. 4

toekomst en wenst men elkaar voorspoed, of spreekt men een andere wens uit. Enkele voorbeelden zijn ‘Het ga je goed’, ‘Een fijne dag nog’ en ‘Tot morgen’.<sup>16</sup>

Voorts is inzicht krijgen in de diverse functies van groeten afhankelijk van de theorie van waaruit het onderwerp onderzocht wordt. Ik noem hier de beleefdheidstheorie, de taalhandelingstheorie en tot slot de conversatieanalyse.

Wanneer groeten als een vorm van beleefdheid wordt gezien, wordt er gegroet om de eigenwaarde van de hoorder in stand te houden. In dat geval is groeten een uiting van solidariteit tussen spreker en hoorder. Deze solidariteit hoeft overigens niet te duiden op langdurige relaties zoals tussen vrienden en familie. Ook tegenover onbekenden kan er solidariteit bestaan, zoals bij het groeten van andere Nederlanders op vakantie in Frankrijk. In de gevallen waarin de spreker en hoorder elkaar kennen is groeten een uiting van het feit dat de relatie tussen hen nog hetzelfde is als op het moment waarop ze elkaar de keer daarvoor troffen.<sup>17</sup> Ook wanneer een gesprek of interactie besloten wordt met een afscheidsgroet, dan duidt dit op het voornemen van beiden de relatie ongewijzigd te laten tot aan de volgende ontmoeting.

Vanuit de taalhandelingstheorie is groeten een interactieve taalhandeling en wordt groeten beschouwd als “een expressieve taalhandeling die een positieve houding van de spreker uitdrukt ten opzichte van de hoorder.” (Haverkate 2006: 63). Met een expressieve taalhandeling geeft een spreker uiting aan iets - in het geval van groeten is dat een positieve houding - met betrekking tot een stand van zaken - in het geval van groeten is dat de hoorder.

Tot slot zegt de conversatieanalyse het volgende over groeten. Een wedergroet die volgt op een groet is een teken van wederzijds respect. Groet en wedergroet zijn een aangrenzend paar, en als de wedergroet achterblijft, dan is er iets aan de hand. Een door de spreker bedoelde voortzetting van het contact loopt dan gevaar, omdat degene die in gebreke blijft hiermee uiting geeft van een gebrek aan solidariteit. Opvallend in gevallen waarin er wel een wedergroet volgt, is dat deze vaak sterk overeenkomt met de eerste groet. Of zoals Neerlandicus Jan Stroop het noemt: “De groetsituatie heeft een hoog papegaaigehalte.”<sup>18</sup> Zo volgt op een korte vaak een korte,

---

<sup>16</sup> H. Haverkate. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?* 70-71

<sup>17</sup> H. Haverkate. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?* P. 63

<sup>18</sup> <http://www.janstroop.nl/artikelen/Groetenenwensen.shtml> (gelezen op 11 augustus 2011)

en op een lange vaak een lange groet. Dit is het gevolg van het streven naar evenwicht van gesprekspartners.<sup>19</sup>

### *Betekenis*

Groeten kunnen behalve op functie en vorm, ook op *betekenis* worden bestudeerd, al verschilt dit per cultuur. Ik richt mij hier, in navolging van Haverkate (2006), op een westerse benadering. In deze benadering zijn volgens Haverkate drie factoren relevant: 1. Empathie, 2. Sociale afstand en 3. Dagindeling.

1. Veel bestaande groeten dragen een vorm van empathie in zich, bijvoorbeeld ‘Goedemorgen’ of ‘Welkom’. In verschillende talen, bijvoorbeeld in het Spaans en Nederlands, zijn vragen naar iemands situatie gevat in veelvoorkomende groeten, zoals: *¿Qué hay?* (‘Wat is er?’) of ‘Hoe is het?’. Hier spreekt ook weer solidariteit uit. Bij afscheidsgroeten komen uitingen als ‘Het ga je goed’ of ‘Het beste’ voor. Taalgebruikers gaan echter onbewust vaak voorbij aan de letterlijke gedachte achter bepaalde begroetingen. De Engelsen hebben hier een grappige uitdrukking voor: *Don’t tell your friends about your digestion: “How are you?” is a greeting, not a question.*<sup>20</sup>

2. Hoe een begroeting eruit ziet, is afhankelijk van de sociale afstand, zo zal in hoofdstuk zes duidelijk worden. Deze sociale afstand bestaat zowel op horizontaal als op verticaal vlak. Het horizontale niveau is het niveau van bekendheid. Dus zijn mensen onbekenden van elkaar (‘Hoe gaat het met u?’), of kent men elkaar juist goed (‘Hai!’)? Het verticale niveau is het niveau van machtafstand, dus hoe liggen de verhoudingen hiërarchisch gezien. Deze verhoudingen zijn gebaseerd op macht of autoriteit. De persoon die lager op de ladder van macht en autoriteit staat, zal eerder kiezen voor een groet als ‘Hoe maakt u het?’ dan ‘Alles goed?’. Deze factor van de betekenis van groeten geldt in de hedendaagse tijd minder sterk dan in vroegere tijden: de sociale grenzen vervagen, waardoor de begroetingen dichterbij elkaar komen te liggen.<sup>21</sup>

3. De betekenis van een groet hangt volgens Haverkate (2006) voorts samen met het tijdstip waarop de groet plaatsvindt. In Nederland kennen we zowel

---

<sup>19</sup> H. Haverkate. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?* P. 64

<sup>20</sup> H. Haverkate. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?* 67

<sup>21</sup> H. Haverkate. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?* 68

‘Goedemorgen’, als ‘Goedemiddag’, als ‘Goedenavond’ en ‘Goedenacht’. Maar niet in elke taal bestaat deze “vier-fasen indeling van het etmaal” (Haverkate 2006: 68). In het Spaans bijvoorbeeld kent men alleen ‘*Buenos días*’, ‘*Buenas tardes*’ en ‘*Buenos noches*’. Dus geen ‘Goede morgen’ en geen ‘Goede avond’.

### 3.2 Beleefdheid

De term ‘beleefdheid’ suggereert dat er een bepaalde mate van levenservaring aanwezig moet zijn, voordat iemand als competent lid van een samenleving kan worden beschouwd en als beleefd wordt ervaren. In vele culturen is het daarom gebruikelijk dat ouders in de opvoeding sterk de nadruk leggen op het aanleren van beleefde omgangsvormen. Ouders kunnen dit erg serieus nemen. Zo heeft onderzoek uitgewezen dat veel Amerikaanse ouders zich bij het weggaan richten tot hun kind dat nog niet kan praten met “*Say, bye, bye!*”.<sup>22</sup> Conventies en rituelen rondom beleefdheid kunnen tussen culturen variëren. Verschil in opvoeding speelt hierin een belangrijke rol.<sup>23</sup> Voordat ik hier verder op inga, bespreek ik in de volgende paragraaf de bekendste beleefdheidstheorie, namelijk die van Brown en Levinson (1978).

#### 3.2.1 De beleefdheidstheorie van Brown en Levinson

Beleefdheid is één van de belangrijkste aspecten van het menselijk bestaan. Zonder beleefde omgangsvormen kan de mens niet in vrede samenleven. Sinds Penelope Brown en Stephen C. Levinson in 1978 de beleefdheidstheorie hebben ontwikkeld, werd beleefdheid een lange tijd niet los gezien van ‘*face*’, een term die overigens door Goffman is geïntroduceerd en die in figuurlijke zin wordt gebruikt.<sup>24</sup> Het uitgangspunt van Brown en Levinson is dat iedereen in het contact met anderen twee ‘gezichten’ heeft, een ‘*positive face*’ en een ‘*negative face*’, met daaruit voortvloeiende gezichtsbehoeften. Sociale cohesie bestaat vanuit dit oogpunt niet zonder het oog hebben voor de gezichtsbehoeften van anderen. Deze gezichtsbehoeften bestaan volgens Brown en Levinson bij de meeste mensen uit een positieve en een negatieve gezichtsbehoefte.

---

<sup>22</sup> H. Haverkate. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?*  
14

<sup>23</sup> F. Rash. (2004). *Linguistic politeness and greeting rituals in German-speaking Switzerland*.  
3

<sup>24</sup> H. Haverkate. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?*  
20

De positieve gezichtsbehoefte van de mens is de behoefte aan waardering van anderen voor eigen gedrag, aspiraties, uiterlijk, en persoonlijkheid. In normaal contact betonen spreker en hoorder goede wil en solidariteit door elkaars positieve zelfbeeld te ondersteunen. Positieve beleefdheid wordt vaak geassocieerd met solidariteit en vriendelijkheid. Voorbeelden van positieve (taal)handelingen zijn bedanken en de deur voor iemand openhouden.

De negatieve gezichtsbehoefte van de mens is de behoefte onafhankelijk te zijn van anderen en niet door anderen in de handelingsvrijheid te worden belemmerd. Hiervoor is respect en consideratie van anderen nodig. Negatieve beleefdheid wordt vaak geassocieerd met macht en (sociale) afstand. In het ideale geval wordt de gemiddelde mens dus door anderen gewaardeerd, maar tegelijkertijd door diegenen in belangrijke mate met rust gelaten.

In het algemeen houden interactanten zo veel mogelijk rekening met elkaars gezichtsbehoeften. Toch bestaan er ook gezichtsbedreigende (taal)handelingen (*face threatening acts*), die zowel op de positieve als op de negatieve gezichtsbehoefte van toepassing kunnen zijn. Voorbeelden hiervan zijn bedreigingen, beledigingen en bevelen.<sup>25</sup> Het risico op gezichtsverlies dient echter te allen tijde zo klein mogelijk te worden gehouden, en de mens doet dit door zich jegens zijn medemens beleefd te gedragen.<sup>26</sup> Hoe dit beleefde gedrag eruit ziet verschilt per cultuur, zo zal verderop in dit hoofdstuk duidelijk worden.

Bij het rekening houden met het gezicht van de ander kunnen personen gebruik maken van verschillende communicatie- of taalhandelingsstrategieën, variërend op een schaal van direct ('Doe de deur dicht!') naar indirect ('Het tocht hier'). Brown en Levinson onderscheiden maar liefst 40 beleefdheidsstrategieën die grofweg zijn op te delen in vijf groepen: 1. Direct en zonder omhaal, 2. Direct, maar omkleed met solidariserende middelen, 3. Direct, maar omkleed met respectvolle middelen, 4. Indirect, en 5. Ervan afzien iets te zeggen.

Voor welke strategie gekozen wordt, is afhankelijk van drie sociologische, situationele variabelen. Allereerst speelt de machtsverhouding (M) tussen spreker en hoorder een rol: wanneer de spreker een mindere is, dus bijvoorbeeld een lagere

---

<sup>25</sup> F. Rash. (2004). *Linguistic politeness and greeting rituals in German-speaking Switzerland*. 2

<sup>26</sup> J. Laver. *Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting*. In: F. Coulmas (Ed.) (1981). *Conversational Routine*. 290

positie heeft dan de hoorder, zal zijn strategie een indirecte vorm hebben. Is de spreker een meerdere, dan kan hij sneller voor directere aanspreekvormen kiezen. Ten tweede speelt de sociale afstand (SA) tussen spreker en toegesprokene een rol in het kiezen van een taalstrategie: in het algemeen geldt dat hoe beter mensen elkaar kennen, hoe directer men elkaar aanspreekt. Vreemden kiezen eerder voor indirectere alternatieven. En tot slot speelt de mate waarin de handeling een inbreuk op de ander vormt een rol (I): hoe gevoeliger het onderwerp van een vraag ligt, of hoe meer de spreker iets van de toegesprokene wil, hoe indirecter de strategie.

Deze drie contextfactoren - M, SA en I - vormen samen het gewicht (G) van de verbale handeling:  $G = M + SA + I$ . Op basis van de inschatting van G zeggen personen iets op een bepaalde manier, of zien ze er juist vanaf. Overigens is het niet zo dat volgens Brown en Levinson de strategieën altijd volledig los van elkaar worden ingezet; vaak worden strategieën gecombineerd.

In sommige gevallen wordt beleefdheid volledig uitgeschakeld. Dat kan voorkomen als gevolg van de ernst van een situatie. Is er een brand uitgebroken of een ongeluk gebeurd, dan roepen mensen eerder iets in de trant van: “Bel 112!” dan: “Zou u heel misschien 112 willen bellen?”. Dit kan ook het geval zijn wanneer iemand zeer geëmotioneerd is en daarbij bijvoorbeeld zijn zelfbeheersing verliest. Een ander geval waarin mensen weinig rekening houden met beleefdheid is bij fysiek geweld: als je iemand bedreigt met een pistool, kun je iedere vorm van beleefdheid wel achterwege laten. Dat geldt ook voor onderhandelingen in een gewelddadige sfeer. Tot slot kunnen mensen zich ondanks een ‘hoge G’ zeer direct uiten wanneer zij de volle verantwoordelijkheid nemen voor hun verbale handeling.<sup>27</sup>

Hierboven wordt gesteld dat voor lange tijd beleefdheid en beleefd (linguïstisch) gedrag niet los werd gezien van het concept ‘*face*’. In de loop der tijd is hierin echter een kentering ontstaan, mede dankzij onderzoekers als Sachiko Ide (1989, 1992), Gino Eelen (2001), Konrad Ehlich (1992) en de al genoemde Richard Watts (1992, 2003), die zich hebben afgezet tegen bestaande beleefdheidstheorieën en in het speciaal die van Brown en Levinson. Een deel van deze kritiek wordt in paragraaf 3.4 uiteengezet.

Dit roept de vraag op of de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson, en misschien wel beleefdheidstheorieën in het algemeen, nu wel, zoals zij zelf claimen,

---

<sup>27</sup> E. Huls. *Beleefdheid als communicatief principe*. In: T. Janssen (Ed.) (2002). *Taal in gebruik*. 143-161

of niet universeel toepasbaar is. Culturen verschillen in hun omgang met beleefdheid, hebben uiteenlopende beleefdheidsrituelen, dus is het wel logisch dat mensen van over de hele wereld hetzelfde aankijken tegen *face* en de daarbij behorende gezichtsbehoeften en strategieën? Geldt groeten in iedere cultuur wel als beleefdheidsstrategie, of is dat niet noodzakelijk?

### 3.2.2 Het Samenwerkingsbeginsel van Grice

Om beleefd gedrag te kunnen analyseren gebruiken Brown en Levinson het concept 'conversationale implicatuur', een term die afkomstig is van de Britse filosoof P. Grice. In zijn artikel '*Logic and conversation*' (1975) beschrijft hij hoe alledaagse (informatieve) communicatie onderworpen is aan het Samenwerkingsbeginsel en aan bepaalde conversationale stelregels die daarvan zijn afgeleid. Hij heeft vier stelregels, oftewel maxims opgesteld:

1. De stelregel van *kwantiteit*: geef je gesprekspartner zoveel informatie als voor de interactie nodig is en geef niet meer informatie dan nodig is,
2. De stelregel van *kwaliteit*: wees eerlijk, zeg niet iets waarvan je gelooft dat het 1. niet waar is, of 2. waarvoor je onvoldoende bewijs hebt,
3. De stelregel van *relevantie*: wees relevant,
4. De stelregel van *stijl*: vermijd onduidelijkheden en ambiguïteit, wees beknopt en geordend.

Deze stelregels kunnen, al dan niet opzettelijk, door interactanten overtreden worden. In het geval van conversationale implicatuur maakt een spreker gebruik van de verwachtingen van de hoorder, door één of meer van de stelregels te overtreden, met het oog op het overbrengen van een extra, impliciete betekenis van de uiting.

Volgens Brown en Levinson verloopt het grootste deel van natuurlijke conversatie echter niet geordend volgens de vier stelregels van Grice. Volgens hen toont beleefd gedrag ten voeten uit hoe interacties kunnen afwijken van de stelregels. Maar alleen doordat de stelregels toch op de achtergrond doorwerken, kan het voor interactanten duidelijk worden dat er een implicatuur bestaat, en beleefdheid wordt



beoogd. Zonder de openlijke overtreding van één of meer van de stelregels zouden beleefdheidsstrategieën opgevat worden als onzin.<sup>28</sup>

Het proces van converseren laat een continue spanning zien tussen twee algemene behoeften: de behoefte zo effectief mogelijk te communiceren en de behoefte beleefd te zijn. Grice beaamt dit:

*“There are, of course, all sorts of other maxims (aesthetic, social or moral in character), such as “Be polite”, that are also normally observed by participants in talk exchanges, and these may also generate unconventional implicatures”* (mijn nadruk, Grice 1975: 47 in: Laver 1981: 295).

Voor de analyse van begroetingen als beleefdheidsstrategie is de sociale stelregel die Grice hier toevoegt van belang. De vier eerder genoemde stelregels zijn van toepassing op enkel uitingen binnen een interactie waarin er sprake is van een propositionele inhoud. In begroetingen zijn dit de groeten als vorm van fatische communicatie (‘Mooie dag, nietwaar?’). Uitingen als ‘Hallo’ of ‘Goedendag’ kennen geen propositionele inhoud, en zijn daarom niet te analyseren op de ‘standaard’ Grice manier. Volgens Laver, die verderop in dit hoofdstuk uitgebreider aan de orde komt, is er daarom een breder perspectief nodig op zowel conversaties, als op de vier stelregels van Grice. Laver neemt Grice’s sociale stelregel over, *“which enjoins speakers to ‘Be polite’.”* (Laver 1981: 296). Op deze wijze zijn alle fasen van conversaties, de begin- midden- en eindfase, een gevolg van *“a varying interplay between the propositionally-based and the socially-based maxims.”* (Laver 1981: 296). In de middenfase van conversaties zullen de propositioneel inhoudsrelevante stelregels de meeste invloed hebben en de sociale factoren als beleefdheid minder, en in de marginale fasen, de momenten waarop er wordt gegroet, zal dit andersom zijn.<sup>29</sup>

Een andere onderzoeker die van mening is dat de vier stelregels van Grice uitbreiding nodig hebben is de Australische taalwetenschapper Michael Clyne. Hij geeft in zijn boek *Inter-cultural communication at work* (1994) een aanvulling op de maxims zodat deze, volgens hem hopelijk, voortaan in elke cultuur toepasbaar zijn.

Voor de analyse van interculturele *interacties* schieten het Samenwerkingsbeginsel van Grice en de daarbij behorende stelregels, inclusief de

---

<sup>28</sup> Brown & Levinson (1978), in: J. Laver. *Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting*. In: *Conversational Routine* (1981). 294

<sup>29</sup>J. Laver. *Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting*. In: *Conversational Routine* (1981). 296

uitbreiding, echter tekort. Dit houdt hoofdzakelijk verband met twee zaken. Allereerst richt Grice zich op enkele uitingen, dus niet op interacties als geheel. En daarnaast is het Samenwerkingsbeginsel te universeel om toe te passen op verschillende culturen die met elkaar in contact komen. Een uitkomst voor deze lacune biedt de Functionele Pragmatiek, die verderop in dit hoofdstuk wordt besproken.

### 3.2.2.1 De uitbreiding van de maxims van Grice door Clyne

In zijn boek *Inter-cultural communication at work* (1994) onderzoekt Clyne de mogelijkheid tot een taalwetenschap voor interculturele communicatie. Op basis van analyses van spontane gesprekken tussen werknemers met diverse etnische achtergronden die opgenomen zijn in een Australische werkomgeving, concludeert hij dat er een verscheidenheid bestaat in de omgang met discours. En dat deze verscheidenheid is toe te schrijven aan de verschillen in culturele achtergrond. Hij vond onder andere verschillen in taalhandelingssequenties, beurtwisseling en de organisatie van de gesprekken.<sup>30</sup> Deze verschillen probeert hij vervolgens, onder andere met behulp van de vier parameters van Hofstede – machtafstand, individualisme versus collectivisme, masculiniteit versus femininiteit en onzekerheidsvermijding - te verklaren.

Daarnaast stelt hij het vraagstuk aan de kaak of het Samenwerkingsbeginsel van Grice wel of niet universeel toepasbaar is. Hij komt tot de conclusie dat de maxims van Grice grotendeels houdbaar zijn, maar dat er een uitbreiding nodig is om ze daadwerkelijk universeel toepasbaar te laten zijn.

#### *Kwantiteit*

De stelregel van kwantiteit (geef zoveel informatie als nodig is en geef niet meer informatie dan nodig is) dient volgens Clyne aangepast te worden aangezien deze stelregel in delen van Europa en Azië niet opgaat. In die delen van de wereld geldt dat hoe meer informatie er gegeven kan worden, hoe beter.<sup>31</sup> De passage ‘zoveel als nodig is’ verschilt dus van cultuur tot cultuur.

#### *Kwaliteit*

De stelregel van kwaliteit (zeg niet iets waarvan je gelooft dat het 1. niet waar is, of 2. waarvoor je onvoldoende bewijs hebt) dient eveneens aangepast te worden. De in

---

<sup>30</sup> M. Clyne. (1994). *Inter-cultural communication at work*. 176

<sup>31</sup> M. Clyne. (1994). *Inter-cultural communication at work*. 192

Europa belangrijke notie van ‘waarheid’ als absolutisme wordt in andere delen van de wereld, in ieder geval in Zuid-Oost Azië, als minder essentieel beschouwd. De passage ‘waarvan je gelooft dat het niet waar is’ heeft zodoende weinig betekenis in bepaalde culturen. Ook het tweede gedeelte van deze stelregel (‘waarvoor je onvoldoende bewijs hebt) is volgens Clyne twijfelachtig, aangezien dit voortkomt uit het juridische en academische domein en om die reden slechts sporadisch in alledaagse conversaties zal voorkomen. Hij past dit tweede deel van deze maxime echter niet aan, maar noemt deze regel “*DUBIOUS*” (Clyne 1994: 194).

### *Relevantie*

De stelregel van relevantie (wees relevant) is contextafhankelijk en kan met verschillende focuspunten divers geïnterpreteerd worden. Clyne zegt hier niet meer over dat deze regel niet te ruim geïnterpreteerd dient te worden, omdat wanneer dit wel gebeurt, deze stelregel “*rather useless*” wordt.<sup>32</sup>

### *Stijl*

De stelregel van stijl (vermijd onduidelijkheden en ambiguïteit, wees beknopt en geordend) bestaat uit vier componenten die volgens Clyne allen door cultuur worden beïnvloed. Uit zijn onderzoek blijkt dat er voorbeelden van culturen zijn aan te wijzen waarin onduidelijkheid in expressie in sommige contexten toegestaan en zelfs gepast is, bijvoorbeeld in culturen waarin men met het oog op bepaalde gezichtsbehoeften gewend is tijdens een conversatie impliciet te blijven. Ook ambiguïteit is in sommige culturen geoorloofd en geldt in Oostenrijk zelfs als “*identity marker*”. In Midden-Europa heeft men kronkelige gedachtengangen (*convoluted thought patterns*), waarmee in de uiting ervan flexibel wordt omgegaan en waarbij men ook geen problemen heeft met schijnbare paradoxen. In sommige culturen wordt deze flexibiliteit aangewend ter facilitatie van de negatieve gezichtsbehoeften, aangezien het de gesprekspartner veel ruimte geeft te reageren.<sup>33</sup> Ook in bondigheid blinken volgens Clyne Midden-Europeanen niet uit, dit om zowel aan de eigen gezichtsbehoeften als aan die van de ander te voldoen. Tot slot gaat de regel ‘wees geordend’ niet in alle culturen op, zo blijkt uit zijn onderzoek naar criteria van “*good academic writing in English and German and the structure*” en uit de structuren van sommige complexe interacties die zich in zijn corpus hebben voorgedaan.

---

<sup>32</sup> M. Clyne. (1994). *Inter-cultural communication at work*. 193

<sup>33</sup> M. Clyne. (1994). *Inter-cultural communication at work*. 193

Door bovenstaande is hij van mening dat de stelregel van stijl teruggebracht zou moeten worden naar: wees scherpzinnig (*be perspicuous*) en heb oog voor de gezichtsbehoeften, vormen van beleefdheid, discoursparameters en de normen van de eigen cultuur.

Michael Clyne is van mening dat met deze uitbreiding de maxims van Grice in elke cultuur toepasbaar zouden moeten zijn – “*hopefully*”, maar dat ze op deze wijze nog niet voldoende voor en toepasbaar zijn op *interculturele* communicatie. Want wiens cultuur heeft de overhand in een conversatie, die van de spreker of die van de hoorder? Clyne stelt dat de kans groot is dat de ‘dominante’ cultuur bepalend zal zijn. Succesvolle interculturele communicatie kan volgens hem bereikt worden door de communicatieve bedoeling helder te maken en, waar mogelijk, bewust te zijn van de behoeften van de cultuur van de gesprekspartner.<sup>34</sup>

Naast de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson, het samenwerkingsbeginsel van Grice, en de uitwerking ervan door Clyne, zal ik in deze scriptie gebruik maken van enige noties uit de groet- en aanspreektheorie van Laver (1981) die in de volgende subparagraaf aan de orde komt.

### 3.2.3 De groettheorie van John Laver

Laver (1981) heeft in zijn analyses van openings- en afscheidsgroeten van conversaties de volgende driedeling gemaakt van het linguïstische gedrag dat voorkomt in de fasen waarin gegroet wordt: 1. Formulaire uitdrukkingen zoals ‘Goedemorgen’ en ‘Tot ziens’, 2. Directe aanspreekvormen zoals ‘Meneer Smit’ of ‘Robert’, en 3. Smalltalk, of fatische communicatie (communicatie die aangeeft dat iemand bereid is tot interactie, zonder informatie over te dragen of te verwachten), zoals ‘Wat een mooie dag voor de tijd van het jaar’. In de marge van interacties, dus tijdens de begroetingen, is volgens Laver de routine het grootst; hierin wordt de sociale afstand, dus de verhoudingen tussen interactanten, duidelijk. Het algemene principe dat in gezichtsbedreigende situaties een hoge mate van conventie en routine bestaat en dat sterk geroutineerde communicatieve situaties duiden op een groot risico op gezichtsverlies, ligt aan de basis van de drie typen van routinematig linguïstisch gedrag.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> M. Clyne (1994). *Inter-cultural communication at work*. 195

<sup>35</sup> J. Laver. *Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting*. In: *Conversational Routine* (1981). 292

In het algemeen geldt, volgens Laver, dat hoe groter het risico op gezichtsverlies, hoe beperkter de mogelijkheden tot verzachtend beleefd gedrag. Omgekeerd geldt dat de situaties waarin interactanten weinig mogelijkheden hebben terug te vallen op geconventionaliseerd, routinematig linguïstisch gedrag, de situaties zijn waarin het risico op gezichtsverlies het grootst zijn. In andere woorden: “maximum risk leads to maximum routine, *and conversely*, maximum routine reflects highest risk.” (Laver 1981: 290). Wanneer er dus in een interactie sprake is van een hoge mate van geconventionaliseerd linguïstisch gedrag, dan is de kans groot dat er in die situatie een aanzienlijk risico bestaat op gezichtsverlies bij interactanten. Een voorbeeld hiervan is het aan elkaar voorstellen van personen. In de meeste culturen bestaat er een compleet voorgeschreven routine van hoe twee personen door een derde aan elkaar worden voorgesteld. Bij een introductie doet de persoon die iemand aan een derde voorstelt, een beroep op het positieve gezicht van beiden: hij staat als het ware garant voor de integriteit van de aan elkaar voor te stellen personen en voor het belang ervan. Ook wordt er een beroep gedaan op de negatieve gezichtsbehoeften van betrokkenen. Veel introducties zijn uitingen in de trant van: “Mag ik (naam) voorstellen?”. Er wordt toestemming gevraagd in iemands ruimte te treden. De routine van het voorstellen biedt maar weinig ruimte tot afwijkend gedrag, omdat deze situatie gezichtbedreigend kan zijn. Het positieve gezicht van zowel degene die introduceert als van de geïntroduceerde staat op het spel wanneer iemand negatief reageert op de introductie, bijvoorbeeld door een weigering.<sup>36</sup>

Laver gebruikt in zijn artikel de noties van conversationele implicatuur, beleefdheid en positieve en negatieve *face* om het routinematige, linguïstische gedrag in de marginale fasen van conversaties te analyseren; de momenten waarop er gegroet wordt bij het samenkomen en afscheid nemen. Hierboven is al aangegeven dat hij het linguïstische gedrag dat voorkomt in de fasen waarin gegroet wordt, onderverdeelt in drie typen: formulaire uitdrukkingen, directe aanspreekvormen en smalltalk, of fatische communicatie. Verderop in zijn artikel voegt Laver hieraan toe dat de keuze van linguïstisch routinematig moet stroken met:

*“the relative social status of the hearer, with the degree of acquaintance that exists between the speaker and the hearer, and with situational factors such as the degree of formality imposed by the occasion of conversation or by the*

---

<sup>36</sup> J. Laver. *Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting*. In: *Conversational Routine* (1981). 291

*special nature of the setting in which the conversation is taking place.*” (Laver 1981: 296).

Volgens Laver is er een breder perspectief nodig op zowel conversaties, als op de vier stelregels van Grice. Laver neemt Grice’s sociale stelregel over, “*which enjoins speakers to ‘Be polite’.*” (Laver 1981: 296). Op deze wijze zijn alle fasen van conversaties, de begin- midden- en eindfase, een gevolg van “*a varying interplay between the propositionally-based and the socially-based maxims.*” (Laver 1981: 296). In de middenfase van conversaties zullen de propositioneel inhoudsrelevante stelregels de meeste invloed hebben en de sociale factoren als beleefdheid minder, en in de marginale fasen, de momenten waarop er wordt gegroet, zal dit andersom zijn.<sup>37</sup>

### 3.3 Beleefdheid, groeten en interculturaliteit

Beleefdheid speelt in veel verschillende gemeenschappen een belangrijke rol in het opbouwen en behouden van relaties tussen leden. Beleefd gedrag brengt verheven vormen van communicatie voort, in de volksmond ‘manieren’ genoemd, in situaties waarin mensen met verschillende achtergronden met elkaar in contact komen, wanneer zij bijvoorbeeld iets van de ander willen of nodig hebben. In zulke situaties is inschikkelijkheid geboden, als onderdeel van een proces waarin interacties verlopen op basis van criteria of sociale regels die in verband staan met het geheel aan sociale structuren binnen die gemeenschap. Die criteria en sociale regels zijn veranderlijk van aard en evolueren met de tijd en maatschappij mee.<sup>38</sup>

Groeten geldt in vele culturen als een beleefde taaluiting. Wanneer wij een medemens benaderen, betreden wij iemands persoonlijke ruimte. Dit kan als een *face threatening act* worden gezien, vooral als wij hierbij niets zeggen, aangezien stilte door veel mensen als verontrustend wordt beschouwd. Indien de stilte echter doorbroken wordt, bijvoorbeeld door op gepaste wijze te groeten, wordt dit als vriendelijk ervaren.<sup>39</sup> Wat deze gepaste wijze inhoudt, verschilt echter per cultuur.

Pragmalinguïst en onderzoeker op het gebied van hoffelijkheid in interacties Henk Haverkate (2006) stelt, in navolging van Brown en Levinson, dat men in de ene

---

<sup>37</sup>J. Laver. *Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting*. In: *Conversational Routine* (1981). 296

<sup>38</sup> J. Rehbein & J. Fienemann. *Introductions: being polite in multilingual settings*. In: J. House & J. Rehbein (Eds.) (2004). *Multilingual Communication*. 224

<sup>39</sup> F. Rash. (2004). *Linguistic politeness and greeting rituals in German-speaking Switzerland*. 3

cultuur meer aandacht heeft voor de *positieve*, en minder voor de *negatieve* gezichtsbehoeften van de mens, waar dit in anderen culturen andersom is. In de Nederlandse cultuur is men bijvoorbeeld gewend erkentelijkheid te laten blijken wanneer er een dienst is bewezen, hoe klein die dienst ook is. Het is normaal in een café de ober te bedanken voor een gebracht drankje. Maar in een land als Spanje bijvoorbeeld, is het ongebruikelijk te reageren op routinematige handelingen die in feite geen verbaal contact vereisen. In de Nederlandse cultuur neemt men in een dergelijke situatie afstand van elkaar door respect te tonen, waar in de Spaanse cultuur eerder solidariteit wordt ge-uit. Hieruit spreekt het verschil tussen een distantiecultuur en een solidariteitscultuur<sup>40</sup>, al komt dit verschil niet op elk niveau van taalgebruik naar voren. Zo is er bijvoorbeeld geen reden om aan te nemen dat Nederlanders en Spanjaarden een verschillend sociaal gewicht toekennen aan het doen van een mededeling of het uitwisselen van een groet.<sup>41</sup> Maar in een vergelijking tussen twee of meer verschillende culturen kan dit anders zijn, en kunnen er wel degelijk verschillen bestaan in onder andere het groeten.

Op welke manier er gegroet wordt, verschilt per cultuur. Zo is bijvoorbeeld lichamelijk contact tijdens het groeten in de ene cultuur heel normaal, zoals in Nederland, waar dat in een andere cultuur niet het geval is, zoals in India en Oost Azië. Of denk aan de in Japan gebruikelijke buiging ter begroeting. Ook komt bijvoorbeeld de zoen ter begroeting in de ene cultuur wel voor, en in de andere cultuur niet. Ook het *aantal* zoenen dat uitgewisseld wordt verschilt per cultuur. Colombianen zoenen één keer, Fransen en Spanjaarden twee keer, en Nederlanders en Russen drie keer. In interetnisch contact kunnen dit soort verschillen duidelijk naar voren komen.<sup>42</sup>

### 3.4 Kritiek op beleefdheidstheorieën

In de loop der tijd is er kritiek ontstaan op beleefdheidstheorieën in het algemeen, maar op de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson in het bijzonder. De ontwikkelaars rekenden erop dat hun ‘universele, linguïstische beleefdheidsmodel’

---

<sup>40</sup> H. Haverkate. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?* 26

<sup>41</sup> H. Haverkate. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?* 32

<sup>42</sup> H. Haverkate. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen?* 66

gebruikt kan worden “*to characterise the cross-cultural differences in ethos, the general tone of social interaction in different societies*” (Brown & Levinson 1987: 253). Hier blijken echter enige haken en ogen aan te zitten.

Een consequentie van hun model is volgens verschillende critici namelijk dat sommige culturen worden aangemerkt als negatieve beleefdheidsculturen en andere culturen als positieve beleefdheidsculturen. Hieruit spreekt een vorm van etno- of eurocentrisme<sup>43</sup> en het is dan ook dit punt waarop er vanuit de hele wereld kritiek is ontstaan op deze beleefdheidstheorie. Het toepassen van een dergelijk Anglo-centrisch model op een andere cultuur levert problemen op, zo bewijst bijvoorbeeld Hickey in zijn artikel “*Politeness in Spain: Thanks But No ‘Thanks’*” (in: Hickey & Stewart 2005: 317-330).

Van oudsher zijn veel theorieën in de Anglo-Amerikaanse wereld tot stand gekomen en het zijn dan ook vaak onderzoekers uit niet-Engelse culturen die vraagtekens zijn gaan zetten bij de gegrondheid en universele toepasbaarheid van deze theorieën. Zo zijn de Japanse onderzoekers Matsumoto (1988) en Ide (1989) het oneens met de notie ‘*face*’ zoals die omschreven wordt door Brown en Levinson en de opdeling ervan in *positive* en *negative face*. Zowel Ide als Matsumoto stellen dat deze onderscheiding niet geschikt is toe te passen op culturen waarin het individu ondergeschikt is aan de sociale groep waar deze bij hoort. Ide geeft de voorkeur aan ‘*Volition*’ (‘wilskracht’) en ‘*Discernment*’ (‘onderscheidingsvermogen’), waarbij de spreker in het geval van wilskracht zich linguïstisch vrij kan uiten, en de spreker in het geval van onderscheidingsvermogen beperkt is de vormen te gebruiken die de conventie hem oplegt. In Aziatische landen zoals Japan, maar ook bijvoorbeeld Korea, werkt beleefdheid anders dan in de Westerse wereld. In die landen heeft men maar weinig vrijheid in het kiezen van een beleefdheidsstrategie, aangezien deze hoofdzakelijk dienen om respect te betonen voor de sociale status van de toegesprokene. Japanse beleefdheid weerspiegelt zodoende in belangrijke mate de hiërarchische gelaagdheid van de maatschappij, terwijl in de Westerse wereld beleefdheid meerdere doelen kan dienen. Een ander voorbeeld waarin de hiërarchie in de maatschappij tot uiting komt door middel van (linguïstische) beleefdheidsvormen is het Hoog- en Laag Javaans. Op Java spreekt een hooggeplaatste een lager

---

<sup>43</sup> R. J. Watts. (2003). *Politeness*. 82.



geplaatste toe in het Laag Javaans en een lager geplaatste een hoger geplaatste in het Hoog Javaans.<sup>44</sup>

De kritiek komt echter niet alleen uit het Oosten. De hier al genoemde deskundige op het gebied van beleefdheid en fervent criticus van de ‘universele’ beleefdheidstheorie van Brown en Levinson is emeritus hoogleraar in de Engelse taalkunde van de universiteiten van Bern en Lausanne Richard J. Watts. In zijn boek *Politeness* (2003) kiest hij bewust voor een nieuwe koers binnen het onderzoeksgebied van beleefdheid, weg van die van Brown en Levinson. Al vroeg in zijn boek legt Watts zijn voornaamste kritiek bloot: “*a theory of politeness should not attempt to ‘create’ a superordinate, universal term that can be applied universally to any socio-cultural group at any point in time.*” (Watts 2003: 9). Hij pleit hier voor als gevolg van zijn overtuiging dat de meningen over wat beleefd gedrag is nogal uiteenlopen, zelfs binnen landen en culturen, en bovendien veranderlijk van aard zijn. Hij neemt afstand van onderzoekers die de term (on)beleefdheid boven de realiteit van alledaags discours uit tillen om het de status van een theoretisch concept te geven onder de noemer ‘Beleefdheidstheorie’.<sup>45</sup> Zijn kritiek op specifiek de theorie van Brown en Levinson is hieraan verwant.

De kritiek die Watts uit op de theorie van Brown en Levinson is uitgebreid, en raakt de theorie zowel theoretisch, als praktisch in de kern. Zo trekt hij de houdbaarheid van het concept *face* in twijfel en vraagt hij zich af of het wel een beleefdheidstheorie betreft of eigenlijk een *facework*theorie.<sup>46</sup> In deze scriptie zal ik echter uitsluitend ingaan op de kritiek die relevant is voor dit onderzoek, dat wil zeggen de kritiek die gericht is op de toepasbaarheid en het al dan niet universele karakter ervan. Op basis van mijn data die zijn voortgekomen uit observaties van het taalgebruik in interetnisch contact doe ik in hoofdstuk zeven uitspraken over dit vraagstuk.

Elf jaar eerder, in 1992, formuleert Watts in samenwerking met Ide en Ehlich de volgens hen twee voornaamste problemen die kleven aan het paradigma van Brown en Levinson. Allereerst stellen zij dat het onduidelijk en vaak niet eens is vast te stellen, op basis van welke samenstelling van regels voor taalgebruik dan ook, op welk punt ‘beleefde’ uitingen overgaan in *face threatening acts*. Dit is volgens hen

---

<sup>44</sup> Mondelinge communicatie met Itie van Hout, conservator Tropenmuseum (30-5-2012)

<sup>45</sup> R. J. Watts. (2003). *Politeness*. 9

<sup>46</sup> R. J. Watts. (2003). *Politeness*. 85-116

namelijk niet alleen cultuurafhankelijk, maar binnen een cultuur ook contextafhankelijk. In hun boek *Politeness in Language. Studies in its history, Theory and Practice* uit 1992 geven zij in hun introductie het voorbeeld van de directe taaluiting “*Close the window*”. Volgens de beleefdheidstheorie is deze uiting vanwege de directheid een inbreuk op de geadresseerde – en dus een *face threatening act* - al worden er, zo mag de hoorder aannemen, geen stelregels van Grice overtreden en blijft zodoende het Samenwerkingsbeginsel in tact. De spreker (*model person*) had dus de keuze een beleefdheidsstrategie te kiezen van “*going bald on-record*”, dus zeer direct, naar indirectere, minder gezichtsbedreigende, strategieën. In “*Would you please close the window?*” is de uiting al indirecter, maar kiest de spreker voor “*Do you think I could possibly prevail upon you to close the window?*”, dan treedt er mogelijk een tegengesteld effect op, en is het mogelijk dat dit juist als gezichtsbedreigend wordt ervaren. Of dit zo is, is cultuur- en contextafhankelijk. Watts, Ide en Ehlich vragen zich als gevolg van dit voorbeeld af of er situaties bestaan waarin de directe uiting minder gezichtsbedreigend overkomt dan de indirecte, door andere factoren dan taalgebruik, waardoor de spreker juist *beleefd* is door te kiezen voor een directe uiting. Brown en Levinson proberen dit probleem te ondervangen door hun formule van het gewicht van een uiting ( $G = M + SA + I$ ). Maar Watts, Ide en Ehlich brengen hier tegenin dat I (de inbreuk van de uiting) direct afhankelijk is van M (machtafstand) en SA (sociale afstand). Dus voordat een persoon het gewicht van een uiting kan inschatten, dient deze eerst op de hoogte te zijn van de machtafstand en sociale afstand. Maar Brown en Levinson geven nergens aan hoe dit berekend kan worden! Op eenzelfde wijze geldt dat kennis van M cruciaal is voor de kennis van SA. Maar, zo stellen de drie auteurs, dit hoeft niet zo te zijn. Interactanten kunnen onderling een hoge mate van vertrouwdheid en solidariteit kennen, wat volgens Brown en Levinson zou duiden op een lage M. Maar wanneer de variabele van macht in verband wordt gebracht met status, wat Brown en Levinson doen, dan blijkt het voor te komen dat interactanten met een lage SA (*a low D score*) constant bezig zijn hun status te proberen te verhogen, waardoor het makkelijker wordt meer macht uit te oefenen. Zulke macht is dan geen institutionele macht, maar wel degelijk aanwezig in dynamische discoursmodellen.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> R. J. Watts, S. Ide & K. Ehlich. (1992). *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. 9

Doordat de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson weinig duidelijkheid schept over hoe deze variabelen berekend kunnen worden, kan intercultureel vergelijkend onderzoek op basis van deze theorie maar moeilijk plaatsvinden. Verschillende onderzoekers zijn hierop ingesprongen en hebben getracht ze te verfijnen, of uit te breiden. Voorbeelden zijn Baxter (1984), die een “*liking factor*” introduceert, Holtgraves (1986) die “*reciprocal liking*” toevoegt als waarde die invloed kan hebben op linguïstische strategieën, en Kerbrat-Orecchioni (1992) die aan macht en afstand een variabele toevoegt die verband houdt met de mate waarin de relatie tussen gesprekspartners conflictueus is of wederzijdse overeenstemming kent.<sup>48</sup>

Het tweede probleem dat Watts, Ide en Ehlich (1992) aan de kaart stellen, en dat de hierboven genoemde kritiek van onderzoekers Matsumoto (1988) en Ide (1989) deels overlapt, is de notie van *face*. De term *face*, in het Nederlands vertaald als ‘gezicht’, is afgeleid van de metaforische uitdrukking “*to lose face*”, oftewel van “gezichtsverlies lijden”. Er is echter geen gelijksoortige uitdrukking - in het Engels, maar ook niet in het Nederlands - voor “*to gain face*” of “*to enhance face*”; in het Nederlands “het verrijken van het gezicht” of iets dergelijks. Er bestaan overigens wel uitdrukkingen als “*to save face*”: “het behouden van het gezicht” of “*to put on a good face*”. *Face* is hierdoor direct verbonden met iemands (sociale) status en als gevolg daarvan kan het een vorm van competitie impliceren. Opvallend hierbij is dat de term in West-Europa gebruikt wordt als metafoor voor dat deel van het menselijk lichaam waar de primaire zintuigen plaatshebben, waar gezien, gehoord en gesproken wordt, maar waar ook zaken, zoals de denkprocessen van de mens, verborgen en gemaskeerd worden.<sup>49</sup>

In het Westen wordt volgens Watts, Ide en Ehlich *face* dus in verband gebracht met (sociale) status, maar in minder competitieve, geïndividualiseerde samenlevingen kan status een minder grote rol spelen, of wordt het aan het individu toegeschreven door middel van de positie die deze bekleedt in een sociale groep. Dit betekent niet dat individuen, tot welke cultuur ze dan ook behoren, zichzelf niet op een bepaalde manier zien, en niet op een bepaalde manier door anderen wensen te

---

<sup>48</sup> L. Hickey & M. Stewart. (2005). *Politeness in Europe*. 5-6

<sup>49</sup> R. J. Watts, S. Ide & K. Ehlich. (1992). *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. 9

worden gezien. Het punt dat de drie auteurs hier willen maken, is dat er een gevaar schuilt in het generaliseren van een metafoor:

*“which implies the need to maintain status (cf. “to lose face”), the need to struggle for status and thereby power (cf. “to save face”) and the need to pretend that what one says or does really does reflect what one thinks whilst knowing that this is not the case (cf. “to put on a good face”) to other forms of socio-cultural organization. (Watts, Ide & Ehlich 1992: 10).*

Dit betekent dat er een groot gevaar op de loer ligt bij een dergelijke conceptualisatie van *face* als basis van een universele theorie omtrent beleefdheid, namelijk ethnocentrisme.<sup>50</sup>

Hier voegen Watts, Ide en Ehlich aan toe dat het concept *negative face* slechts een relatief concept is, en dat de behoefte aan de vrijheid met rust gelaten te worden en niets opgedragen te krijgen niet alleen afhankelijk is van de behoeften van het individu, maar daarnaast van de gewoontes binnen een cultuur. Want hoe moet *negative face* begrepen worden vanuit een cultuur waarin de bezittingen van een individu tegelijkertijd de bezittingen zijn van de gehele gemeenschap, of waarin het handelen van het individu afhankelijk is van de gemeenschap?<sup>51</sup>

Kortom, Watts, Ide en Ehlich pleiten ervoor beleefdheidsconcepten los te weken van *face* en *face threatening acts*, al vragen ze zich af of dit ooit een universele beleefdheidstheorie op zal leveren waarmee uitspraken gedaan kunnen worden over hoe beleefdheid naar voren komt in taalgebruik. Wel zijn ze ervan overtuigd dat dit mogelijk, en bovendien wenselijk is.

Naast de hierboven genoemde personen zijn er meerdere criticasters van de theorie van Brown en Levinson die afkomstig zijn uit het Westen. Voorbeelden zijn Gino Eelen en Konrad Ehlich. Maar ook Juliane House (2005), die zich als Duitse voelt aangesproken wanneer het gaat om positieve, dan wel negatieve beleefdheid. In de ogen van de beleefdheidstheorie zouden Duitsers wel eens als onbeleefd aangemerkt kunnen worden, maar House stelt dat de Engelse beleefdheid niet het

---

<sup>50</sup> R. J. Watts, S. Ide & K. Ehlich. (1992). *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. 10

<sup>51</sup>R. J. Watts, S. Ide & K. Ehlich. (1992). *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. 10

uitgangspunt mag zijn bij het bepalen of een natie of cultuur beleefd is en dat “*Being polite in German is different from being polite in an English-speaking country.*”<sup>52</sup>

Meer in het algemeen is er bovendien kritiek ontstaan op beleefdheidstheorieën als zodanig. Eelen (2001) pleit voor “*the incorporation of individual variability and social change*” (Hickey & Stewart 2005: 6-7), en concludeert na evaluaties van verschillende bijdragen aan de beleefdheidstheorie dat:

“*[c]urrent theories of politeness manifest a triple conceptual bias: towards the polite side of the polite-impolite distinction, towards the speaker in the interactional dyad and towards the production of behaviour rather than its evaluation*” (Eelen 2001: 119, in: Hickey & Stewart 2005: 7).

Hickey en Stewart (2005) nuanceren deze uitspraak door erop te wijzen dat het merendeel van de empirische studies naar beleefdheid deze aspecten eerder heeft genegeerd, dan dat ze niet in staat zouden zijn hier een oplossing voor te bieden. Dat bijvoorbeeld de productie, en niet zozeer de evaluatie, van gedrag aandacht heeft gekregen, valt voor een groot deel te verklaren uit het feit dat onderzoekers vaak geen toegang hebben tot de intenties en interpretaties van spreker en hoorder, als er al van uit wordt gegaan dat deze bewust en uniform plaatsvinden.

Al deze kritiek is interessant voor mijn onderzoek, voornamelijk vanwege het feit dat in de belwinkel klanten met diverse etnische achtergronden komen, wat betekent dat de toepassing van een onaangepaste vorm van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson mij slechts in beperkte mate, of misschien zelfs niet, kan helpen bij de analyse van mijn data. Een andere moeilijkheid hierbij is dat de beleefdheidstheorie uitgaat van de positie van de *spreker*, is de spreker beleefd/onbeleefd, terwijl in mijn data de focus ligt op de interactie. Een theorie die wel de nadruk legt op interactie is de in de volgende paragraaf besproken Functionele Pragmatiek.

### 3.5 De Functionele Pragmatiek

De Functionele Pragmatiek is een theorie die aan het begin van de jaren 70 van de vorige eeuw door Konrad Ehlich en Jochen Rehbein is ontwikkeld. Deze theorie bouwt voort op de Taalhandelingsstheorie van Austin en de uitbreiding ervan door Searle, waarin de idee centraal staat dat er met taal gehandeld wordt. Dit uitgangspunt

---

<sup>52</sup> J. House. (2005). Politeness in Germany: Politeness in GERMANY? In: “*Politeness across Europe*” 13-28

neemt de Functionele Pragmatiek ook, maar spitst het toe op taal als sociaal handelen, waarbij de focus ligt op linguïstische structuren die binnen samenlevingen vorm hebben gekregen en de aanpassing ervan voor maatschappelijke behoeften. Net als onder andere Brown en Levinson, in navolging van Grice, gaat de Functionele Pragmatiek uit van samenwerking van gesprekspartners. De Functionele Pragmatiek gaat hierin echter een stap verder en analyseert niet alleen enkele taaluitingen, maar hele interacties die gerelateerd zijn aan vaste, in de maatschappij ontwikkelde, zich herhalende, taalhandelingspatronen (*linguistic action patterns*). Deze theorie reconstrueert de systematiek van taal als een vorm van historisch-maatschappelijk handelen, op een manier waardoor het taalbewustzijn van de burger kan worden vergroot. Deze reconstructie wordt bereikt door middel van hermeneutische analyses: aan de hand van de analyse van authentiek materiaal worden er categorieën gevormd en theoretische inzichten worden keer op keer getoetst aan nieuwe data.<sup>53</sup>

Naast op de taalhandelingstheorie van Austin en de uitbreiding ervan door Searle baseert de Functionele Pragmatiek zich op handelingstheorieën die zich niet met taal bezighouden. In navolging van deze theorieën stellen aanhangers van de Functionele Pragmatiek dat elk handelen is op te vatten als een vorm van probleem oplossen. Een probleem kenmerkt zich door een ongewenste stand van zaken die in het ideale geval omgezet kan worden in een gewenste stand van zaken. Taal wordt hierbij als middel beschouwd dat mensen in staat stelt om problemen op te lossen, oftewel *ongewenste* standen van zaken om te zetten in *gewenste* standen van zaken. Hiervoor zijn minstens twee personen nodig die met elkaar communiceren. Dergelijk handelen is vaak sterk geconventionaliseerd. Er bestaan dus veel standaard handelingen om standaard problemen op te lossen. Zo is een standaard oplossing voor het gebrek aan bezit van iets, het naar de winkel gaan en het ontbrekende product kopen. Het talig handelen tijdens het oplossen van, veelal helemaal niet zulke ernstige – want gemakkelijk op te lossen – problemen is ook veelal geconventionaliseerd, wat te zien is aan een uiting als “Anders nog iets?” die men vaak tijdens een koopproces hoort. Dit alles leidt tot zich herhalende communicatiepatronen waarbij talig en niet-talig handelen elkaar in min of meer vaste volgorde opvolgen.<sup>54</sup>

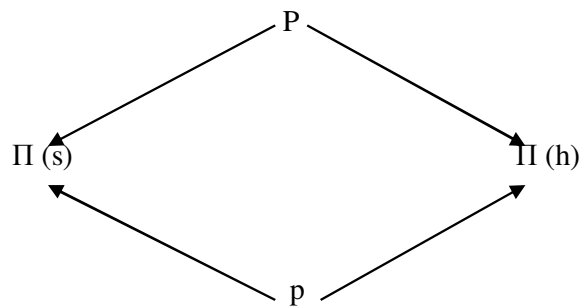
Twee categorieën die in de Functionele Pragmatiek centraal staan zijn ‘samenleving’ en ‘individu’, waarbij het individu een voortbrengsel wordt geacht van

---

<sup>53</sup> A. Redder (2008). *Handbook of Intercultural communication*. 134-143

<sup>54</sup> H. Houtkoop en T. Koole (2000). *Taal in actie*. 131

de samenleving en niet andersom. Individuen streven doelen (*purposes*) na; doelen die voortkomen uit maatschappelijke behoeften en die door middel van handelen kunnen worden bereikt. Persoonlijke doelstellingen (*goals*) zijn structureel verbonden aan maatschappelijke doelen. De behoefte te handelen komt altijd voort uit bovengenoemde ongewenste standen van zaken. Een voorbeeld van een dergelijke stand van zaken is het nodig hebben van een belkaart om te bellen, maar deze niet in bezit hebben. Deze constellatie kan opgelost worden door talig handelen volgens in de maatschappij ontstane taalhandelingspatronen (*linguistic action patterns*). Binnen deze patronen zijn S (spreker) en H (hoorder) systematische categorieën. De taalhandeling omvat drie dimensies in de realiteit: de metalinguïstische (P), dat is de constellatie die de spreker tot handelen drijft; de mentale realiteit ( $\pi$ ), waarin de spreker zich voorbereid op de handeling; en de linguïstische realiteit (p), waarin de spreker talige actie onderneemt. Het model van dit proces ziet er als volgt uit:



Figuur 2. Het taalhandelingsmodel van de Functionele Pragmatiek.

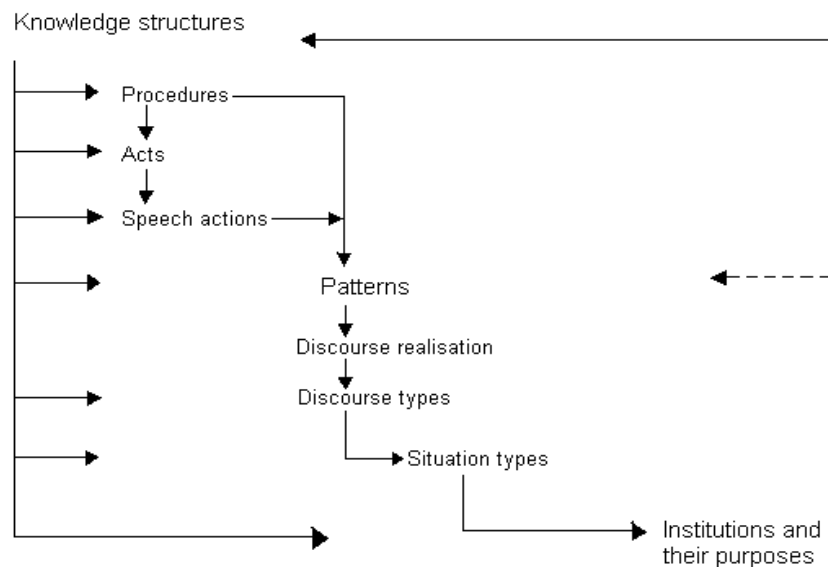
Het streven van de Functionele Pragmatiek is zodoende:

*“To analyze language as a sociohistorically developed action form that mediates between a speaker (S) and a hearer (H), and achieves – with respect to constellations in the actants’ action space (Rehbein 1977) – a transformation of deficiency into sufficiency with respect to a system of societally elaborated needs.” (Redder 2008: 136).*

Deze, eerste, doelstelling betekent voor de analyse van interacties een stapsgewijze reconstructie van op welke wijze afzonderlijke taalhandelingen kunnen worden afgeleid uit de maatschappelijke praktijk. Onderstaand figuur laat een standaardmodel zien van hoe een communicatief patroon eruit ziet. In een dergelijk patroon volgen talige en niet-talige handelingen elkaar in een min of meer vaste

volgorde op. In hoofdstuk zeven zal ik twee basispatronen (bellen en kopen), drie subpatronen en drie afgeleide patronen reconstrueren.

De Functionele Pragmatiek kent naast bovenstaande doelstelling een tweede doelstelling, namelijk vaststellen hoe bovenstaande patronen en de kennis ervan van actanten “bijdragen aan het instandhouden of veranderen van de maatschappij waarbinnen de communicatie plaatsvindt.” (Houtkoop & Koole 2000: 132). Deze doelstelling zal echter in deze scriptie niet aan de orde komen, al zou het een interessante insteek zijn voor een volgend onderzoek.



*Figuur 3.* Categorische analyse van institutionele discoursstructuren (Koole en ten Thije 1994: 82).

Reconstructies die aan de hand van de Functionele Pragmatiek zijn gemaakt tonen aan dat “mensen door het toepassen van handelingspatronen voor hun individuele doelstellingen de doelen van deze patronen ook kunnen gebruiken op een manier, die tegengesteld is aan dat wat deze doelen oorspronkelijk waren.” (Ehlich & Rehbein 1993: 7). In dat geval bestaat er een verschil tussen het doel en de doelstelling. Een voorbeeld van een situatie waarin dit aan de orde is, is wanneer een klant een belkaart komt kopen in de belwinkel (*purpose*; het doel volgens het kopen-patroon) om uit te zoeken hoe het met de kassa en beveiliging is gesteld, om een latere overval goed te laten verlopen (*goal*; het individuele doel).

In dit onderzoek is het handelen binnen de belwinkel - een onderdeel van de maatschappelijke praktijk - op te vatten als vormen van probleem oplossen. De



klanten worden zich op een bepaald moment bewust van een ongewenste stand van zaken - ze hebben bijvoorbeeld een belkaart nodig om te kunnen bellen, wat voor hen de reden is naar de belwinkel te gaan – die ze willen veranderen in een gewenste stand van zaken – het in het bezit hebben van een belkaart waardoor er gebeld kan worden. In de belwinkel volgen talige en niet-talige handelingen elkaar op om de gewenste stand van zaken te bereiken. Deze opeenvolging van handelingen verloopt veelal volgens vaste taalhandelingspatronen, afhankelijk van het doel van het bezoek, dus van de gewenste stand van zaken. In hoofdstuk zeven reconstrueer ik de patronen van de twee meest voorkomende doelen; bellen en kopen. Daarnaast reconstrueer ik drie patronen van minder vaak voorkomende doelen van bezoek; het betalen van een acceptgiro, het bekijken van telefoons in de vitrines en het laten opwaarderen van een mobiele telefoon. Tot slot reconstrueer ik drie afwijkende patronen. Dat zijn bezoeken van klanten waarvan de handelingssequentie afwijkt van het taalhandelingspatroon van het doel van het bezoek. Door deze reconstructies krijg ik een beeld van op welke momenten er tijdens een bezoek er gegroet wordt. Hiermee kan ik verklaringen zoeken voor het groetgedrag, dus het wel of juist niet groeten, van de klanten van de ORshop.

### **3.6 Relevantie onderzoeksvragen**

De diverse vraagstellingen die aan de basis liggen van deze scriptie kennen deels een wetenschappelijke relevantie en deels een maatschappelijke relevantie.

Het onderzoek is begonnen in de vorm van een etnografisch onderzoek naar de meertaligheid in een grootstedelijke belwinkel in het kader van een stage bij het Meertens Instituut te Amsterdam. Allereerst heeft dit onderzoek zodoende als wetenschappelijke relevantie documentatie voor het Meertens Instituut. Voorts lever ik in het derde deel van deze scriptie een bijdrage aan beleefdheidstheorieën, met name in de vorm van het toetsen van de universaliteit van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1978), waardoor deze scriptie een tweede wetenschappelijke relevantie heeft.

De maatschappelijke relevantie is specifiek en kan het beste aangeduid worden als het leveren van een bijdrage aan de acceptatie van meertaligheid in een stad als Amsterdam. Zoals zal blijken vormt meertaligheid in de onderzochte belwinkel geen probleem, maar kan het als verrijking van het taallandschap in een wijk als de Dapperbuurt worden beschouwd.

## 4. Methode

In dit hoofdstuk bespreek ik de diverse werkwijzen die ik tijdens de drie fasen van dit onderzoek heb gehanteerd. In paragraaf 4.1 komt de aanpak tijdens het etnografische onderzoek aan de orde, in 4.2 de wijze waarop ik de kwantitatieve analyses uitvoer, en in 4.3 volgt de methode van de kwalitatieve verdieping.

### 4.1 Corpus en methode etnografisch onderzoek belwinkel

In deze paragraaf zet ik uiteen hoe ik tijdens het eerste deel van deze scriptie, in het etnografische onderzoek, te werk ben gegaan. Allereerst bespreek ik op welke wijze ik de onderzoekslocatie heb gezocht en hoe ik vervolgens te werk ben gegaan wat betreft het toestemming vragen. Daarna omschrijf ik op welke wijze ik de data heb verzameld en tot slot hoe ik ze vervolgens heb verwerkt.

#### 4.1.1 Selectie van onderzoekslocatie

Het vinden van de locatie voor het etnografische onderzoek is voorspoediger verlopen dan aanvankelijk gedacht. Het zoeken was in de eerste plaats naar een meertalige omgeving en in de tweede plaats naar een omgeving waar ik mijn data kon en mocht collecteren.<sup>55</sup> Al snel ontstond het idee mijn onderzoek uit te voeren in een multiculturele belwinkel, die in grote getale her en der in de stad gevestigd zijn.

Tijdens mijn pre-zoektocht naar een geschikte belwinkel op internet, besepte ik me al gauw dat het toestemming krijgen data te verzamelen in een belwinkel wellicht een lastige opgave zou gaan worden, aangezien een groot aantal belwinkels in de loop der jaren in verband zijn gebracht met witwaspraktijken en anderszins criminele bolwerken. En welke crimineel zit nu te wachten op een pottekijker in de vorm van een student? Gelukkig heb ik mij niet uit het veld laten slaan en heb ik een lijst gemaakt van winkels die in mijn ogen in aanmerking kwamen voor het onderzoek; winkels die al enige jaren bestonden en niet negatief in het nieuws waren geweest. Deze lijst was opgebouwd op volgorde van afstand van mijn huis. Ik zou er vaak heen moeten gaan voor het verzamelen van gegevens, dus leek het mij handig een winkel bij mij in de buurt te zoeken. Ik maakte mij op voor een lange zoektocht langs winkels waar ik 'nee' op het rekest zou krijgen.

---

<sup>55</sup> H. Boeije (2005). *Kwalitatief onderzoek*. In: Hart, H. et al (red). *Onderzoeksmethoden*. 253-290

Op nummer 1 van mijn belwinkellijst stond de ORshop aan de Dapperstraat. Deze winkel wordt, niet bij naam, genoemd in het bestemmingsplan voor de Dapperbuurt van 2006<sup>56</sup>, dus leek het mij een haalbare keuze. Ik achtte het namelijk niet logisch dat een door de gemeente geplande en waarschijnlijk gemonitorde winkel een crimineel bolwerk zou zijn. Zodoende was de ORshop de eerste winkel die ik bezocht. Na aankomst heb ik mijzelf eerst een tijdje voor de in- en uitgang geposteerd om een idee te krijgen van de clientèle, dat natuurlijk superdivers moest zijn. Al snel leek de locatie mij geschikt, omdat de winkel zowel druk bezocht leek, als gefrequenteerd werd door klanten van verschillende leeftijden, beide seksen en, voor mijn onderzoek niet onbelangrijk, met verschillende etnische achtergronden. Ik hoorde Nederlands, met en zonder accent, en diverse, soms voor mij onbekende, andere talen.

Deze eerste beproeving was geslaagd, waarna de tweede volgde: contact maken. Mijn plan was allereerst mij als klant voor te doen om een beeld te krijgen van hoe het er in de belwinkel aan toe gaat. Mijn veronderstelling was dat ik aan de kassa een kaart zou moeten kopen, waarmee ik vervolgens in een cabine zou kunnen bellen. Maar dit liep anders en al snel bleek mijn plan niet waterdicht. Want toen ik binnenkwam en vertelde dat ik naar Japan wilde bellen, werd ik direct naar een cabine verwezen. Ik hoefde dus geen kaart te kopen, maar zou achteraf een bedrag moeten betalen. Maar ik had geen telefoonnummer om naar Japan te bellen, en lokaal bellen vond ik ook geen optie, want dan zou het bedrag mij verraden. Ik ben toen maar naar een cabine gelopen, en bij aankomst wat in mijn tas gaan rommelen om er vervolgens zogenaamd achter te komen dat ik iets, een telefoonnummer bijvoorbeeld, was vergeten. Ik mompelde iets en verliet de zaak. Gelukkig was de medewerker zelf aan de telefoon, dus viel het niet zo op.

Even later ben ik, met een door mij geschreven brief waarin ik mijn onderzoeksidee uiteenzet en toestemming vraag, teruggekeerd naar de winkel met het iets solidere plan een van de medewerkers, het liefst de manager, toestemming te vragen voor het verzamelen van data voor mijn onderzoek. Toen ik terugkeerde was het echter erg druk in de winkel en was er een jonge jongen aan het werk waarvan ik bang was dat hij direct nee zou zeggen. Ik besloot op een andere dag terug te keren in de hoop dat er dan een manager aanwezig zou zijn.

---

<sup>56</sup> [www.oost.amsterdam.nl/publish/pages/39560/def-bp-toelichting-dapperbuurt-09-10-2006.pdf+belwinkel+dapperstraat](http://www.oost.amsterdam.nl/publish/pages/39560/def-bp-toelichting-dapperbuurt-09-10-2006.pdf+belwinkel+dapperstraat) (p.10)

De volgende dag ben ik teruggegaan en achter de toonbank stonden nu twee medewerkers, waarvan één iets ouder leek en een net pak aanhad. Ik besloot hem mijn brief te overhandigen en toestemming te vragen. En tot mijn verbazing hoefde ik maar een paar woorden te spreken om toestemming te krijgen. De man, İlhan Zengin, bleek inderdaad de shopmanager te zijn en stemde bij het horen van ‘onderzoek’ en ‘universiteit’ direct toe. Ik kon dus meteen gaan zitten, kreeg een cola aangeboden, en mocht gaan observeren. Mijn zorgen voorafgaand aan mijn zoektocht naar een geschikte onderzoekslocatie bleken zodoende, gelukkig, onterecht.

#### 4.1.2 Dataverzameling en methode etnografisch onderzoek

De data die aan de basis liggen van deze scriptie komen voort uit de observaties die ik heb gedaan van klanten en medewerkers in de ORshop. Het is een weloverwogen keuze geweest om niet met audio- en beeldopnames te werken – wat vaak het meest ideale is in dit soort onderzoek - in de eerste plaats vanwege het risico geen toestemming te krijgen van de eigenaar/manager van de winkel en in de tweede plaats vanwege de consequentie dat ik dan iedere klant om medewerking en toestemming zou moeten vragen, wat het onderzoek in een drukke winkel als de ORshop behoorlijk zou belemmeren.

Verspreid over een periode van elf weken heb ik in tien dagen alle data voor mijn stage en scriptie verzameld. Aanvankelijk heb ik zoveel mogelijk opgeschreven, maar naargelang het onderzoek vorderde ben ik steeds gerichter notities gaan maken. Voor de laatste twee dagen heb ik zelfs een invulschema gemaakt waarop ik beknopt zaken als de contactopname bij de ingang, de openingsgroet bij de kassa en de wedergroet, het doel van het bezoek, de taal die de klant sprak tijdens de interactie en de etniciteit van de klant kon noteren. In de tien dagen heb ik ruim 400 bezoeken van klanten geregistreerd die niet allemaal bruikbaar zijn voor mijn onderzoek, maar wel allemaal zijn uitgewerkt in de bijlage van deze scriptie. De observaties die ik gebruik zijn genummerd van 1 tot en met 272. Van deze 272 interacties gebruik ik er uiteindelijk 260.

De reden waarom ik niet elke observatie kan gebruiken hangt samen met de mij aanbevolen onderzoeksmethode. Deze zogenaamde cyclische methode<sup>57</sup> gaat uit van op basis van onderzoekers’ verwondering genoteerde data, van waaruit een

onderzoeksvraag en eventueel subvragen opgesteld wordt, die vervolgens met behulp van theorieën beantwoord worden. Het voordeel van een dergelijke methode is dat je als onderzoeker met een compleet open blik een onderzoeksveld betreedt, maar een nadeel is dat veel aan het begin van het onderzoek genoteerde observaties niet bruikbaar kunnen blijken voor het uiteindelijke onderzoek. Dit laatste geldt ook voor mijn onderzoek, aangezien ik pas na enige tijd op specifiek het groeten ben gaan letten en nog weer later op de verschillende locaties waar het groeten plaats kan vinden. Dit punt zal verderop in de discussie gedetailleerder aan bod komen.

De 260 observaties die ik in mijn onderzoek gebruik, heb ik in Excel verwerkt tot een tabel waarin de bezoeken van de klanten en daarbij horende interacties chronologisch, dus van de binnenkomst tot aan het weggaan van de klant, genoteerd staan.

In de eerste kolom staat het doel van het winkelbezoek van de klant omschreven, dus bijvoorbeeld in cabine bellen. In de tweede kolom staat in welke categorie ik het doel heb ondergebracht, dus bijvoorbeeld A (weinig tot geen inbreuk op de medewerker). In de derde kolom staat met welke medewerker de interactie plaatsvond. In de vierde kolom staat aangegeven of er sprake is van contactopname bij de ingang. In kolom vijf staat genoteerd of er bij de ingang van de winkel een groet heeft plaatsgevonden en in de zesde kolom staat of hier een wedergroet op heeft gevolgd. Vervolgens staat in kolom zeven of er bij de kassa een openingsgroet is voorgekomen en in kolom acht of hier een wedergroet op heeft gevolgd. In kolom negen tot en met dertien staan de demografische gegevens van de klanten. Zo staat de etnische achtergrond van de klant, voor zover ik die met behulp van de medewerker met zekerheid kon achterhalen, in kolom negen, de taal die de klant sprak tijdens zijn of haar bezoek in kolom tien, de geschatte leeftijd (jonger, middelbaar of ouder) in kolom elf, het geslacht van de klant in kolom twaalf en de mate van bekendheid met betrekking tot de medewerker in kolom dertien. In kolom veertien staat of er bij het weggaan van de klant een afscheidsgroet heeft plaatsgevonden en in kolom vijftien of hier een wedergroet op heeft gevolgd. Tot slot staat in de zestiende kolom het nummer waarmee het bezoek van de klant verwezen wordt naar de uitgeschreven observaties in de bijlage van deze scriptie en de datum waarop de interactie heeft plaatsgehad. Deze tabel vormt de basis van mijn onderzoek en wordt zowel bij de kwantitatieve als de kwalitatieve analyses gebruikt.

De dagen dat ik in de belwinkel heb geobserveerd heb ik afgewisseld met dagen waarin ik onderzoek heb gedaan naar begrippen die inzicht verschaffen in het ontstaan van belwinkels en hun multiculturele cliënteel. Het gaat om de begrippen belwinkel, superdiversiteit, mondialisering, transnationalisme, migratie/migranten, meertaligheid en codeswitching. Hoofdstuk vijf begint met een beschrijving van de onderzoekslocatie, de bezoekers en het taalgebruik aan de hand van bovengenoemde terminologie.



Foto 2. De cabine waar een deel van de observaties heeft plaatsgevonden.

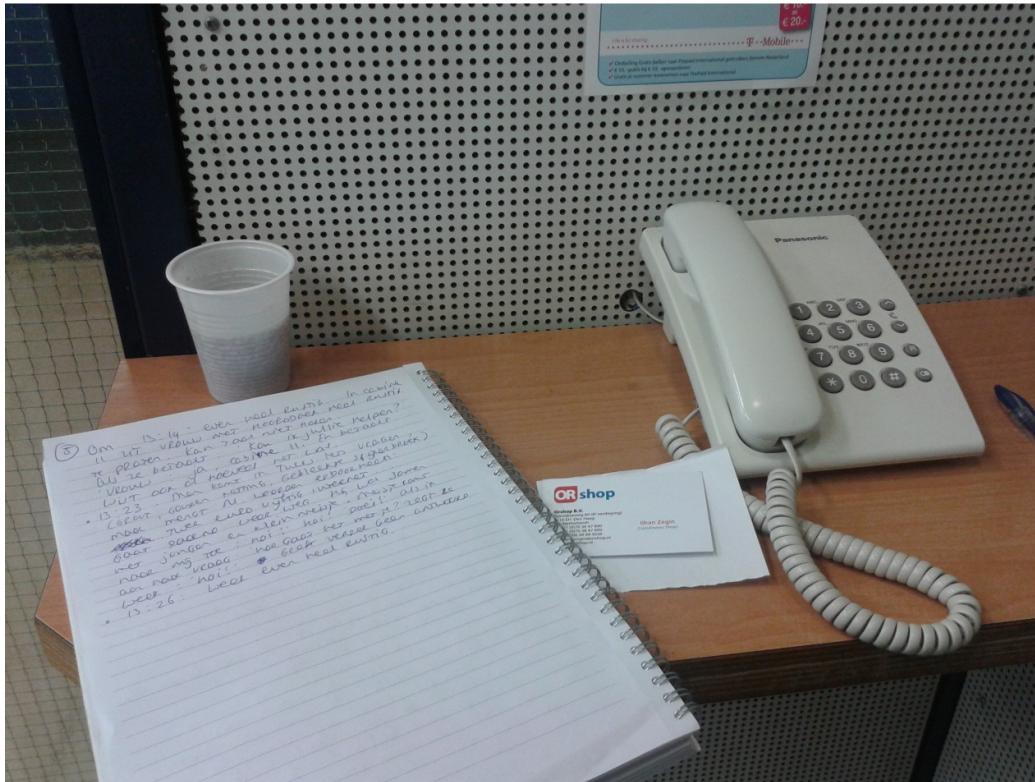


Foto 3. Notities maken.

## 4.2 Hypothesen en methode kwantitatieve analyses

In deze paragraaf komt mijn handelswijze ten aanzien van de tweede fase van mijn onderzoek aan de orde. Allereerst bespreek ik de door mij opgestelde hypothesen. Vervolgens leg ik uit op welke wijze ik de on- en afhankelijke variabelen heb gekozen, waarna ik een verdere uitleg geef over deze fase van het onderzoek wat betreft de reductie die ik heb gemaakt van alle doelen waarmee klanten naar de belwinkel komen, tot de drie categorieën A, B en C. Tot slot eindigt deze paragraaf met een subparagraaf over op welke wijze ik alle begroetingen die ik in de ORshop heb gehoord gecategoriseerd heb tot vier hoofdtypen begroetingen, namelijk de formulaire uitdrukking, de directe aanspreekvorm, de groet + smalltalk en de non-verbale groet.

### 4.2.1 Formulering hypothesen

Na het etnografische onderzoek in hoofdstuk vijf is hoofdstuk zes erop gericht regelmatigheden te ontdekken tussen de begroetingen, de doelen van bezoek en de typen bezoekers. Mijn observaties in de belwinkel hebben geleid tot een zestal hypothesen die deze regelmatigheden kunnen aantonen. Om dit te kunnen, zal ik met

behulp van het programma SPSS zes vergelijkingen trekken met het oog op het verifiëren van verbanden tussen de begroetingen (een begroeting of geen begroeting, formulaire uitdrukking, directe aanspreekvorm, groet + smalltalk en non-verbale groet), het soort klant (sekse, leeftijd, etnische achtergrond, mate van bekendheid ten opzichte van de medewerker), en de verschillende doelen van het bezoek. Het gaat om de volgende zes hypothesen:

1.  $H_0$  Er bestaat een verband tussen het type klant en het doel waarvoor zij naar de winkel komt.  
 $H_1$  Er bestaat geen verband tussen het type klant en het doel waarvoor zij naar de winkel komt.
2.  $H_0$  Er bestaat een samenhang in het type klant en de groet die er door de klant wordt ge-uit.  
 $H_1$  Er bestaat geen samenhang in het type klant en de groet die er door de klant wordt ge-uit.
3.  $H_0$  Er bestaat een samenhang in het type klant en de groet die er door de medewerker wordt ge-uit.  
 $H_1$  Er bestaat geen samenhang in het type klant en de groet die er door de medewerker wordt ge-uit.
4.  $H_0$  Er bestaat een verband tussen het doel waarvoor men naar de winkel komt en het type begroeting.  
 $H_1$  Er bestaat geen verband tussen het doel waarvoor men naar de winkel komt en het type begroeting.
5.  $H_0$  De mate van inbreuk op de medewerker is van invloed op het groetgedrag.  
 $H_1$  De mate van inbreuk op de medewerker is niet van invloed op het groetgedrag.
6.  $H_0$  Er bestaat een samenhang in het wel of niet groeten van de medewerker en het wel of niet groeten van de klanten.  
 $H_1$  Er bestaat geen samenhang in het wel of niet groeten van de medewerker en het wel of niet groeten van de klanten.

De bruikbare data die ik in de eerste fase van mijn onderzoek in een grote overzichtstabel heb gezet (zie bijlage), zet ik over in SPSS. Hiervoor zijn een aantal



variabelen gehercodeerd, namelijk de doelen, etniciteiten, talen, leeftijden, mate van bekendheid en de medewerkers.

De doelen van bezoek zijn opgedeeld in de groepen A, B, en C, wat in paragraaf 4.2.3 uitgebreid aan de orde komt. In SPSS ziet de codetabel er als volgt uit: A=1 (weinig inbreuk); B=2 (enige inbreuk) en C=3 (veel inbreuk). Etniciteit is opgedeeld in Nederlands=1, Marokkaans=2, Surinaams=3, Turks=4, Overig=5 en Onbekend=6. De talen zijn gecategoriseerd als Nederlands=1, Turks=2, Non-verbaal=3, Codeswitch=4 en Overig=5. Niet alle talen zijn gehercodeerd aangezien veel talen te weinig voorkwamen om er significante uitspraken over te doen. Vervolgens zijn de leeftijden gecodeerd als heel jong en jong=1, middelbaar=2, ouder=3 en onbekend=4. Sekse: man=1 en vrouw=2. De mate van bekendheid is gecodeerd tot Bekend (goede bekende van de medewerker)=1, Bekende klant (vaste klanten)=2 en Onbekende klanten=3. Tot slot zijn de medewerkers gecodeerd naar D=1, I=2, M=3, N=4, Y=5, meerdere (wanneer meerdere medewerkers deelnemen aan een interactie)=6, Onbekend (want niet genoteerd)=7. Voor een latere toetsing heb ik dit teruggebracht naar D=1, Y=2 en Overig=3.

Voor de groettypen zijn de volgende variabelen gemaakt. Aanvankelijk heb ik de groettypen allemaal opgedeeld in Nederlands, niet-Nederlands en Codeswitch, maar omdat dat te gefragmenteerd werd, heb ik ze vervolgens opgedeeld in twee categorieën, namelijk 'wel' en 'geen', dus bijvoorbeeld 'wel een formulaire uitdrukking' en 'geen formulaire uitdrukking'. Dit geldt voor zowel de formulaire uitdrukking, als voor de directe aanspreekvorm, groet+smalltalk en non-verbale groet. Bovendien zijn deze typen gesplitst in uitingen die door klanten (k) zijn gedaan en uitingen die door medewerkers (m) zijn gedaan, om te voorkomen dat alle groetformuleringen op een grote hoop terecht kwamen. Dit ziet er als volgt uit: wel#\_Formulaire\_uitdrukking\_k en geen#\_Formulaire\_uitdrukking\_m.

Om de samenhang tussen de diverse variabelen aan te tonen heb ik Chi-kwadraat toetsen uitgevoerd.

#### **4.2.2 Vaststelling onafhankelijke en afhankelijke variabelen**

In de hoofdstukken waarin ik de data analyseer komen afhankelijke en onafhankelijke variabelen voor. De onafhankelijke variabelen zijn de demografische variabelen, in dit geval sekse, leeftijd, etnische achtergrond, taal en mate van bekendheid ten

opzichte van de medewerker. Ik heb voor deze variabelen gekozen omdat uit de theorieën omtrent beleefdheid naar voren komt dat deze zaken van invloed zijn op hoe men met elkaar omgaat en naar ik aanneem op hoe men elkaar begroet. In deze scriptie heb ik de variabelen machtafstand (M) en sociale afstand (SA) die Brown en Levinson in hun theorie over het kiezen van een beleefdheidsstrategie hanteren, vertaald naar sekse (M), leeftijd (M), etnische achtergrond (SA) en mate van bekendheid (SA).

De variabele mate van inbreuk (I) die volgens Brown en Levinson ook invloed heeft op het kiezen van een taalstrategie, heb ik in mijn onderzoek opgenomen als afhankelijke variabele, namelijk als het doel waarvoor een klant naar de winkel komt en de mate waarin dit doel vervolgens een inbreuk vormt op het handelen van de medewerker. Deze keuze heb ik gemaakt omdat ik verwacht dat het deze mate van inbreuk is die een aantoonbaar effect heeft op het groeten van de klanten. Ik had ook de machtafstand of de sociale afstand als afhankelijke variabele kunnen kiezen, maar de dataset die is voortgekomen uit mijn observaties leent zich het beste voor de focus te leggen op de mate van inbreuk, aangezien deze gemakkelijk is vast te stellen, in tegenstelling tot bijvoorbeeld etnische achtergrond.

Mijn veronderstelling is dat het groetgedrag deels afhankelijk is van het soort klant, van welk geslacht, met welke leeftijd, met welke achtergrond en de sociale afstand met betrekking tot de medewerker, maar zeker ook deels van het doel van het bezoek, dus de mate van inbreuk op het handelen van de medewerker. In hoofdstuk zes en zeven zal blijken of deze veronderstelling juist is.

#### **4.2.3 Verantwoording reductie van alle doelen naar A, B en C**

In de dagen dat ik in de ORshop ben geweest om de taalsituatie te observeren heb ik klanten naar de winkel zien komen voor uiteenlopende doelen. De meeste klanten brachten een bezoek aan de winkel om in een cabine te bellen of om beltegoed te kopen. De andere doelen die ik geregistreerd heb zijn: telefoon laten opwaarderen, acceptgiro betalen, sigaretten kopen, telefoons bekijken in de vitrines, telefoon kopen, informatie vragen over uiteenlopende zaken, geld wisselen, een praatje maken, simkaart kopen, faxen, oplader kopen, telefoonabonnement kopen (was niet mogelijk), een telefoonaccessoire kopen, of een combinatie van doelen. Ik heb de volgende combinaties van doelen genoteerd: beltegoed kopen en telefoon laten opwaarderen door een medewerker, bellen in een cabine en beltegoed kopen, bellen

en een praatje maken (smalltalk), bellen en sigaretten kopen, bellen en een telefoon kopen, bellen en kopiëren, bellen en informatie vragen, bellen, beltegoed kopen en informatie vragen, bellen, acceptgiro betalen en beltegoed kopen, bellen en faxen, bellen en geld wisselen, beltegoed kopen en informatie vragen, beltegoed en sigaretten kopen, beltegoed en oordopjes kopen, simkaart kopen en een praatje maken, simkaart kopen en informatie vragen, geld wisselen en kopiëren, geld wisselen en telefoon kopen.

Al snel kwam ik erachter dat het ene doel meer handelingsaandacht van de medewerker, dus meer inbreuk op het handelen van de medewerker, vergt dan het andere doel. Zo komt het met regelmaat voor dat iemand die alleen even in een cabine komt bellen, weinig tot geen contact heeft met de medewerker. In de cabines hangen kastjes waarop aangegeven wordt hoe lang iemand aan het bellen is en wat de kosten zijn. Klanten die gebeld hebben weten zodoende al voordat ze naar de kassa gaan om af te rekenen hoeveel ze moeten betalen. Om die reden komt het mijn data voor dat klanten helemaal geen contact maken met de medewerker, maar alleen geld neerleggen. Of toch eerst het bedrag verteld krijgen en dan geld neerleggen. Andere doelen vereisen echter meer aandacht van de verkoper en hebben dus een hogere mate van inbreuk op hem. Een belkaart of sigaretten kopen weegt al iets zwaarder – de medewerker moet dan iets pakken, het bedrag noemen en de betaling afhandelen - en een telefoon laten opwaarderen of een telefoon kopen weegt nog zwaarder. De verkoper moet in die twee gevallen extra handelingen voor de klant uitvoeren, zoals een code invoeren en het oplossen wanneer er iets niet direct goed gaat – wat zich met enige regelmaat voordoet - en in het geval van een telefoon kopen vaak vanachter de toonbank meelopen naar de vitrines om daar uitleg te geven over de diverse telefoons en vervolgens de verkoop afronden.

In mijn analyses, zowel in de kwantitatieve als in de kwalitatieve, heb ik alle doelen opgedeeld in drie groepen, die A, B, en C heb genoemd. De doelen die in groep A zijn onderverdeeld, zijn de doelen waarbij er weinig tot niets van een medewerker wordt verlangd, zoals het in een cabine bellen of het bekijken van telefoons in de vitrines. Groep B zijn de doelen waarbij de medewerker al iets meer moet doen, zoals bij het kopen van beltegoed of sigaretten. Tot groep C behoren de doelen die meer handelingen, tijd en/of aandacht vereisen van de medewerker, zoals bij het kopen van een telefoon, een acceptgiro betalen of een combinatie van doelen

zoals het kopen van beltegoed en het door de medewerker laten opwaarderen van de mobiele telefoon.

Ik heb ervoor gekozen de doelen in deze drie groepen van weinig tot geen inbreuk tot veel inbreuk op de medewerker op te delen omdat ik het vermoeden had dat deze mate van inbreuk van invloed is op zowel het wel of niet groeten van de klant, als op de wijze waarop er wordt gegroet. Dit vermoeden strookt met de visie van Brown & Levinson ten aanzien van de mate van inbreuk op het handelen van een aangesprokene, in die zin dat het een belangrijk onderdeel vormt van het gewicht (G) van een verbale handeling (zie paragraaf 3.2.1). Het gewicht wordt bepaald door een combinatie van de machtsverhouding (M) en de sociale afstand (SA) tussen de spreker en toegesprokene en de mate van inbreuk op de ander (I). Volgens de theorie zeggen personen op basis van de inschatting van G iets op een bepaalde wijze, of zien ze er juist van af. Vertaald naar dit onderzoek betekent dit dat personen op basis van de inschatting van G kiezen voor een bepaalde begroeting, of ervoor kiezen niet te groeten. Zoals in de vorige paragraaf al gesteld wordt komen de macht- en sociale afstand in deze scriptie terug als sekse (M), leeftijd (M), etnische achtergrond (SA) en mate van bekendheid (SA).

#### **4.2.4 Typologie van de begroetingen**

Uit de notities die ik heb gemaakt in de ORshop blijkt dat er op verschillende wijzen wordt gegroet, maar dat er ook vaak niet gegroet werd. Het veelvuldig voorkomen van niet-groeten verwonderde mij, en heeft mij op het pad van het groeten in de belwinkel gebracht, temeer daar één van de medewerkers mij er meerdere malen op wees dat hij het groetgedrag, en dan voornamelijk het uitblijven ervan, als onbeschoft ervaart. Ik, een student interculturele communicatie, ben me toen gaan afvragen of de niet-groetende klanten zich wel beseffen dat ze op deze medewerker onbeleefd overkomen, of dat er misschien iets anders aan de hand is. Wellicht een verschillende opvatting van beleefdheid door een verschil in (etnische) achtergrond? Of misschien het uitblijven van de begroeting van de medewerker zelf waardoor de klant ook geen aanleiding ziet te groeten?

Vanaf het moment dat ik op het groetgedrag ben gaan letten viel het mij op dat er met grote regelmaat wel degelijk gegroet wordt. De verschillende begroetingen heb ik in vier groepen opgedeeld met benamingen die ik ontleen aan Laver (1981): de formulaire uitdrukking, de directe aanspreekvorm, de groet + smalltalk en de, door

mij toegevoegde, non-verbale groet. Deze typen worden in het theoretisch kader gedefinieerd.

### **4.3 Methode kwalitatieve verdieping**

Na het toetsen van bovengenoemde hypothesen zal ik in hoofdstuk zeven de data kwalitatief analyseren. De wijze waarop ik dat doe bespreek ik in deze paragraaf. Allereerst zet ik uiteen op welke manier ik de doelen en begroetingen benader met het oog op het ontdekken van handelingspatronen. En vervolgens licht ik toe op welke wijze ik alle resultaten gebruik om te komen tot uitspraken over beleefdheid.

#### **4.3.1 Functionalisering van de meest voorkomende doelen en formulering van de begroetingen**

Het hoofdstuk waarin de kwalitatieve analyse van de data uitgevoerd wordt, zal beginnen bij het functionaliseren van de belangrijkste, want meest voorkomende, doelen van bezoek die ik heb genoteerd. Dat betekent dat in paragraaf 7.1 deze meest voorkomende doelen geëxpliciteerd worden, dat zijn bellen en kopen, waarna met behulp inzichten uit de Functionele Pragmatiek bekeken wordt hoe de patronen van deze doelen in elkaar zitten - in andere woorden hoe de handelingssequenties van een aantal standaardbezoeken eruit zien - beginnende bij de klant zijn binnenkomst tot aan diens verlaten van de zaak. Met behulp van het programma Office Visio worden de twee patronen van de meest voorkomende doelen gevisualiseerd, waardoor met behulp van pijlen en beslispunten het handelingsverloop overzichtelijk wordt.

Na de functionalisering van de doelen bekijk ik in paragraaf 7.2 welke formuleringen van groeten ik genoteerd heb tijdens mijn observatiedagen. Deze begroetingen komen terug in een tabel waarin ze per taal en per type groet gesorteerd staan.

#### **4.3.2 Typologie van de groetsequenties in relatie tot het handelingsverloop**

Bovengenoemde functionalisering van doelen en formulering van de begroetingen zal plaatsvinden om vervolgens in paragraaf 7.3 te kunnen vaststellen of er verschillen of juist overeenkomsten bestaan in de vorm van het wel of juist niet groeten van klanten per doel. In deze paragraaf ga ik na of en op welke wijze de formulering van een groet samenhangt met het doel van het bezoek.

### **4.3.3 Interpretatie in het licht van beleefdheid**

Hoofdstuk zeven wordt afgesloten met paragraaf 7.4, waarin ik bekijk of en op welke wijze de bevindingen die ik eerder in het onderzoek doe, te interpreteren zijn in het licht van beleefdheid. Daarbij maak ik gebruik van inzichten uit zowel de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1978), als de theorie over conversatie van Grice (1975) en Clyne (1994) – het samenwerkingsbeginsel en de daarbij behorende maxims inclusief de uitbreiding ervan - als de theorie van Laver (1981). In deze paragraaf zal ik zodoende de link leggen naar beleefdheid en de on- dan wel universaliteit en houdbaarheid van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson.

## 5. Resultaten etnografisch onderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het eerste deel van deze scriptie, het etnografische onderzoek, besproken. Het eerste gedeelte van dit etnografische onderzoek, paragraaf 5.1, bestaat uit een etnografische analyse van belwinkel de ORshop. Hierbij maak ik gebruik van literatuuronderzoek naar diverse begrippen dat op het eerste gezicht misschien erg uitgebreid lijkt, maar voor begrip van de ontstaansgeschiedenis van de belwinkel en de samenstelling van de bezoekers ervan interessant is. Hierop volgt in paragraaf 5.1.1 een beschrijving van de ruimte van de winkel. Die is belangrijk niet alleen voor begrip van de resultaten van dit gedeelte van het onderzoek, maar ook van de resultaten van het derde gedeelte van het onderzoek, de kwalitatieve verdieping, aangezien de groetlocaties daar een centrale rol spelen. Paragraaf 5.1.2 bestaat uit de plattegrond van de onderzoekslocatie. Voor het deel van het etnografische onderzoek waarin ik door middel van observaties de meertalige situatie van de winkel heb vastgelegd, verwijs ik - vanwege de omvang ervan - naar de bijlage. Het bestaat zowel uit de uitgewerkte observaties, als uit de tabel van alle bezoeken die ik als data heb verwerkt. Deze dataset ligt aan de basis van de analyses in hoofdstuk zes en zeven.

### 5.1 De etnografische analyse van de onderzoekslocatie

In de inleiding wordt al even gerefereerd aan het huidige proces van mondialisering dat zich momenteel voordoet in de wereld, waarin de kwantiteit, snelheid en intensiteit van verbindingen en interacties over de grenzen heen toenemen (Sabate i Dalmau, 2010: 37). Hier ga ik dieper in op dit proces en op wat dit met betrekking tot de taalsituatie in een stad als Amsterdam als gevolg heeft. Aan bod komen de geschiedenis van de opkomst van belwinkels, de achtergrond van de bezoekers die dit soort winkels trekt, hoe dit zijn weerslag heeft op de taalsituatie in de belwinkel en wat ik hierover kan stellen op basis van mijn onderzoek in de ORshop.

Er zijn diverse benaderingswijzen met betrekking tot de term mondialisering, ook wel globalisering genoemd. Voorbeelden hiervan zijn het nieuwe of gewijzigde gebruik van technologieën, zoals internet en mobiele telefonie, en het gewijzigde karakter van de mondiale beroepsbevolking, oftewel de de-industrialisatie en opkomst van dienstverlenende industrieën op sommige plekken, versus industriële groei op

andere plekken in de wereld, feminisering, migratie en uitbestedingen.<sup>58</sup> Op het gebied van taal zijn er twee tegenovergestelde tendensen te onderscheiden die ontstaan zijn uit deze toegenomen verbindingen en interacties. Aan de ene kant wordt er gezegd dat het risico bestaat dat we overspoeld raken door het Engels. En aan de andere kant zou mondialisering de ontwikkeling van verschillende soorten meertaligheid met zich meebrengen.<sup>59</sup> Op basis van mijn ervaringen in de belwinkel kan ik concluderen dat als er daar een lingua franca bestaat, dit het Nederlands is, maar dat er zonder twijfel ook ruimschoots sprake is van meertaligheid in diverse vormen.

Deze nieuwe leefomstandigheden hebben voor velen tot vernieuwde meertaligheid hebben geleid. Het nieuwe aan deze situatie is niet zozeer de mondialisering van taalpraktijken, maar eerder de centrale positie die taal inneemt in de nieuwe, door mondialisering ontstane economieën. Deze nieuwe economieën draaien niet langer om het geïndustrialiseerd produceren of om de exploitatie van primaire grondstoffen, maar om diensten, symbolische goederen en informatie. Een gevolg hiervan is dat taal als communicatiemiddel, zowel geschreven als gesproken, een belangrijk onderdeel is geworden van deze nieuwe economieën.<sup>60</sup> Taal neemt kortom een steeds centralere rol in binnen de levens van velen.

Samen met het belang van communicatie is ook de talige verscheidenheid toegenomen. Een voorbeeld hiervan is meertaligheid. Door de huidige mondialisering is de snelheid waarmee werknemers zich over de wereld verspreiden toegenomen, kan informatie direct met velen gedeeld worden, en kunnen goederen aan de ene kant van de wereld worden geproduceerd en de volgende dag aan de andere kant worden verkocht. Steeds meer mensen krijgen in hun dagelijkse leven te maken met een veel- en verscheidenheid aan informatie en goederen en daarmee ook talen.<sup>61</sup>

Hoe mensen deze taalverscheidenheid ervaren is afhankelijk van hun positie binnen de maatschappij en de hiermee samenhangende toegang tot de ongelijk verdeelde talige middelen. Zo is er een onderscheid te maken tussen diegenen die direct betrokken zijn bij de eerder besproken nieuwe economie, en arbeidsmigranten

---

<sup>58</sup> S. Vertovec. (2009). *Transnationalism*. 2

<sup>59</sup> M. Heller. *Multilingualism and transnationalism*. In: P. Auer & L. Wei. (2007). (Ed.). *Handbook of Multilingualism and Multicultural Communication*. 539

<sup>60</sup> M. Heller. *Multilingualism and transnationalism*. In: Auer, P. & Wei, L. (2007). (Ed.). *Handbook of Multilingualism and Multicultural Communication*. 539

<sup>61</sup> M. Heller. *Multilingualism and transnationalism*. In: Auer, P. & Wei, L. (2007). (Ed.). *Handbook of Multilingualism and Multicultural Communication*. 540



die werkzaam zijn in oudere vormen, zoals de landbouw. De eerste groep kan opgesplitst worden in de hooggeplaatste managers en de lagergeplaatste, daadwerkelijke dienstverleners. Ook deze groepen kunnen opgedeeld worden, namelijk in diegenen die toegang hebben tot een of meer van de wereldtalen, zoals Engels, Frans en Spaans, en diegenen die dat niet hebben, waarbij laatstgenoemden onderverdeeld kunnen worden naargelang de waarde die er aan talen en variëteiten wordt toegekend.<sup>62</sup>

Voor arbeidsmigranten is meertaligheid aan de ene kant een kwestie van toegang krijgen tot nieuwe ruimtes en nieuwe middelen, en aan de andere kant een kwestie van het behoud van de toegang tot de netwerken die ze al hadden. Dat is niets nieuws, maar het gemak waarmee mensen zich kunnen verplaatsen in combinatie met moderne communicatietechnologieën vergt een nieuwe omgang met taal.<sup>63</sup>

De taalsituatie in een winkel als de ORshop is hier, vanwege de superdiverse bezoekerssamenstelling ervan, een voorbeeld van. Klanten komen voornamelijk naar de winkel om voor relatief weinig geld naar het buitenland te bellen om op die manier het transnationale – want de grenzen van natiestaten overschrijdend - contact tussen hen en familie, vrienden in het thuisland en in niet-thuislanden te onderhouden. Tijdens deze bezoeken worden er op verschillende momenten verschillende (combinaties) van talen gesproken. Medewerkers, en zo nodig andere bezoekers, houden hier rekening mee en de medewerkers spreken dan ook zowel Nederlands als Turks als Engels.

Dat de cliënteel superdivers is, betekent dat ik klanten in de winkel heb geobserveerd van zowel autochtone als allochtone afkomst, met diverse etnische achtergronden, verschillende religies, uiteenlopende welvaarniveaus et cetera, en waarvan zeker een deel migrant is. Deze diversiteit is mede een gevolg van het fenomeen dat migratiestromen vanaf de jaren 90 omvattender en diverser zijn geworden, voornamelijk door toedoen van de toegenomen mobiliteit. Steven Vertovic en Jan Blommaert hebben zich recentelijk over dit fenomeen gebogen en de hier volgende uiteenzetting is dan ook gebaseerd op het verslag dat geschreven is naar aanleiding van de “Verkenning Superdiversiteit” van 1 juni 2010, een bijeenkomst

---

<sup>62</sup> M. Heller. *Multilingualism and transnationalism*. In: Auer, P. & Wei, L. (2007). (Ed.). *Handbook of Multilingualism and Multicultural Communication*. 541

<sup>63</sup> M. Heller. *Multilingualism and transnationalism*. In: Auer, P. & Wei, L. (2007). (Ed.). *Handbook of Multilingualism and Multicultural Communication*. 542

waar de heer Blommaert de eerste gastspreker was. Volgens Blommaert komen mensen met steeds meer verschillende nationaliteiten en achtergronden naar een land als Nederland, met uiteenlopende motieven, en in verschillende verschijningsvormen. Het gaat hier om verschillen in achtergrond wat betreft onder andere geloof, opleidingsniveau, ervaring, welvaart, migratiemotieven, et cetera. Hierdoor kunnen migranten niet langer in de eerder gangbare, ethisch gedefinieerde hokjes onderverdeeld worden en ontstaan er nieuwe ‘categorieën’ migranten.<sup>64</sup>

Hoe diverser de samenstelling in een nieuw land of nieuwe buurt, hoe meer de behoefte aan contact ontstaat met mensen die dezelfde taal spreken, hetzelfde geloof aanhangen, dezelfde levensstijl kennen, maatschappelijke positie innemen of juridische status kennen. Dit contact staat veelal gelijk aan het aanspreken en onderhouden van netwerken zowel binnen als buiten het nieuwe, soms tijdelijke, thuisland, zowel *face-to-face* als door de telefoon. Door nieuwe communicatietechnologieën is het voor migranten gemakkelijker geworden deze netwerken in stand te houden.<sup>65</sup> De ORshop speelt hierin voor bewoners van de Dapperbuurt en omstreken een grote rol. Men treft elkaar hier, spreekt elkaar aan in de eigen vertrouwde taal en belt er naar familie en vrienden.

Als gevolg van deze relatief recente ontwikkelingen ontstaat er een complexe gelaagdheid in de structuur van migrantengroepen. Naast de oude, al langer in Nederland gevestigde migrantengroepen zoals bijvoorbeeld de Surinaamse gemeenschap, ontstaan er vele nieuwe, elkaar soms snel opvolgende, gemeenschappen, met als gevolg dat er binnen een wijk “een nieuw, zeer complex, landschap, met vele nieuwe en verschillende industrieën - zoals belwinkels en moneytransfers - en een nieuw, bijbehorend taallandschap” ontstaat.<sup>66</sup> *Codeswitching, language crossing* (een term die geïntroduceerd is door Rampton en die verwijst naar het gebruik van een taal die oorspronkelijk niet bij de spreker ‘hoort’<sup>67</sup>), hybride taalvormen en nieuwe vormen van de oorspronkelijke taal van een land zijn in zulke wijken bekende fenomenen.

---

<sup>64</sup> <http://www.imagineic.nl/wp-content/uploads/Verslag-Superdiversiteit.pdf>

<sup>65</sup> <http://www.imagineic.nl/wp-content/uploads/Verslag-Superdiversiteit.pdf>

<sup>66</sup> <http://www.imagineic.nl/wp-content/uploads/Verslag-Superdiversiteit.pdf> (gelezen op 12 juli 2011)

<sup>67</sup> P. Martin. *Multilingualism of new minorities (in migratory contexts)*. In: P. Auer & L. Wei. (2007). (Ed.). *Handbook of Multilingualism and Multicultural Communication*. P. 501

Ik gebruik de term migrant en niet immigrant, omdat veel mensen die naar Nederland zijn gekomen een aaneenschakeling van migratietrajecten kennen, die complex en meerdimensionaal kunnen zijn. Het draait veelal om meer dan slechts het verlaten van het thuisland om vervolgens genaturaliseerd te worden als Nederlander. Mensen leven vaak op verschillende plekken tegelijkertijd, of komen dan weer op de ene plek, en dan weer op een andere plek in de wereld terecht (zoals de “*twice migrants*”; migranten die zich tweemaal in een nieuw land hebben gevestigd.<sup>68</sup>). Migranten beschouwen deze plekken vaak niet als eindbestemming, maar als tussenstation. De term migratie geeft zodoende beter dan immigratie of emigratie het trajectmatige aspect van de levens van deze mensen weer (Sabate i Dalmau, 2010: 38). Het oude minderhedenparadigma, waarin men ervan uitgaat dat etnische minderheden zich voor lange tijd in een land of wijk vestigen en integreren, dient hierom volgens Blommaert plaats te maken voor het superdiversiteitparadigma, waarin men rekening houdt met een complexe situatie waarin migranten met uiteenlopende achtergronden en toekomsten en vaak hybride identiteiten soms slechts voor enige tijd in Nederland verblijven.<sup>69</sup>

In aanvulling hierop tonen belwinkels aan dat zelfs wanneer ‘nieuwe’ migranten zich op een specifieke plaats vestigen, het voor hen mogelijk is intensieve contacten te onderhouden met hun netwerken elders op de wereld, bijvoorbeeld met hun thuisland, maar ook met kennissen en familie die zijn uitgewaaid naar andere delen van de wereld.<sup>70</sup> In de ORshop heb ik enige achter de toonbank gestaan om de taalsituatie te observeren en tijdens die dagen kon ik op de computer zien waar iedereen naar toe belde. Ik kwam er toen al snel achter dat het geen zekerheid is dat bijvoorbeeld bezoekers met een Iraanse achtergrond naar Iran bellen en bezoekers met een Turkse achtergrond naar Turkije bellen. Dit in tegenstelling tot klanten met een Surinaamse achtergrond, die over het algemeen naar de winkel komen om naar Suriname of lokaal te bellen.

Het taalrepertoire van de bezoekers van de ORshop bestaat vaak uit een combinatie van verschillende talen, wat de gefragmenteerde en diverse levensloop van deze mensen laat zien. Migranten uit verschillende delen van de wereld beheersen

---

<sup>68</sup> P. Martin. *Multilingualism of new minorities (in migratory contexts)*. In: Auer, P. & Wei, L. (2007). (Ed.). *Handbook of Multilingualism and Multicultural Communication*. 495

<sup>69</sup> <http://www.imagineic.nl/wp-content/uploads/Verslag-Superdiversiteit.pdf>

<sup>70</sup> J. Blommaert & J.K. Dong. (2010). *Language and movement in space*. 8

geheel of gedeeltelijk een verschillende mix van talen.<sup>71</sup> Zo komt er geregeld een Iraanse jongen, een goede bekende van Y., naar de winkel, die met de jongens achter de balie vloeiend Turks spreekt, door de telefoon Iraans spreekt, maar mij in het Nederlands aansprak. En dan spreekt hij ook nog Engels, zo vertrouwde Y. mij toe toen ik hem vroeg naar de etnische achtergrond van deze jongen. Een ander voorbeeld van hoe complex meertalig velen van de bezoekers van de ORshop zijn, is een vrouw van middelbare leeftijd die ik in de winkel het ene moment Spaans, het volgende moment Nederlands, een ander moment Engels en weer een ander moment een mix van deze talen heb horen spreken.

De afwisseling van verschillende talen in één conversatie wordt codeswitching genoemd. Deze term staat voor het gebruik van meer dan één taal of talige variant tijdens een conversatie en komt voor in gesprekken tussen twee- of meertalige personen.<sup>72</sup> Overal en in elke situatie bestaat er een sociale norm ten aanzien van taalgebruik. Een taalhandeling voldoet wel of niet aan die norm. Zo niet, dan kan er *repair* optreden. Wanneer dat niet gebeurt, dan heeft de afwijking van de norm een functie. In een diglossie – een maatschappij waarin twee talen of variëteiten van talen zelfstandig naast elkaar worden gebruikt - wordt taalwisseling als afwijking van de norm onmogelijk geacht: in de ene situatie gebruik je de ene, en in de andere situatie de andere taal. Wanneer men in een gemeenschap negatief aankijkt tegen codeswitching, komt dit voort uit een diglossische kijk op taal. En wanneer er toch tweetaligheid voorkomt in diglossie, dus wanneer de norm wordt overschreden, dit niet gecorrigeerd wordt en dus een functie heeft, is er sprake van taalwisseling als een *conversationale strategie*.<sup>73</sup> Gumperz is van mening dat wel of niet succesvol communiceren afhankelijk is van *contextualisation cues*: dat zijn aanwijzingen die de ander moet sturen in de interpretatie van iemands taaluitingen. Deze cues kunnen fonetisch zijn, syntactisch, sematisch, en prosodisch (bijvoorbeeld volume, tempo, intonatie) et cetera, maar kunnen ook bestaan uit het wisselen van talen:

---

<sup>71</sup> J. Blommaert & J.K. Dong. (2010). *Language and movement in space*. 8,9

<sup>72</sup> M. Heller. (1988). *Codeswitching*. 1

<sup>73</sup> J. Gafaranga. *Code-switching as a conversational strategy*. In: Auer, P. & Wei, L. (Ed.) *Handbook of Multilingualism and Multicultural Communication*. 282, 283

*“Code switching signals contextual information to what in monolingual settings is conveyed through prosody or other syntactic or lexical processes. It generates the presuppositions in terms of which the content of what is said is decoded.”* (J. Gumperz, in: P. Auer, 2007: 284)<sup>74</sup>

Bovenstaande uiteenzetting is voornamelijk gericht op de gevolgen van mondialisering met betrekking tot migranten en de nieuwe meertaligheid. Dit wil niet zeggen dat ik ervan uitga dat alle klanten van de ORshop die meerdere talen en combinaties spreken migrant zijn. Wel ga ik ervan uit dat in ieder geval een deel van de bezoekers migrant is – in welke vorm ook - en dat door mondialisering en migratie het fenomeen belwinkel is ontstaan en zijn functie heeft gekregen.

Uit mijn observaties, die zijn terug te vinden in de bijlage, blijkt hoe divers de bezoekers zijn. Ter verduidelijking begint het volgende hoofdstuk met een uiteenzetting van de demografie van de bezoekers van de ORshop zoals deze was tijdens de dagen dat ik in de winkel was. Waar het mogelijk was heb ik van de bezoekers de etniciteit, taal, leeftijd, sekse en sociale afstand tot de verkoper/medewerker genoteerd. Dat er verschillende talen worden gesproken is evident, maar wat zegt de diversiteit over of, en hoe, men groet? Welke factoren spelen een rol in het groetgedrag? De kwantitatieve analyses in het volgende hoofdstuk geven hier antwoorden op. Nu eerst echter een gedetailleerde beschrijving van de ruimte.

### **5.1.1 Ruimtebeschrijving ORshop**

De ruimte waarin de ORshop is gevestigd is vrij groot (circa 78 m<sup>2</sup>), ruim opgezet, en rechthoekig van vorm. In deze ruimte zit zowel de winkel, als een opbergruimte en een moneytransfer. Rechts van de ingang (de deur zit aan de linkerkant van het pand) is het loket van de moneytransfer Western Union (zie foto 4). Dit gedeelte van de ruimte laat ik echter buiten beschouwing omdat mijn onderzoek zich niet richt op wat er in deze ruimte gebeurt.

---

<sup>74</sup> J. Gafaranga. *Code-switching as a conversational strategy*. In: Auer, P. & Wei, L. (Ed.) *Handbook of Multilingualism and Multicultural Communication*. 284



Foto 4. Moneytransfer Western Union

Voorin de zaak, links voorbij de moneytransfer, hangt boven het hoofd van de bezoeker, over de breedte van de zaak, een bord met daarop “Welkom bij: ORshop”. Achter dat bord hangt een bord met dezelfde afmetingen, waarop staat: “ORshop. Voor telecom en veel meer”, waaronder een opsomming volgt van de verschillende services die de winkel aanbiedt, zoals mobiele telefoons, mobiele accessoires, abonnementen, opwaardeerkaarten, goedkoper bellen, faxen & kopiëren en sigaretten. Achter dit tweede bord hangt een airconditioner (zie foto 5).



Foto 5. Aangezicht van de winkel bij binnenkomst.



Foto 6. Welkom.

Direct bij binnenkomst links staat het kopieerapparaat. Achter het kopieerapparaat, dus aan de linkerkzijde van de ruimte en loodrecht op de deur en het winkelraam, staan de cabines 1 tot en met 8. Aan de overkant van deze rij cabines, dus aan de rechterzijde van de ruimte en achter de Western Union, zijn de cabines 9 tot en met 14

te vinden. Helemaal achterin de zaak, tussen de twee rijen cabines in en evenredig aan het winkelraam, is de toonbank geplaatst.

Aan de linkerbovenzijde van de toonbank hangt een grote breedbeeld televisie (die tijdens mijn bezoeken nooit heeft aangestaan, maar waar ze vroeger voetbalwedstrijden en muziekclips op toonden, wat nu, maar misschien ook toen al, niet is toegestaan). De toonbank beslaat de volledige achterzijde van de winkel. Opvallend aan de toonbank is dat de medewerkers en klanten gescheiden worden door een glazen wand die tot aan het plafond reikt. Deze dient ter beveiliging van de medewerkers, de telefoons en het geld.



Foto 7. De toonbank.





Foto 8. Uitzicht vanuit cabine 9.

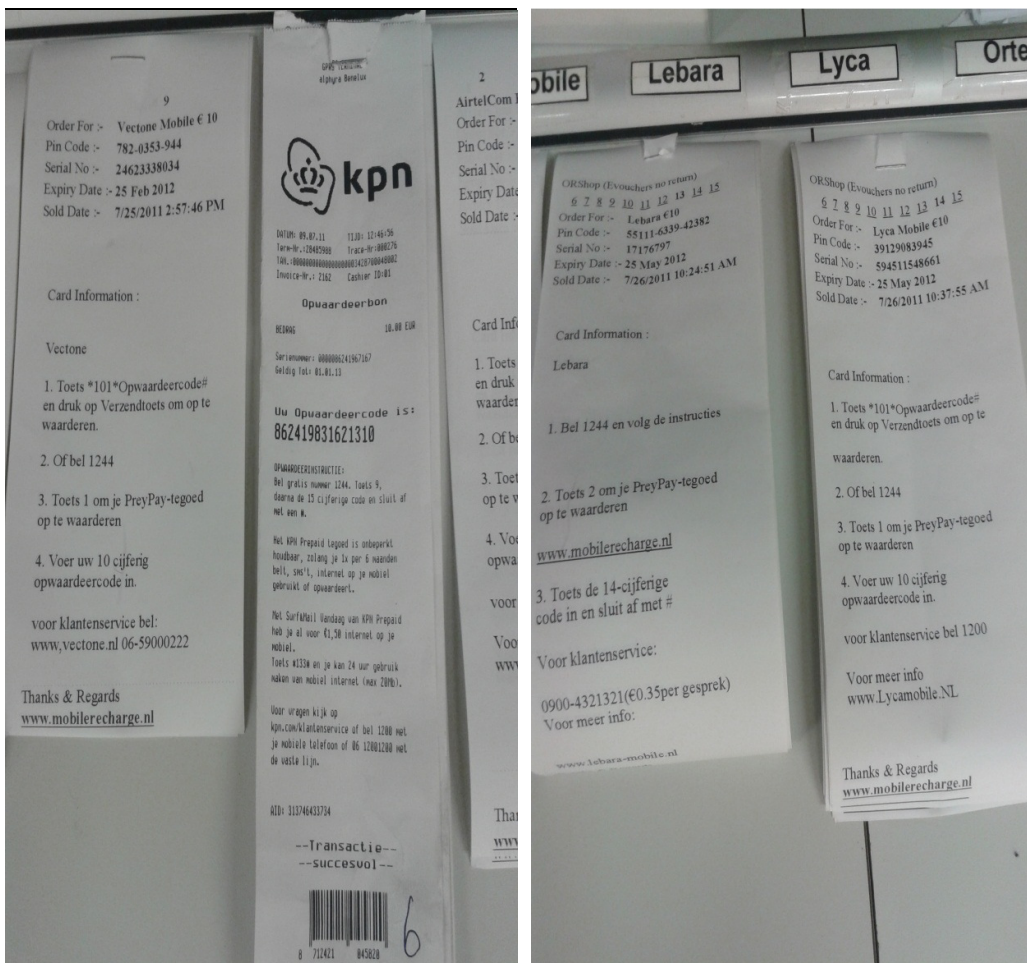


Foto 9. Cabine 5 tot en met 8 aan de linkerzijde van de winkel.

Rechts van de toonbank zit een blauwe deur met cijferslot die naar achter de toonbank leidt. Op de toonbank vóór het glas staat een pinapparaat en twee bakjes met folders. Vlak achter het glas liggen in het midden van de toonbank de telefoonkaarten die aangeboden worden (zie foto's 10 en 11).



Foto's 10. en 11. De belkaarten.



Foto's 12. en 13. De beltegoedbonnen

Achter de toonbank zijn twee computerschermen zichtbaar. Deze computerschermen horen beide bij een kassa. In mijn onderzoek noem ik de linkerkassa kassa 1 (die wordt het meest gebruikt), en de rechterkassa kassa 2. Boven deze kassa's staat per kassa aangegeven dat daar een kassa te vinden is (zie foto 7). Aan de wand achter de

toonbank hangen de accessoires, liggen de telefoons die te koop zijn, en hangt een rek met sigaretten.

Iets rechts in het midden van de ruimte, dus aan de rechterkant van het wandelpad dat langs de cabines 1 tot en met 8 naar de toonbank leidt en links achter het loket van de moneytransfer, staan grote, fel verlichte, glazen vitrines met bovenaan diverse logo's van telecom- en elektronicabedrijven zoals Ortel Mobile, KPN, LG en Nokia. Op de hoek, waar de grote vitrines voor de toonbank eindigen, hangt een minder fel verlichte, kleinere vitrine (zie foto 14). Voor deze vitrine staat een chromen prullenbak. In de vitrines liggen alle telefoons en accessoires die de winkel aanbiedt. Deze vitrines zijn aan beide kanten te bekijken, dus zowel vanaf de rij cabines 1 tot en met 8, als vanaf de rij cabines 9 tot en met 14. Tussen de vitrines en de rij cabines 9 tot en met 14 is een klein, vrij donker wandelpad, dat langs de cabines loopt en naar een deur leidt. Deze deur hoort bij de Western Union en wordt alleen door medewerkers van de moneytransfer gebruikt.



Foto 14. Cabines 10 tot en met 14 en de kop van de vitrine.



Foto 15. De vitrinekasten.

Tussen cabine 9, de eerste cabine rechts vanaf de toonbank (dit is de cabine waarin ik een aantal keer heb zitten observeren, zie foto 2 en 3 in hoofdstuk vier), en de toonbank zit een deur die leidt naar de opslagruimte waar onder andere schoonmaakspullen bewaard en scooters geparkeerd worden. Op deze deur hangt een bord met wisselende reclames met aanbiedingen.

De cabines hebben een glazen deurtje dat een centimeter of 10 boven de grond begint en vlak boven het hoofd van een persoon met een gemiddelde lengte eindigt. De cabines hebben hiermee een open uitstraling en de gesprekken zijn dan ook vaak bij flarden door andere klanten, en door mij, te verstaan. De deuren zijn genummerd en op elke deur staat: “eerst melden a.u.b.”. Ook zijn er op een aantal deuren reclames bevestigd van de ORgroup: de holding waar de winkelketen ORshop een onderdeel van is. Voorbeelden hiervan zijn ORverzekeringen, ORfinance en ORROenergy. Iedere cabine is voorzien van een zitbankje (een plank) en een tafeltje (een plank) waarop een witte telefoon staat (zie foto 3 in hoofdstuk vier). Boven het tafeltje hangt een klein kastje waarop het cabinenummer, de tijd en het bedrag van het bellen staat aangegeven. En in sommige cabines boven, en in andere cabines onder dat kastje hangt een reclamebord met aanbiedingen van providers. Aan de wanden van de cabines hangen geprinte A-4'tjes met informatie, in het Nederlands en Turks, over ORROenergy.

Achter de toonbank staan de twee computers die elk bij een kassa horen. Op de schermen kunnen de medewerkers bijhouden waar klanten heen bellen, hoe lang en voor welk bedrag (zie foto's 16 en 17).

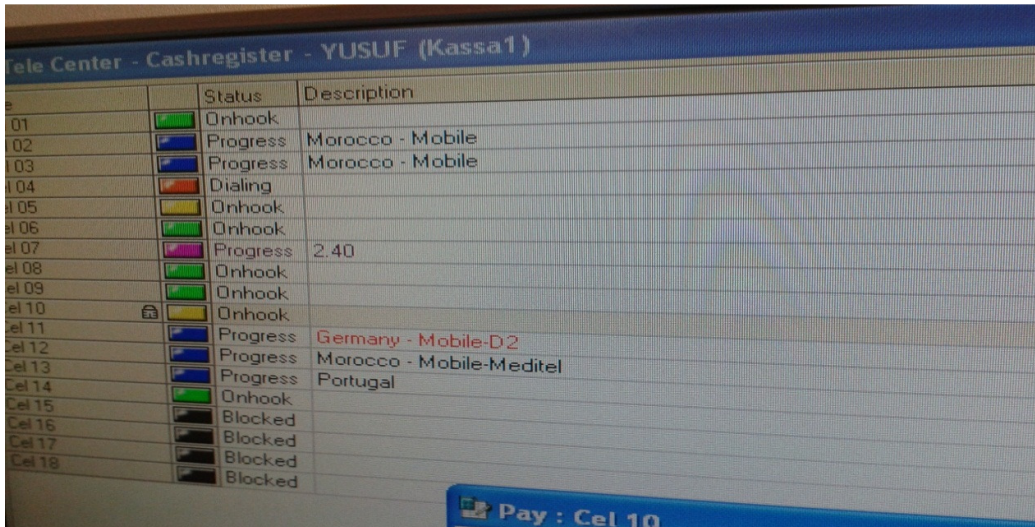


Foto 16. Monitor kassa 1

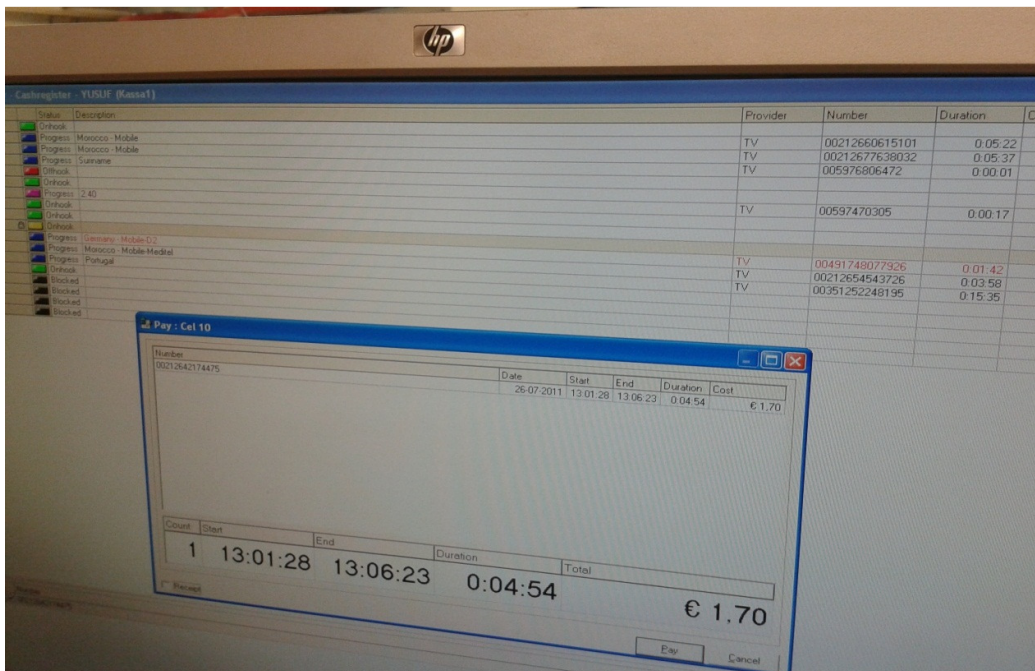


Foto 17. 1 Euro 70 afrekenen

Tussen de schermen liggen op de toonbank de eerder genoemde telefoonkaarten, die klanten kopen om thuis mee naar het buitenland te bellen. Onder de plank waar deze kaarten op liggen, tussen de kassa's in, op een soort bureau, liggen geprinte bonnen van verschillende telecombedrijven (zie foto's 12 en 13), waar opwaardeercodes voor

de mobiele telefoon op staan. Onder de toonbank, tussen twee ladekasten in, staat het faxapparaat, waarmee de medewerkers voor klanten kunnen faxen. Klanten kunnen de medewerkers laten faxen, maar ook gebruik maken van het faxnummer van de winkel om gefaxt te worden. In de rechter ladekast (vanaf de ingang gezien) ligt weinig, maar in de middelste (er is nog één; een derde ladekast) liggen de sim-kaarten die medewerkers verkopen, dan wel weggeven (bij een aanbieding), en de plastic tasjes. Rechts achterin is een kleine omkleedruimte (medewerkers dienen een lichtblauw ORshop T-Shirt te dragen) waar ook het een en ander opgeslagen ligt. Vóór deze ruimte, aan de rechterwand van de zaak, staat de kluis en een kast. Aan de wand achter de toonbank hangen links de telefoonaccessoires, in het midden de sigaretten, en daarboven en –naast de telefoons, variërend van goedkope wegwerptelefoons tot dure Blackberry's.



Foto 18. Achter de toonbank (1).

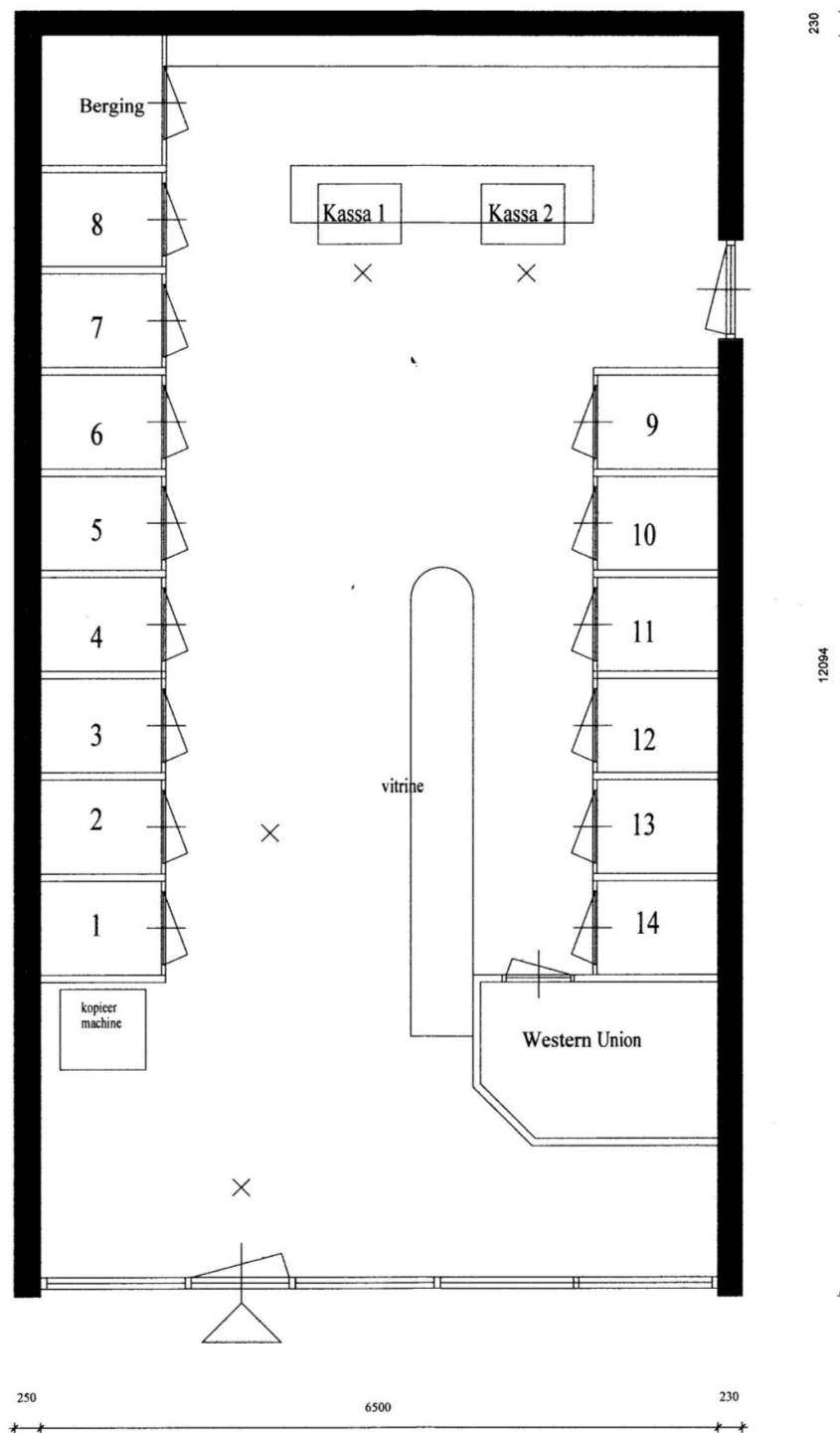


Foto 19. Achter de toonbank (2).

Tegen de linkerwand achter de toonbank staat een bureau, waarop rechts een kastje staat met boekhoudmappen. Boven dit bureau hangt een handleiding van T-Mobile, politie en justitie waarop te lezen en zien is hoe de identiteit van klanten gecheckt kan worden. En een aantal posters van auto's. Vóór het bureau staat een stoel waarop ik de eerste keer dat ik achter de toonbank kwam observeren heb gezeten. Latere keren stond ik naast kassa 1. Mijn notitieblok lag die keren op de eerder genoemde derde, linker ladekast, waarin niets noemenswaardig ligt. Achter de toonbank hangen voorts twee vliegenvangers, een camera in zwart bolformaat en boven de deur die naar achter de toonbank leidt hangt een kleine airconditioner.

De hele winkel is betegeld en wordt door tl-buizen verlicht.

### 5.1.2 Plattegrond van de onderzoekslocatie



*Figuur 4.* Plattegrond met de cabines, kassa's, vitrine en kruisjes als groetlocaties.



## 6. Kwantitatieve analyses

In dit hoofdstuk komen de kwantitatieve analyses van de data aan bod. Naar aanleiding van mijn ervaringen in de belwinkel heb ik een aantal hypothesen opgesteld, die ik in paragraaf 6.1 zal toetsen. In paragraaf 6.2 zal besproken worden of en waarom de hypothesen houdbaar zijn gebleken.

Belangrijk hier te vermelden is dat in de bijlage van deze scriptie de tabellen met de SPSS data te vinden zijn. Deze data zijn dezelfde als die van het eerste deel van deze scriptie, maar nu overgezet in SPSS en met behulp van Excel in diverse tabellen geplaatst. Dit zijn de data die aan de basis liggen van dit hoofdstuk. Geel gekleurd zijn de significante aantallen, hieronder aangegeven met  $x^2$ .

### 6.1 Toetsing hypothesen

Alvorens bovenstaande hypothesen te toetsen, zal ik de samenstelling van de klanten van de ORshop uiteenzetten zoals deze was tijdens de dagen dat ik er geobserveerd heb. Hierna toets ik de zes hypothesen en in de volgende paragraaf volgen de conclusies.

#### *0. Demografie*

In mijn scriptie laat ik onder de noemer demografie gangbare zaken vallen als sekse, leeftijd en etniciteit, maar ook de ta(a)l(en) die de klanten tegen de medewerkers spreken en de mate van bekendheid (sociale afstand) tussen de klant en medewerker. De samenstelling van de klanten van de ORshop ziet er op die manier als volgt uit.

##### *Sekse*

Van de 260 klanten die ik geobserveerd heb, waren er 149 van het mannelijk geslacht (57,3%) en 111 van het vrouwelijke (42,7%). In mijn data komen dus iets meer mannen dan vrouwen voor.

##### *Leeftijd*

Qua leeftijd kan gesteld worden dat het grootste deel van de door mij geobserveerde klanten in de groep 'middelbaar' valt: van de 260 klanten heb ik er 97 tussen de 40 en 65 geschat (37,3%). Een iets kleinere groep bestaat uit de 'jongeren': 79 klanten (30,4%) schatte ik onder de 40 jaar. Van 58 klanten heb ik genoteerd dat ze mij ouder dan 65 leken (22,3%) en van 26 klanten heb ik geen leeftijd opgenomen in mijn

notities. De reden daarvoor kan zijn dat ik het niet kon inschatten of het me ontschoten is te noteren.

### *Etniciteit*

Over de etniciteit kan ik helaas maar weinig zeggen (zie de discussie aan het einde van de scriptie), aangezien ik van 169 van de 260 klanten niet met zekerheid heb kunnen vaststellen welke etnische achtergrond ze hadden (65%). Op basis van observaties van uiterlijkheden en talen kan namelijk geen uitsluitel worden gegeven over iemands etnische achtergrond. Wel heb ik in 28 gevallen, met dank aan de medewerkers, vastgesteld dat het om klanten met een Marokkaanse achtergrond ging (10,8%), in 27 gevallen dat het om klanten met een Surinaamse achtergrond ging (10,4%), in 13 gevallen om klanten met een Turkse achtergrond (5%), in 12 gevallen om klanten met een Nederlandse achtergrond (4,6%) en in 11 gevallen om klanten met een andere etnische dan hierboven genoemde achtergrond (4,2%). In deze laatste groep gaat het om mensen met bijvoorbeeld een Colombiaanse achtergrond (nummer 246), een Bulgaarse achtergrond (nummer 192 en 258), een Tunesische achtergrond (nummer 264), een Indische achtergrond (nummer 231), een Iraanse achtergrond (nummer 112), of een Iraakse achtergrond (nummer 144).

### *Taal*

In de belwinkel wordt er in de omgang tussen de klanten en medewerkers voornamelijk Nederlands gesproken: in 180 van de 260 genoteerde interacties komt uitsluitend Nederlands voor (69,2%). Hierbij moet echter vermeld worden dat het in sommige gevallen voorkwam dat de klant maar één of enkele woorden sprak, soms met een sterk accent. Voorbeelden van interacties waarbij klanten slechts één woord uitten zijn nummers 2 en 6: de vrouwen willen afrekenen en zeggen tegen de medewerker slechts “Tien” en “Veertien” (de nummers van de cabine waarin ze hadden gebeld). Ook in interactie nummer 56 spreekt de klant slechts één woord tegen de medewerker: als hij komt betalen roept hij: “Hoeveel!”. En in observatie nummer 79 zegt de klant slechts: “Telfort beltegoed, tien.”.

De taal die na het Nederlands het meest gesproken wordt is het Turks: in 16 gevallen spraken de klant en medewerker Turks met elkaar (6,2%). Een goed voorbeeld hiervan is de interactie die nummer 192 heeft gekregen. Hier groet de klant met *Merhaba* (“Hallo”), waarna in het Turks een simkaart wordt gekocht en ook bij het afscheid in het Turks wordt gegroet: *Gorusvruz* (“Ik spreek je nog”). Leuk detail

is hier dat de klant niet van Turkse, maar van Bulgaarse afkomst bleek, zo vertelde de medewerker mij. Een ander voorbeeld waarin Turks wordt gesproken is nummer 128. De goede bekende van de medewerker, een Turkse man, komt een acceptgiro betalen. De hele interactie gaat in het Turks, en bij het afscheid zegt de klant: *Hadi gorusuruz* (“Ik spreek je later.”).

Naast het Nederlands en Turks heb ik de volgende talen gehoord, al dan niet in combinatie met een andere taal: Marokkaans/Arabisch, Engels, Duits, Sranan Tongo, en Spaans. In 7 gevallen werd er uitsluitend een andere taal dan het Nederlands of Turks gesproken (2,7%).

Zowel in het Turks als in het Marokkaans/Arabisch bestaat de begroeting *Salam aleikum* (Marokkaans/Arabisch) of *Selamun aleykum* (Turks), wat ‘Vrede zij met u’ betekent. Het komt dan ook met enige regelmaat voor dat klanten met een Marokkaanse achtergrond de medewerkers met een Turkse achtergrond op die wijze begroeten en vice versa, zoals in voorbeeld 63 en 183. Meestal verloopt de rest van de interactie in het Nederlands of wordt er verder niets gezegd, bijvoorbeeld wanneer er alleen voor het bellen in een cabine wordt betaald.

In diverse interacties heb ik klanten Engels horen spreken, waarbij zij ook in het Engels te woord werden gestaan door de medewerkers die allemaal deze taal beheersen, zoals in observatie nummer 74. Hier vraagt de klant aan de medewerker: *How much?*, waarop deze antwoordt: *Four fifty*. Een ander voorbeeld is observatie nummer 83. Deze interactie verliep als volgt. De klant komt bij de kassa en vraagt: *Hi, can I have a Cobra card please?*, waarop de medewerker de kaart neerlegt en zegt: *Ten euros*. Klant: *Only ten, no five?* Medewerker: *No*. Klant: *Oh my God. Thank you*, waarop de klant de winkel verlaat.

In één geval heb ik een klant Duits tegen de op dat moment aanwezige medewerker horen spreken, al was dat slechts een Duitse afscheidsgroet. Het gaat hier om observatie nummer 260, waarin de klant na het betalen van haar cabine (zonder iets te zeggen) groet met *Tschüss!* (“Doei!”), waarop de medewerker haar in het Nederlands teruggroet: “Hai”.

Observatie nummer 245 is een bijzondere, omdat de medewerker een klant in het Sranan Tongo begroet: *Fawaka, alles abon?* (is eigenlijk dubbelop, maar betekent “Hoe gaat het?”). De klant antwoordt voor een deel in het Sranan, wat ik helaas niet heb kunnen verstaan. Dit is het enige voorbeeld waarin ik aan de kassa Sranan heb gehoord.

Tot slot heb ik in enkele gevallen klanten een woordje Spaans horen spreken aan de kassa, dit altijd in combinatie met een andere taal (zie hieronder de passage over codeswitchen), bijvoorbeeld in observatie nummer 105. In dit voorbeeld komt een vaste klant twee belkaarten kopen: “Lyca en Telfort, *por favor*” (“Lyca en Telfort, alstublieft”), waarna de klant bedankt met: “Dank.”. In interactie nummer 89 verloopt de interactie juist in het Nederlands, maar bedankt de klant in het Spaans: *Gracias!*

In 32 interacties wisselden klanten verschillende talen met elkaar af, oftewel was er sprake van codeswitching (12,3%). Interactie nummer 63 is hier een voorbeeld van. De klant groet de medewerker met: *Salam aleikum*. Dan volgt er een gesprekje dat ik niet goed kan verstaan, maar al snel wordt er door de klant en medewerker op het Nederlands overgegaan. Ik vang een gesprek op over de Ramadan en couscous. Wanneer ze zijn uitgepraat zegt de klant dat hij later zal terugkomen om opnieuw te proberen te bellen. Daarop zeggen beiden *Inshallah* (“Als God het wil”: slaat op het toekomstige bezoek van de klant) en groeten ze wederom met *Salam aleikum*. Ook interactie nummer 223 is een voorbeeld waarin de klant meerdere talen spreekt aan de kassa. De klant start de conversatie met “Ik moet met jou praten!”, waarop hij uitlegt wat hij van de medewerker verlangt. Deze helpt hem kennelijk naar tevredenheid, aangezien de klant vertrekt met de woorden: *I thank you, my brother* (“Ik dank je, mijn broer”).

Tot slot zijn er in de dagen dat ik in de belwinkel heb doorgebracht 25 voorbeelden aan te wijzen waarin er door de klant *niet* wordt gesproken (9,6%). Deze heb ik in de kwantitatieve data als ‘non-verbaal’ aangemerkt. Tot deze categorie behoren interacties waarin er door zowel de medewerker als de klant niets wordt gezegd (bijvoorbeeld nummers 264, 206 en 93) en interacties waarin er alleen door de klant niets wordt gezegd (bijvoorbeeld nummers 272, 247, 235 en 203). Overigens betekent dit niet dat er tijdens deze bezoeken niet wordt gegroet; sommige klanten maken gebruik van non-verbale groeten, zoals een hand opsteken of met het hoofd knikken. Voorbeelden hiervan zijn de nummers 180 (een vrouw steekt haar hand op wanneer zij de winkel verlaat), 176 (een man steekt zowel bij binnenkomst als na zijn mislukte belgping in een cabine zijn hand op), 160 (een jongen steekt zijn duim op ter afscheidsgroet), 145 (een man steekt bij binnenkomst zijn hand op) en 138 (een man zwaait naar de medewerker wanneer hij betaald heeft en wegloopt bij de kassa).

### *Mate van bekendheid*

Als onderdeel van de demografische gegevens bespreek ik tot slot de mate van bekendheid (sociale afstand) tussen klant en medewerker aangezien deze volgens verschillende bronnen, zoals Laver (1981) Haverkate (2006), van invloed is op de wijze van begroeten. Tijdens mijn observaties heb ik onderscheid gemaakt tussen 'goede bekende klanten' (klanten die de op dat moment werkzame medewerker op persoonlijk vlak kent), 'bekende klanten' (klanten die de medewerker als klant kent vanwege het feit dat ze vaker in de winkel komen) en 'onbekende klanten' (klanten die de medewerker niet eerder had gezien). In mijn kwantitatieve data heb ik, om een duidelijker effect te kunnen zien, deze categorieën versimpeld tot 'bekende' en 'onbekende' klanten. Van de 260 observaties bleken er 114 'bekende klanten' te zijn (43,8%) en 69 'onbekende klanten' (26,5%). Naast deze categorieën heeft een aanzienlijk deel van de klanten (77 in totaal) de noemer 'onbekend' gekregen (29,6%). Van deze klanten heb ik niet kunnen achterhalen in welke mate ze bekenden van de medewerkers waren.

### ***1. Demografie/doel***

In deze paragraaf wordt de volgende hypothese getoetst:

$H_0$  Er bestaat een verband tussen het type klant en het doel waarvoor zij naar de winkel komt.

$H_1$  Er bestaat geen verband tussen het type klant en het doel waarvoor zij naar de winkel komt.

Om deze, en de andere, hypothesen te kunnen toetsen heb ik alle doelen die in mijn observaties voorkomen onderverdeeld in de categorieën A, B en C. Categorie A houdt in dat de handeling die er van de medewerker wordt vereist gering is; er bestaat weinig tot geen inbreuk op de medewerker. Het belangrijkste doel dat in deze categorie valt is het betalen van de cabine waarin is gebeld. Categorie B is de categorie waarin de klant iets simpels komt kopen, zoals een belkaart of/-tegoed, of sigaretten. Hierbij wordt er al iets meer van de medewerker verlangd; er is sprake van enige inbreuk op de medewerker. En categorie C houdt in dat de klant veel nodig heeft van de medewerker; het verlangen van de klant maakt veel inbreuk op de medewerker. Dit is de categorie waarin de medewerker lang met de klant bezig is door bijvoorbeeld mee te lopen naar de vitrines om uitleg te geven over de telefoons,

een telefoon vervolgens te verkopen, bijvoorbeeld de klant te helpen bij het betalen van een acceptgiro of de klant met een combinatie van doelen helpt, zoals zowel met het verkopen van een beltegoed als het opwaarderen van de telefoon. Smalltalk, al dan niet in combinatie met een ander doel, behoort ook tot deze groep. Uit mijn kwantitatieve data komt het volgende beeld naar voren:

#### *Sekse*

Wat sekse betreft valt het op dat er relatief veel vrouwen voor een doel dat in categorie B valt naar de winkel komen en relatief weinig voor een doel dat in categorie C valt ( $\chi^2(2) = 14,91$ ,  $p = 0.001$ ). Dit betekent dat relatief veel vrouwen naar de winkel komen om bijvoorbeeld een belkaart te kopen, terwijl ze minder vaak met een uitgebreider doel in hun achterhoofd de winkel ingaan. De mannen komen juist eerder voor doelen die in de categorieën A en C vallen naar de winkel, dan voor een doel dat in de categorie B valt ( $\chi^2(2) = 14,91$ ,  $p = 0.001$ ). Uit mijn observaties is dan ook gebleken dat het vaker mannen zijn dan vrouwen die even komen bellen in een cabine, betalen en dan weggaan. Maar ook dat het vaker mannen zijn die voor juist een praatje met de medewerker komen, zoals in interactie nummer 227, 144 en 117, of voor een combinatie aan doelen, zoals in nummers 107 (faxen en bellen), 143 (beltegoed kopen en telefoon laten opwaarderen) en 200 (bellen, acceptgiro betalen en beltegoed kopen). Er zijn geen voorbeelden in mijn observaties te vinden waarin vrouwen voor smalltalk naar de winkel komen.

#### *Leeftijd*

Wat leeftijd betreft zijn het de ouderen die relatief vaak voor een doel in categorie C naar de winkel komen en die relatief weinig voor categorie B komen ( $\chi^2(6) = 19,89$ ,  $p = 0,003$ ). Dat betekent dat zij de hulp van de medewerker vaak goed kunnen gebruiken, zoals in observaties nummer 223 (het eerder genoemde voorbeeld van de man die de interactie afsloot met *I thank you my brother*), 263, 253, 231 en 210 (allemaal beltegoed kopen en telefoon laten opwaarderen). Verder valt er niets bijzonders op in de categorie leeftijd.

#### *Etniciteit*

Helaas kan ik, zoals eerder aangegeven, door de lage aantallen weinig zeggen over de categorie etniciteit. Maar over de gegevens die ik heb valt op te merken dat er zich geen opvallendheden hebben voorgedaan. Dat betekent dat het er op lijkt dat de ene etniciteit niet voor een ander doel naar de winkel komt dan de andere.

### *Taal*

Op taalkundig vlak valt op dat bijna alle klanten die tijdens hun bezoek *niet* hebben gesproken, voor een A-doel naar de winkel kwamen ( $\chi^2(8) = 44,025$ ,  $p = 0,000$ ). Dat is heel logisch als je bedenkt dat dit inhoudt dat zij met hun bezoek maar weinig inbreuk op de medewerker hebben gemaakt, door bijvoorbeeld alleen in een cabine te bellen en te betalen. Een dergelijke interactie kan er uit bestaan dat de klant de winkel binnenkomt en direct, na eventueel een non-verbale groet, een cabine ingaat, waarna bij het betalen al dan niet het bedrag dat betaald moet worden, wordt genoemd door de medewerker. Al dan niet, vanwege de aanwezigheid van de kastjes die in de cabines hangen die aangeven op hoeveel de teller staat en dus hoeveel er betaald dient te worden. In sommige gevallen legt de klant alleen geld neer, zonder dat de medewerker iets hoeft te zeggen. Het spreekt voor zich dat zodra een klant meer aandacht van de medewerker nodig heeft, zoals in de categorieën B en C, hij of zij zich eerder verbaal zal uiten.

### *Mate van bekendheid*

Tot slot komt uit de kwantitatieve data naar voren dat de mate van bekendheid tussen klant en medewerker niet samenhangt met het doel waarvoor klanten naar de winkel komen. Dat betekent dat de voor de medewerkers bekende en onbekende klanten over het algemeen niet voor verschillende doeleinden naar de winkel komen.

## **2. Demografie/begroeting klant**

In deze paragraaf wordt de volgende hypothese getoetst:

$H_0$  Er bestaat een samenhang in het type klant en de groet die er door de klant wordt ge-uit.

$H_1$  Er bestaat geen samenhang in het type klant en de groet die er door de klant wordt ge-uit.

Hierbij houd ik dezelfde demografie aan als hierboven en verdeel ik de begroetingen onder in de aan Laver (1981) ontleende categorieën formulaire uitdrukking ('Goedemorgen', 'Hoi', 'Tot ziens'), directe aanspreekvorm ('Dag mevrouw', 'Meneer'), groet + smalltalk ('Hoe gaat het?') en non-verbale groet (hand opsteken of met het hoofd knikken). Wanneer ik mij focus op de kwantitatieve data omtrent de begroeting van de klant en het type begroeting vallen de volgende zaken op.

Allereerst kan gesteld worden dat van alle begroetingen van de klanten veruit de meeste in de categorie 'formulaire uitdrukking' vallen (120 gevallen: 46%). De daarop volgende meest gebezigde groet van de klanten is de 'non-verbale': 41 gevallen (16%). Minder vaak, in 13 gevallen, maakt een klant gebruik van een 'directe aanspreekvorm' (5%). En slechts sporadisch, in 5 interacties (2%), komt de 'groet + smalltalk' voor.

#### *Formulaire uitdrukking*

Uit de kwantitatieve data komt naar voren dat de formulaire uitdrukking niet door een bepaalde groep klanten wordt gebruikt, maar dat deze bij zowel mannen, als vrouwen, van alle leeftijden en achtergronden, in alle talen en ongeacht de sociale afstand tot de medewerker, ongeveer even vaak voorkomt. De cijfers die hier het meeste opvallen, maar niet significant zijn, zijn de cijfers behorende tot de klanten met een Nederlandse en met een Turkse achtergrond. De klanten met een Nederlandse etniciteit maken in 75% van de gevallen gebruik van een formulaire uitdrukking en in 25% van de gevallen niet. Tot die 25% horen de andere typen begroetingen en de geen-begroetingen. Andersom blijken klanten met een Turkse achtergrond vaker geen gebruik te maken van een formulaire uitdrukking (37,5%), maar van een niet-formulaire uitdrukking of geen-begroeting (62,5%). Daar tegenover staat dat het juist in 62,5% van alle Turkse begroetingen om een formulaire uitdrukking gaat en in 37,5% niet.

De enige significant opvallende cijfers, die overigens niet heel interessant zijn om te noemen maar voor de volledigheid toch genoemd worden, behoren tot de non-verbale interacties: alle non-verbale interacties (100%) behoren tot de geen-formulaire uitdrukkingen, oftewel in dit geval tot de geen-begroetingen ( $\chi^2(4) = 26,403$ ,  $p = 0,000$ ). Als je niets zegt, kun je je ook niet formuair uitdrukken.

#### *Directe aanspreekvorm*

Bij de directe aanspreekvorm komen geen significante aantallen naar voren, dat betekent dat het type klant niet bepalend is voor het al dan niet uiten van een directe aanspreekvorm. Uit mijn data blijkt dus bijvoorbeeld niet dat oudere klanten eerder een directe aanspreekvorm gebruiken, maar dat dit type begroeting onder alle klanten maar weinig voorkomt.



### *Groet + smalltalk*

In de categorie groet + smalltalk valt in het algemeen op dat deze groet bijna nooit voorkomt (in slechts 5 van de 260 observaties) en bovendien dat dit type begroeting tijdens mijn dagen in de belwinkel nooit door vrouwen is ge-uit. Opvallend vaak komt deze begroeting voor bij klanten met een Turkse achtergrond (7,7% tegenover 2% gemiddeld) en significant vaak komt deze begroeting voor bij klanten die bekenden zijn van de medewerker (4,4%) ( $\chi^2(2) = 6,529$ ,  $p = 0,038$ ).

### *Non-verbale groet*

Over de non-verbale groeten valt meer te zeggen, wat goed zichtbaar is aan de in het geel gemarkeerde, dus significante cijfers op de overzichtstabellen in de bijlage van dit onderzoek. Allereerst wordt er, in verhouding tot de typen directe aanspreekvorm en de groet + smalltalk, relatief veel non-verbaal gegroet door de klanten van de ORshop: ik heb 41 non-verbale begroetingen gezien (16%). Uit mijn data blijkt dat mannen vaker non-verbaal groeten dan vrouwen ( $\chi^2(1) = 12,058$ ,  $p = 0,000$ ) en ouderen vaker dan jongeren en mensen van middelbare leeftijd ( $\chi^2(3) = 9,586$ ,  $p = 0,022$ ). Tevens blijkt uit mijn data dat relatief veel Marokkaanse en Turkse bezoekers non-verbaal groeten ( $\chi^2(5) = 13,085$ ,  $p = 0,023$ ), al kan dat samenhangen met de mogelijkheid dat er relatief meer mannelijke dan vrouwelijke klanten van Marokkaanse en Turkse komaf in de winkel zijn geweest, of bijvoorbeeld meer oudere dan jongere. In relatief veel gevallen was het bezoek van de klanten die non-verbaal groetten verder eveneens non-verbaal (40%), of werd er op enig ander moment tijdens het bezoek door de klant Turks gesproken (37,5%) ( $\chi^2(4) = 22,705$ ,  $p = 0,000$ ). Daar tegenover staat, al is het net geen significant aantal, dat er door de klanten die op een bepaald moment tijdens het bezoek aan de belwinkel non-verbaal groetten, relatief weinig op een ander moment gecodeswitched werd (3,1%). Tot slot kan over alle non-verbale groeten die ik genoteerd heb, gesteld worden dat bekende klanten vaker non-verbaal groeten dan onbekende klanten (24,6%) ( $\chi^2(2) = 14,891$ ,  $p = 0,001$ ).

### **3. Demografie/begroeting medewerker**

In deze paragraaf wordt de volgende hypothese getoetst:

$H_0$  Er bestaat een samenhang in het type klant en de groet die er door de medewerker wordt ge-uit.

H<sub>1</sub> Er bestaat geen samenhang in het type klant en de groet die er door de medewerker wordt ge-uit.

Bij de medewerkers geldt, net als bij de klanten, dat van alle begroetingen veruit de grootste groep uit formulaire uitdrukkingen bestaat: in mijn data zijn 88 gevallen van dit type begroeting ge-uit door een medewerker bekend (34%). De aantallen van de overige typen begroetingen wijken af van die van de klanten. Bij de medewerkers geldt namelijk dat op de tweede plaats van meeste gebezigde begroetingen de directe aanspreekvorm staat. Hiervan heb ik 30 gevallen genoteerd. Een stuk minder, in 6 interacties, groette een medewerker met een vorm van smalltalk, en in slechts 5 interacties heb ik een non-verbale groet van een medewerker gezien.

#### *Formulaire uitdrukking*

Uit mijn kwantitatieve dataset komt naar voren dat er in 34% wel, en in 66% niet door een medewerker gebruik wordt gemaakt van een formulaire uitdrukking. Die 66% bestaat dan weer uit de andere typen begroetingen en de geen-begroetingen. Verderop zal duidelijk worden hoe de verhoudingen liggen in het wel of niet groeten van zowel de klanten als de medewerkers. Gebleken is dat de medewerkers geen onderscheid maken in welk type klant ze formulair begroeten. Ze maken geen afweging wat betreft geslacht, leeftijd, etnische achtergrond of mate van sociale afstand. De enige significante cijfers wat betreft de formulaire begroetingen van de medewerkers staan in de categorieën 'leeftijd' en 'mate van bekendheid' en behoren tot de groepen 'onbekende' klanten, dus tot de mensen waarvan ik niet genoteerd heb welke leeftijd ze hebben of in welke mate ze bekenden zijn van de op dat moment werkzame medewerker. Deze cijfers zal ik hier niet bespreken.

#### *Directe aanspreekvorm*

In 12% van de interacties is er sprake van een directe aanspreekvorm van een medewerker. Relatief vaak zijn het vrouwelijke klanten die op deze wijze worden begroet (18%) ( $\chi^2(1) = 7,967$ ,  $p = 0,005$ ). In slechts 6,7% van de gevallen, net geen significant aantal, zijn het mannelijke klanten die met dit type aanspreekvorm worden begroet. Daarnaast worden relatief vaak ouderen met een directe aanspreekvorm begroet ( $\chi^2(3) = 8,446$ ,  $p = 0,038$ ) en relatief weinig, maar net niet significant, jongeren (5,1%). Wederom staat er een significant cijfer in de categorie 'mate van bekendheid' bij de groep klanten die staat aangemerkt als 'onbekend', maar zal ik dit cijfer niet bespreken aangezien ik van deze bezoekers niet heb kunnen vaststellen wat

de sociale afstand tussen hen en de medewerker was. Dit in tegenstelling tot de groep 'onbekende klanten'; van deze groep weet ik dat het om onbekenden van de medewerker gaat.

#### *Groet + smalltalk*

De typen groet + smalltalk en non-verbale groet komen in mijn data weinig voor. Om deze reden zal ik hier kort over zijn. In alle 6 de voorbeelden van het type groet + smalltalk, afkomstig van een medewerker, gaat het om begroetingen gericht aan mannen. Bij de kwantitatieve data van de begroetingen van de *klanten* kwam ditzelfde beeld naar voren: er zijn geen vrouwen geweest die de medewerkers op deze wijze begroetten. Verder is het niet voorgekomen dat een bezoeker met een Nederlandse etniciteit met smalltalk begroet werd, maar alleen maar Marokkaanse (nummer 241 en 220), Surinaamse (nummer 227 en 243) en Turkse (nummer 128) klanten (en een klant waarvan ik de etniciteit niet heb genoteerd; nummer 237). Het enige significante cijfer in deze lijst is de 5,3% van de bekende klanten in de categorie 'mate van bekendheid'. Dat betekent dat het uitsluitend bekende klanten zijn geweest die met smalltalk begroet werden ( $\chi^2(2) = 7,866, p = 0,020$ ).

#### *Non-verbale groet*

Bij de non-verbale groeten ge-uit door de medewerkers valt niets op. Het gaat hier om de begroetingen gericht aan diverse klanten die gelinkt aan de nummers 216 (een Hindoestaanse man van middelbare leeftijd), 215 (een jongen met een Marokkaanse achtergrond), 194 (een oudere vrouw met een Surinaamse achtergrond), 180 (een vrouw van middelbare leeftijd met onbekende etnische achtergrond) en 11 (een man met een onbekende leeftijd en etnische achtergrond).

#### **4. Doeltype begroeting**

In deze paragraaf wordt de volgende hypothese getoetst:

H<sub>0</sub> Er bestaat een verband tussen het doel waarvoor men naar de winkel komt en het type begroeting.

H<sub>1</sub> Er bestaat geen verband tussen het doel waarvoor men naar de winkel komt en het type begroeting.

Van de 260 bezoeken van klanten die ik gebruik voor mijn onderzoek hadden er 98 een doel dat in categorie A valt, 88 een doel dat in categorie B valt en 74 een doel dat in categorie C valt. Daarbij valt in het algemeen op dat er meer formulaire

uitdrukkingen voorkomen dan andere typen groeten, bij zowel de klanten als de medewerkers. Dit resultaat staat hierboven ook beschreven. Klanten groeten in 46,2% van de gevallen formulair en medewerkers in 33,8%. Voor de directe aanspreekvorm geldt dat voor respectievelijk 5% en 11,5%, voor de groet + smalltalk voor 1,9% en 2,3% en voor de non-verbale groeten 15,8% en 1,9%. Dit komt allemaal overeen met de cijfers hierboven.

#### *Formulaire uitdrukking*

Opvallend aan de ge-uite formulaire uitdrukkingen is dat deze relatief vaak bij C-doelen voorkomen en relatief weinig bij A-doelen. Dat geldt voor zowel bij de klanten ( $\chi^2(2) = 18,747$ ,  $p = 0,000$ ), als bij de medewerkers ( $\chi^2(2) = 28,871$ ,  $p = 0,000$ ).

#### *Directe aanspreekvorm*

Wat de directe aanspreekvorm betreft bestaat er bij zowel de klanten als bij de medewerkers geen significant effect. Echter, bijna significant is de 1% van de directe aanspreekvorm van de klanten in combinatie met een A-doel. Dat betekent dat, bij de begroetingen van de klanten, dit type begroeting zeer weinig voorkomt wanneer iemand voor een doel naar de winkel komt dat weinig tot geen inbreuk heeft op de medewerker. Verder komt dit type begroeting relatief gespreid over de verschillende doelen voor.

#### *Groet + smalltalk*

Het type begroeting groet + smalltalk komt uitsluitend voor bij C-doelen. Dat geldt voor zowel de begroetingen van de klanten (6,8% bij een gemiddelde van 1,9% van de interacties,  $\chi^2(2) = 12,814$ ,  $p = 0,002$ ) als die van de medewerkers (6,8% bij een gemiddelde van 2,3%,  $\chi^2(2) = 9,296$ ,  $p = 0,010$ ).

#### *Non-verbale groet*

Bij het type non-verbale groet komt wel een significant cijfer naar voren. Al gaat het hier in principe om een te klein aantal om te bespreken, doe ik het voor de volledigheid toch. Alle non-verbale groeten die door de medewerkers zijn ge-uit (slechts 5 in totaal) zijn gelinkt aan doelen die tot de categorie A behoren ( $\chi^2(2) = 8,427$ ,  $p = 0,015$ ). Over de non-verbale groeten van de klanten zijn twee cijfers interessant om te bespreken, aangezien het hier om bijna significante cijfers gaat. Een relatief groot aantal van de non-verbale groeten van de klanten is namelijk ge-uit

tijdens een bezoek met een A-doel (22,4% bij een gemiddelde van 15,8%, dat zijn 22 van de 41 non-verbale groeten van de klanten). Andersom zijn er relatief weinig non-verbale groeten van klanten voorgekomen bij B-doelen (9,1% bij een gemiddelde van 15,8%, dat zijn slechts 8 van de 41 non-verbale groeten van de klanten).

### **5. Mate van inbreuk/wel of niet groeten**

In deze paragraaf wordt de volgende hypothese getoetst:

H<sub>0</sub> De mate van inbreuk op de medewerker is van invloed op het groetgedrag.

H<sub>1</sub> De mate van inbreuk op de medewerker is niet van invloed op het groetgedrag.

Van de 260 observaties behoren er 98 tot een A-doel (weinig tot geen inbreuk op de medewerker), 88 tot een B-doel (enige inbreuk op de medewerker) en 74 tot een C-doel (veel inbreuk op de medewerker). In totaal heb ik 163 begroetingen van klanten genoteerd, tegenover 97 gevallen waarin er niet werd gegroet.

Hierbij valt op dat er door bezoekers relatief vaak wordt gegroet wanneer het doel van het bezoek veel inbreuk maakt op de medewerker (C) (81,1%, dat is 60 van de 74 bezoekjes,  $\chi^2(2) = 15,430$ ,  $p = 0,000$ ). Als een klant dus naar de winkel komt voor bijvoorbeeld een combinatie aan doelen, waarbij relatief veel service van de medewerker komt kijken, lijkt deze geneigd te zijn de medewerker - dan wel aan het begin, dan wel aan het einde van de interactie - te groeten. Daar staat logischerwijs tegenover dat het relatief weinig voorkomt dat er door bezoekers *niet* wordt gegroet bij een C-bezoek (18,9%, dat is 14 van de 74 C-doel bezoeken,  $\chi^2(2) = 15,430$ ,  $p = 0,000$ ). Bij de begroetingen van de klanten valt verder niets op. Dat betekent dat er bij de A- en B-doelen ongeveer even vaak wel, als niet wordt gegroet door klanten.

Bij de begroetingen van de medewerkers komen meer significante cijfers naar voren, zowel bij de A- als bij de C-doelen. In totaal heb ik 122 begroetingen van medewerkers genoteerd, tegenover 138 gevallen waarin niet werd gegroet door een medewerker. Hierbij valt op dat wanneer er weinig van de medewerker wordt verlangd, deze relatief vaak *niet* groet (66,3%, dat is 65 van de 98 bezoekjes die tot de categorie A behoren,  $\chi^2(2) = 18,044$ ,  $p = 0,000$ ). Wederom staat daar logischerwijs tegenover dat het relatief weinig voorkomt dat een medewerker *wel* groet wanneer een klant bijvoorbeeld alleen even komt bellen en afrekenen (33,7%, dat is 33 van de 98 A-bezoeken,  $\chi^2(2) = 18,044$ ,  $p = 0,000$ ). Wat betreft de begroetingen van de medewerkers die gekoppeld zijn aan een C-doel valt op dat ook hier, net als bij de

klanten, er relatief vaak wel (66,2%, dat is in 49 van de 74 C-bezoeken) en relatief weinig niet gegroet wordt (33,8%, dat is 25 van de 74 C-bezoeken) ( $\chi^2(2) = 18,044$ ,  $p = 0,000$ ). Bij de begroetingen die ge-uit werden tijdens een bezoek dat onder de categorie B geschaard wordt, valt niets op. Dat betekent dat er tijdens dit soort bezoeken ongeveer even vaak wel, als niet gegroet wordt door de medewerkers.

### **6. Medewerker/wel of niet groeten**

In deze paragraaf wordt de volgende hypothese getoetst:

$H_0$  Er bestaat een samenhang in het wel of niet groeten van de medewerker en het wel of niet groeten van de klanten.

$H_1$  Er bestaat geen samenhang in het wel of niet groeten van de medewerker en het wel of niet groeten van de klanten.

Van medewerker 1 gebruik ik 104 interacties met bezoekers en van medewerker 2, 117. Bij de overige 39 interacties die onderdeel uitmaken van deze scriptie was er een andere medewerker aan het werk en deze bespreek ik hier niet.

Het klopt dat medewerker 1 minder vaak groet dan medewerker 2. Medewerker 1 groet in 75% van de gevallen *niet*, dat is in 78 van de 104 interacties. Medewerker 2 daarentegen groet in 65% van de gevallen *wel*, dat is in 76 van de interacties ( $\chi^2(2) = 35,646$ ,  $p = 0,000$ ). Uit de data blijkt echter niet ontegenzeggelijk dat het ook medewerker 2 is die vaker door klanten wordt begroet. Medewerker 1 wordt 54,8% van de tijd begroet (57 keer) en medewerker 2 in 65,8% (77 keer).

### **6.2 Conclusies**

1. De conclusie naar aanleiding van de hypothese  $H_0$  *Er bestaat een verband tussen het type klant en het doel waarvoor zij naar de winkel komt* is de volgende: de hypothese blijkt *houdbaar*. Dat betekent dat er een verband is aangetoond tussen het type klant en het doel waarvoor zij naar de winkel komt. Dit geldt uitsluitend voor het geslacht en de leeftijd van de klant. In de categorieën etnische achtergrond en mate van bekendheid is niets opgevallen wat betreft het doel waarvoor de klant naar de winkel komt.

Opvallend veel vrouwen komen naar de winkel met een doel dat enige inbreuk maakt (B) en opvallend weinig met een doel dat veel inbreuk maakt op het handelen van de medewerker (C). Ouderen komen relatief vaak naar de winkel met een doel dat

veel inbreuk maakt (C) en relatief weinig met een doel dat enige inbreuk maakt op het handelen van de medewerker (B). Uit mijn gegevens blijkt niet dat de ene etniciteit met een ander doel naar de winkel komt dan de andere, maar over de taal die de klanten spreken kan worden gesteld dat relatief veel klanten die tijdens hun bezoek *niet* spreken, een doel hebben dat weinig tot geen inbreuk maakt op het handelen van de medewerker (A), zoals bijvoorbeeld bij het slechts bellen in een cabine. Dat valt te verklaren uit het feit dat het met regelmaat voorkomt dat een klant die gebeld heeft, alleen geld overhandigt en dan weggaat. Dit is mogelijk vanwege het feit dat in de cabines waar gebeld wordt, de kosten van het bellen aangegeven worden. Tot slot hangt de mate van bekendheid tussen medewerker en klant *niet* samen met het doel waarvoor men naar de winkel komt.

2. De conclusie naar aanleiding van de hypothese  $H_0$  *Er bestaat een samenhang in het type klant en de groet die er door de klant wordt ge-uit* is de volgende: de hypothese blijkt *houdbaar*. Dat betekent dat er een samenhang bestaat in het type klant en de groet die er door de klant wordt ge-uit. Dit geldt uitsluitend voor de typen groet + smalltalk en de non-verbale groet, de typen formulaire uitdrukking en directe aanspreekvorm komen voor bij zowel mannen en vrouwen, van alle leeftijden en achtergronden, ongeacht welke taal ze spreken of hoe goed ze de medewerker kennen.

Bij de groet + smalltalk valt op dat in mijn data dit type groet uitsluitend ge-uit wordt door mannen en opvallend vaak bij mannen met een Turkse achtergrond. Bovendien komt dit type begroeting voornamelijk voor bij klanten die bekenden zijn van de medewerker.

De non-verbale groet komt vaker voor bij mannen dan bij vrouwen, en bovendien vaker bij ouderen dan bij jongeren en mensen van middelbare leeftijd. Tevens blijkt uit de data dat er relatief veel Marokkaanse en Turkse bezoekers non-verbaal groeten. Hierbij dient vermeld te worden dat bovenstaande voort kan komen uit de mogelijkheid dat er relatief meer mannelijke dan vrouwelijke, of meer oudere dan jongere klanten van Marokkaanse en Turkse komaf in de winkel zijn geweest. Verder valt uit de data op te maken dat er in relatief veel gevallen van de non-verbale groeten, de rest van het bezoek ook non-verbaal was of dat er op enig ander moment tijdens het bezoek Turks werd gesproken. Tot slot kan over alle non-verbale groeten die ik genoteerd heb, gesteld worden dat bekende klanten vaker non-verbaal groeten dan onbekende klanten.

3. De conclusie naar aanleiding van de hypothese  $H_0$  *Er bestaat een samenhang in het type klant en de groet die er door de medewerker wordt ge-uit* is de volgende: de hypothese blijkt *houdbaar*. Dat betekent dat er een samenhang is aangetoond tussen het type klant en de groet die door de medewerkers is ge-uit. Dit geldt voor de groettypen directe aanspreekvorm en groet + smalltalk. Bij de formulaire uitdrukking en non-verbale groet valt niets op.

Medewerkers groeten relatief vaak vrouwelijk klanten met een directe aanspreekvorm en in mindere mate mannelijke klanten. Ook ouderen worden vaker dan jongeren met dit type groet begroet. Jongeren worden bijna nooit met een directe aanspreekvorm begroet. Etnische achtergrond of mate van bekendheid hebben geen invloed op het gebruik van de directe aanspreekvorm van de medewerker.

Bij de groet + smalltalk valt op dat medewerkers uitsluitend mannelijke klanten op deze wijze begroeten. Leeftijd bleek geen rol te spelen, maar etnische achtergrond en mate van bekendheid wel. Zo is het niet voorgekomen dat een bezoeker met een Nederlandse achtergrond met een groet + smalltalk is begroet, maar is het wel twee keer voorgekomen dat een klant met een Marokkaanse achtergrond en twee keer een bezoeker met een Surinaamse op deze wijze is begroet, en één keer een bezoeker met een Turkse achtergrond. Tot slot zijn het uitsluitend bekenden van de medewerkers geweest die met een groet + smalltalk zijn begroet. Het gaat hier overigens om kleine aantallen, dus het is goed mogelijk dat deze cijfers niet representatief zijn voor de normale gang van zaken wat betreft het gebruik van de groet + smalltalk van een medewerker en het type klant.

4. De conclusie naar aanleiding van de hypothese  $H_0$  *Er bestaat een verband tussen het doel waarvoor men naar de winkel komt en het type begroeting* is de volgende: de hypothese blijkt *houdbaar*. Dit houdt in dat er een verband is aangetoond tussen het doel van het bezoek en het type begroeting dat wordt ge-uit.

Bij doelen waarbij de inbreuk op het handelen van de medewerker groot is (C) komen relatief veel formulaire uitdrukkingen voor en andersom komt dit type begroeting weinig voor bij doelen waarbij de mate van inbreuk op de medewerker klein is (A).

Bij de directe aanspreekvorm hebben zich geen significante aantallen voorgedaan, maar bij de groet + smalltalk daarentegen wel. Dit type begroeting komt zelfs uitsluitend voor bij doelen waarbij de inbreuk op de medewerker groot is. Dat



geldt voor zowel de begroetingen van de klanten als die van de medewerkers. Deze uitkomst hangt samen met het feit dat ik het maken van een praatje met de medewerker als een C-doel heb aangeduid, aangezien dit veel tijd en aandacht van de medewerker vereist.

Tot slot hebben alle non-verbale groeten die door de medewerkers zijn ge-uit en relatief veel non-verbale groeten die door de klanten zijn ge-uit zich voorgedaan bij een A-doel. Dat valt te verklaren door het feit dat het grootste gedeelte van de categorie A bestaat uit het in cabine bellen. En, zo zal in het volgende hoofdstuk blijken, tijdens die bezoeken vindt de begroeting relatief vaak niet plaats bij de kassa, maar bij de ingang of in de buurt van een cabine. Vanwege het glas dat de medewerker en de klant scheidt wordt er op die momenten vaker non-verbaal gegroet door bijvoorbeeld een hand op te steken. Interessant hierbij is dat er bij B-doelen, waarbij de grootste groep het kopen van beltegoed is, daarentegen juist weinig non-verbaal wordt gegroet, wat te verklaren valt door het feit dat bij het kopen van een product het groetmoment aan de kassa, en niet bij de ingang is.

5. De conclusie naar aanleiding van de hypothese  $H_0$  *De mate van inbreuk op de medewerker is van invloed op het groetgedrag* is de volgende: de hypothese blijkt *houdbaar*. Dat betekent dat de data aantonen dat de mate van inbreuk van het bezoek op het handelen van de medewerker invloed heeft op het groetgedrag van klant en medewerker.

Uit de data komt naar voren dat er door klanten relatief vaak wordt gegroet wanneer het doel van het bezoek veel inbreuk maakt op het handelen van de medewerker (C). Daar staat tegenover dat het relatief weinig voorkomt dat er door bezoekers *niet* wordt gegroet bij een bezoek waarvan het doel relatief veel inbreuk maakt op het handelen van de medewerker.

Voorts blijkt uit de data dat wanneer er weinig van de medewerker wordt verlangd (A), deze relatief vaak *niet* groet. Daar staat tegenover dat het relatief weinig voorkomt dat een medewerker *wel* groet wanneer de inbreuk van het bezoek van de klant weinig inbreuk maakt op het handelen van de medewerker, bijvoorbeeld wanneer een klant alleen in een cabine komt bellen. Dat valt te verklaren uit het feit dat het bij het doel 'in cabine bellen' met regelmaat voorkomt dat de klant nog voordat de medewerker hem heeft gezien, al een cabine is ingegaan.

En bij bezoeken waarbij de inbreuk op het handelen de medewerker relatief groot is (C), wordt er door de medewerker relatief vaak wel en relatief weinig niet gegroet.

6. De conclusie naar aanleiding van de hypothese  $H_0$  *Er bestaat een samenhang in het wel of niet groeten van de medewerker en het wel of niet groeten van de klanten* is de volgende: de hypothese blijkt *niet houdbaar*. Dat betekent dat uit de data niet is gebleken dat het groeten van de medewerker van invloed is op het groeten van de klant.

Uit de data blijkt ontegenzeggelijk dat de ene medewerker meer groet dan de ander, maar niet significant dat deze medewerker daadwerkelijk meer begroet wordt door de klanten dan de medewerker die minder groet. Het is echter mogelijk dat de groetparen een ander verhaal vertellen, maar dit is in deze kwantitatieve analyse niet mogelijk te verifiëren.

## 7. Kwalitatieve verdieping

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het eerste gedeelte van deze scriptie - de tabel waarin alle begroetingen in verband worden gebracht met: in kolom A het doel van het bezoek; in kolom B (in deze fase van het onderzoek irrelevant) de categorie tot welke het doel behoort; in kolom C de medewerker met wie geïnteracteed wordt; in kolom I de etniciteit van de klant; in kolom J de taal die de klant tegen de medewerker sprak tijdens het bezoek; in kolom K de door mij geschatte leeftijd van de klant; in kolom L de sekse van de klant en in kolom M de mate van bekendheid tussen klant en medewerker – geanalyseerd met als doel in paragraaf 7.3 de vraag te kunnen beantwoorden of en op welke wijze de formulering van de begroetingen samenhangt met het doel van het bezoek. Om deze vraag te kunnen beantwoorden zullen in paragraaf 7.1.1 en 7.1.2 de patronen van standaardbezoeken van de meest voorkomende doelen van bezoek geformuleerd en in 7.2 de formuleringen van de groeten die ik heb gehoord. In 7.1.3 worden drie subpatronen en drie afgeleide patronen gereconstrueerd. In paragraaf 7.3 breng ik de begroetingen met de doelen in verband. En tot slot zal in paragraaf 7.4 de vraag aan de orde komen of en in hoeverre de resultaten van bovengenoemde als uitingen van beleefdheid zijn te interpreteren.

### 7.1 Handelingsdoelen in de belwinkel en bijbehorende patronen

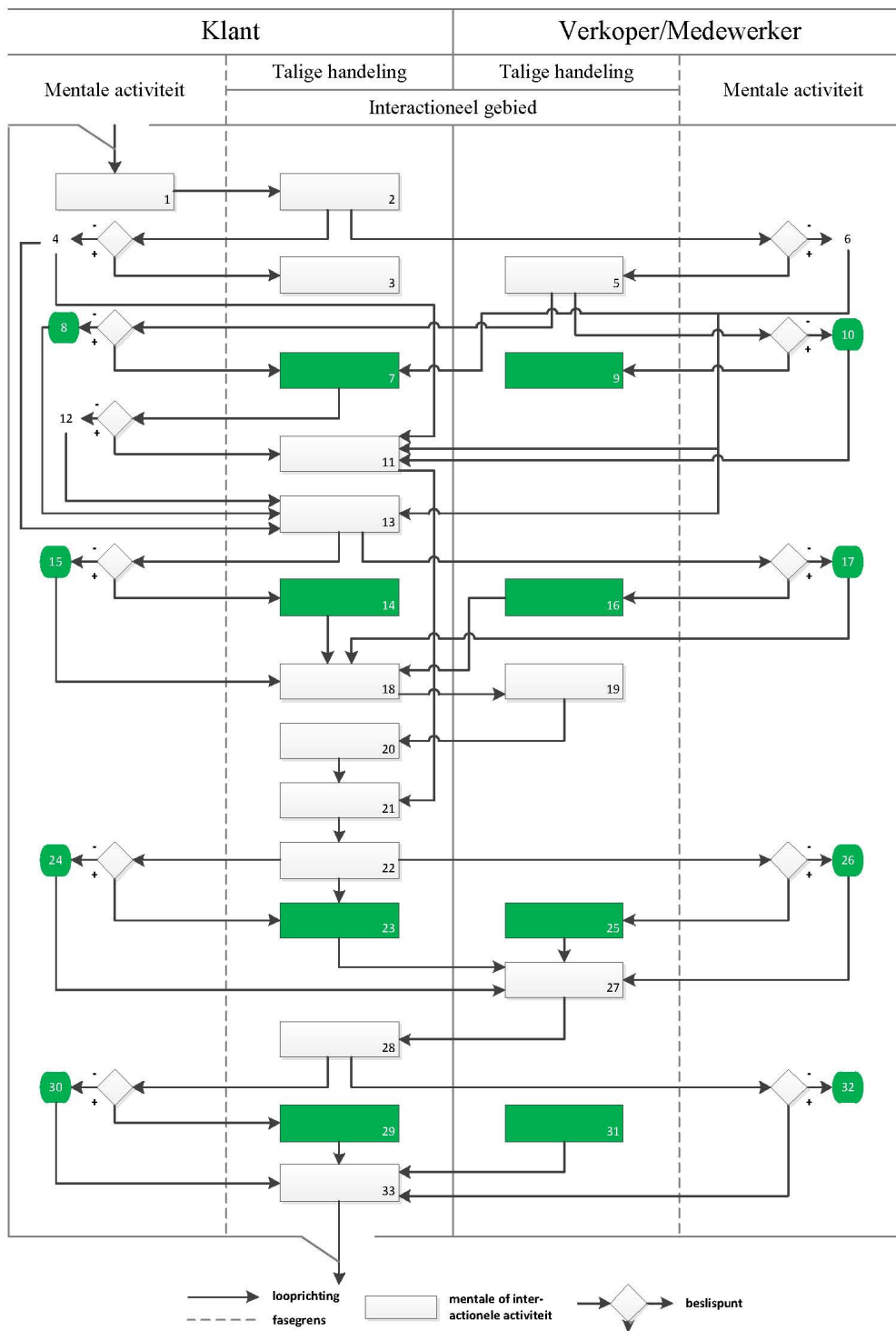
De meest voorkomende doelen van klantbezoeken zijn op de eerste plaats het in een cabine naar binnen- maar veelal buitenland bellen en in de tweede plaats het kopen van beltegoed in de vorm van een belkaart voor de mobiele telefoon en beltegoed met een code die op de thuis telefoon ingevoerd kan worden waarna er goedkoop naar het buitenland gebeld kan worden. Voorts komen veel klanten naar de winkel om sigaretten te kopen, een acceptgiro te betalen, om hun mobiele telefoon te laten opladen door een medewerker of voor een combinatie van doelen, waarbij meestal bovendien wordt gebeld en iets gekocht.

Bovengestelde brengt mij tot de conclusie dat de doelen in twee grote groepen zijn in te delen, namelijk in ‘bellen’ en ‘kopen’. Deze twee groepen vertaal ik naar twee hoofdpatronen, waarvan ik bovendien een visualisatie maak. Van drie minder vaak voorgekomen doelen, acceptgiro betalen, in vitrines telefoons bekijken en een mobiele telefoon laten opwaarderen, reconstrueer ik subpatronen, waarna drie afgeleide patronen volgen. De functie van de reconstructies van deze patronen is het

verkrijgen van inzicht in hoe een standaardbezoek eruit ziet, dus van hoe de handelingssequenties elkaar opvolgen en op welke locaties er al dan niet gegroet wordt. Dat is interessant omdat er vervolgens verklaringen kunnen worden gezocht voor bijvoorbeeld het niet of juist op een bepaalde manier groeten.

### 7.1.1 Het patroon ‘bellen’

De structuur van het patroon van het doel van bezoek ‘bellen’ ziet er als volgt uit. De klant wordt zich bewust van een ongewenste stand van zaken: hij wil/moet bellen, maar op de locatie waar hij is kan dat niet of is het duurder dan nodig is (1). Daarom gaat hij vervolgens een belwinkel binnen (2), waar hij voor de keuze komt te staan bij de ingang contact te zoeken met de medewerker (3), of dit niet te doen (4). De medewerker legt op zijn beurt vanachter de toonbank contact (5), of doet dit niet (6). Hierop volgt voor beiden een beslismoment: zullen ze groeten? De klant groet (7) of groet niet (8) en de medewerker groet (9) of groet niet (10). Na dit groetmoment staat de klant voor een keuze: gaat hij direct een cabine binnen (11) of doet hij dit niet (12). Hier ontstaat een opsplitsing in het patroon. Kiest de klant er namelijk voor niet direct een cabine in te gaan, maar eerst naar de toonbank te lopen (13), doorloopt deze meer stappen in het patroon dan de klant die direct een cabine ingaat. De klant die eerst naar de toonbank loopt, kan daar groeten (14), of niet groeten (15). Ook de medewerker kan kiezen: groet hij wel (16), of niet (17). Dan vraagt de klant aan de medewerker of hij mag bellen (18), waarop de medewerker hem verwijst naar een cabine (19). De klant gaat dan een cabine in (20), waarna de opsplitsing van het patroon tot een einde komt. In beide gevallen belt de klant nu (21). Na het bellen loopt de klant naar de kassa, waar hij opnieuw voor de keuze staat te groeten (23), of dit niet te doen (24). De medewerker kiest ook tussen groeten (25) en niet groeten (26). Dan noemt de medewerker het bedrag (27), waarna de klant geld overhandigt (28). Bij het afscheid nemen kiest de klant opnieuw of hij zal groeten (29) of dit niet te doen (30). En dat geldt ook voor de medewerker: hij groet (31), of doet dit niet (32). Het patroon eindigt met klants verlaten van de winkel (33).



Figuur 4. Het patroon bellen. Groen gemarkeerd zijn de momenten waarop er wel/niet wordt gegroet.

Een realisatie van dit patroon is observatie nummer 25. Een man komt binnen, maakt geen contact, en loopt direct een cabine binnen om te bellen. Na het bellen komt naar de toonbank. Bij de toonbank zegt hij alleen “Vier”, waarna hij geld overhandigt. Er vindt dus geen openingsgroet plaats. Maar wanneer hij betaald heeft en de man wegloopt, maakt hij gebruik van een formulaire uitdrukking: “Dag”. In mijn data staat niets over een wedergroet van de medewerker.

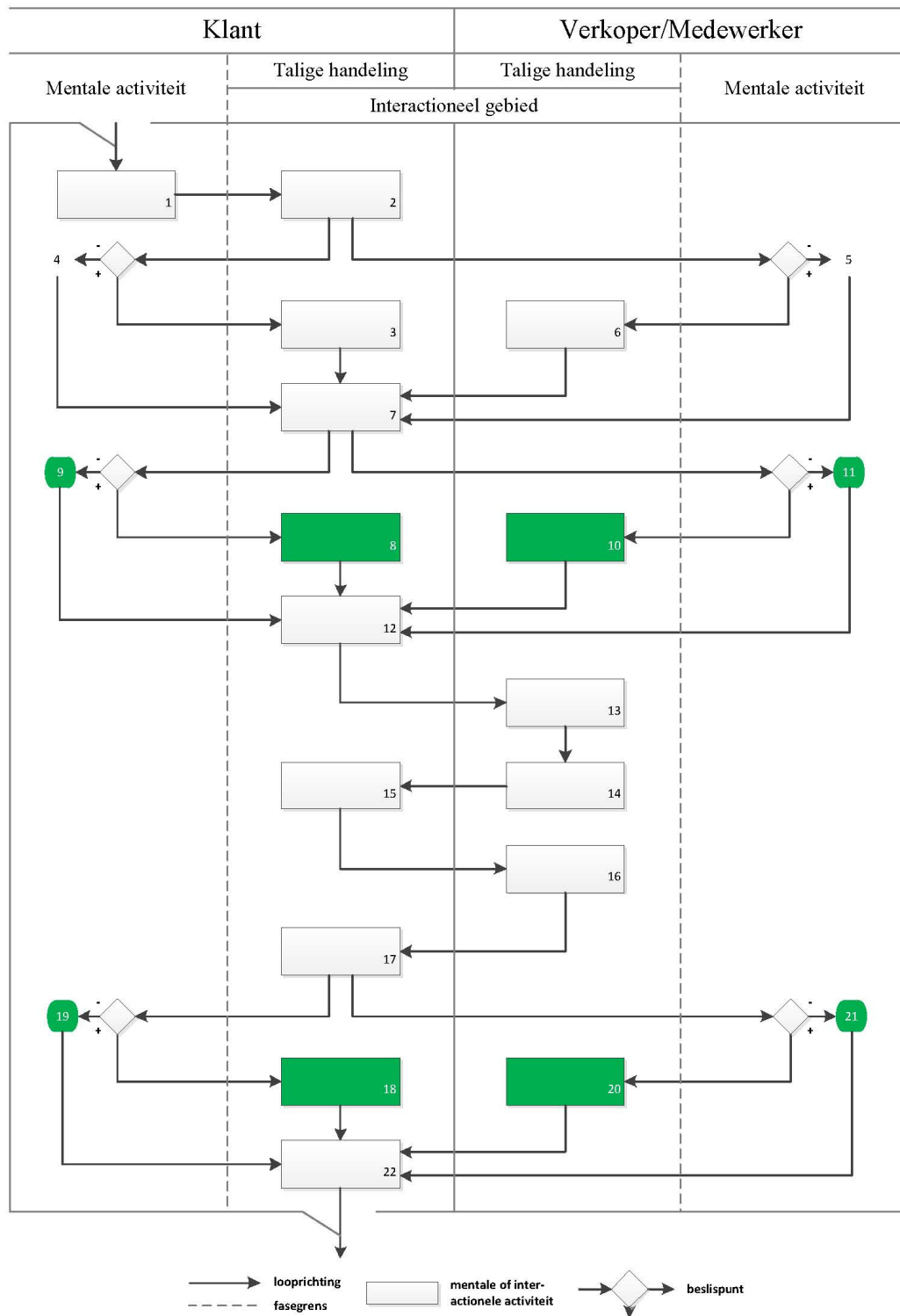
In observatie nummer 21 verloopt het bezoek ook volgens het basispatroon, maar is er wel sprake van contact bij de ingang. De man wijst namelijk voordat hij er binnen gaat op cabine 12 en de medewerker ziet dat. Dan gaat hij bellen, waarna hij naar de kassa komt om te betalen. Ook nu vindt er bij aankomst bij de toonbank geen groet plaats. De klant zegt “Twaalf”, waarna hij het bedrag te horen krijgt en geld overhandigt. Na het betalen wordt er ook in dit voorbeeld door de klant gegroet: “Dag!”. Opnieuw vermelden de data geen wedergroet van de medewerker.

Een andere realisatie van dit patroon, waarbij echter er een andere route wordt afgelegd, is observatie nummer 18. In dit voorbeeld gaat de klant na binnenkomst niet direct een cabine binnen, maar loopt ze eerst naar de toonbank om te vragen of ze kan bellen, waarbij ze gebruik maakt van een formulaire uitdrukking: “Hai, kan ik hier ook bellen?”. In dit geval verschuift het groetmoment van de ingang naar de kassa. Dit is een voorbeeld waarin er direct na de groet een vraag wordt gesteld, waardoor de medewerker geneigd is te antwoorden op de vraag en er daarom geen wedergroet plaatsvindt. In de data komt dit vaker voor, voornamelijk bij het kopen van iets. Na het bellen komt de klant aan de toonbank, waar ze niets zegt. De medewerker noemt het bedrag en het geld wordt overhandigd. Dan vertrekt ze zonder te groeten. De medewerker groet op zijn beurt ook niet.

### 7.1.2 Het patroon ‘kopen’

Het patroon van het doel van bezoek ‘kopen’ zit iets simpeler in elkaar dan bovenstaand patroon, omdat de beslispunten zich in dit patroon slechts voordoen in het wel of niet contact maken en groeten, en niet in de route die de klant in de winkel aflegt. De structuur van dit patroon ziet er als volgt uit. De klant wordt zich bewust van een ongewenste stand van zaken: hij heeft iets nodig wat hij niet in zijn bezit heeft (1). Daarom gaat hij vervolgens een belwinkel binnen (2), waar hij voor de keuze komt te staan bij de ingang contact te zoeken met de medewerker (3), of dit niet te doen (4). De medewerker legt op zijn beurt vanachter de toonbank contact (5), of

doet dit niet (6). Dan loopt de klant naar de toonbank (7), waar hij voor de keuze staat: zal hij groeten (8), of dit niet doen (9). De medewerker staat voor dezelfde keuze: hij groet (10) of groet niet (11). Dan doet de klant zijn bestelling (12), waarna de medewerker het produkt pakt (13). Hij noemt het bedrag (14) en de klant overhandigt geld (15). De medewerker pakt het aan (en geeft eventueel wisselgeld terug) (16). De klant pakt het produkt van de toonbank (17). Bij het afscheid nemen kiest de klant opnieuw of hij zal groeten (18) of dit niet te doen (19). En dat geldt ook voor de medewerker: hij groet (20), of doet dit niet (21). Het patroon eindigt met de klant die de winkel verlaat (22).



*Figuur 5.* Het patroon kopen. Groen gemarkeerd zijn de momenten waarop er wel/niet wordt groet.



Er wordt bij het kopen relatief vaak bij het aankomen bij de toonbank gegroet, maar relatief weinig bij het weggaan. Wel komt het met enige regelmaat voor dat een dankbetuiging opgevat kan worden als een afscheidsgroet, zoals in de nummers 49 (“Bedankt”), 65 (“Dank je wel”), 68 (“Bedankt!”), 69 (“Oké man, bedankt”) 75 (“Dank je”), 89 (“*Gracias*”), 143 (“*Shukran*”) 151 (“Dank je wel!”), 178 (“Dank je”) en 201 (Dank je wel”). In mijn ogen heeft dit invloed op de beleefdheidsbepaling. Wat dat inhoudt komt in paragraaf 7.4 en de conclusie aan de orde.

Een realisatie van het basispatroon kopen is observatie nummer 65. Een vrouw komt binnen en loopt direct door naar de toonbank. Daar wordt niet gegroet. Ze vraagt om een belkaart: “Een Lyca”, waarna de medewerker de kaart pakt: “Alsjeblieft”. Het geld wordt overhandigd. In dit voorbeeld wordt er ook bij het weggaan niet gegroet, maar de vrouw zegt wel “Dank je wel”.

Een andere realisatie van dit patroon, waarbij er wel een groet plaatsvindt, is nummer 68. Een vrouw komt binnen en loopt door naar de toonbank. Daar groet ze de medewerker met een formulaire uitdrukking: “Hallo”. Direct daarna vraagt ze om een belkaart: “Mag ik 20 euro Lyca alsjeblieft?”. De medewerker groet daarop niet terug, maar pakt de belkaart. Dan legt de klant geld neer. Bij het weggaan groet ze niet, maar wordt er wederom wel bedankt: “Bedankt!”. De data zeggen niets over een begroeting van de medewerker.

Ook in het volgende voorbeeld is er geen sprake van een afscheidsgroet, maar wordt er wederom wel bedankt bij het afscheid. Het gaat om nummer 69. Een jongen komt binnen en loopt naar de kassa. Daar groet hij in de vorm van een formulaire uitdrukking en doet hij meteen zijn bestelling: “Hé, mag ik Marlboro’s van je?”. De medewerker pakt de sigaretten en de jongen betaalt, eerst te weinig en dan het volledige bedrag. Bij het afscheid wordt er gelachen en zegt de klant: “Oké man, bedankt.” Opnieuw heb ik geen groet van de medewerker gehoord.

Een realisatie van het patroon kopen, waarbij er aan de kassa zowel een openingsgroet als afscheidsgroet plaatsvindt, is interactie met het nummer 179. Een man komt binnen, maakt daar gaan contact, en loopt naar de toonbank. De medewerker groet nu als eerste: “Hoi”, waarop de klant met zijn hoofd knikt. Hij vraagt om beltgoed. De medewerker geeft hem de bon met de code voor het opwaarderen, waarna er wordt betaald. Bij het weggaan zegt de man “Dag!” terwijl hij zijn hand opsteekt. De medewerker groet niet terug omdat hij alweer een andere klant aan het helpen is.

### 7.1.3 Subpatronen en afgeleide patronen

Naast bovengenoemde patronen van de twee hoofdgroepen bestaan er zogenoemde subpatronen. Dat zijn handelingspatronen van doelen die ook in de winkel voorkomen, maar niet verlopen volgens de patronen bellen en kopen. Voorbeelden van dergelijke doelen zijn het betalen van een acceptgiro, het bekijken van telefoons in de vitrines en het laten opwaarderen van een mobiele telefoon. De structuren van deze handelingssequenties zien er als volgt uit.

#### *Subpatroon 1*

Het eerste subpatroon is het patroon van het betalen van een acceptgiro. In mijn data komt dit doel zeventien keer voor. De structuur van dit handelingspatroon ziet er als volgt uit. De klant wordt zich bewust van een ongewenste stand van zaken: hij moet een rekening betalen, maar kan dat vanuit huis niet doen (1) Hij gaat daarom de belwinkel binnen (2). Daar komt hij voor de keuze te staan bij de ingang al contact te zoeken met de medewerker (3), of dit nog niet te doen (4). De medewerker legt op zijn beurt vanachter de toonbank contact (5), of doet dit niet (6). Dan loopt de klant naar de toonbank (7), waar hij voor de keuze staat: zal hij groeten (8), of zal hij dit niet doen (9). De medewerker groet op zijn beurt wel (10), of niet (11). Dan vraagt de klant of hij de acceptgiro mag betalen (12), waarop de medewerker hem, als hij daar nog niet stond, naar kassa 2 verwijst (13). De klant geeft de medewerker de acceptgiro (14) en de medewerker pakt deze aan (15). Hierop voert de medewerker de benodigde gegevens in op de computer (16), waarna de klant het bedrag aan de medewerker overhandigt (17). De medewerker pakt het aan (en geeft eventueel wisselgeld terug) (18) en geeft het betalingsbewijs (19). Bij het afscheid nemen kiest de klant opnieuw of hij zal groeten (20) of dit niet te doen (21). En dat geldt ook voor de medewerker: hij groet (22), of doet dit niet (23). Ook dit patroon eindigt, net als de andere patronen, met de klant die de winkel verlaat (24).

Een realisatie van dit subpatroon is observatie nummer 261. Een jonge Surinaamse jongen komt de winkel binnen, maar maakt nog geen contact. Bij de toonbank zegt de jongen: “Hé man”, waarop de medewerker antwoordt met “Hai”. De klant wil een acceptgiro betalen en de medewerker verwijst hem naar de andere kassa: kassa 2. De jongen geeft de acceptgiro aan de medewerker, die de betaling afhandelt. Als de jongen het betalingsbewijs heeft gekregen zegt hij: “Is goed man, later!”. De medewerker antwoordt niet (er wacht een klant bij kassa 1).

### *Subpatroon 2*

Het tweede subpatroon dat ik bespreek is het patroon van het bekijken van telefoons in de vitrines (met mogelijk als eigenlijk doel het kopen van een telefoon, maar daar komt het niet van). Dit doel komt in mijn data zes keer voor. Het patroon wijkt af van alle andere patronen, aangezien de klant tijdens een dergelijk bezoek niet bij de kassa komt en om die reden een groetmomenten mist, namelijk de openingsgroet aan de kassa, en bovendien de afscheidsgroet verplaatst van de toonbank naar het midden van de winkel waar de vitrines staan.

De structuur ziet er als volgt uit. De klant wordt zich bewust van een ongewenste stand van zaken: hij wil of heeft een nieuwe telefoon nodig (1). Daarom gaat hij de belwinkel binnen (2), waar hij voor de keuze komt te staan bij de ingang al contact te zoeken met de medewerker (3), of dit nog niet te doen (4). De medewerker legt op zijn beurt vanachter de toonbank contact (5), of doet dit niet (6). Dan loopt de klant naar de vitrines (7), waar hij de telefoons bekijkt (8). Na het bekijken van de telefoons kan de klant besluiten voordat hij weggaat de medewerker te groeten (9), of dit niet te doen (10). De medewerker groet op zijn beurt wel (11) of niet (12) terug. Dan verlaat de klant de winkel (13).

Een realisatie van dit subpatroon is observatie nummer 195. Een blanke man komt binnen en loopt direct door naar de vitrines zonder contact te maken met de aanwezige medewerker. Wanneer de man is uitgekeken verlaat hij de winkel, opnieuw zonder contact te hebben gemaakt.

### *Subpatroon 3*

Het derde subpatroon is het patroon van het laten opwaarderen van een mobiele telefoon. Dit doel komt in mijn data slechts vier keer voor. Het handelingsverloop van dit doel ziet er als volgt uit. De klant wordt zich bewust van een ongewenste stand van zaken: zijn mobiele telefoon heeft geen beltegoed meer, maar het opwaarderen lukt niet of hij kan de telefoon zelf niet opladen (1). Daarom gaat hij vervolgens een belwinkel binnen (2), waar hij voor de keuze komt te staan bij de ingang contact te zoeken met de medewerker (3), of dit niet te doen (4). De medewerker legt op zijn beurt vanachter de toonbank contact (5), of doet dit niet (6). Dan loopt de klant naar de toonbank (7), waar hij kan kiezen: zal hij groeten (8), of dit niet doen (9). De medewerker staat voor dezelfde keuze: hij groet (10) of groet niet (11). Dan vraagt de klant of de medewerker de telefoon voor hem kan opwaarderen (12), waar de

medewerker positief op reageert (13). De klant overhandigt de telefoon (en eventueel de opwaardeercode) (14), waarna de medewerker de telefoon opwaardeert (15). Als dat gelukt is vertelt de medewerker dit (16), waarna hij de telefoon teruggeeft (17). De klant pakt de telefoon van de toonbank (18) en kan kiezen te bedanken (19), of dit niet te doen (20). Bij het afscheid nemen kiest de klant opnieuw of hij zal groeten (21) of dit niet te doen (22). En dat geldt ook voor de medewerker: hij groet (23), of doet dit niet (24). Het patroon eindigt met de klant die de winkel verlaat (25).

Een realisatie van dit subpatroon is observatie nummer 229. Twee meisjes, waarvan de kleinste het woord doet en maar net boven de toonbank uitkomt, komen binnen. Bij ingang is er nog geen contact. Aan de kassa zegt het meisje, terwijl ze een telefoon in de lade van de kassa legt: “Kunt u voor me opwaarderen?”, waarna de medewerker de telefoon pakt en dat voor haar doet. Als ze de telefoon terugkrijgt zegt ze: “Dank je. Doe!” In mijn aantekeningen staat niets over een afscheidsgroet van de medewerker.

Bovenstaande patronen zijn de basispatronen van zowel de twee grootste groepen doelen, bellen en kopen, als van minder vaak voorkomende doelen van bezoek. Het gaat hier echter om zogenaamde zuivere patronen van zuivere bezoeken. Dat betekent dat de handelswijze van deze doelen er zoals bovenstaand uitziet zolang er zich niets afwijkends voordoet. Maar met regelmaat doen zich wel degelijk afwijkende zaken voor. Zo is het mogelijk dat een klant voor- of nadat hij heeft gebeld of iets heeft gekocht, een kennis tegenkomt en op enig moment van het zuivere patroon afwijkt door een praatje te maken. Of dat de klant voordat hij gaat bellen het nummer nog moet opzoeken en om die reden eerst om een telefoonboek vraagt en deze vervolgens pakt, waarna hij pas de cabine binnengaat. Daarnaast komt het met enige regelmaat voor dat het bellen niet is gelukt, waardoor de klant tijdens zijn bezoek niet bij de toonbank komt en dus een belangrijk groetmoment (de afscheidsgroet bij de kassa) overslaat en een ander belangrijk groetmoment (de openingsgroet bij de kassa) verplaatst naar het midden van de zaak waar de kans groter is dat de medewerker de groet niet meekrijgt wanneer deze bijvoorbeeld een andere klant aan het helpen is of ergens anders mee bezig is. Zo zijn er vele afgeleide patronen op te tekenen. Ik noem er hier drie.

### *Afgeleid patroon 1*

Het eerste voorbeeld is een bezoek waarbij van het basispatroon ‘bellen’ wordt afgeweken. Dit bezoek is in de uitgewerkte observaties in de bijlage terug te vinden onder nummer 87. In dit voorbeeld vraagt de klant voordat hij gaat bellen om een telefoonnummer van een uitzendbureau, waarna hij door de medewerker naar de telefoongids voorin de winkel wordt verwezen. In dit voorbeeld wordt uitsluitend Engels gesproken. Het patroon van dit bezoek ziet er als volgt uit. De klant wordt zich bewust dat hij moet/wil bellen (1) en gaat daarom de belwinkel binnen (2). Hij kiest er bij de ingang voor nog geen contact te maken (3), maar direct een cabine binnen te gaan (4). Al snel komt hij echter de cabine uit (5) om naar de toonbank te lopen (6). Daar groet hij de medewerker: “*Hellooo!*” (7). De medewerker groet niet terug (8). De man vraagt om het telefoonnummer van een uitzendbureau (9). De medewerker begrijpt hem niet (10), waarna de man zijn vraag herhaalt (11) om uiteindelijk om een telefoonboek te vragen (12). De medewerker verwijst hem naar de ingang van de winkel (13). De klant pakt het telefoonboek (14) en gaat weer een cabine in (15), waar hij belt (16). Na het bellen loopt de man naar de toonbank (17), waar hij ervoor kiest niet te groeten (18), evenals de medewerker (19). De klant legt gepast geld neer (20) terwijl hij “*Thank you*” zegt (21). De medewerker zegt niets maar pakt het geld (22). De klant groet niet (23) en de medewerker ook niet (24). Dan loopt de man naar de ingan van de winkel (25) om het telefoonboek terug te leggen (26). Deze handelingssequentie eindigt met de klant die de winkel verlaat (27).

### *Afgeleid patroon 2*

Het tweede voorbeeld is wederom een bezoek dat afwijkt van het basispatroon ‘bellen’. Dit voorbeeld refereert aan nummer 74 in de data en is een voorbeeld van een bezoek tijdens welk het bellen op de één of andere manier niet is gelukt en de klant de medewerker om hulp vraagt. De structuur van dit afgeleide patroon ziet er als volgt uit. Een klant wordt zich bewust dat hij moet/wil bellen (1) en gaat daarom de belwinkel binnen (2). Hij gaat een cabine in (3) – of er contact is geweest voor het naar binnen gaan van de cabine is onbekend – komt dan naar de toonbank toegelopen (4). Daar kiest de klant ervoor niet te groeten (5), evenals de medewerker (6). De man vertelt dat het bellen niet lukt, maar de teller wel begon te lopen (7). De medewerker zegt dat hij waarschijnlijk verbinding heeft gekregen met een voicemail (8), waarna de man zegt dat dit niet zo zal zijn aangezien niemand in Ghana voicemail heeft (9).

De medewerker zegt dat hij het dan ook niet weet en er niets aan kan doen (10), waarna de klant terugloopt naar de cabine (11) om opnieuw te bellen (12). Na het bellen loopt hij naar de kassa (11). Wederom kiest hij ervoor niet te groeten (12), net als de medewerker (13). Hij wil betalen: “*How much?*” (14). De medewerker antwoordt met “*Four fifty*” (15). Dan betaalt de man (16). Bij het afscheid groet de man niet (17) en de medewerker ook niet (18). Dan verlaat de klant de winkel (15).

### *Afgeleid patroon 3*

Het derde voorbeeld van een afgeleid patroon is een variatie op het patroon van een combinatie van doelen, namelijk dat van bellen en kopiëren. Dit voorbeeld refereert aan observatie nummer 28. Vanwege klants tussentijds verlaten van de zaak heb ik vanaf het moment dat zij terug in de winkel is een onderscheid gemaakt tussen het eerste patroon, dat bij haar terugkomst doorloopt, en het tweede patroon, dat begint op het moment dat de klant voor de tweede keer de winkel binnenkomt. De structuur van dit patroon ziet er als volgt uit.

De klant wordt zich bewust dat ze moet/wil bellen (1) en gaat de winkel binnen (2). Bij de ingang maakt ze geen contact (3) en de medewerker ook niet (4). Ze loopt direct door naar de kassa (4), waar ze, ik noem hem hier even medewerker 1, in het Nederlands groet (5), maar direct daarna in het Engels kenbaar maakt waarvoor ze naar de winkel komt: “Hallo! *How does it work when I want to telephone? Can I buy a card for my mobile?*” (6). De medewerker groet niet terug (7). Nog voordat medewerker 1 antwoord heeft gegeven, krijgt ze een andere medewerker in het vizier, ik noem hem medewerker nummer 2, (8) aan wie ze vraagt: “Spreekt hij ook Nederlands?” (9), waarop medewerker 2 moet lachen (10) (aangezien die vraag over zijn baas gaat). Dan vraagt de vrouw weer of ze kan gaan bellen (11). Medewerker 2 vraagt waarheen (12), waarna de vrouw zegt “Naar Suriname” (13). Dan komt ze er achter dat ze iets is vergeten (14), waarna ze zegt “Wacht, laat me eerst mijn spullen pakken” (15) en de winkel verlaat (16). Dan komt ze de winkel weer binnen (1/17) en gaat bij de kopieermachine staan (2/18). Medewerker 1 loopt op haar af (3/19) en vraagt: “*Can I help you?*” (4/20). Zij: “*Yes, it won't work.*” (5/21). De medewerker laat zien hoe de machine werkt (6/22) en loopt daarna weg (7/23). Even later komt de klant naar de balie waar ze codeswitcht tussen Engels en Nederlands. Ze vertelt dat het kopiëren niet is gelukt (8/24). Dan vraagt ze weer in het Engels aan medewerker 1 of ze naar Suriname kan bellen (9/25). Deze verwijst haar naar een cabine (10/26),

waar ze naar binnen gaat (11/27) en belt (12/28). Na het bellen komt ze hardop klagend over de mensen in Suriname de cabine uit (13/29), waarna ze naar de kassa loopt (14/30) en aan medewerker 2 geld overhandigt (15/31). Ze vertelt nog het een en ander in een codeswitch tussen Engels en Nederlands: “Ik heb een hele dure KPN kaart. *I live in London.*” (16/32), wat medewerker 2 aanhoort (17/33), waarna ze in het Engels groet: “*Bey!*” (18/34). De medewerker groet niet terug (19/35). Dan vertrekt de vrouw (20/36).

## 7.2 Diversiteit aan groetuitingen

In deze paragraaf ligt de nadruk op alle groetformuleringen die ik gehoord heb ik de belwinkel, los van door wie en tegen wie ze zijn ge-uit. In de eerste kolom van onderstaande tabel staat het type groet (FU staat voor formulaire uitdrukking, DA voor directe aanspreekvorm, G+S voor groet + smalltalk en N-V voor non-verbale groet) en in de eerste rij de talen waarin de groetformuleringen hebben plaatsgevonden. Dat de begroetingen in een bepaalde taal of in codeswitch worden ge-uit betekent niet dat de klant tijdens de rest van de interactie hetzelfde spreekt. Met regelmaat wordt er bijvoorbeeld met Salam aleikum gegroet, maar vervolgens in het Nederlands iets gevraagd. En als bezoekers in de winkel hebben gebeld is de kans groot dat er door de telefoon weer een andere taal wordt gesproken. Onderstaande tabel geeft kortom de complexe meertaligheid van sommige bezoekers niet weer, maar geeft slechts een overzicht van alle begroetingen.

	Nederlands	Turks	Arabisch/ Marok- kaans	Engels	Duits	Spaans	Sranan- tongo	Code- switch	Non- verbaal
<b>FU</b>	Hai (45)	Salam (4)	Salam	Bey	Tschüss	Hola			
	Hallo (22)	Selamun aleykum (9)	Salam aleikum (5)	Hello					
	Hoi (41)	Merhaba (4)		Hellooo!					
	Dag (14)			Hi					
	Oké, dag (3)			Yo					
	Daag								
	Doei (19)								
	Doeg								
	Oké, doeg								
	Goeiemorgen								

	(2)								
	Goedemiddag (7)								
	Goeiedag (7)								
	Goedendag								
	Hé (5)								
	Hé, goedemiddag								
	Fijne middag								
	Tot straks, hè?								
	Tot ziens								
	Fijn weekend								
	Laters								
	Later (2)								
	Oké, doei doei								
<b>DA</b>	Mevrouw (7)	Aga (heer) (4)	Habib (vriend)						
	Meneer (2)	Habib	Hé habib						
	Dag mevrouw (6)	Gardas							
	Dag meneer (3)	Haci							
	Hallo mevrouw (2)	Hé habib							
	Hoi mevrouw (5)								
	Meneer, hoi								
	Hé meneer								
	Hé poppeke								
	Oké mensen, doei								
	Oké schat, doei								
	Hé man (3)								
	Hai man								
	Hé vriend								
<b>G+S</b>	Kale, hoe is het?	Hadi gorusuruz (2)					Fawaka, alles abon?	Hai abu, alles goed ouwe?	
	Hé! Goed, met jou?	Gorusuruz (2)							
	Hoe is het?								
	Goed, met jou?								
	Hoi. Hoe is het?								



	Hoi. Goed.								
	Hé man, alles goed?								
N-V	Steekt hand op en zegt "Tot van de week"								Knikt met het hoofd (17)
	Steekt hand op en zegt "Doei!"								Steekt hand op (13)
	Steekt hand op en zegt "Hoi"								Steekt duim op
	Steekt hand op en zegt "Dag"								Steekt vinger op (3)
	Steekt vinger op en zegt "Hé"								Zwaait (6)
	Knikt met het hoofd en zegt "Hallo" (2)								Glimlacht (5)

*Figuur 5.* Tabel met alle groetformuleringen per taal en per type groet.

### 7.3 Typologie van groetsequenties in relatie tot het handelingsverloop

In het vorige hoofdstuk is er onder meer een kwantitatief verband aangetoond tussen het doel waarvoor klanten naar de winkel komen en het type begroeting en daarnaast tussen de mate van inbreuk die het doel op het handelen van de medewerker heeft en het groetgedrag van zowel klant als medewerker. In deze paragraaf ga ik hier dieper op in door na te gaan of er een samenhang bestaat in klants wijze van formuleren van de groet en het doel van het bezoek. Hierbij zal ik net als hierboven de twee hoofdgroepen bellen en kopen aanhouden. De groep bellen bestaat uit de interacties waarbij het doel van het bezoek in een cabine bellen was en de groep kopen bestaat uit een optelling van de begroetingen die hebben plaatsgevonden tijdens bezoeken met de doelen beltegoed kopen, sigaretten kopen, oplader kopen en simkaart kopen. De groep ‘bellen’ bestaat uit ruim 90 interacties en de groep ‘kopen’ uit ruim 70.

Na een grondige bestudering van de data valt een aantal zaken op. Allereerst wordt bij het kopen bij de ingang nooit gegroet. In het vorige hoofdstuk heb ik in het basispatroon dan ook vermeld dat bij het doel kopen de ingang geen groetmoment is. Dat verschuift bij dit doel naar de kassa, aangezien iedereen die iets komt kopen direct doorloopt naar de kassa en daar pas iets zegt. Bij het doel bellen heb ik de ingang wel opgenomen als groetlocatie, al wordt er daar niet vaak gegroet. Op de momenten dat dit wel gebeurt, is het bijna altijd een non-verbaal, dus bijvoorbeeld

even de hand opsteken zoals in voorbeeld 219 of met het hoofd knikken zoals in observatie nummer 215. Soms groet men met een formulaire uitdrukking zoals in nummer 55: “Hai”. Er kiezen waarschijnlijk meer mensen voor een non-verbale groet vanwege de afstand ten opzichte van de toonbank en de glazen muur die op de toonbank de klant en medewerker van elkaar scheidt (zie foto’s 7 en 8).

Verder valt het op dat bij aankomst bij de kassa er bij het bellen veel vaker *niet* wordt gegroet dan bij het kopen. Vaak noemt de klant alleen het nummer van de cabine waarin hij heeft gebeld zoals in interactie nummer 21, of legt hij zelfs zonder iets te zeggen gepast geld neer, zoals in nummer 93. Bij het *afscheid nemen* wordt er echter bij het kopen vaker niet gegroet dan bij het bellen. Wel wordt er vaak een dankbetuiging ge-uit, zoals ik in het vorige hoofdstuk al even heb aangestipt, wat in mijn ogen in de situatie van de belwinkel in ieder geval als uiting van beleefdheid, maar misschien zelfs wel als afscheidsgroet kan worden gezien. Hier kom ik in de volgende paragraaf op terug.

Bij het *wel* groeten valt in de eerste plaats op dat er aan de kassa bij het kopen door de klant vaak, ook ten opzichte van bij het bellen, bij de opening van de interactie wordt gegroet. Meestal gaat het hierbij om een formulaire uitdrukking. Hier zijn veel voorbeelden van te geven. Ik noem de observaties met de nummers 265 (“Goediedag”, “Hai”), 262 (“Goedemiddag”, “Goedemiddag”), 249 (“Hai”), 228 (“Hallo”), 222 (“Hallo”, “Hai”), 217 (“Hoi”), 184 (“Hoi”), 183 (“Selamun aleykum”, “Selamun aleykum”) en 178 (“Hai”, “Hai”). Een verklaring hiervoor kan zijn dat er bij het kopen nooit bij de ingang wordt gegroet, terwijl dat bij het bellen wel soms gebeurt. Maar omdat dit slechts voor een aantal gevallen geldt, is het logischer de verklaring te zoeken in het verschil tussen de patronen van beide taalhandelingen. In het geval van het kopen komt de klant binnen en loopt hij direct door naar de toonbank om iets te bestellen. De interactie wordt dan en daar geopend, wat het voor de hand liggend maakt dat er dan een openingsgroet plaatsvindt. In het geval van het bellen is de klant echter al enige tijd in de winkel – en is de interactie zowel enige tijd eerder begonnen en bovendien al enige tijd aan de gang – waardoor men misschien minder de noodzaak voelt om bij het betalen een openingsgroet te uiten. Bovendien maakt het doel kopen meer inbreuk op het handelen van de medewerker – er moet niet alleen betaald worden, maar ook iets gepakt en gegeven – waarvan in hoofdstuk vijf is aangetoond dat dit invloed heeft op het al dan niet groeten van klant en medewerker.

Ten tweede valt op dat bij het afscheid nemen er juist na het bellen veel vaker wordt gegroet dan na het kopen van een produkt. Een verklaring daarvan kan zijn dat bij het kopen vaak bij het openen van de conversatie is gegroet en bij het bellen niet, waardoor klanten geneigd zijn bij het afscheid nemen na het bellen alsnog te groeten. Een tweede verklaring kan zijn dat bij het kopen aan het einde van de interactie wanneer de klant het gevraagde produkt overhandigd krijgt, vaak een dankbetuiging plaatsvindt, die met regelmaat de plaats inneemt van een groet. Na het bellen krijgt de klant geen produkt, waardoor er, om te voorkomen dat hij zonder iets te zeggen wegloopt, de klant eerder een groet uit. Bij deze afscheidsgroeten na het bellen gaat het voornamelijk om non-verbale groeten, zoals in de interacties met de nummers 219 (vinger opsteken), 216 (hand opsteken en met het hoofd knikken), 180 (hand opsteken en met het hoofd knikken), 160 (duim opsteken), 158 (met het hoofd knikken), 155 (hand opsteken) en 142 (zwaaien) en formulaire uitdrukkingen, zoals in de observaties met de nummers 260 (“Tschüss!”, “Hai), 242”(“Salam”, “Salam”), 224 (“Oké, dag!”), 149 (“Dag!”), 122 (“Later!”), “Later”), 98 (“Dag”), 63 (“Salam aleikum”) en 52 (“Doei!”), “Doei!”).

Na het kopen van een produkt wordt er minder vaak gegroet dan na het bellen. In de gevallen waarin er wel gegroet wordt gaat het voornamelijk om formulaire uitdrukkingen, zoals in de nummers 226 (“Fijne middag!”), “Doei!”), 217 (“Dank je wel, dag!”), 189 (“Dag, “Dag”), en 99 (“Doei”, “Doei”). Ik telde als afscheidsgroet in de groep kopen slechts twee directe aanspreekvormen - nummer 119 (“Oké schat, doei!”) en 123 (“Oké mensen, doei!”) - twee non-verbale groeten – nummer 265 (zwaaien) en 102 (zwaaien) één combinatie van een non-verbale groet en formulaire uitdrukking - nummer 179 (hand opsteken terwijl er “Dag!” wordt gezegd) - en geen groet + smalltalk. Wederom wijs ik erop dat er wel relatief vaak wordt bedankt voordat er wordt weggelopen.

Tot slot valt op dat dat er bij de doelen bellen en kopen door de klanten slechts sporadisch met een directe aanspreekvorm wordt gegroet, en nooit met groet + smalltalk. Dit laatste valt te verklaren uit het feit dat wanneer iemand naar de winkel kwam voor een praatje, dit doel niet binnen de twee hoofddoelen bellen en kopen past.

Tot zover de opvallendheden wat betreft het niet groeten en de wijzen waarop de groeten met betrekking tot de twee hoofddoelen geformuleerd worden. Er valt echter nog iets op wat ik hier wil aanstippen. Dit betreft niet de formulering, maar de

volgorde van groeten: groet de klant eerst of de medewerker? Het blijkt dat bij het kopen de medewerker veel vaker als eerste groet dan bij het bellen. Voorbeelden hiervan zijn de nummers 257, 249, 244, 217, 214, 211, 204, 201, 199, 196, 189, 184, 179, 178 en 151. En in de enkele gevallen waarin de klant bij het kopen als eerste groet, volgt direct daarna de bestelling, waardoor de wedergroet van de medewerker achterwege blijft, zoals in de interacties met de nummers 228, 130, 125 en 119.

#### **7.4 Interpretatie groetgedrag in het licht van beleefdheid**

Beleefdheid is een moeilijk te definiëren begrip. Buiten het feit dat de meningen over wat beleefdheid precies is uiteen lopen - zie hoofdstuk drie: “(...) *(im)politeness is a term that is struggled over at present, has been struggled over in the past and will, in all probability, continue to be struggled over in the future (...)*” (Watts 2003: 9) - heeft dit begrip in de – multiculturele - praktijk met meer moeilijkheden van doen. Gekeken naar de situatie in een multiculturele belwinkel komt het beeld naar voren dat de wijze waarop een klant groet, of juist niet groet, niets hoeft te zeggen over hoe de medewerker dit opvat. Verschillende culturen kennen verschillende gebruiken en het niet aankijken en niet groeten om bijvoorbeeld iemand niet lastig te vallen is in vele culturen gebruikelijk. Dat valt te verklaren uit het feit dat de ene cultuur meer gericht is op de negatieve gezichtsbehoeften dan op de positieve, en de andere cultuur andersom, zoals Haverkate (2006) in navolging van Brown en Levinson stelt. Of dit de juiste termen zijn om dit zo te bewoorden is de vraag, maar daar kom ik straks op terug. In een Amsterdams belhuis, waar jonge Amsterdamse jongens met een Turkse achtergrond werken, wordt het niet-groeten van klanten wel eens als onbeleefd ervaren, zo vertelden medewerkers van de winkel mij. De medewerkers zijn dan ook in Nederland geboren en zijn de gebruiken van Nederland gewend. Het is echter niet gezegd dat niet-groetende klanten dit ook onbeleefd bedoelen. Er is zelfs iets te zeggen voor de mogelijkheid dat klanten die niet groeten juist de intentie hebben om niet te opdringerig over te komen en dus beleefd te zijn. Puur kijken naar het wel of niet groeten en vervolgens naar de wijze waarop gegroet wordt, geeft geen uitsluitsel over de beleefdheid. Daarvoor dient naar het middenstuk van de interactie gekeken te worden, en niet naar de “marges”, zoals Laver (1981) dit noemt.

De data van dit onderzoek, de groettypen die gebaseerd zijn op de theorie van Laver (1981) in combinatie met de klanteigenschappen die gebaseerd zijn op de theorie van Brown en Levinson, vertellen mij dus niet voldoende over beleefdheid.

De meeste begroetingen hebben, als ze al plaatsvinden, geen propositionele inhoud en zijn daarom niet goed in het licht van Brown en Levinson (1978), Grice (1975), Clyne (1994) en Laver (1981) te beschouwen. Alleen de groeten waarbij smalltalk heeft plaatsgevonden kennen een propositionele inhoud en kunnen om die reden wel met behulp van genoemde theorieën geanalyseerd worden. Het gaat hier echter slechts om acht interacties, die refereren aan de nummers 245 (“Fawaka, alles abon?”, “Hé! (...)”), 241 (“Hai abu, alles goed ouwe?”, “Hai (...)”), 227 (“Kale, hoe is het?”, “Hé! Goed, met jou?”), 220 (“Hoe is het?”, “Goed, met jou?”), 193 (“Hoi. Hoe is het?”, “Hoi. Goed.”), 192, (“Gorusuruz”, “Gorusuruz” (tot later)), 128 (“Hadi gorusuruz”, “Hadi gorusuruz” (ik spreek je later)) en 12 (“Hé man, alles goed?”, antwoord niet genoteerd). In alle gevallen kan met behulp van het samenwerkingsbeginsel van Grice geconcludeerd worden dat interactanten zich ‘volgens de regels’ gedragen aangezien er geen maxims worden overtreden. Je zou dit als beleefd gedrag kunnen aanmerken.

Het samenwerkingsbeginsel van Grice kan ik tevens benutten om een verklaring te geven voor het door verkopers onbeleefd opvatten van het niet groeten van bepaalde klanten. Groet en wedergroet zijn aangrenzende paren (zie paragraaf 3.1) en wanneer iemand groet en geen wedergroet ontvangt, terwijl dit wel wordt verwacht, kan dit als een overtreding van de stelregel van kwantiteit worden ervaren. Let wel, dit geldt dus voor mensen die de Nederlandse gebruiken gewend zijn. Dankzij de uitbreiding van de maxims van Grice door Clyne zijn deze dan wel toepasbaar in de meeste culturen, maar nog niet geschikt voor het beoordelen van interculturele communicatie, aangezien de context dan complexer is.

Om uitspraken te kunnen doen over beleefdheid – in alle, dus ook in interculturele communicatie - dient er, zoals hierboven is vermeld, naast naar het groeten gekeken te worden naar andere delen van de interactie. Tijdens de dagen dat ik in de belwinkel ben geweest is het mij opgevallen dat, voornamelijk bij het kopen (zie paragraaf 7.3), er vaak bedankt wordt bij het overhandigd krijgen van een produkt. In veel culturen geldt dat als een uiting van beleefdheid. Dat er daarna geen groet volgt, zegt in mijn ogen niets over dat de klant niet beleefd is geweest. Er kan niet geconcludeerd worden dat wanneer iemand wel groet beleefd is, en wanneer iemand niet groet onbeleefd is.

Tot slot leg ik hier de link van mijn data naar de universaliteit van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1978). In paragraaf 3.4 wordt de kritiek besproken die er wereldwijd bestaat op beleefdheidstheorieën in het algemeen, maar

op de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson in het bijzonder. Een kritiekpunt is dat een consequentie van de theorie van Brown en Levinson is dat sommige culturen als negatieve, en andere culturen als positieve gezichtsculturen worden aangemerkt, en dat daar een vorm van ethnocentrisme uit spreekt. Voornamelijk vanwege de bewoordingen negatief en positief en de connotaties die daaraan verbonden zijn, acht ik naar aanleiding van mijn data de kritiek gegrond. In de belwinkel wordt er vaak wel, maar ook vaak niet gegroet en volgens de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson betekent dat, kort door de bocht, dat de bezoekers die wel groeten behoren tot een positieve gezichtscultuur en mensen die niet groeten tot een negatieve gezichtscultuur. Buiten het feit dat het negatief klinkt, heb ik hier geen bewijs voor gevonden in de data, al kan dat ook komen doordat ik van slechts een klein deel van de bezoekers de etniciteit heb kunnen achterhalen waardoor ik weinig uitspraken kan doen over de verschillen of overeenkomsten van de etniciteiten.

Over de toepassing van de theorie op verschillende culturen kan ik op basis van de door mij verzamelde data helaas geen concrete uitspraken doen, al denk ik dat de kritiek van onder andere Matsumoto (1988), Ide (1989), Ehlich (1992) en Watts (1992, 2003) dusdanig gegrond is dat ook ik mijn twijfels heb over de universele toepasbaarheid van de notie *face*. Mijn data hebben deze twijfels enigszins versterkt doordat ze bewijzen dat het gedrag van mensen met verschillende culturele achtergronden in dezelfde situaties uiteen kan lopen en dat interculturele interacties net zo divers kunnen zijn als de achtergronden van de personen door wie er geïnteracteed wordt, waardoor een universele notie van *face* mij niet houdbaar lijkt. Een universele theorie omtrent beleefdheid lijkt mij kortom dan ook geen recht te doen aan een multiculturele, complex meertalige situatie.

## 8. Conclusie

In lijn van de eerdere opdeling van deze scriptie, zal de conclusie uit drie delen bestaan. Het eerste deel bevat een samenvatting van het etnografische onderzoek in de belwinkel, in het tweede deel worden er conclusies getrokken naar aanleiding van de kwantitatieve analyses van de data en in het derde deel worden er conclusies getrokken met betrekking tot de kwalitatieve verdieping.

### *Het etnografische onderzoek*

Uit het etnografische onderzoek in de belwinkel is gebleken dat de cliënteel van de ORshop superdivers is, dat velen van de bezoekers meertalig zijn, maar dat de voertaal in het algemeen Nederlands is.

Van de bezoekers waren er 149 van het mannelijk geslacht en 111 van het vrouwelijk geslacht. 79 Klanten waren 40 jaar of jonger, 97 waren er tussen de 40 en 65 jaar en 58 klanten waren ouder dan 65 jaar. Overigens gaat het hier om schattingen. Van 169 van de klanten heb ik de etnische achtergrond niet kunnen vaststellen, maar van 28 bezoekers dat ze een Marokkaanse achtergrond hebben, van 27 dat ze een Surinaamse achtergrond hebben, van 13 dat ze een Turkse achtergrond hebben en van 12 dat ze een Nederlandse achtergrond hebben. In kleinere aantallen hebben de klanten een Colombiaanse achtergrond, een Bulgaarse achtergrond, een Tunesische achtergrond, een Iraanse achtergrond of een Iraakse achtergrond.

In de belwinkel worden diverse talen gesproken - Nederlands, Turks, Marokkaans, Arabisch, Engels, Duits, Sranan Tongo en Spaans - maar dit is geenszins een belemmering voor het bereiken van de doelen waarvoor klanten naar de winkel komen. Bezoekers kunnen altijd duidelijk maken wat de bezoeksintentie is, soms zelfs zonder een woord te zeggen. Een groot voordeel voor het verloop van de communicatie is overigens dat de medewerkers naast vloeiend Nederlands, ook vloeiend Turks en Engels spreken, waarmee ze het grootste deel van de bezoekers te woord kunnen staan.

De groeten worden voornamelijk in het Nederlands ge-uit, maar ook talen als Turks, Marokkaans, Arabisch en Engels komen met regelmaat voor. Bovendien zijn er veel voorbeelden van non-verbale groeten aan te wijzen.

### *De kwantitatieve analyses*

Uit de kwantitatieve analyses is gebleken dat het groetgedrag afhankelijk is van diverse factoren en dat niet alle typen begroetingen even vaak voorkomen.

Allereerst heeft het doel van bezoek invloed op het groeten van zowel bezoeker als verkoper, zowel wat betreft het wel of niet groeten als wat betreft het type begroeting. Er wordt bijvoorbeeld relatief vaak gegroet wanneer het doel van het bezoek veel inbreuk maakt op het handelen van de medewerker en weinig wanneer het doel van bezoek weinig tot geen inbreuk maakt op het handelen van de medewerker. Bovendien vinden er bijvoorbeeld veel formulaire uitdrukkingen plaats bij doelen die veel inbreuk hebben op het handelen van de medewerker en opvallend weinig bij doelen die weinig tot geen inbreuk hebben op het handelen van de medewerker. Dit in tegenstelling tot andere typen begroetingen. Beide voorbeelden gelden voor groetuitingen door zowel klanten als medewerkers.

Ten tweede blijkt uit de data dat het type klant ook van invloed is op het groetgedrag van zowel klant als verkoper. Voornamelijk de mate van bekendheid blijkt een rol te spelen in het soort begroeting, maar ook bijvoorbeeld de sekse en leeftijd van de klant. Zo worden vrouwen door de medewerkers relatief vaak begroet met een directe aanspreekvorm en zijn alle voorbeelden uit de data van groet + smalltalk gericht aan en afkomstig van een man. Hierbij dient vermeld te worden dat dit samenhangt met het feit dat deze mannen tevens goede bekenden zijn van de verkopers, wat mijns inziens zwaarder weegt dan het feit dat ze van het mannelijk geslacht zijn. Ook groeten mannen en ouderen bijvoorbeeld vaker non-verbaal dan vrouwen en jongeren en bezoekers van middelbare leeftijd.

Tot slot blijkt dat het ene type begroeting veel vaker voorkomt dan het andere. Zowel bezoekers als verkopers maken wanneer zij groeten veelal gebruik van een formulaire uitdrukking en maar weinig van een groet in de vorm van smalltalk.

### *De kwalitatieve analyses*

Alle doelen van bezoek kennen verschillende handelingspatronen. Deze handelingspatronen zijn van invloed op het wel of niet groeten van de klanten en verkopers van de ORshop en daarnaast van invloed op het type begroeting. Zo vindt er bij het doel kopen bij de kassa veel vaker een openingsgroet plaats dan bij het bellen en gaat het daarbij voornamelijk om formulaire uitdrukkingen. Bij het bellen komt echter de non-verbale groet vaker voor.



De resultaten van dit onderzoek zijn voorts in verband te brengen met beleefdheid, al is het door het karakter van het focuspunt - de groet die plaatsvindt de marge van de interacties – niet mogelijk geweest de interculturele interacties als beleefd dan wel onbeleefd aan te merken. De theorieën van Brown en Levinson (1978), Grice (1975) en Clyne (1994) hebben mij daar niet voldoende bij kunnen helpen. Een belangrijke conclusie naar aanleiding van dit punt is dat de marges van een interactie wel iets, maar niet voldoende zeggen over beleefdheid. Daarvoor dient er tevens naar het middenstuk van de interactie te worden gekeken.

Tot slot is de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1978) nuttig gebleken in die zin dat inzichten ervan onderzoek naar talige beleefdheid kunnen dienen. In het geval van dit onderzoek hebben de noties van inbreuk en sociale afstand een belangrijke rol gespeeld. De theorie lijkt mij echter niet universeel toepasbaar, aangezien, zoals de uitkomst van mijn studie laat zien, de taalsituatie in grote delen van de wereld door het huidige proces van mondialisering dusdanig complex is - het taalgebruik in de ORshop is hier een voorbeeld van - dat een universele beleefdheidstheorie daar geen recht aan doet.

## 9. Discussie

Het doel van dit onderzoek valt in drie delen uiteen. Het eerste doel is het documenteren van de, meertalige, taalsituatie in belwinkels de ORshop. Het tweede doel is het leggen van een verband tussen de groetformuleringen, doelen van bezoek en het type klant, met als oogmerk een verklaring voor het groetgedrag te vinden. En het derde doel is alle resultaten in verband te brengen met de notie beleefdheid en uitspraken te doen over de universaliteit en houdbaarheid van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1978).

### *De resultaten*

Ik verwachtte in de ORshop een geschikte onderzoekslocatie te hebben gevonden en dit is ook gebleken. Ik heb voldoende data kunnen verzamelen om regelmatigigheden in het groeten van de klanten en medewerkers te kunnen ontdekken, zich herhalende taalhandelingspatronen te kunnen reconstrueren en een uitspraak te kunnen doen over de universele toepasbaarheid van de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1978).

### *Beperkingen van het onderzoek*

De diverse vraagstellingen van dit onderzoek maken deze scriptie enigszins gefragmenteerd, al ben ik van mening dat het resultaat samenhangend is. De oorzaak van de verschillende delen ligt erin dat dit onderzoek begonnen is als stage bij het Meertens Instituut, en een vervolg heeft gekregen als scriptie. Zowel tijdens de stage als tijdens het schrijven van de scriptie hebben zich enkele complicerende factoren voorgedaan.

Door de cyclische methode van onderzoek doen heb ik tijdens een aanzienlijk deel van de observatiedagen (vijf van de tien) belangrijke gegevens niet opgeschreven. Dat kwam allereerst doordat ik nog niet wist dat ik specifiek op de groeten ging letten en later gewoonweg doordat ik toen nog niet voldoende kennis had van de theorieën omtrent groeten en dus niet wist waar ik allemaal op moest letten. Zo heb ik de eerste vijf observatiedagen niet achterhaald welke klanten de aanwezige medewerker wel kende, en in welke mate, of niet, wat van belang is om de sociale afstand te kunnen bepalen en vervolgens uitspraken te kunnen doen over beleefdheid. Alle observatiedagen leverden zeer interessante observaties op, maar veel van de notities die ik heb gemaakt, heb ik niet in mijn analyseschema kunnen verwerken.

Een ander punt van teleurstelling is dat ik in mijn ogen te weinig inzicht in en zekerheid over de etnische achtergronden van de klanten heb kunnen krijgen. Inzicht in hoe hun levens er tot dan toe hadden uitgezien in de zin van waar ze zijn opgegroeid en/of lang hebben gewoond, had het onderzoek een diepere laag kunnen geven met het oog op de vergelijking tussen gewoonten en dus groetgedrag. Wanneer ik in mijn onderzoek de etniciteit van klanten benoem, dan doe ik dat dankzij de hulp van de medewerkers, die van sommige vaste klanten en natuurlijk van goede bekenden de etnische achtergrond wel kenden. Bijkomend probleem is echter dat het kennen van de etnische achtergrond één is, maar dat dit niet betekent dat de klant in kwestie ook daadwerkelijk in die cultuur is opgegroeid. Daarnaast is het in deze tijd van superdiversiteit moeilijk om mensen in het hokje van één bepaalde etniciteit te stoppen. Zoals in hoofdstuk vijf is te lezen hebben veel migranten een veelzijdige levensloop en hebben zij wortels in diverse landen en culturen. Om een dergelijk persoon dan toch als bijvoorbeeld Marokkaans te bestempelen doet te kort aan de complexere werkelijkheid.

Een volgende beperking houdt verband met mijn gebrek aan beheersing van een aantal in de belwinkel gesproken talen, met name het Turks. Wanneer er namelijk door klant en medewerker in een dergelijke taal werd gesproken, verstond ik de groeten niet. Soms hoorde ik zelfs niet of er nu wel of niet gegroet werd. Op een aantal van die momenten heb ik de medewerker gevraagd op welke wijze er werd gegroet (de dagen dat ik achter de toonbank stond), maar als hij dan bijvoorbeeld “*Merhaba*” zei, dan wist ik nog niet of er daarna misschien bovendien sprake was van fatische communicatie. De medewerker wist mij dat vaak ook niet meer met zekerheid te zeggen omdat dat soort begroetingen vrij onbewust voorkomen. Om deze reden is het mogelijk, en spijtig, dat ik een aantal groeten in vreemde talen niet heb genoteerd.

Voornamelijk tijdens de fase waarin ik de data analyseerde liep ik tegen bovenstaande problemen aan. Doordat ik weinig zekerheid kon krijgen in etnische achtergronden, heb ik bijvoorbeeld niet kunnen aantonen dat verschillende culturen verschillend met groeten omgaan.

Tot slot wil ik over de beperkingen concreet iets opmerken over de kwantitatieve analyses. De mogelijkheid bestaat namelijk dat er bij sommige resultaten een samenhangprobleem bestaat. Dat betekent dat wanneer ik bijvoorbeeld stel dat er relatief veel Turkse en Marokkaanse klanten non-verbaal groeten, dit ook

als oorzaak kan hebben dat er relatief veel Turkse en Marokkaanse bezoekers in de winkel zijn geweest. Een dergelijk probleem is op te lossen door ingewikkelder tests in SPSS te doen, maar mijn kennis van SPSS reikt daarvoor niet ver genoeg.

#### *Vervolgonderzoek*

Ik ben van mening dat het interessant zou zijn voor verder onderzoek één aspect uit dit onderzoek uit te lichten en hier dieper op in te gaan, bijvoorbeeld etniciteit. Zo is het mogelijk een dergelijk onderzoek uit te voeren, maar dan bijvoorbeeld inclusief interviews met de deelnemers aan het onderzoek. Op die manier kan er inzicht worden verkregen in etnische achtergronden en bovendien in de levens van de mensen, dat consequenties heeft voor taaluitingen- en gedragingen.

Interessant zou bovendien zijn de resultaten van de kwalitatieve analyses te vergelijken met eenzelfde onderzoek, maar dan uitgevoerd in een monoculturele omgeving (al is die in deze moderne tijd lastig te vinden). Op die manier kan namelijk vastgesteld worden of bijvoorbeeld het handelingspatroon van kopen in de loop der tijd, met de maatschappij mee, is veranderd - in dit geval als gevolg van een verandering in samenstelling van het type koper met het oog op etnische achtergrond - wat immers één van de doelstellingen van de Functionele Pragmatiek is.

## Bibliografie

- Antos, G. & Ventola, E. (Eds.). (2008). *Handbook of Interpersonal Communication*. Berlijn: Mouton de Gruyter, 133-143.
- Auer, P. & Wei, L. (Eds.). (2007). *Handbook of Multilingualism and Multilingual Communication*. Berlijn: Mouton de Gruyter.
- Bargiela-Chiappini, F. & Kádár, D. Z. (Eds.). (2011). *Politeness Across Cultures*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Blommaert, J. M. E. & Dong, J. (2010). *Language and movement in space*. In: Coupland, N. (Ed.). *Handbook of language and globalisation*. Oxford: Blackwell, 366-385.
- Blommaert, J. M. E., Collins, J. & Slembrouck, S. (2005). *Spaces of Multilingualism*. In: *Language & Communication*. Vol. 25, 197-216.
- Boeije, H. (2005). *Kwalitatief onderzoek*. In: Hart, H. et al. (Red.). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom, 253-290.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: some universals in language use*. Cambridge University Press.
- Clyne, M. (1994). *Inter-cultural communication at work*. Cambridge University Press.
- Coulmas, F. (Ed.). (1981). *Conversational Routine*. The Hague, Paris, New York: Mouton Publishers.
- Dakovic, B. (2001) *Ethnos and ethnic identity through space and time*. In: Paládi-Kovács, A. (Ed.). *Times, Places, Passages. Ethnological Approaches in the New Millennium*. Budapest: Akadémiai Kiadó, 84-97
- Ehlich, K., Rehbein, J. & Ten Thije, J. D. (Red.). (1993). *Kennis, Taal en Handelen. Analyses van de communicatie in de klas*. Assen: Van Gorcum.
- Haverkate, H. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen? Nederlandse omgangsvormen in intercultureel perspectief. De rol van beleefdheid in onze taal en cultuur*. Amsterdam: Rozenberg Publishers.
- Heller, M. (1988). *Codeswitching*. Berlin: Mouton de Gruyter.

- Heller, M. (2007). *Multilingualism and transnationalism*. In Auer, P. & Wei, L. (Eds.). *Handbook of Multilingualism and Multilingual Communication*. Berlin: Mouton de Gruyter, 539-548.
- Hickey, L. & Stewart, M. (Eds.). (2005). *Politeness in Europe*. (Multilingual Matters Series). Cromwell Press Ltd.
- House, J. (2005). *Politeness in Germany: Politeness in Germany?* In: Hickey, L. & Stewart, M. (Eds.). *Politeness in Europe*. (Multilingual Matters Series). Cromwell Press Ltd, 13-28.
- Houtkoop, H. & Koole, T. (2000). *Taal in actie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Huls, E. (2002). *Beleefdheid als communicatief principe*. In: Janssen, T. (Red.). *Taal in gebruik. Een inleiding in de taalwetenschap*. Den Haag: Sdu Uitgevers, 143-161.
- Janssen, T. (Red.). (2002). *Taal in gebruik. Een inleiding in de taalwetenschap*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Laver, J. D. M. H. (1981). *Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting*. In: Coulmas, F. (Ed.). *Conversational Routine*. The Hague, Paris, New York: Mouton Publishers.
- Martin, P. (2007). *Multilingualism of new minorities (in migratory contexts)*. In: Auer, P. & Wei, L. (Eds.). (2007). *Handbook of Multilingualism and Multicultural Communication*. Berlin: Mouton de Gruyter, 493-507
- Povrzanovic Frykman, M. (2001). *The transnational lives of immigrants: transnationalism as a bodily experience*. In: Paládi-Kovács, A. (Ed.). *Times, Places, Passages. Ethnological Approaches in the New Millennium*. Budapest: Akadémiai Kiadó, 84-97.
- Rash, F. (2004). *Linguistic Politeness and Greeting Rituals in German-speaking Switzerland*. *Linguistic online* 20, 3/04.
- Redder, A. (2008). *Functional Pragmatics*. In: Antos, G. & Ventola, E. (Eds.). *Handbook of Interpersonal Communication*. Berlijn: Mouton de Gruyter, 133-143.
- Sabate i Dalmau, M. (2010). *Voices from a Locutorio: Telecommunications and Migrant Networkin*. Barcelona: UAB.
- Vertovec, S. (2009). *Transnationalism*. London and New York: Routledge.

<http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=113882> (Extra, G. & Yagmur, K. (2010). *Urban multilingualism in Europe: Mapping linguistic diversity in multicultural cities.*)

## Bijlage 1. Uitwerking van de observaties

Dinsdag 19 juli 2011

Als ik binnenkom, zie ik twee personen achter de toonbank: een man in een net pak (hij blijkt I. te heten) en een jongen in een blauw Orshop T-shirt (hij blijkt D. te heten). Van I. krijg ik toestemming om mijn onderzoek in deze belwinkel uit te voeren. Hij staat aanvankelijk bij de linker kassa: kassa 1, en D. bij de rechterkassa, kassa 2.

- Als ik net plaats heb genomen in cabine 9, dat is de cabine rechts voor de kassa, komt er een man aan de balie. Hij en I. groeten elkaar met ‘*habib*’, maar spreken verder in het Nederlands.
- Dan komen er twee donkere vrouwen (Antilliaans?) bij de kassa die een kaart willen kopen. Alles gaat in het Nederlands.
- Een blanke man (Oost-Europees uitziend) met timmer- of bouwwerkkleding komt naar de kassa: “Moet bellen naar buitenland.” De jonge medewerker (D.) achter de balie wijst naar een cabine. De man gaat naar binnen en gaat bellen.
- Een vrouw met Spaans/Zuid-Amerikaans uiterlijk vraagt om een kaart. Ze mixt Engels met Nederlands.
- Een jong uitziend meisje (Indiaas of Pakistaans) met een kinderwagen en twee kinderen, een jongen en een meisje, vraagt om een telefoon die in één van de vitrines ligt.
- Het verloop is groot: soms zitten er veel cabines vol, maar de gesprekken zijn vaak kort, dus het volgende moment kunnen ze zomaar weer leeg zijn.
- Een Afrikaanse vrouw komt binnen, zegt niets en gaat cabine 8 binnen. Ze pakt de telefoon op en begint te bellen.
- I. komt door de deur die rechts van de kassa zit (zit een cijfercodeslot op), en geeft een plastic tasje aan de twee Antilliaans uitziende vrouwen: “Alstublieft mevrouw, veel plezier ervan.”
- Achter mij begint ineens een luid gesprek in het Marokkaans/Arabisch. De cabine is wel helemaal gesloten, toch is het gesprek buiten de cabine goed te horen.
- Ik hoor de Afrikaanse vrouw van cabine 8 in het Engels spreken: “*The counting, the counting is not good.*”
- Het jonge Indiase/Pakistaanse meisje koopt een witte telefoon. Ze vraagt of ie wel simlock vrij is. Dat is hij. De twee kinderen (ook Indiaas/Pakistaans) die ze bij zich heeft zijn een beetje aan het jengelen. Ze geeft ze een donut. Het kleine meisje klaagt over plakkerige handen. Zij en de kinderen spreken volledig Nederlands met elkaar. Dan komt de jonge jongen door de deur naast de kassa om het tasje met daarin de telefoon aan haar te geven. Ze zegt ‘bedankt’ en vertrekt.



- Een vrouw met hoofddoek wandelt rustig de zaak in en gaat in cabine 6 zitten. Maar ze belt niet. Ze lijkt ergens op te wachten.
- (1.) De Afrikaanse vrouw van cabine 8 is klaar met bellen en loopt naar de kassa. D.: “Mevrouw.” Zij zegt niets. Hij: “Een euro tachtig alstublieft.” Zij: “Zestig, toch?” Hij: “Nee, tachtig.” Dan mixt ze Engels met Nederlands: “*I’ll ... breng zo twintig.*” Ze loopt weg.
- De vrouw met hoofddoek in cabine 6 pakt nu toch de telefoon op, tikt cijfers in en legt de telefoon weer neer. Dan komt ze de cabine uit en gaat cabine 7 in. Weer komt het niet tot een gesprek, waarop ze de zaak verlaat.
- Een Indiase/Pakistaanse jongeman wil een telefoon kopen en wordt in het Nederlands geholpen. I. en de jonge Turkse jongen spreken beiden goed Nederlands. De klant spreekt wel Nederlands, maar slechts *basic*.
- (2.) De vrouw die achter mij in cabine 10 zat loopt naar de toonbank. Ze blijkt een hoofddoek om te hebben en een man bij zich te hebben. Ze wil afrekenen en zegt: “Tien.” Ze legt geld neer en loopt weg.
- Een gezette jongen met een leren jas komt binnen en maakt een kort praatje in het Turks met I.. Dan vraagt hij in het Nederlands om sigaretten. Het gesprek gaat nu verder in het Nederlands en de jongeman vertrekt kort na het betalen.
- De Indiase/Pakistaanse man die eerder een telefoon kocht vraagt nu in het Engels aan I. of hij hun zal helpen met de website van de winkel. I. spreekt Engels terug. De klant zegt dat hij uit de UK komt, maar: “*Before that, from India.*” Hij wil weten waar I. vandaag komt. Hij blijkt uit “*Turkey*” te komen.
- Een vrouw (geen idee van de afkomst) die ik niet binnen heb zien komen, komt uit cabine 7. De jonge jongen achter de toonbank: “Een eurootje, mevrouw.” De vrouw zegt iets onverstaanbaars. Hij helpt haar met het geld/betalen.
- Een jongen met licht getinte huidskleur komt aan de toonbank en vraagt in het Nederlands om sigaretten. En of ie vijf euro extra mag pinnen.
- In cabine 4 zit inmiddels een vrouw geagiteerd een gesprek te voeren, waarbij ze steeds ook naar mij kijkt. Ik herken de taal niet, maar het doet me aan Russisch denken.
- Dan zit er weer iemand achter mij in cabine 10. Het is een heel kort gesprek in het Nederlands. Ik vang een aantal woorden op: “Ik kom zo. Zie je zo.”. Dan komt hij de cabine uit en loopt hij naar de kassa. Licht getinte man met donkerbruin.
- De vrouw die in cabine 4 zat, komt naar de balie om af te rekenen. Ze zegt niets. De jongen achter de toonbank zegt ook niets, ook de prijs niet. Er wordt alleen geld overhandigd.

- (3.) Een jonge gesluierde vrouw (alleen haar gezicht is niet bedekt) komt naar de kassa. Zij blijkt bij de stem te horen die ik eerder ergens achter mij hoorde: ze spreekt accentloos Nederlands. Ze heeft een Midden-Oosters uiterlijk. “Meneer, mag ik betalen?” I.: “Ja” Zij: “Ik wil graag pinnen.” Dan pint ze en vraagt: “Ja?” I.: “Ja.” “Oké, dag!” “Dag!” (tijdens mijn latere observaties heb ik haar nog een keer gezien)
- Dan komt er een donkere man naar de kassa en zegt tegen D.: “Meneer, kunt u mij helpen met kopiëren?” (opvallend: hij noemt de jonge jongen meneer). De jongen komt de deur door en loopt met de man mee naar de kopieermachine die voorin de zaak staat. Hij laat zien hoe het apparaat werkt.
- Als D. terug is, helpt hij twee oudere Surinaamse vrouwen. Ze kopen een Vodafone kaart om mee naar het buitenland te kunnen bellen. Ze beklagen zich: ze vinden deze erg duur terwijl ze er maar zo kort mee kunnen bellen: “Ze worden er schatrijk van!”. D. weet niet zo goed hoe hij moet reageren en lacht maar een beetje.
- (4.) Een oudere man met een donkere huidskleur komt naar de kassa en vraagt iets wat ik niet kan verstaan aan een medewerker die er eerder niet was. De man blijkt toch een beetje Nederlands te spreken, maar echt verstaan doe ik het niet. De jongeman achter de toonbank doet iets met de telefoon en geeft hem weer terug. De man lijkt tevreden en loopt kijkend op zijn telefoon, langzaam weg. Hij mompelt iets onverstaanbaars.
- Dan hoor ik: “Ik kom hier voor bellen.” Een oudere Indiase/Pakistaanse vrouw loopt niet tot aan de kassa, maar wijst op de cabines. Ze gaat cabine 3 in.
- Een vrouw met hoofddoek komt afrekenen. Ze wordt in het Turks geholpen door D.. Hij vertelt haar bijvoorbeeld hoe ze haar pasje door de automaat moet halen.
- Op alle cabine staat: “Eerst melden a.u.b.”, maar het is duidelijk dat niet iedereen dat doet. Het komt regelmatig voor dat mensen gewoon een cabine ingaan zonder eerst iets te zeggen.
- “Hallo, ik was 3. Telefoon 3.” De oudere Indiase/Pakistaanse vrouw legt gepast geld neer in het laatje van de toonbank.
- (5.) Dan komt een vrouw met een donkere huidskleur naar de kassa: “Ik was in 2. Hoeveel is het?” “Twee euro.” Ze betaalt met vele muntjes en is daar eventjes mee bezig. Dan loopt ze weg.
- (6.) Een vrouw met hoofddoek staat aan de balie en legt geld in het laatje. Ze zegt alleen: “Veertien.” Ze wist al hoeveel ze moest betalen en legt het geld neer. (zie foto binnenkant cabine: hangt een kastje waarop de tijd en het bedrag op staat aangegeven)
- In cabine 7 is een vrouw aan het bellen. Een man, jongere vrouw en klein kind wachten buiten de cabine op haar. Eerder had de jongere vrouw het telefoonnummer uit haar mobiel opgelezen. Het valt me op dat op het einde van het gesprek er ook Nederlandse woorden te horen zijn. Dan is de vrouw klaar en gaat de man betalen: “Eén tachtig.”

- Een vrouw vraagt in het Nederlands naar het netnummer van Montenegro. Ze krijgt een briefje mee.
- Dan vang ik grote delen van een gesprek in cabine 2 op: “Hallo? Hallo? Hallo? Ja, hoe gaat het oma! Ik ben er vroeg bij vandaag! Ik kwam langs de belwinkel en ik dacht ik móet oma bellen! Ja, ja ... Hoe gaat het met uw heup? (...) En hoe gaat het met tante Irma?” Dan volgt er een verhaal over wandelen in het park en over de Dapperstraat. Dan: “Je krijgt mama even”. Ik zie twee Surinaamse vrouwen.
- 13:14: Nu is het even rustig. D. is achter de toonbank met van alles bezig. (7.) In cabine 11 zit een vrouw met hoofddoek op gedempte toon te praten. Ik hoor niet in welke taal ze spreekt. Dan komt ze de cabine uit. “Kan ik u helpen?” Vrouw: “Ja, cabine 11.” En ze legt gepast geld neer. Ze wist al hoeveel het kostte.
- 13:23: Een getinte man (groot, dikke gouden ketting, gebleekte spijkerbroek) komt aan de balie en vraagt iets in het Turks. Toch hoor ik ook Nederlandse woorden er tussendoor: “... twee euro vijftig internet ...” Hij is samen met een jongere jongen en een klein meisje. Zij komt steeds naar mij toe en zegt me vrolijk gedag: “Hoi!” “Hoi!” Als ik haar vraag “Hoe is het?” Dan antwoordt ze weer met “Hoi”. Ze geeft geen antwoord. Dan gaan ze weg en het meisje roept naar me “Doei!” Ik zeg ook “doei”.
- 13:26: Het is weer rustig. Ik maak foto’s. Twee vrouwen die bij de *moneytransfer* staan: “Ga je de boel opkopen, hahaha!” Ik lach naar ze. “Wij zijn vast te lelijk voor jouw foto’s!” Ik zeg “nee hoor!” en maak een foto van de *moneytransfer* waar een van de vrouwen op staat. Ze vinden het allemaal prima en grappig, vragen niet waar het voor is.
- Dan komt een vrouw met hoofddoek binnen: “Ik wil bellen, mag ik gewoon?” D.: “Ja, is goed.” Ze neemt plaats in cabine 7.
- Ik hoor D. een gesprek hebben door de telefoon. Ik vang gedeeltes op: “... drie filialen in Amsterdam, twee in Den Haag ... [info@Orshop.nl](mailto:info@Orshop.nl).” Ik versta hem niet heel goed, er zit glas/plastic tussen. Wel duidelijk is dat hem vragen worden gesteld en dat hij er antwoord op geeft.
- Als ik daar langsliep hoor ik een meisje in cabine 1 behoorlijk hard in het Nederlands praten. Ik hoor haar zeggen dat ze weinig beltegoed heeft.
- (8.) Aan de balie staat nu een oudere, donkere vrouw. D.: “Mevrouw?” Zij: “Ja, dag!” Ik hoor niet goed wat ze wil, maar er moet iets gebeuren met haar mobiel. Ze geeft hem de mobiel. Hij doet er iets mee, maar dan kennelijk weer iets anders: de vrouw wordt een beetje boos op hem: “Je bent met andere dingen bezig. *For what?*” Hij, terwijl hij haar telefoon omhoog houdt: “Ik moet wachten.” Dan lukt het toch en gaat ze weer weg. Er wordt niet betaald.
- Ik hoor het meisje in cabine 1 zeggen: “Zie je zo. Als je nog even wacht, heb ik zo meer doekoes.” Ze hangt op, komt de cabine uit en wordt direct op haar mobiel gebeld. Ze

neemt op en lijkt pissig. Ze loopt naar de kassa en legt geld neer. “Ik betaal later de rest.” En ze gaat weg alsof dat de normaalste zaak van de wereld is. D. reageert er ook niet echt op. Hij zegt niets en laat haar weggaan.

- (9.) “Hé, zet voor mij 10 euro. Ik ga 5 euro bellen, 5 euro (...) Die kleine van mij maakt mij nog bankroet!” Licht Engels accent. Een boomlange man met een donkere huidskleur en kort kroeshaar loopt weg, maar komt direct weer terug: “Kijk mij, zo dom. Ik kom voor 10 euro pinnen en laat dit achter” (wijst op zonnebril die hij op de toonbank had laten liggen). Hij lacht hard, ook naar mij, en gaat weer weg.
- Dan komt er een ouder, licht getint stel aanlopen. De vrouw draagt een hoofddoek. Ze zien mij door het glas van de deur van de cabine waar ik in zit (de deur staat open), en lachen naar me. Dan gaat zij naar binnen en voert een gesprek in het Marokkaans (vermoed ik). Op luide toon. Wanneer zij klaar is, loopt de man naar de kassa en legt gepast kleingeld neer. Hier wordt niet bij gesproken.
- (10.) Er komt een getinte jongen met halflang haar binnen die naar de balie loopt en de kaarten bekijkt die achter het glas liggen. Hij wacht even tot hij wordt geholpen. D.: “Ik kom er zo aan, hoor!” Dan: “Kan ik u helpen?” Klant: “*I want a phonecard please. Six euro’s?*” Hij betaalt en loopt weg.
- (11.) Een negroïde man komt de winkel binnen en groet D.: “Hai!” D. kijkt op en groet met zijn hand. De man gaat cabine 5 in en pakt de telefoon op. Hij heeft een briefje bij zich waar het nummer op lijkt te staan. Hij gaat zitten en telefoneert. (helaas zie ik nergens in mijn aantekeningen staan hoe hij heeft afgerekend en is weggegaan)
- D. komt naar me toe en vraagt of ik niet liever achter de balie wil zitten, omdat het daar koeler is (airco). Ik zeg dat dat nu niet hoeft, omdat ik ook graag wil zien wat er in de rest van de zaak gebeurt en dat ik wil kunnen rondlopen. Ik vraag of hij denkt dat de mensen het vervelend vinden als ik daar zit, maar hij zegt van niet. Maar hij vindt het ook naar pis stinken, in de buurt van waar ik zit. Hij loopt weer terug door de deur en pakt een luchtverfrisser. Dan komt hij weer naar buiten en sprayt de verfrisser door de zaak.
- De Oost-Europees uitzierende man van een paar uur geleden is weer terug en belt weer erg kort in cabine 8. Hij betaalt en gaat weer weg.
- Een man komt binnen en ziet mij meteen. Het is de eerste keer dat iemand mijn aanwezigheid in negatieve zin lijkt op te merken. Hij vraagt D. er naar in het Turks (ze kijken naar mij). D. zegt iets en dan lijkt het oké te zijn. Hij vraagt van alles in het Turks, maar ik hoor er Nederlandse woorden tussendoor: “... je weet ...” en “... die Nokia ...” Dan weer veel Turks, maar ook: “20 Euro gelijk weg!” Hij lijkt pissig. “... zoo niet normaal! ...” Dan gaat hij weg en groet met: “Broer ...” (weer Turks).

- Achter mij, in cabine 10, zit weer een vrouw met hoofddoek. Ze spreekt Marokkaans/Arabisch.
- 14:02: het is weer even stil in de winkel.
- (12.) Dan komt er een man van een jaar of 50 met een donkere huidskleur richting de toonbank: “Hé man, alles goed? Hé, die vrouwen hè. Sommige zijn zo mooi! Maar sommige! Sommige lijken op auto’s! Ik zag er net één: ziet eruit als de voorkant van een oude Opel!” Hij wil iets (later begrijp ik dat dat een acceptgiro moet zijn geweest) komen betalen, maar dat kan niet: er is al de hele dag een storing.
- De man in cabine 5 zit er nog, net als de vrouw in cabine 10. (14.05)
- (13.) Een donkergetinte man komt aan de balie en vraagt: “Ik wil graag kopen kaart.” D.: “5 Euro? 10 Euro? 15 Euro?” Klant: “Tientje.” Hij betaalt en loopt weg.
- 14.05: Weer even niemand aan de balie. Wel bij de moneytransfer: daar staat een vrouw iets in te vullen en spreekt het meisje dat bij haar is, toe. Ze mag een ijsje halen: “Bij die vrouw.”
- Ondertussen staat er een donkere man met een wit overhemd de telefoons in de vitrine te bekijken. Hij wacht ergens op en loopt dan weg. Geen groet.
- (14.) De vrouw in cabine 10 is klaar met bellen en loopt naar de kassa. Ze zegt niets, legt alleen kleingeld neer. D. geeft wisselgeld en zegt: “Alstublieft.”
- De man in cabine 5 is nog steeds aan het bellen (14:12:21)
- (15.) In cabine 13 zit nu een vrouw met een donkere huidskleur. Ze praat rustig, ik versta haar niet goed, maar wel goed genoeg om te horen dat ze een vreemde taal combineert met Nederlandse woorden. Ze sluit af met: “Oké, doe!” Als ze de cabine uitkomt, blijkt de man met het witte overhemd op haar te hebben gewacht. Ze zegt iets tegen hem, weer in codeswitch. Ze gaat betalen en zegt alleen: “Dertien.” D.: “3,60.” Ze betaalt en groet verder niet. Ze loopt weg zonder iets te zeggen.
- Ik merk nu dat de tijd die in de cabine aangegeven staat, niet overeenkomt met die op mijn telefoon: cabine: 14:16:19, mijn telefoon: 15:03.
- Zo’n anderhalf uur geleden vergeten op te schrijven: I. en de jonge jongen vertrekken. I. komt nog even naar mij toe om het een en ander te vragen en geeft mij zijn kaartje als ik hem vraag of ik heb over een paar weken mag interviewen. De jongen pakt een scooter uit een ruimte naast/voor de cabine waar ik in zit. D. is nu alleen.
- (16.) Een blank meisje komt met een acceptgiro naar de toonbank en legt deze in het laatje. Ze zegt iets in het Engels. D. antwoord ontkennend. Dan pakt ze de acceptgiro en vertrekt.

- Een donkere jongen met vlechtjes, spijkerbroek en sneakers vraagt om een kaart en kijkt mij een beetje wantrouwend aan. Ik doe alsof ik het niet zie en op andere dingen zit te letten. Hij krijgt de kaart, betaalt, en verlaat de zaak.
- De man in cabine 5 zit er nog steeds.
- 14:22: (17.) Een blanke man komt binnen met een acceptgiro. Hij laat deze zien aan D. en deze zegt: “We hebben storing.” De klant herhaalt: “Storing.” En loopt weg.
- Een blanke vrouw loopt naar de kassa en vraagt iets onverstaanbaars. Ze krijgt het soort kassabon dat ik eerder heb gezien en loopt ermee weg (tijdens mijn latere observaties blijkt dit beltegoed te zijn voor de mobiele telefoon).
- Dan is de man van cabine 5 uitgebeld en wil hij betalen. D.: “Acht euro vijftig.” De klant blijkt Engels te spreken met hier en daar een Nederlands woord er tussendoor. Hij vertelt iets over gisteren. D. antwoordt in het Engels: “*I was here too.*”
- Een man met een donkere huidskleur en kroeshaar staat aan de toonbank en zegt: “*I want T-mobile international.*” D.: “Hoeveel?” Hij: (...) D. antwoordt nu wel in het Engels: “*Five euros.*” De man vraagt nog het een en ander over de kaart die hij net gekocht heeft en hij wordt in het Engels te woord gestaan.
- Twee jonge, licht getinte meisjes vragen om Vodafone pre-paid. Ze vragen in het Nederlands naar de prijzen. Ze willen er een van 3 (of 10?) euro, maar het kan pas vanaf 20 euro. Ze gaan zonder iets gekocht te hebben weer weg.
- Twee donkere vrouwen (Surinaams?) vragen in het Nederlands naar een simlock vrije kaart van T-Mobile. Dan komt er een andere vrouw binnen. Ze groeten elkaar enthousiast. Deze vrouw vertelt iets over haar haar en vertrekt dan weer. De twee kopen nog niets. Ze lopen naar de vitrine met telefoons en kijken daar wat rond. Dan keren ze terug naar de balie en de ene vrouw vraagt naar “die van 15 euro”. (zie aanbieding op foto).
- Een donkere man wil zijn gesprek betalen en legt geld neer. Hij zegt verder niets.
- Een blanke man vraagt: “Heb jij ook Iphone?” D.: “Nee.” Klant: “Blackberry dan?” D.: “Alle telefoons die we hebben staan in de vitrines.” De man loopt erheen en kijkt.
- Dan komt een klein, licht getint meisje en een rode lolly naar de balie om te zeggen dat degene met wie haar moeder aan de telefoon is, degene aan de andere kant van de lijn niet goed kan verstaan. D. zegt dat ze dan een andere cabine moet proberen.
- Niet veel later komen ze betalen. Het kost 2 euro 70 voor cabine 1 en 2. Het meisje: “Twee zeventig?! Zo duur!” Moeder: “Ja, kom maar.”
- 14:40 (cabine), 15:27 (mijn telefoon): het is nu even heel rustig. D. komt naar me toe: “Rook je?” Hij houdt een sigaret omhoog. Ik: “Niet echt, eigenlijk alleen soms als ik uitga. Overdag dus nooit.” Hij: “Oké.” Hij loopt met de sigaret in zijn hand terug naar

achter de toonbank. Hij zet een Turks muziekje op, rookt, rommelt wat, en zingt mee met de muziek.

- 14:43: Er zijn nog steeds weinig mensen in de zaak.
- 14:45: Een getinte man vraagt in gebroken Nederlands of ze een bepaalde belkaart voor het buitenland hebben. D. antwoordt dat ze die niet hebben, waarop de man de zaak verlaat.

Vrijdag 22 juli 2011

12:45: Het is rustig als ik aankom. Er zit een vrouw in cabine 7: blank, op leeftijd, rode jas. Spreekt een op Russisch lijkende taal. Ik hoor geen Nederlands ertussendoor. 13:02: (19.) De vrouw is klaar met bellen en loopt naar de kassa. Daar is even niemand. Ze wacht even en zegt dan hard: "Hier!" Dan legt ze geld neer en loopt weg. Ze groet dus niet. M., de jongen die vandaag aan het werk is, pakt het geld weg, ook zonder iets te zeggen.

12:55: (18.) Een getinte vrouw van een jaar of 50 met bruine krullen komt naar de toonbank toegelopen en vraagt in het Nederlands: "Hai, kan ik hier ook bellen? Moet ik daar iets in doen?" Antwoord van M.: "U kan gewoon bellen." Zij: "Gewoon bellen?" Hij: "Ja." Ze loopt naar de cabine achter mij. Ik hoor haar op rustige toon een gesprek in het Marokkaans/Arabisch voeren. Zij praat veel, de andere kant van de lijn zegt niet zoveel, tenzij ze door elkaar heen praten. 13:10: ze is klaar met bellen en loopt naar de kassa. Ze zegt niets, en kijkt de medewerker alleen maar aan. Hij kijkt haar ook even aan en zegt dan: "Drie vijfentwintig." Ze zegt nog niets en betaalt. Hij: "Dank u." Ze vertrekt zonder te groeten.

13:04: (19.) Een gezette vrouw met gekleurde hoofddoek, geknoopt zodat alleen haar gezicht onbedekt is, met twee tassen in haar hand waar Turkse broden in zitten, komt naar de toonbank gelopen. In het Turks vraagt ze van alles. Ik versta het niet, er zit geen Nederlands bij. Dan legt ze geld neer en groet ze in het Turks. M. groet terug in het Turks (ik heb de groet niet verstaan).

13:07: (25.) Een lange blanke man komt de winkel binnen, zegt niets en gaat cabine 4 binnen. Hij heeft zwarte gympen met gouden stiksels, groenig overhemd, leren jas en donkerblond haar. Ik hoor hem een Oostblok taal spreken. 13:37: De man is klaar met bellen. Hij wil betalen en zegt alleen: "Vier." Dan legt hij geld neer. Hij groet in het Nederlands als hij wegloupt: "Dag."

13:14: (20.) Een vrouw van middelbare leeftijd met een negroïde uiterlijk met bruine baret/pet, lichte spijkerjas, zwarte broek en bruine instappers komt op de kassa toegelopen en

vraagt (zonder groet): “Mag ik een belkaart van je? Mag ik een Cobra kaart van je? Van vijf?” M.: “Een Cobra.” “Ja. Van vijf, hè?!” Ze draagt drie boodschappentassen. Ze betaalt en zegt verder niets wanneer ze de zaak verlaat.

13:17: (21.) Een lange, donkere man komt binnen en wijst op cabine 12. Hij gaat naar binnen en gaat bellen. Een paar minuten later is hij alweer klaar en loopt naar de kassa. Hij groet niet, zegt alleen: “Twaalf.” M. groet ook niet, zegt alleen: “Een euro vijfenzeventig.” Er wordt betaald en de man groet met: “Dag!”

(22.) Een vrouw met een negroïde uiterlijk met vlechtjes, zwarte jas, spijkerbroek en flatjes die ik niet binnen heb zien komen, komt uit cabine 2 en loopt naar de kassa. Ze groet niet. De jongen achter de kassa ook niet. Ze zegt: “Ja?” en daarna meteen: “Een euro.” M.: “Ja, een euro.” Ze legt geld neer, zegt verder niets en loopt de zaak uit.

13:22: (23.) Een lange blanke man met legerjas komt naar de kassa en zegt: “Hoi! Een. Kamertje een.” M.: “een euro vijftwintig.” De man legt geld neer en groet: “Doei!”. Nederlands zonder accent.

13:23: Een donkergekleurde vrouw met *wetlook* kleine krulletjes van middelbare leeftijd komt naar de balie gelopen met haar mobiele telefoon in haar hand. Daar is iets mee. Ze spreken in het Nederlands, maar ik versta niet precies wat er aan de hand is. Maar er lukt haar iets niet. De jongen neemt haar telefoon aan en kijkt ernaar. Er wordt een soort kassabon overhandigd en de jongen doet daar iets mee, voert iets in. Kort daarna is het probleem verholpen.

Een man met een negroïde uiterlijk van middelbare leeftijd, met pet en een boodschappentas loopt naar de toonbank. “Goedemiddag, ik wil graag bellen.” “Zoek maar een cabine uit. Hij: “Maakt niet uit welke?” “Nee.” “Oké.” Hij loopt op cabine 5 af en gaat naar binnen. Hij gaat zitten, maar belt niet meteen. Hij bestudeert een paar A-4’tjes.

(24.) Dan komt er een getinte vrouw van middelbare leeftijd met bril binnen die alle aandacht naar zich toetrekt omdat ze best hard praat. Ze groet niet, zegt meteen: “Kan je simkaart zetten? En nog een kleine vraagje. Ik had toch deze hier gekocht. Maar als je buiten bent, hoor je niet goed.” De jongen: “Ik zal er zo naar kijken.” Zij: “Kan ik ook pinnen?” M.: “U altijd.” Hij krijgt de telefoon overhandigd en kijkt erop. Hij komt achter de toonbank vandaan (door de deur rechts): “Mevrouw, uw telefoon heeft geen bereik.” Dan loopt hij naar buiten. De vrouw gaat cabine 8 binnen. Even later komt hij weer naar binnen en loopt op cabine 8 af. Hij opent de deur en zegt: “Mevrouw, u kunt weer bellen. Er staat twintig euro op.” Zij zegt iets waaruit ik opmaak dat ze over het gehoorprobleem iets vraagt. Hij: “Misschien ligt het



aan het volume.” Hij pakt de telefoon aan en doet er iets mee. “Zo, het volume staat weer luider.” De vrouw neemt de telefoon aan: “Bedankt.” Dan gaat ze verder met het bellen in de cabine. 13:37: De vrouw loopt naar de kassa en betaalt haar belkosten. “Dag!” “Dag.”

De donkere man uit cabine 5 is inmiddels met de papieren die hij aan het bestuderen was naar de toonbank gelopen. Omdat M. nu alleen aan het werk is, moest hij even wachten. “Klopt dit? Ik probeer te bellen, maar het lukt niet. Moet ik eerst een nul draaien?” “Nee.” “Oké.” Hij loopt terug naar de cabine en probeert het opnieuw.

(26.) Nu komt een iets oudere, donkere vrouw met brilletje naar de kassa gelopen. Ze vraagt in basis Nederlands: “Goedemiddag, ik wil Lebara mobiel. Tien euro.” Ze legt geld neer. De vrouw krijgt een soort kassabon overhandigd. “Wat is dit?” De jongen: “Daar staat uw beltegoed op.” “O. Ik betaal twintig, waar is tien?” “Hier.” De jongen wijst op de tien euro die hij al had neergelegd. Zij: “O”. Ze loopt het bonnetje bestuderend de winkel uit.

Inmiddels is ook D. in de winkel, I. was er al eerder, maar die was uit het zicht, ergens achter aan het werk.

13:47: (27.) Een jonge jongen met middelblond haar, een pet, geruit overhemd, skatebroek en skateboard in de hand loopt op de kassa toe: “Mag ik een pakje Marlboro?” De reactie van D. versta ik niet goed, maar de jongen wordt doorverwezen naar “mijn baas”: I.. Er blijkt twijfel over de leeftijd van de jongen. Maar I. zegt niets. De jongen: “Ik heb geen legitimatie.” D.: “Sorry, dan kan het niet.” De jongen geeft een balende reactie te kennen en stopt een beetje mokkend het geld terug in zijn portemonnee. Dan verlaat hij de zaak. Hij groet niet.

13:56: (28.) Een vrouw met een donkere huidskleur met een beige baseballpet, beige trui over haar schouders geknoopt, witte gympen en sportieve tred komt de winkel binnen en vraagt alle aandacht. Tegen I.: “Hallo! *How does it work when I want to telephone? Can I buy a card for my mobile?*” Ze groet dus in het Nederlands, maar spreekt vervolgens Engels. D. komt aanlopen achter de toonbank. Nog voordat I. kan reageren, vraagt ze aan D.: “Spreekt hij ook Nederlands?” D. moet een beetje lachen. Dan vraagt ze aan D. hetzelfde als ze aan I. vroeg, maar dan in het Nederlands. Hij: “Waar wilt u heen bellen?” Zij: “Naar Suriname.” Dan is er verwarring en blijkt ze iets te zijn vergeten. “Wacht, laat me eerst mijn spullen pakken.” Ze loopt weg. 14:14: De Surinaamse vrouw staat nu bij de kopieermachine. I. loopt erop af. “*Can I help you?*” “*Yes, it won't work.*” Hij helpt haar in het Engels. Even later komt ze naar de balie: nu praat ze Nederlands en Engels door elkaar heen tegen D.. Het kopiëren blijkt niet gelukt. Als ze I. in het vizier krijgt spreekt ze weer alleen Engels: ze wil in cabine 7 naar Suriname bellen. 14:19: ik hoor de vrouw luid in het Nederlands bellen. Ik hoor haar klagen over Suriname. Ze vindt de mensen daar achterlijk en; “Ik word er doodziek van.” Even later

hangt ze op en komt in zichzelf pratend de cabine uit. Ze beklagt zich over de mensen en gang van zaken in Suriname. Bij D. betaalt ze in het Nederlands. Dan maakt ze nog een praatje, waarin ze Nederlands met Engels afwisselt: “Ik heb een hele dure KPN kaart. *I live in London.* (...)” Ze groet in het Engels: “Bye!” en vertrekt.

Inmiddels heeft er een oudere, blanke vrouw in dezelfde cabine, cabine 7, plaatsgenomen. Ze loopt bijna tegen de Surinaamse vrouw aan en mompelt in gebroken Nederlands dat ze altijd in die cabine belt. 14:35: Als ze uitgebeld is, loopt ze naar de linkerkassa. D.: “Mevrouw.” Ze zegt niets, houdt alleen haar hand op waar geld in ligt. Hij: “Mag ik een euro vijftig van u?” Ze legt zonder iets te zeggen gepast geld neer. D.: “Dank u!” Ze vertrekt en zegt weer niets.

14:05: M. opent de deur voor/naast de cabine waarin ik zit en komt even later weer met zijn scooter naar buiten. Hij groet me en gaat weg.

14:05: Een kleine, blanke man vraagt bij de rechterkassa in gebroken Nederlands om een belkaart. I. verstaat het eerst niet. Dan vraagt hij het nog een keer. I. antwoordt hem in codeswitch Nederlands en Engels: “*Twenty euro, sir.*” De klant spreekt nu in het Engels terug: “*Thank you.*” Dan pikt hij. “*Finish now?*” I., nu in Nederlands: “Ja.”

14:16: (29.) Een jonge, donker getinte vrouw met een zwart leren jasje, strakke spijkerbroek, Uggs en gouden sieraden komt de winkel ingelopen en blijft even in het midden van de zaak stilstaan om op haar mobiel te kijken. Dan loopt ze richting kassa, maar gaat dan toch, zonder iets te zeggen, cabine 5 in. Ze kijkt op haar mobiel en tikt dan een nummer in. Even later legt ze de telefoon neer en komt ze naar buiten. Ze zegt tegen D.: “Ik wilde bellen, maar het gaat niet.” “Probeer 7.” “In 7 zit iemand!” “Dan 8.” Ze gaat cabine 9 in. Pakt weer de telefoon op en toetst een nummer in. Even later legt ze weer de telefoon neer en komt ze de cabine uit. Nu belt ze op haar mobiel. Ze wil de zaak uitlopen, maar dan zegt D. op luide toon: “Mevrouw!” Hij wijst op de kassa. “Moet ik betalen?” Hij: “Ja.” “Maar ik heb niet gebeld!” Hij: “Het kan een voicemail zijn geweest, of iets?” Zij: “Ik hoorde niets, maar ik betaal wel. Hoeveel is het?” “Zestig cent.” Ze betaalt en loopt weg.

14:29: (30.) Een jonge, vrolijk uitzienende, want glimlachende, licht getinte jongen met spijkerbroek, gestreept T-shirt, spijkerbroek en pet komt binnen en vraagt lachend in het Nederlands om een belkaart. Hij gooit het geld waarmee hij betaalt muntje voor muntje in het laatje in de toonbank. D.: “Nog twee euro.” Hij lacht weer en roept al naar buiten rennende: “Wacht, ben zo terug.” Al snel is hij terug met de twee euromunt. Weer gooit hij de munt hard in het laatje en nu lukt wat hij wilde: de munt springt aan de andere kant van het glas op de grond. Hij lacht en D. kan er ook wel om lachen en gooit het muntje terug. De jongen gooit

het weer terug en zegt: “*Wallah!*” D. lacht en geeft hem de bon. Jongen groet bij het weggaan, niet in het Nederlands. Volgens mij hoor ik weer “*Habib.*”

14:40: Het is rustig bij de kassa. Cabine 3, 5, en 8 zijn bezet.

In cabine 5 zie ik een licht getinte jongen zitten die Spaans spreekt. Ik heb hem niet binnen zien of horen komen, dus ik weet niet of hij gegroet heeft of in welke taal. Hij spreekt door de telefoon veel en snel. Ik hoor geen Nederlands. 14:47: Nu is hij klaar met bellen en wil hij betalen. Hij pint bij de linkerkassa. Dat gaat in perfect Nederlands: “Dank je, man.” Hij loopt weg, maar komt dan direct weer terug: “Ik wil ook sigaretten.” “Welke?” “Marlboro medium.” Hij krijgt de sigaretten en pint weer. “Oké, man.” D.: “Oké.” De jongen verlaat de zaak.

14:46: (31.) Een middelgetinte jongeman met windjack, gestreepte broek en leren instappers komt op de toonbank toegelopen en vraagt in gebroken Nederlands, terwijl hij een A-4'tje omhoog houdt: “Kan ik betalen acceptgiro?” D. wijst naar de rechterkassa en helpt hem daar. De klant vraagt iets, maar ik versta het niet goed. Iets over zijn rekeningnummer. D. antwoordt iets, maar ook dat versta ik niet. Dan: “Dan wordt het tweeënvijftig euro en vijftig cent.” De klant: “Alstublieft.” En wanneer hij wisselgeld krijgt: “Dank u.” Dan loopt hij weg.

(32.) Een blanke man stond achter de man op zijn beurt te wachten, met een acceptgiro in zijn hand: “*Yo*, kan ik die betalen? Alsjeblieft, man.” Hij geeft de acceptgiro aan D.. Deze hele afhandeling gaat in accentloos Nederlands. “Fijn weekend! Doe!” “Doe!”

14:50: D. staat alleen in de winkel. Het is rustig. Hij is met van alles bezig achter het glas. Ik zie niet waarmee.

(33.) De vrouw die om 14:40 al in cabine 8 zat hoor ik Zuid-Amerikaans Spaans spreken. Ik heb de rest van het gesprek niet opgevangen, maar ik hoor haar in het Nederlands gedag zeggen: “Doei schat, doe!” Als ze betaalt: “Hai. Nummer acht had ik.” Ze betaalt en zegt gedag. Alles in goed Nederlands: “Dank je wel. Doeg!”

(34.) Een blank meisje met zwaar Oostblok/Russisch accent vraagt om een Eureka (?) belkaart. Voor tien euro. Ze betaalt en zegt verder niets. Ze spreekt gebroken Nederlands.

14:56: (35.) Een blanke man van een jaar of 30/35 komt naar de toonbank gelopen met in zijn hand een A-4'tje met daaraan vast een acceptgiro. Hij zegt niets. Hij wordt door D. aan de rechterkassa geholpen. D.: “Hai. Betalen?” De man: “Ja.” D. pakt de brief aan. Hij handelt dit af door middel van de computer. Hij tikt gegevens in die op de brief staan. “Dan wordt het 192 euro.” De klant spreekt basis Nederlands met Engels erdoorheen. Ik hoor niet precies wat

hij zegt en D. laat merken dat hij hem ook niet goed verstaat. Dan blijkt dat de man met 50 eurocenten wil betalen. D. lacht en zegt; “Dan moet je even wachten.”

(36.) Hij helpt nu een andere blanke man in spijkerkleding. De man: “Hé man, heb je (...) en een Marlboro voor me?” Er volgt een klein praatje in het Nederlands. De klant vraagt of de sigaretten nog de oude prijs zijn. Dat zijn ze. De man klaagt dat de sigaretten alweer duurder zijn geworden. D. beaamt dat, maar zegt niet veel terug. Dan zegt de man: “Oké gap, doe!” D. groet terug in het Nederlands: “Doei!”

D. keert terug naar de man met de 50 eurocenten. De man haalt meerdere zakjes met muntjes uit zijn schoudertas. D. begint te tellen.

15:01: (37.) Een lichtgetinte man komt binnen en groet D.: “Salaam al ...” Hij wordt in het Turks geholpen. Hij koopt shag. Alles gaat in het Turks. Er wordt een klein praatje gemaakt, maar ik versta het niet.

(35.) Opnieuw keert D. terug naar de man met de muntjes. Hij gaat verder met tellen. Klant: “Ik maak vijf, vijf, vijf, ja? Beter voor jou.” D. zegt niets en telt verder. Nu komt er een man aanlopen die de klant kent. Zij spreken een Oost-Europese taal. Ze moeten een beetje lachen. D.: “Ik mis hier twee.” Klant: “Twee?” Hij geeft nog iets. D.: “Dit is honderd euro.” Klant weer: “Ik maak voor jou vijf, vijf, vijf, oké?” Hij maakt stapeltjes van de muntjes. D. pakt de stapeltjes nu een voor een. De twee mannen zeggen af en toe iets in hun taal. D.: “Nog twee.” De man voelt in zijn broekzakken en in zijn tas en geeft D. uiteindelijk het geld. Dan zegt de man: “Ik heb nog een van 900 euro.” Hij moet hard lachen. D. lacht ook als blijkt dat hij een grap maakt. D.: “Nooit meer! Nooit meer zo!” Ze lachen en zeggen beiden: “Doei!”

(38.) Terwijl D. nog het geld in de kassa legt, komt er een grote man van middelbare leeftijd met een negroïde uiterlijk binnen. Hij zegt: “Hoi”, maar krijgt geen reactie. Dan, harder: “Hé, amigo!” D. kijkt nu op. De man maakt een telefoongebaar. D. knikt en gaat verder met het geld in de kassa doen. Al snel komt de man cabine 6 uit en zegt alleen: “Nummer zes.” Hij legt geld neer. D. is ondertussen aan de telefoon. Ik hoor dat hij een beetje bozig praat en ik hoor het woord acceptgiro vallen.

15:14: Een jonge, getinte vrouw met donkerbruine krullen komt binnen samen met een oudere getinte man in een semi net pak. Ze vraagt in gebroken Nederlands of ze haar telefoonrekening kan betalen. Er volgt een onduidelijk gesprek tussen haar en D.. Volgens D. heeft zij de brief niet goed begrepen en ze begrijpt hem ook niet goed. Ze wil nu ook dat D. voor haar faxt. D.: “Dat is twee euro voor beide faxen.” De oude man die bij haar is, bemoeit zich er soms mee. In het Marokkaans/Arabisch. Hij kijkt steeds naar mij. D. neemt de

papieren aan en begint met faxen. Hij: “Je moet even wachten.” Nu blijkt dat ze ook wil bellen en ze gaat cabine 8 in. Dan krijgt ze iemand aan de lijn en roept ze “Meneer!” naar D.. Hij zegt dat hij niet voor haar gaat praten. Dan probeert ze het zelf weer. Ze heeft de telefoonmaatschappij aan de telefoon en legt uit dat ze de rekening van mei heeft betaald, en die van juni nog niet, maar dat dat later komt. Er is verwarring. De oude man staat erbij, en zegt af en toe iets in het Marokkaans/Arabisch. Dan hangt ze op. Het faxen is klaar en ze krijgt de papieren terug. Ze betaalt. Alles in gebroken Nederlands tegen D., Marokkaans/Arabisch tegen de oude man.

15:22: (39.) Een jonge vrouw met een negroïde uiterlijk met een leren jasje, groene soort legerbroek, slippers en gouden sieraden vraagt aan D.: “Mag ik tweemaal Lyca’s van je?” Ze krijgt twee bonnen, betaalt en loopt weg.

15:26: Een blanke, Nederlands uitzijende man loopt naar de kassa en zegt: “Verkopen jullie ook opladers?” D. zegt dat ze verschillende opladers verkopen en wijst op de wand achter de kassa waar verschillende accessoires en telefoonopladers hangen. De man vraagt nog iets en er blijkt nog een te zijn van welke hij nodig heeft. De man koopt de oplader, groet en vertrekt. Alles in het Nederlands met een Amsterdams accent.

Maandag 25 juli 2011

Om 11.05 kom ik de winkel binnen. Ik heb Turks snoep gekocht. D. staat alleen in de winkel. Er staat een negroïde man van middelbare leeftijd bij de rechterkassa. Als hij mij ziet staan vraagt hij of dit het paradijs is. Ik kijk hem vragend aan en hij zegt: “Personen als u horen in het paradijs, toch?” Ik glimlach, voel me een beetje ongemakkelijk. D. heeft mij inmiddels gegroet en de man vraagt: “U woont toch niet in de buurt, wel?” Ik: “Jawel.” Ik noem mijn straat. Dan zegt D.: “De deur is open.” Hij doelt op de deur met het cijfercodeslot van naast de toonbank. Ik doe de deur open en sta dan ineens aan de andere kant van de toonbank. D. vraagt of ik vandaag achter wil zitten. Ik geef hem het snoep en zeg dat me dat een goed idee lijkt. De klant maakt nog een grap (hij lacht) die ik niet versta. D. geloof ik ook niet, want die lacht ook niet.

Het is een gezellig rommeltje achter de toonbank. Het ruikt er naar rook. Ik vraag waar ik zal gaan zitten en D. wijst op een rode bureaustoel die vanuit de winkel gezien links staat, aan de kant van de linker computer en de rij van cabines 1-8. Hij zegt “Ik maak wel even plaats.” en legt wat papierwerk en spulletjes aan de kant. Ik hang mijn jas aan de kapstok die aan de rechterkant van de wand achter de toonbank is bevestigd. Ik ga zitten en pak mijn spullen uit

en begin op te schrijven wat ik allemaal zie (wat heel veel is). Twee kassa's, twee computers. Op de rechterkassa (vanachter de toonbank bekeken, ik noem hem kassa 1) staat een soort kassalade met daarin vijf, tien, twintig en vijftig eurocenten en muntstukken van een en twee euro. Later zal blijken dat de linkerkassa niet vaak wordt gebruikt, alleen als er twee mensen tegelijk aan het werk zijn. Rechts onder de toonbank staat een versterker. De radio staat op een Turkse zender. Op de rechter computer is te zien welke cabines er allemaal in gebruik zijn, waar er heen wordt gebeld, hoe laat en hoe lang (zie foto's). De linker computer (vanuit de winkel gezien is dat de rechter computer, ik noem hem kassa 2) wordt gebruikt voor de betaling van acceptgiro's. Boven kassa 1 hangen twee geldbriefjes: een van 50 euro en een van 5 gulden. Ze dien(d)en om verschil te kunnen zien tussen echt en nepgeld. D. vertelt dat er verschillende methoden zijn om echt van nepgeld te onderscheiden: naast het zien (kleurverschil, watermerk), kan je ook voelen (bepaalde ribbeltjes). Ze letten er op, maar D. heeft niet het idee dat er vaak met nepgeld betaald wordt.

Er komt een vrouw met een donkere huidskleur aan de balie die vraagt om een Lyca kaart. Ik grijp dit moment aan om, wanneer de vrouw geholpen is (in het Nederlands), te vragen naar de belkaarten, omdat ik tijdens mijn eerdere observaties geen wijs kon worden uit het aanbod. Er blijken zeker 16 soorten belkaarten te koop te zijn (zie foto's), van providers als GT mobile, Vectone, Lyca en Ortel. Deze kaarten kopen mensen om thuis goedkoop naar het buitenland te kunnen bellen. Daarnaast zijn er ook beltegoed bonnen te koop (die mysterieuze bonnen met rode achterzijde), met daarop een code die zowel op mobiel of thuis telefoon ingevoerd kan worden zodat het tegoed wordt opgewaardeerd.

Een man met een negroïde uiterlijk komt aanlopen. Hij wil faxen. Hij spreekt basis Nederlands. D.: "Dat kost wel geld." De man zegt oké en geeft D. twee aan elkaar geniete papieren. Ik volg dat gesprek niet helemaal omdat ik nog aan het opschrijven ben wat ik net geleerd heb over de belkaarten/ en -tegoeden.

Ik besluit, om voor mijzelf duidelijkheid te scheppen voor de volgende observaties (en voor mijn coderingssysteem), te vragen naar wat er allemaal mogelijk is aan de balie. Ik kom tot de volgende lijst, die grotendeels overeenkomt met de observaties die ik tot dan toe heb gedaan, aangevuld met diensten waar weinig naar wordt gevraagd:

1. bellen op de vaste telefoon in de cabines.
2. belkaart kopen.
3. beltegoedbon kopen.
4. informatie vragen over mobiele telefoons
5. telefoonabonnement kopen (T-Mobile, Telfort et cetera).
6. simkaart kopen.

7. parkeerkaart kopen.
8. OV chip kaart kopen.
9. mobiele telefoon kopen.
10. telefoonaccessoires kopen.
11. oplader mobiele telefoon kopen.
12. Faxen (1 euro voor binnen Amsterdam, 1,50 voor binnen Nederland, 2 euro voor binnen Europa, en 2,50 voor buiten Europa).
13. kopiëren (zowel voorin de zaak als achter de toonbank).
14. sigaretten kopen.
15. acceptgiro betalen (telefoonrekening, huur, energie, et cetera. Dat kost in de Orshop 5,95 en bij de Postbank 7,50).
16. OR verzekering afsluiten (inboedel, brand et cetera).
17. ORRO energie aanvragen/regelen.
18. helpen met opwaarderen (vaak ouderen of mensen die geen Nederlands spreken).
19. telefoon die in een Orshop gekocht is en stuk is gegaan, terugbrengen. Deze wordt dan terug naar de fabriek gestuurd.
20. gezellig praatje maken (*small talk*).

D. vertelt, wanneer ik ernaar vraag, dat er een verschil bestaat tussen jong en oud waar het gaat om het kopen van belkaarten/-tegoeden: jongeren hebben vaak duurdere telefoons als de Blackberry. Zij kunnen daarmee alleen maar tegoeden van grote providers als T-Mobile en KPN kopen. Ouderen kiezen vaak juist voor de onbekendere merken. Dat doen zij vanwege de kosten: bij Lyca bijvoorbeeld koop je 10 euro en dan krijg je 20 euro. De grote providers bieden dat niet aan.

Verder vertelt hij dat vaste gasten die geen of niet genoeg geld bij zich hebben, ook later mogen betalen. Dat gaat meestal wel goed. Hij vertelt een grappig verhaal over een man die bijna elke dag komt om te bellen, nooit geld bij zich heeft, maar altijd later op de dag langskomt om alsnog te betalen.

Ik vraag naar de betekenis van de door mij eerder gehoorde groet ‘*habib*’. D. vertelt dat het een voornaam kan zijn, maar als groet vaak ‘gozer’ of ‘kerel’ betekent.

(40.) Een vrouw met hoofddoek komt naar de toonbank gelopen en vraagt: “Hallo, mag ik tien euro Lyca alsjeblijft?” Ze legt geld neer. D. geeft haar een bon. “Bedankt.” En ze loopt weg. Nederlands, met accent.

(41.) Een man van middelbare leeftijd, licht getint, staat nu aan de kassa. Hij groet met: “Aga.” D. zegt ook “Aga.” maar de verhandeling verloopt verder in het Nederlands. Hij wil

een cabine afrekenen en wil met 20 euro betalen. D.: “Heb je niet kleiner?” “Nee, helaas.” D. geeft wisselgeld en de man loopt weg.

Ik vraag waar de naam Orshop vandaan komt. D. vertelt dat de eigenaar Celal Oruç heet (als ik hem later google blijkt hij de eerste Turk in de Quote 500 te zijn).

(42.) Dan staat er een lichtgetinte man aan de kassa die slecht Nederlands spreekt. Hij zegt alleen: “Ortel.” Er wordt weinig gesproken. D. noemt het bedrag, de man betaalt en de kaart wordt overhandigd.

Nu komt I. ook binnen en hij geeft me een hand. Hij vraagt hoe het gaat. Ik zeg dat het goed gaat en besluit hem alsnog de brief te geven die ik had geschreven, met daarin een korte uitleg over mijn onderzoek, mijn e-mailadressen en informatie over het Meertens Instituut. Hij leest hem door, vraagt of hij hem mag houden en stopt hem in zijn linker borstzak. We maken een klein praatje, onder andere over de snoepjes die ik had meegenomen. Dan wil hij graag het een en ander vertellen over de zaak:

De *Orshops* blijken deel uit te maken van de *Or Group Holding* (Nederland, België, Duitsland, Frankrijk en zijn bezig met het opzetten in Turkije), bestaande uit, naast de belwinkels (alleen in de Nederlandse Randstad, meestal inclusief moneytransfer die verhuurd worden), *Or Finance*, *Or verzekeringen*, *Orro Energie*, *Or Travel* en *Or Bank* (is nog in de opstartfase). Ortel Mobile is door de Or Group opgericht, speciaal voor de multiculturele markt.

Ook weet hij precies wanneer deze Orshop is geopend, namelijk op 28 maart 2003, op een zaterdag.

M. is er nu ook een geeft mij ook een hand. Ook hij vraagt hoe het gaat.

Ik vraag naar de deur waar de scooter steeds uit komt. D. vertelt dat het gewoon een opslagplaats is voor schoonmaakmiddelen en andere zaken, en dus die scooter.

De moneytransfer blijkt wel bij de Orshop te horen, maar wordt door de winkel verhuurd. Bij meerdere Orshops zit een moneytransfer.

(43.) Een donkere vrouw met vlechtjes hoog bovenop haar hoofd komt naar de toonbank gelopen. “Hallo (...)” Ze zegt iets onverstaanbaars, half in het Engels, half in een Afrikaanse taal. D.: “Ik versta je niet.” Zij: “Alleen KPN.” D.: “Je wilt betalen?” “Ja.” D.: “Deze kant.” Hij verwijst haar, terwijl hij erheen loopt, naar kassa 2. Ze overhandigt een brief en D. tikt wat in op de computer. De acceptgiro’s worden altijd aan deze kassa afgehandeld omdat het systeem dat daarvoor nodig is, alleen op die computer geïnstalleerd is (zo vertelt I. mij later).



Wanneer ze betaald heeft, rolt er een A-4'tje uit de printer, waar een stempel van de winkel en een handtekening van de klant op komt te staan. De vrouw zegt niets meer.

(44.) Een vrouw met hoofddoek van middelbare leeftijd, alleen haar gezicht is onbedekt, komt naar de toonbank, waar niet gegroet wordt, en vraagt in gebroken Nederlands naar de verschillende kaarten en prijzen. Dan: "Mag ik een kaartje voor Marokko?" Ze krijgt de kaart, D. noemt de prijs in het Nederlands en ze betaalt. Ze zegt verder niets.

Ik zeg tegen D. dat het mij is opgevallen dat mensen vaak niet groeten, zowel bij het binnenkomen als bij het weggaan. Hij vertelt dat dit inderdaad zo is, en dat mensen bovendien vaak, in zijn ogen, onbeschoft zijn. Dat ze vaak veel van hem verwachten maar er niet "gewoon normaal" om kunnen vragen. Of dat ze hun telefoon voor hem neersmijten en verwachten dat hij begrijpt wat hij ermee moet doen, wat vaak opwaarderen is, maar dat het niet wordt gevraagd.

Omdat het even rustig is, kan hij me laten zien wat er in de lades en kastjes zit. In de lades onder de kassa's liggen alle simkaarten die ze verkopen en sommige gratis weggeven. De plastic tasjes waar de grotere aankopen ingaan, die niet door het laatje van de kassa's passen, liggen ook in deze lades. In de kasten onder de sigaretten ligt bijna niets. Hier en daar wat oud papierwerk en oude spulletjes. Op de kast rechts staan telefoons die klanten kunnen kopen: goedkope van 15, 25 of 40 euro, of duurdere zoals de Blackberry van 150 euro. Die van 15 euro zijn op dat moment uitverkocht.

(45.) Een getinte man van een jaar of 45/50 met lange donkerbruine baard en kortgeschoren haar vraagt in gebroken Nederlands: "Ik wil rekening betalen." D.: "Deze kant graag." "(...)" M.: "U weet dat er 5,95 aan administratiekosten bijkomen?" "Ja." "23 Euro, toch meneer?" "Ja, dat klopt." De afhandeling gaat weer via computer 2. M. kijkt lang op de brief. Hij zegt: "Momentje meneer." Dan voert hij iets in en noemt het bedrag opnieuw. De man wil pinnen. Hij wil pinnen, maar houdt de kaart verkeerd om. M.: "Andersom, meneer." Dan lukt het pinnen en rolt er een bevestiging uit de printer. Er komen een stempel en een handtekening van zowel M. als van de klant op. De man: "Dank u wel." M.: "Dag."

Om een uur of drie besluit ik naar huis te gaan omdat ik merk dat de aandacht van de kant van de medewerkers verslapt en ik het idee heb dat ik een stuk wijzer ben geworden.

Maandag 1 augustus 2011

12.35: Als ik binnen kom, zie ik alleen M.. Hij blijkt alleen aan het werk te zijn. Cabine 5, 6 en 7 zijn bezet. Het ruikt fris in de winkel, naar luchtverfrisser.

12.42: (46.) Een oudere man met een negroïde uiterlijk komt binnen, zegt niets, en gaat cabine 2 in. Om 12.45 loopt hij naar de kassa en roept: “Hai!” M.: “Hai! Welke cabine?” “Ehm, even kijken, 2 was het.” “50 cent alstublieft.” “Oké!” Hij legt geld neer en groet: “Doei!”

Een licht getinte, gezette vrouw van middelbare leeftijd met donkerbruine krullen vraagt iets in het Turks. Ze geeft een mobiele telefoon aan M.. Hij voert een code in op de telefoon en waardeert de telefoon voor haar op. Ze betaalt. Alles gaat in het Turks.

12:56: Een oude, licht getinte man met wit haar en een bril heeft een probleem met zijn telefoon. Hij zegt iets wat ik niet versta, en M. ook niet. Hij geeft hem zijn mobiele telefoon en een oplader. M. kijkt op de telefoon en de man zegt in zeer gebroken Nederlands dat hij het niet doet. Dan plukt M. de telefoon in in het stopcontact. Hij zegt dat de man even moet wachten.

(47.) Dan: “Hé, ik ga even nul twintig bellen in zes, oké?” Dat zegt een getint meisje met donkerbruin, steil haar, bril, spijkerbroek, gebloemde gypjes. M.: “Oké.” Ze is samen met een jonger jongetje, dat op haar lijkt: getint met bruin steil haar. Hij heeft een geruite, driekwart broek, witte polo, en gypjes met zilveren strepen aan. Ik hoor dat het meisje in het Nederlands belt, zonder accent. Ik hoor haar praten over het aanvragen van iets.

Intussen is M. de oude man met het witte haar weer aan het helpen. Hij heeft de telefoon even opgeladen en die doet het weer. De man zegt wel het een en ander tegen M., maar de communicatie verloopt moeilijk. De man is erg slecht verstaanbaar en mengt Nederlands met een andere taal. M. verstaat hem ook niet goed. Als de man merkt dat de telefoon het weer doet, loopt hij mompelend weg.

Nu is het even rustig. Alleen cabine 6 en 7 zijn bezet. Er gebeurt verder niets in de winkel. M. kijkt op zijn telefoon.

13:07: (47.) Het meisje en de jongen komen uit cabine 6. Ze zegt dat ze cabine 6 wil betalen. M. noemt het bedrag (ik versta het niet) en ze betaalt. Ze zegt M. gedag: “Doei!” (tijdens mijn latere observaties heb ik haar nog een keer gezien)

13:09: (48.) M.: “Hoi” Een zeer gezette, negroïde man van middelbare leeftijd met een wit vissershoedje, spijkerbroek en blauwe jas vraagt: “Cobra van vijf, tweemaal.” Hij legt geld neer en zegt verder niets.

13:12: (49.) Een gezette, getinte jongen met lang, golvend haar in een staart, met pet, Nikes, trainingsbroek en trainingsjasje komt binnen en wordt nog voordat hij bij de kassa is aangekomen op zijn mobiel gebeld. Hij spreekt zeer vlot in het Indiaas of Pakistaans. Zonder een woord Nederlands. Als hij heeft opgehangen spreekt hij de man aan die een acceptgiro aan het betalen is bij kassa 2. Ik hoor niet goed waar het over gaat, maar ik hoor dat de jongen accentloos Nederlands spreekt. De man die wacht tot zijn acceptgiro afgehandeld is, spreekt minder vloeiend Nederlands. Helaas staat er verder niets over deze man in mijn aantekeningen, behalve dat hij grijs haar had en dus gebroken Nederlands sprak. Als deze man geholpen is, vraagt M. aan de jongen met lang haar: “Kan ik je helpen?” “Ja, mag ik een 10 euro Lyca alsjeblieft.” “Ja, 10 euro.” “Bedankt.” Hij betaalt en loopt de zaak uit.

13:17: (50.) Een oudere man met wit haar, bril en een net, grijs pak komt binnen, kijkt even naar de toonbank, zegt niets, en gaat cabine 5 binnen. Hij tuurt enige tijd in een boekje/agenda. Dan pakt hij een stapel businesskaartjes uit zijn binnen zak en tikt hij een nummer in. Ik hoor hem Turks praten. 13:22: Hij loopt naar de kassa en hij blijkt M. te kennen. De man betaalt en ze maken nog een praatje. 13:27: De man groet in het Turks (ik versta het niet, M. herhaalt het) en verlaat de zaak.

13:19: (51.) Twee gezette vrouwen van rond de 50 jaar met beiden een hoofddoek en een djelabba komen binnen en praten druk met elkaar in het Arabisch/Marokkaans. Ze blijven een poosje bij de vitrines in het midden van de zaak staan kletsen. Dan loopt de vrouw met de witte hoofddoek, waarvan alleen het gezicht onbedekt is, door en verlaat de andere vrouw de zaak. De vrouw loopt direct naar cabine 12, dat is de cabine achter mij, en gaat daar naar binnen. Al snel hoor ik haar in dezelfde taal door de telefoon praten. 13:29: Ze loopt naar de kassa en zegt in het Nederlands, maar met een zwaar accent: “Een euro twintig, toch?” M. kijkt op het scherm en zegt: “Ja.” Ze legt kleingeld neer, groet niet en verlaat de zaak.

13:24: D. komt binnen, groet mij en loopt door de deur naar achter de toonbank (hij heeft een eigen T-shirt aan dat hij al snel verruilt voor een lichtblauw Orshop T-shirt.). De oudere man die met M. staat te praten kent D. ook en al snel maakt D. deel uit van het gesprek. Alles gaat in het Turks.

13:29: (52.) Een jonge vrouw met een zeer donkere huidskleur en kroeshaar, spijkerbroek en spijkerjasje komt naar de kassa en zegt: “Dertig cent.” M.: “Ja.” Zij: “Zo duur!” “Ja, het leven is duur.” “Ja... Wat kost een Lyca kaart?” “Hij kost 10 euro, maar er zit (...) euro beltegoed op.” “O, op die manier.” “Ja.” “Oké! Doei!” “Doei!”

Als het even rustig is in de winkel praten M. en D. met elkaar over onder andere het weekend. Er is iets gebeurd waar D. zich boos om maakt. Ik hoor dat M. vooral Nederlands spreekt, terwijl D. veel Turks met Nederlands mixt.

13:33: (53.) “Goedendag! Ik wou dit hier betalen.” Een donker getinte man van middelbare leeftijd, maar met een kaal hoofd, houdt een brief omhoog. M.: “Meneer, ik heb storing.” “Storing?” “Kom morgen terug.” “Morgen is te laat.” “Dan kunt u het beste naar het postkantoor.” “Dat zit hier toch?” Hij wijst naar links. “Ja.” “Oké.” De man loopt weg.

13:34: (54.) Een oudere man komt aanlopen. Hij legt geld neer. Hij spreekt alleen Turks. Er ontstaat een gesprek tussen hem, M. en D., waarbij ook gelachen wordt. Dan wordt hij op zijn mobiel gebeld en spreekt hij Turks door de telefoon. 13:38: Hij steekt zijn hand op en verlaat al telefonierend de zaak.

13:36: (55.) Een jongen met donkere huidskleur, halflange, loshangende vlechtjes, witte pet die hoog op zijn hoofd staat, Adidas jasje, halfwijde spijkerbroek en witte Adidas schoenen komt de winkel binnen en vraagt direct: “Hai, kan ik even snel bellen?” M.: “Ja, is goed.” Hij wijst op de rij cabines 1-8. De jongen gaat cabine 6 binnen, maar komt daar alweer snel uit. Dan gaat hij cabine 5 binnen. Hij gaat niet zittend, maar staand telefoneren. 13:40: Hij loopt naar de kassa en legt geld neer. Loopt weg. Geen groet.

13:40: Een donkere, iets oudere man met halflang grijs haar komt, heel langzaam, en in het Engels zingend, aangelopen. M.: “Glenn! Glenn! Je stoort de klanten!” De man: “Hoezo?” “Omdat je lelijk zingt.” “O!” Dan volgt er een gesprek tussen de twee. Ze spreken Nederlands, maar Glenn heeft een sterk accent. Ik versta hem niet goed. Wat ik ervan versta is dat hij iets wil komen betalen dat nog open stond. M.: “32,50.” Hij wil pinnen. Dan, wanneer M. het bedrag aan het intypen is, roept hij: “Doe 50! Doe 50!” M.: “O Glenn? Heb je cash?” Ze moeten allebei lachen. Dan mislukt het pinnen toch. M.: “Jammer.” De man: “Ja, heel jammer.” Er wordt verder niets gezegd en Glenn verlaat de zaak.

13:44: Het is weer even rustig en M. en D. bespreken iets over wat ze op het scherm van computer 1 zien.

13:48: (56.) Een lange, dunne, donkere man met lange dreadlocks, driekwart legerbroek en leren slippers loopt naar de kassa. Hij roept: “Hoeveel!” M.: “Even wachten meneer.” Dan: “Een euro.” De man legt het geld neer en verlaat de winkel.

(57.) “Hé, *habib!*” zegt een jonge, donker getinte man met een kaal hoofd, wit T-shirt, spijkerbroek, sneakers en een blikje Redbul in zijn hand tegen D. wanneer hij aan de toonbank komt. De jongen vraagt naar een bepaalde telefoon. Die blijkt er niet te zijn. De

jongen vraagt: “Waar is die baas van jullie? Die met die pigmentvlek op zijn hand?” D.: “Ik weet het niet.” De jongen: “Zeg maar tegen hem dat ie een klootzak is!” De jongen is boos omdat hem een bepaalde levertijd is beloofd (1-2 weken), maar dat die niet is nagekomen. Hij wacht al 6 weken. De jongen: “Hij zit in de shop in Den Haag, of zo?” D.: “Ik weet het niet.” De jongen verlaat de zaak.

13:56: (58.) Een getinte vrouw van middelbare leeftijd met bruine krullen, spijkerjas, zwarte broek en een bruine tas met versiersels komt binnen. Wanneer ze bij de kassa staat zegt M.: “Hai.” Zij: “Goedemiddag. Ik heb een probleem met mijn T-Mobile abonnement. Kan ik hier mijn rekening betalen?” Er is storing, dus dat blijkt niet te kunnen. Dan gaat ze weg.

13:57: Als het weer even rustig is praten M. en D. veel met elkaar. Ze mixen steevast Nederlands met Turks. M. nu ook. Ze bespreken van alles.

14:01: (59.) “Sorry. Mag ik een Ortel kaart van je?” Een man van een jaar of dertig, licht getint, pokdalige huid, soort baseball jack, spijkerbroek en Nikes staat aan de kassa. Hij krijgt een bon en betaalt. Hij kijkt erop en vraagt: “Wat is het nummer?” D.: “Je moet de pincode hebben.” “Oké.” Dan loopt hij naar de vitrines in het midden van de winkel en toetst de code in. Als zijn telefoon opgewaardeerd is, begint hij in het Nederlands een telefoongesprek over een auto die opgehaald moet worden, waar deze staat (bij de Dapperstraat) en dat hij 50 euro voor het ophalen betaalt. Hij spreekt prima Nederlands, met een accent.

(60.) Ondertussen komt er een vrij jonge vrouw die een hoofddoek draagt uit cabine 12. Ze heeft een kinderwagen en klein meisje bij zich. Ze overhandigt 20 euro. Dan zegt D.: “Twaalf euro zestig.” De vrouw: “Wat?!” D.: “Dat krijg je terug!” “O! Ik schrok al! Dan is het goed.” Als ze zich omdraait kijkt ze mij kort aan en zegt wanneer ze de zaak rond heeft gekeken: “Wat is het rustig!” Dan zegt ze nog iets in een andere taal tegen het kleine meisje en samen verlaten ze de zaak.

14:05: Een donkergetinte man en vrouw van middelbare leeftijd komen naar de toonbank toegelopen. Met elkaar spreken ze een taal die ik niet herken. Maar met D., bij wie ze allebei een belkaart kopen, spreken ze Nederlands met een accent. Dan gaat de vrouw, met gestraight haar, zonnebril en fel geel T-shirt, cabine 5 in. De man verlaat de zaak. Ik hoor de vrouw even later in dezelfde taal spreken. Ik hoor er geen Nederlands tussendoor. Even later hangt ze op en typt ze een nieuw nummer in. Ze hangt weer op en komt uit cabine 5. D.: “Een euro.” Ze betaalt en gaat dan cabine 6 in. Daar typt ze opnieuw een nummer in, maar hangt zonder iets gezegd te hebben weer op, komt de cabine uit en loopt weg. Dan roept D. heel hard: “Mevrouw! U heeft nog een keer gebeld!” Zij: “Maar ik heb niets gehoord.” Ze loopt terug naar de kassa. Ze moet nog 30 cent betalen, maar daarover gaat ze in discussie met D.. Ze

zegt dat ze niets heeft gehoord en niemand heeft gesproken, dus het vreemd vindt dat ze dan toch moet betalen. D. zegt dat het misschien voicemail was, maar zij zegt dat dat niet zo was. Ze herhaalt een aantal keer dat de klanten op die manier “wel” ontevreden worden. Toch moet ze betalen. Ze spreekt Nederlands, maar niet vloeiend en met een zwaar accent.

14:10: (61.) Een lichtgetinte vrouw van middelbare leeftijd, zwarte hoofddoek, witte slippers komt naar de kassa: “*Salam aleikum!* Mag ik een Ortel kaart?” D.: “Van 10 euro?” “Ja, en wat is deze?” Ze pakt een van de advertenties die in een bakje op de toonbank staan. D. legt het uit, maar ik hoor het niet goed vanwege het glas. Het is in ieder geval een heel verhaal. Ze spreekt gebrekkig Nederlands. Ze mixt het met woorden uit een andere taal. D. mixt nu Turks door zijn Nederlands. Hij verstaat haar niet goed en zegt dat hij haar niet begrijpt. Dan herhaalt zij een aantal keer een woord dat ik niet goed hoor. Dan zegt ze: “Kijken! Kijken!” Ze wijst achter zich. D. zegt: “O (...)!” Zij: “Ja! Voor jou lekker makkelijk! Jij bent Turk!” Ze lachen en D. loopt met haar naar de vitrines. Ze spreken nu Nederlands met elkaar, maar zij spreekt de taal niet goed. Ze mixt er woorden uit een andere taal doorheen, waar kennelijk gebrekkig Turks bij zit. D. spreekt Nederlands met haar. Er worden over en weer grapjes gemaakt. Als ze weer terug bij de toonbank zijn krijgt ze de kaart en betaalt ze. Ze groet: “Dag!”

14:14: M. pakt zijn scooter, zegt mij gedag en loopt ermee naar buiten.

14:18: (62.) Een vrouw met een negroïde uiterlijk komt uit cabine 7 en loopt naar de kassa. Ze zegt: “40 cent, toch?” D.: “Ja.” Ze legt het geld neer en loopt zonder verder iets te zeggen weg.

14:31: D. komt naar me toe: “Hier.” Hij legt een muntje voor me neer. Ik vraag wat het is en hij zegt dat het een Marokkaans muntje is en dat iemand zich heeft vergist. Ik kijk ernaar en bedank hem.

14:33: (64.) Een oudere, licht getinte man gaat cabine 5 in, komt er al snel weer uit en gaat dan cabine 8 in. Ook daar komt hij weer uit en hij loopt naar de toonbank. In gebroken Nederlands zegt hij dat het bellen niet lukt. D.: “Waar wil je heen bellen?” “Marokko.” “Wat is het nummer?” De man loopt cabine 8 in en pakt een briefje. Hij wijst er op. D. pakt het briefje aan, kijkt er op en zegt: “U moet precies dat nummer bellen.” De man pakt het briefje uit het laatje, mompelt iets wat ik niet versta, en gaat weer cabine 8 in. Hij pakt nogmaals de telefoon op en typt een nummer in.

14:34: Er is even geen klant aan de toonbank en D. zingt een liedje in het Frans.

14:34: (63.) Een oude man in een lange, donkergroene djelabba komt op de kassa toegelopen. Hij groet met: “*Salam aleikum.*” Het antwoord van D. hoor ik niet. De man bespreekt iets met D. in een taal die ik niet versta. Ik vang het woord ‘ramadan’ op. Al snel spreekt de man in gebroken Nederlands verder. Hij zegt dat hij geprobeerd heeft te bellen, maar dat hij een pieptoon hoorde. Hij zegt dat hij 20 cent moet betalen. Maar D. zegt: “U hoeft dat niet te betalen.” Dan maken ze een praatje over boodschappen doen, over dat couscous te licht is voor tijdens de ramadan, dat hij liever iets zwaarders eet. Dan zegt hij dat hij later terugkomt om opnieuw te bellen. D. vindt dat goed. Bij het weggaan zegt de man: “*Inshallah.*” D.: “*Inshallah. Salam aleikum.*” Klant: “*Salam aleikum.*” Dan loopt hij weg. (tijdens mijn latere observaties heb ik deze man nog een aantal keer gezien: vaste klant)

14:43: (64.) De man die in cabine 8 naar Marokko heeft gebeld loopt naar de kassa. Hij groet, betaalt, bedankt en groet weer in bondig, gebroken Nederlands met zwaar accent.

14:45: Ik vang delen op van het gesprek dat in cabine 6 wordt gevoerd. “Hallo, met wie spreek ik?” Ik hoor een taal die ik niet ken afgewisseld met Nederlands. Grote delen versta is niet, maar andere delen wel: “Oké, nee is goed, nee *bon*, nee *bon*, nee is goed. Oké.” Het is een negroïde man in sportkleding. Als hij uit de cabine komt verlaat hij zonder iets te zeggen en zonder te betalen de zaak. D. ziet het niet, die is achter de toonbank met iets bezig.

14:45: Een negroïde man met kort kroeshaar en een nette, beige korte broek, overhemd en koffertje komt de winkel binnen. Hij kijkt even naar de kassa. Krijgt daar geen contact, kiest dan cabine 10. Ik hoor hem snel en op luide toon een Afrikaanse taal spreken. Geen Nederlands. 15:04: De man spreekt in gebroken Nederlands met zwaar accent. Hij betaalt. Hij heeft zijn mobiele telefoon in zijn hand, waar een probleem mee blijkt te zijn. Steeds wanneer hij een nummer intypt, verdwijnt dit heel snel. D. weet niet wat hij ermee aan moet en adviseert hem ermee terug te gaan naar de winkel waar hij hem heeft gekocht.

14:47: (65.) Een donkergekleurde vrouw van middelbare leeftijd en golvend, opgestoken haar met boodschappentasjes in haar hand komt binnen en loopt naar de kassa. Ze groet niet. “Een Lyca.” De kaart wordt neergelegd. “Alsjeblieft.” “Dank je wel.” Ze loopt weg. Groet wederom niet.

14:52: Het is druk. Ik hoor allerlei talen door elkaar heen, waardoor ik heel weinig kan verstaan. Cabines 3, 4, 5, 8 en 10 zijn bezet.

14:53: (66.) De man uit cabine 4 loopt naar de kassa. Licht getint, spijkerbroek, gestreept overhemd. Hij spreekt van wat ik hoor goed Nederlands zonder accent. Klant: “Veertig, vijftig cent?” D.: “Welke cabine?” “Vier.” “Veertig cent.” Hij betaalt en gaat weg.

14:55: (67.) Ik concentreer mij op cabine 8. Ik hoor Spaans: “Escucha mi. (...) nombre (...)” Ik hoor geen Nederlands. “Si! Tranquillo, tranquilo!” Het is een jonge jongen, bruin golvend haar, spijkerbroek, gympen, zwarte trui. Dan hoor ik hem groeten met: “Ciao, ciao, ciao.” Dus een Italiaanse begroeting. 14:59: Hij vraagt in het Engels of hij mag betalen. Dan betaalt hij en gaat hij weg. Groet niet.

15:02: (68.) Een jonge, negroïde vrouw met lange vlechtjes, lange blauwe jurk met grote bloem en slippers komt naar de toonbank. “Hallo. Mag ik 20 euro Lyca alsjeblieft?” Ze krijgt de kaart en legt geld neer. “Bedankt!” Ze spreekt Nederlands zonder accent.

15:11: (69.) Een jonge, getinte man komt binnen, loopt door naar de kassa en vraagt: “Hé, mag ik Marlboro’s van je?” Hij legt geld neer. Als hij wil weglopen zegt D.: “Ik krijg nog 20 cent van je.” Jongen: “Zijn ze weer duurder geworden?” “Ja.” “*Fuck* al die mensen daar.” Ze lachen beiden. “Oké man, bedankt.” Hij loopt weg.

15:12: (70.) Ik vang een gesprek op uit cabine 1: “Hé! Je spreekt met Bram. Ik ben over 5 minuten bij de Roomtuintjes. (...) Nee, ik kan niet meer bellen! Ik bel vanuit dat belhuis. Bij de McDonald’s, weet je? Ik ben er over 5 minuten. Bij de Roomtuintjes.” Dan komt er een blanke man met glad achterover gekamd, bruin haar en schoudertas naar de kassa toegelopen: “Goeiedag! De allereerste *booth*.” “35 cent.” “Oké, bedankt!”

Ondertussen staat er een vrouw met zwarte hoofddoek bij de vitrines te kijken. Dan komt er een man binnen en ze blijken elkaar te kennen. In een taal die ik niet herken groeten ze elkaar. Ze praten een paar minuten met elkaar zonder Nederlands er tussendoor. Dan groeten ze en loopt zij naar de kassa: “Mag ik een Ortel, tientje?” “Alsjeblieft.” “Dank je wel!” Dan loopt ze weg.

De man die deze vrouw kende was dezelfde man in de lange groene djelabba die eerder op de dag D. kende. 15:18: Hij gaat cabine 6 binnen. Hij pakt de telefoon, typt een nummer, legt dan weer neer. Dan komt hij cabine 6 uit en gaat hij cabine 7 in. Zelfde verhaal.

15:20: (71.) Een oudere, lichtgetinte grijze man komt naar de toonbank. Hij groet en bestelt een Ortel kaart in het Turks. Hij wil pinnen, maar dat lukt niet. D. helpt hem in het Turks. Hij gebruikt het Nederlandse woord voor pincode. Als het pinnen is gelukt, loopt de man weg. Dan loopt hij weer terug en vraagt, zijn mobiele telefoon omhoog houdende, nog iets in het Turks. D. beantwoordt bevestigend.

15:33: (72.) “Mag ik een Ortel kaart van je, alsjeblieft? Van 20 euro?” Een blanke, iets oudere vrouw met donkerbruin haar, vraagt in het Nederlands, geen accent, hoe ze vanuit het



buitenland moet opwaarderen. Dat weet D. niet. Ze vraagt: “Heb je geen briefje met informatie, of zo?” “Nee, helaas.” “O, oké.” Dan verlaat ze de winkel. Geen groet.

Woensdag 3 augustus 2011 (Ramadan)

11:40: Als ik binnenkom zie ik alleen D.. Het is rustig. Ik besluit om in plaats van in cabine 9, in cabine 8, dus aan de overkant van waar ik eerder steeds zat, plaats te nemen. Ik vraag aan D. of dat mag en hij zegt: “Prima.”

In cabine 7 zit een negroïde vrouw te praten. Ik hoor veel Nederlands, afgewisseld met een taal die ik niet ken. 12:09: Ze betaalt in het Nederlands.

12:09: Een negroïde vrouw met stijl gemaakt haar van middelbare leeftijd vraagt om een Vodafone kaart. D.: “Van 10 euro?” “Nee, ik denk het niet.” De andere vrouw mengt zich in het gesprek en zegt dat 10, dus 20 euro wel voldoende zal zijn.

12:15: (73.) Een zeer donkere jongen met leren jas, wit hoedje, gouden ketting, spijkerbroek en witte Adidas schoenen: “Hé, wat krijg ik als ik 90 pond omwissel?” D.: “Dan moet je bij de moneytransfer zijn.” Wijst naar voor hem links. Klant: Hij: “Is dat om de hoek?” “Nee, hier voor je de winkel uitloopt links.” “Oké.” Loopt weg, geen groet.

12:20: (74.) Een kale, zeer donker gekleurde man van middelbare leeftijd, Afrikaans uiterlijk, met nette schoenen, spijkerbroek en knalroze, strak shirt met v-hals komt naar D. toe. Hij spreekt Engels met Afrikaans accent. Hij zegt dat hij wilde bellen, maar niets hoorde, terwijl de teller begon te lopen. D. vertelt in het Engels dat het de voicemail zal zijn geweest. De man zegt dat dat niet zo zal zijn, omdat in Ghana niemand voicemail heeft. D. zegt dat hij het dan ook niet weet en er verder ook niets aan kan doen. De man loopt terug naar de cabine en al snel hoor ik hem in een voor mij onbekende, maar Afrikaans aandoende taal praten.

(75.) “Mag ik een Cobra kaart?” D.: “Ik heb alleen nog maar van 10 euro.” “10. Wil ik ook.” “Alsjeblieft.” “Dank je.” Vrouw met Indiaas uiterlijk, getint, bruine grove krullen, gouden sieraden en een sari jurk betaalt en bij ‘dank je’ loopt ze weg.

12:23: Een oude, blanke man komt naar de toonbank. Hij zegt niets, geeft D. een A-4. D.: “Acceptgiro?” De man zegt nog steeds niets. D. kijkt op het papier en vraagt: “U moet geld ontvangen? Of moet u betalen?” Dan zegt de man in zeer gebroken Nederlands met een zwaar accent dat hij geld moet ontvangen. Dan verwijst D. hem in het Nederlands door naar de moneytransfer.

12:29: Een vrouw met negroïde uiterlijk, gouden oorbellen, zwarte pet, zwarte instappers, witte broek en groen geruit overhemd komt binnen en loopt naar de rechterkassa. Ze heeft een acceptgiro in haar hand. D.: “Even wachten.” Terwijl ze wacht telt ze briefgeld dat ze uit haar zak heeft gehaald. 12:31: Een negroïde man met kaal hoofd, zwarte broek en leren jas komt bij haar staan. Hij staat tussen haar en mij in, waardoor ik de interacties niet meer goed kan volgen. Met elkaar spreken zij geen Nederlands. D. spreekt Nederlands tegen haar (“Hier een handtekening alstublieft.”) en dat lijkt ze te verstaan. Zij zegt weinig.

12:35: Een jonge, blanke man loopt naar de kassa. Hij vraagt iets aan D. wat ik niet kan verstaan. D. spreekt Turks met hem. Geld van de man wordt gewisseld.

Vlak hierna vraagt een oudere man in het Turks om informatie over telefoons. Ik hoor door het Turks heen: “Nokia” en “simlock vrij”. Na het gesprek met D. loopt de man naar de vitrines en kijkt daar in.

12:38: (74.) “*How much?*” De Ghanese man met het roze shirt staat aan de kassa. D.: “*Four fifty.*” De man betaalt, zegt verder niets en loopt de winkel uit.

12:40: D. is aan de telefoon met een kennis. Hij wisselt Nederlands en Turks met elkaar af. De verhoudingen liggen ongeveer gelijk, evenveel Turks als Nederlands. De oudere man staat nog bij de vitrines. Ik hoor de radio achter de toonbank. Verder zijn er in de winkel geen mensen, al hoor ik bij de moneytransfer wel stemmen.

*Gedachte: door de wand met glas tussen de medewerkers en klanten wordt het contact onpersoonlijk en niet langer dan noodzakelijk. Praatjes ontstaan eigenlijk alleen als de mensen elkaar al kennen.*

12:44: De oudere man die eerder Turks sprak komt naar de toonbank. Hij vraagt iets over ‘Samsung’ in het Turks. D. zegt “ik bel je zo terug, oké?” tegen degene met wie hij aan de telefoon was. Dan komt hij achter de kassa vandaan. Hij loopt met de man mee naar de vitrines. Ik hoor dat hij daar in het Turks uitleg geeft over de verschillende telefoons. Ik hoor “Vodafone”, “simlock vrij”, “internet”, “muziek”. D. pakt een telefoon uit de vitrine. De man bekijkt de telefoon. Weer hoor ik iets over internet, al is het in het Turks. Dan loopt D. terug naar achter de kassa. De man wordt nu geholpen bij kassa 2. Ik hoor ook “simkaart”. De man betaalt, lijkt in het Turks te groeten, en gaat dan weg.

12:48: Een getinte man van middelbare leeftijd met pet en zwarte kleding komt binnenlopen en neemt plaats achter mij in cabine 7. “Ja hallo, ik ben op zoek naar... Je spreekt met ... Sarphatistraat hoeveel minuten? Oké. Zie ik je zo. Nee, nee, bij die Albert Heijn.” Dan volgt een ander gesprek, waarin Nederlands afgewisseld wordt met een andere taal. Ik hoor veel

“Bon, bon”. Bij de kassa zegt hij: “Hé, en mag ik een pakje sigaretten erbij?” Nederlands met accent.

12:53: (76.) “Hé man, kan je voor mij 20 euro oplaaen Ortel?” Een lange, blanke, oudere man met korte broek, pet, bril, zwart T-shirt met Amsterdamse andreaskruisen, zwarte gympen, zwarte sokken en een windjack dat openhangt staat aan kassa 1. “Het klinkt heel stom, maar ik kan het zelf niet.” D. krijgt de telefoon en toetst de code in, luistert en doet dan nog iets. Als de telefoon klaar is zegt D. wanneer hij de telefoon teruggeeft: “Alstublieft.” D. is ondertussen ook met iemand aan de telefoon. De man bedankt niet en loopt weg.

Een nadeel van het zitten in cabine 8: ik heb geen overzicht over de cabines 1-7; de cabines die het meest gebruikt worden. Mensen komen binnen, zeggen niets en gaan een cabine achter mij in.

12:58: Jonge, licht getinte vrouw met donker kroeshaar dat strak naar achteren in een knot zit, vraag om een KPN opwaardeerkaart van 10 euro. Ze spreekt beleefd Nederlands met een Surinaams accent.

(77.) Een licht getinte vrouw van middelbare leeftijd, gouden sieraden, lange sari-achtige overslagjurk vraagt in gebroken Nederlands om een Lyca kaart. D.: “10 euro?” “Ja.” Er wordt geld overhandigd, maar verder niet gesproken.

13:01: (78.) D. groet een licht getinte, oudere man met wit haar in een taal die ik niet herken. De man groet met dezelfde uiting: “Aga” (‘heer’ in het Turks). Ik heb deze man eerder in de belwinkel gezien. Hij spreekt bijna geen Nederlands. D. spreekt verder wel Nederlands met de man. De man is samen met een vrouw en jong meisje. Met hen spreekt hij Marokkaans/Arabisch. D.: “Een euro tachtig.” De man legt geld neer en zegt: “Alsjeblieft.” Dan loopt hij weg, maar komt weer terug. Hij zegt alleen: “Wisselen.” D. zegt iets wat ik niet versta. Dan zegt de man weer “Wisselen.” D.: “Wat moet ik wisselen?” De man legt iets neer en zegt: “Tien, tien!” Het geld wordt gewisseld en de man loopt weg.

13:04: Ik hoor op luide toon: “Gozer!” D. roept hard naar een jonge negroïde man met zeer lange baard die in knopen hangt, Adidas broek en Jamaicaanse rasta pet. “Je moet betalen!” De man loopt lachend naar de kassa. Hij spreekt geen Nederlands, maar Engels. “*I’m sorry. I didn’t call.*” D.: “*Then it was voicemail.*” D., nu in het Nederlands: “40 cent.” De man betaalt en loopt weg.

D. is de hele tijd aan de telefoon, nu vooral in het Turks, met hier en daar Nederlands. Hij is nu een beetje kortaf tegen de klanten. Hij klinkt boos door de telefoon. “(...Turks) zegt ie tegen mij (...Turks) zegt ie zo van (...Turks)”

13:09: Twee vrouwen met hoofddoek komen uit cabine 10. Bij het betalen spreekt de ene vrouw Nederlands, maar bij het terugkrijgen van het wisselgeld zegt ze: *“Thank you.”* Met de andere, oudere vrouw spreekt ze Marokkaans. D. groet niet, de vrouwen ook niet.

13:12: Een in het wit gesluierde vrouw van middelbare leeftijd met boodschappentrolley en gouden sieraden komt binnen en neemt plaats in cabine 7. 13:13: Ik zie dat er een vrouw met donkere huidskleur aan het kopiëren is bij de ingang van de winkel. Achter mij hoor ik de vrouw praten in een taal die ik niet ken.

13:17: (79.) *“Telfort beltegoed, tien.”* Een getinte man van middelbare leeftijd met snor en kalend hoofd, maar aan de achterkant halflang haar, bril, leren jas, sportbroek, sportschoenen. Hij krijgt de kaart, betaalt, en waardeert direct zijn telefoon op.

D. is nog aan de telefoon.

13:20: Een jonge, getinte vrouw met veel sproeten en een bril komt bij kassa 2 haar cabine betalen.

De man met het kalende hoofd is nog steeds zijn telefoon aan het opwaarderen. Hij mompelt soms iets onverstaanbaars in zichzelf.

13:22: Een man van middelbare leeftijd, licht getint, in semi-net pak en nette bruine leren schoenen komt naar de kassa. Hij telt geld, wacht even. Dan legt hij iets neer en loopt weer weg. Hier kwam geen woord aan te pas.

13:24: Een vrij jonge, getinte man met legerpet, lang, donkerbruin krullend haar, bruine ribbroek, rood overhemd en sportschoenen komt bij kassa 2 staan. Hij heeft papieren in zijn hand. D.: *“Een?”* Hij: *“Drie.”* Hij geeft de papieren aan D.. De man wacht even, wil dan geld pakken. D.: *“Wacht, wacht! Ik doe straks alles in één keer.”* De man zegt *“Oké.”* En wacht weer.

13:27: De in het wit gesluierde vrouw komt uit cabine 7 en loopt naar de kassa. Ze spreekt, voor zover ik kan horen, geen Nederlands. Ze zegt bijna niets, het is niet te verstaan. Ze legt geld neer.

13:34: (80.) Een jonge, licht getinte vrouw met Spaans/Zuid-Amerikaans uiterlijk vraagt: *“Mag ik een Lyca kaart?”* D.: *“10 euro.”* Ze krijgt de kaart. *“Thank you.”* Ze betaalt en loopt weg. Geen groet.

13:37: Vanaf deze kant zie ik beter dat er geregeld mensen de winkel binnenkomen om alleen even in de vitrines te kijken. Vanuit cabine 9 kan ik dat niet goed zien. Ik zie een klein meisje en een jonge jongen bij de vitrines staan.

13:39: De Ghanese man is terug en legt zonder iets te zeggen geld in het laatje van de toonbank. D. zegt ook niets. Hij heeft inmiddels bezoek van een Turkse vrouw van middelbare leeftijd en een jongere Turkse vrouw, met wie hij achter de toonbank in gesprek is. Ze spreken Turks.

13:44: Het is rustig. Cabine 1 en 11 zijn bezet. Het kleine meisje dat bij de vitrines stond, is nog steeds in de winkel. In cabine 1 hoor ik een vrouw vlot in een mij onbekende taal spreken. De man die in cabine 11 zit, dus tegenover de rij waarin ik zit, is licht getint, draagt een leren jas en een spijkerbroek. Hij spreekt, breed grijnzend, op gedempte toon. Ik hoor hem niet.

13:45: (81.) De vrij jonge vrouw uit cabine 1 staat bij de kassa. Zij: "Hallo." Ze telt geld en legt het neer. Zij: "Twee euro negentig, toch?" D.: "Klopt." Ze legt het geld neer. Het kleine meisje dat eerst bij de vitrines stond, staat nu bij haar. Ze vertrekken samen. Ze zeggen geen gedag. D. ook niet.

13:49: D. is aan de telefoon. Ik hoor alleen Turks.

13:50: Een grijze, blanke man en blonde vrouw met bril staan bij de vitrines. Ze praten Nederlands met een Amsterdams accent met elkaar. Al snel gaan ze weg.

13:51: M. komt met zijn scooter de winkel in gereden en parkeert hem in de opslagruimte naast/achter cabine 9.

Nu hoor ik de man in cabine 11 iets beter. Hij spreekt Marokkaans/Arabisch. Maar ik hoor er ook Nederlands tussendoor: "een centimeter, twee centimeter" en "klein" en "ga weg!".

13:56: Een oude man met pet komt aangeschuifeld en neemt plaats in cabine 7, achter mij. Hij gorgelt en gromt iets. Ik hoor veel keelgeluiden. Hij heeft niets gezegd toen hij binnenkwam en hij laat de deur van de cabine openstaan. Het is een blanke man met spijkerbroek en pet. Dan loopt hij naar D. en vraagt met een Vlaams accent: "Ik probeer naar Suriname te bellen, maar het lukte niet. O, mijn briefke." (hij pakt een briefje uit de cabine) D. vraagt of het nummer wel klopt. De man: "Nee, nummer is wel *goe*."

13:55: "Elf, nummer elf." De man uit cabine 11 staat aan de kassa. Als hij wisselgeld krijgt zegt hij: "Habib, wil je daar even kleingeld van maken?" Hij spreekt Nederlands met een licht accent.

14:01: Ik hoor een Surinaamse vrouw geëmotioneerd spreken door de telefoon. Bij het ophangen: “Dag schatje, dag!” Bij de kassa zegt ze: “Ik was bij vijf.” D.: “Een euro tien.” Het is een oudere Surinaamse vrouw met een klein hoedje, vlechten in een knot, een gebloemde rok tot net boven haar enkels en een lichtbruine winterjas tot op de knieën. Ze draagt gouden oorbellen en ringen.

14:08: (82.) Een vrouw van middelbare leeftijd met een zwart-witte hoofddoek, een bordeauxrode, traditionele djeballa van een dikke stof met witte stiksels met daaronder een lange witte jurk loopt met een licht getinte man uit cabine 2 naar de kassa. De man: “Twee afrekenen.” D. zegt iets wat ik niet versta. De vrouw legt geld neer. Als ze weglopen komt er een man met grijs haar aanlopen. De twee mannen groeten elkaar door met hun hand op hun hart te kloppen. Die man betaalt in gebroken Nederlands zijn cabine.

14:11: (83.) “*Hi, can I have a Cobra card please?*” “*Ten euros.*” “*Only ten, no five?*” “*No.*” “*Oh my God. Thank you.*” De jonge, licht getinte jongen met pet en sportieve kleding en rugzak verlaat daarop de winkel.

14:15: Het is rustig. D. en M. kletsen.

14:16: Een jonge, geblondeerde, licht getinte vrouw loopt naar de kassa. “Hallo, hai. Mag ik even een pen?” D. geeft haar een pen en een papiertje. “Hoeveel?” “Vijf euro.” “Welke?” “Allebei” “Dus tien euro?” D., M. en de vrouw lachen. Dan gaat ze cabine 7 binnen. Daar hoor ik haar supersnel in het Marokkaans praten. Dan komt ze de cabine uit en vraagt: “Mag ik een andere pen? Deze doet het niet!” Ze moet even wachten. Als ze de pen krijgt zegt ze, terwijl ze bozig naar de cabine kijkt: “Nu zeker 3,50.” Ze pakt snel de andere pen en gaat verder met bellen. In mijn aantekeningen staat niets over betalen.

14.19: Een Antilliaanse man (“Ik kom van Curaçao”) met een sterk accent komt naar de toonbank en gaat in discussie met M.. Het blijkt dat hij eerder in de winkel een telefoon heeft gekocht, maar dat daar iets mee is. Hij doet eerst heel vrolijk, maar dat slaat om naar kwaad. Hij is wel een komediant, maakt veel lawaai en gebaart veel. Ze bespreken ook andere zaken dan de telefoon. Hij vertelt dat hij Nederlands en Papiamentu spreekt. En dat hij geen Turks spreekt. Hij legt uit (en gebaart) dat hij van over een ander zee komt. Dat hij en M. & D. verschillen. Dan ontstaat er een ruzieachtige sfeer. Dan loopt de man kwaad weg, maar komt al snel, om 14:25 terug. M.: “Je bent dronken.” De man begrijpt de situatie niet. Maar M. heeft zijn telefoon opgeladen en wil hem niet teruggeven voordat er is betaald. Maar de man denkt dat hij de telefoon zomaar niet terug wil geven. Hij wordt bozer en bozer en maakt veel lawaai. “Ik woon hier..” (hij wijst) “..en Turken daar!” (hij wijst ergens anders). Maar ook: “Ik kan je vader zijn! Twee keer!” D.: “Boeit me niet!” Na enig geruzie begrijpt de man

waarom hij zijn telefoon steeds maar niet terugkrijgt en betaalt dan 10 euro Maar hij blijft schreeuwen. In het Nederlands met accent. Uiteindelijk verlaat hij de zaak.

14:29: “Wat voor schandaal maakte die vent?” Een oude, grijze, donkergetinte man komt cabine 5 betalen. D.: “Hij was dronken.” Hij: “Dat dacht ik ook.” Hij betaalt 80 cent en gaat dan weg.

“*Habib*, heel goed gedaan hè?!” Een oudere, getinte man met korte, grijze baard wil ook zijn cabine betalen. Hij spreekt Nederlands met hier en daar een woord dat ik niet versta. Geen Turks.

14:34: (84.) “Kan je voor mij proberen?” D.: “Wat.” “Ik heb het een keer geprobeerd, maar lukt niet.” D. en M. maken grapjes met deze jonge, zeer donkere vrouw met gestraight, lang haar. Het is duidelijk niet hun eerste ontmoeting. “Krijg ik dan een kusje?” De vrouw: “Nee!” “Wat dan?” “Niets!” “Ook niet voor 10 euro beltegoed?” “Nee! Niemand krijgt kusjes!” Het opwaarderen is gelukt en na nog wat gelach gaat ze weg. Alles in het Nederlands, ook het groeten.

14:40: D. verlaat de zaak met de scooter.

14:43: (85.) “Hé, goeiedag met Benny. Ik ben op de Dappermarkt. Ik kom naar je toe! (..) O nee, hè?! Oké. Bedankt!” Dan: “Hee mam, met Benny. Zie ik je zo? Oké, tot zo!” Dan loopt de blanke jongeman met legerkleding en pet naar de kassa. “Goejedag! Kamertje 1.” M.; “Zestig cent.” De man: “Alstublieft.” M.: “Dank u wel.” Hij verlaat de winkel. Deze man heb ik al eens eerder gezien in de winkel.

14:44: M. zet de airco, die middenin de zaak hangt aan met een afstandsbediening.

14:55: Het is heel rustig.

Woensdag 10 augustus 2011 (Ramadan)

Als ik binnenkom zie ik dat D. alleen achter de toonbank staat. Het is rustig. Ik groet hem en we maken een klein praatje. Dan neem ik plaats in mijn vertrouwde cabine 9.

11:55: (86.) Een jonge vrouw met een negroïde uiterlijk, kort, netjes en glad gestyled haar, komt op haar mobiel bellend binnen. Ze vraagt: “Mag ik een Dunhill van je?” Ze legt geld neer. Als ze wisselgeld krijgt, laat D. haar het geld zien: “Kijk, je krijgt het in 20.” Ze knikt alleen en belt verder. Dan zegt ze: “Ik krijg het pakje nog van je.” D. lacht (ook naar mij) en

zegt "O ja, sorry." Hij geeft het pakje sigaretten en de vrouw loopt zonder verder iets tegen D. te zeggen, weg.

12:01: "Salam ..." ik versta het niet goed. Een man met grijs haar, beige broek en windjas vraagt in zeer gebrekkig Nederlands: "Mag ik beltegoed?" Hij geeft D. zijn telefoon. D.: "Uw telefoon is leeg!" Hij geeft de telefoon terug. "O, haha!" De man loopt een beetje beschaamd de winkel uit.

12:11: (87.) Een lange man van middelbare leeftijd met een negroïde uiterlijk komt de winkel binnen, gaat cabine 7 in, maar loopt dan naar de toonbank en zegt in het Engels: "Hellooo!" Dan vraagt hij in onduidelijk en slecht verstaanbaar Nederlands om het telefoonnummer van een uitzendbureau. Hij moet zijn vraag 3x herhalen voordat D. het begrijpt. Dan: "Hebt u telefoonboek?" D.: "Nee, maar daar ligt er een." Hij wijst naar voorin de zaak. De man haalt het boek en gaat weer cabine 7 in. Hij zoekt een tijdje naar het nummer en begint dan met bellen.

12:19: (88.) "Hé vriend!" Ik heb eergisteren 4 kaarten bij je gekocht, maar het opladen lukt niet. Twee Lyca, 1 Lebara en 1 KPN." D.: "Dan moet ik voor je bellen." "Ja." Man van middelbare leeftijd, bruine pet, bruine jas, lichtbruine broek, zwarte leren schoenen. D. belt en zegt dan: "Dat gaat een half uur duren." De man zegt dat hij naar Rotterdam moet. D. legt uit dat er twee mogelijkheden zijn: óf het opwaardeernummer werkt niet, óf het opladen is toch gelukt.

12:26: D.: "Kan ik u helpen?" "Ja! Lebara, *twenty*." "Twintig?" Blanke, oudere man met witte glimmende gympen, blauwe jas en spijkerbroek geeft zijn mobiel aan D.. Hij laadt de telefoon voor hem op.

(87.) Ondertussen komt de man uit cabine 7 bij kassa 2 staan. Hij legt geld neer, zegt "Thank you." En gaat weg met de Gouden Gids onder zijn arm. Bij de uitgang legt hij het boek terug waar hij het had gepakt.

De telefoon van de man met de bruine pet is opgewaardeerd en D. geeft hem terug. Ik heb niets gehoord over betalen en geen groet gehoord.

(89.) Klant: "Hallo!" D.: "Hai." Klant: "Hallo. Zo'n telefoonkaartje wil ik, maar dan moet je even aanwijzen welke ik moet hebben." Kleine, blanke vrouw van middelbare leeftijd vraagt informatie over de kaarten. Ze moet naar Spanje en Zuid-Amerika bellen. Ze spreekt goed Nederlands, met een licht accent. D. laat verschillende kaarten zien. Hij raadt haar een bepaalde kaart aan. Als ze de kaart overhandigd krijgt: "Gracias!" Dan vraagt ze in het Nederlands hoe ze kan 'inbellen'. Maar daar kan D. haar niet mee helpen.



12:33: Nu is het heel druk, ik kan nu bijna niets meer volgen. In cabine 2 is iemand heel hard aan het schreeuwen, achter mij zit een vrouw te bellen in een taal die ik niet herken. Ik hoor: "Hé! ..." En er staan drie mensen in de rij voor kassa 1 te wachten op hun beurt.

12:38: De vrouw uit cabine 2 wil betalen. D.: "Had u ruzie?" "Nee, nee! Ik spreek met mijn broer. Maar de telefoon brak steeds." D.: "Sorry?" Ze legt uit dat de verbinding steeds werd verbroken. D. zegt dat ze voortaan iets zachter moet praten, omdat de andere klanten er last van hebben als ze zo hard praat. Dan vertelt ze dat ze zich zo'n zorgen maken omdat ze vannacht om 3.00 werd gebeld. Iedereen van haar familie zit nu in Suriname en als je rond die tijd gebeld wordt, dan maak je je zorgen. De vrouw die inmiddels uit de cabine achter mij is gekomen en nu ook bij de kassa staat valt haar bij: "Ja, ja, dat is ook zo." Dan heeft de vrouw cabine 2 afgerekend en maakt ze nog even een praatje met de vrouw uit cabine 10. In het Nederlands. Die vrouw betaalt dan ook. In het Nederlands. De vrouw uit cabine 10 vertrekt, maar de vrouw uit cabine 2 staat nog even voor cabine 7 en 8 iets op te bergen. Dan komen er twee mannen met een negroïde uiterlijk binnen. Ze groeten de vrouw enthousiast en er volgt een praatje, weer over het zo laat gebeld worden en familie in Suriname. De twee mannen kopen een belkaart.

Het is nog steeds druk en chaotisch, waardoor ik weinig kan volgen.

Twee Russisch sprekende personen komen binnen. Een man en een vrouw. De vrouw bestelt in het Nederlands met een accent een belkaart. Als ze de kaart en het wisselgeld krijgt: "Dank u wel meneer." De man vraagt daarna ook om een kaart, maar dan in het gebroken Engels. De vrouw vertaalt voor hem.

In cabine 6 zit een vrouw. Twee kinderen wachten buiten de cabine op haar. Bij de kassa vraagt ze iets over sigaretten en betaalt haar cabine. Alles gaat in het Turks. Ik versta er niet veel van, maar ze vraag van alles.

12:59: Een oudere man met wit haar en een bril gaat samen met een vrouw met hoofddoek cabine 6 binnen. Ze typen een nummer in en bellen.

13:02: In cabine 3 spreekt een blanke man van middelbare leeftijd met pet Zuid-Amerikaans Spaans, in cabine 8 hoor ik een donkere man in het Nederlands praten en in cabine 6 hoor ik Marokkaans/Arabisch.

13:04: (90.) "Betalen." De man uit cabine 3 staat bij de kassa en spreekt gebroken Nederlands met een zwaar accent. Bij wisselgeld: "Dank je wel. Dag." Hij loopt weg.

13:07: (95.) Een donkergetinte man van middelbare leeftijd met stijl, halflang bruin haar komt in zichzelf pratend de winkel binnen. Hij gaat in cabine 11 zitten. De taal lijkt op Indiaas/Pakistaans. Hij praat snel en luid, afgewisseld met rustig en gedempt.

13:09: (91.) “Hallo, kan ik een draadloze internet bij jullie krijgen?” Een blanke, man van middelbare leeftijd. D. helpt hem in het Nederlands. Dat hebben ze niet. “Oké, bedankt hè?!” De man loopt weg.

13:10: (92.) “Mag ik een Lyca?” Een donkere vrouw met krulletjes legt geld neer, krijgt de kaart en loopt weg.

13:11: (93.) Een oudere man met mooie hoed en net pak komt uit cabine 2 en legt geld neer, maar D. ziet het niet. De man zegt niets, maar tikt op de toonbank. D. kijkt op en pakt het geld, maar de man is dan alweer weggelopen. (Tijdens mijn latere observaties heb ik deze man nog een aantal keer gezien. Hij heeft een Turkse achtergrond, zo vertelde Y. mij.)

13:14: (94.) Een donkere man van een jaar of 40/45 met een kaal hoofd komt zingend op de kassa af gelopen. Wanneer hij mij ziet, groet hij mij. Ik groet terug. Hij zegt, zonder D. te groeten: “Nummer 1.” D.: “30 cent.” Hij legt geld neer en loopt dan weg. Geen afscheidsgroet.

13:16: Ik hoor in cabine 6 de vrouw praten, in cabine 8 de man en achter mij, in cabine 11, is het stil. Maar de man zit er nog wel. Bij de vitrines staat nu een man met een kindje. Ze spreken Nederlands met elkaar zonder accent.

13:20: “*Salam aleikum.*” De oudere man uit cabine 6 die samen met een vrouw heeft gebeld, komt betalen. Hij spreekt in gebroken Nederlands tegen D.. Ik deze man en vrouw samen twee keer eerder gezien. Tijdens latere observaties vertelt Y. dat deze man een Marokkaanse achtergrond heeft.

13:20: (95.) “Hé, elf, goedemiddag.” De man met het steile donkerbruine haar die achter mij had gebeld staat bij de kassa en betaalt. Hij zegt: “Tot straks, hè?!” Hij spreekt Nederlands met een accent.

13:21: De man uit cabine 8 komt zijn cabine uit en loopt naar kassa 1. Hij moet even wachten omdat D. iemand in het Turks bij kassa 2 aan het helpen is met het betalen van een acceptgiro. Als D. klaar is zegt hij: “Kan ik u helpen?” “Nummertje 8.” D. noemt het bedrag, ik versta hem slecht. De man legt het geld neer en vertrekt.

Een jongen die ik al vaker heb gezien koopt in het Nederlands sigaretten. Hij is gezet, licht getint, heeft een pokdalige huid en draagt een soort motorjas. (Later vertelt Y. over hem dat hij vrijwilliger bij de politie en parkeerbeheerder is.)

13:27: (96.) “Ik ga even 020 bellen, oké?” “Ja.” “In cabine 8.” Een jong, getint meisje van een jaar of 20, met lang, steil haar gaat cabine 8 in. Even later hoor ik haar in een andere taal bellen. 13:28: Ze staat bij de kassa en zegt: “Cabine 8.” D.: “Dertig cent.” Zij: “Bedankt!” Ik heb haar eerder gezien.

13:30: (97.) “Hé poppeke. Ortel 5 euro alsjeblieft.” “Vijf euro.” Ze betaalt en loopt weg. Een vrouw van middelbare leeftijd met een negroïde uiterlijk met boodschappentrolley, beige grote pet, gestreepte broek en instappers.

Woensdag 24 augustus 2011 (Ramadan)

Als ik binnenkom zie ik een werknemer achter de kassa die ik eerder niet gezien heb. Daar schrik ik een beetje van, want ik was van plan deze keer weer achter de toonbank plaats te nemen om me te kunnen richten op het groeten. Misschien vindt hij het wel heel onprettig als ik hem op zijn vingers kom kijken tijdens zijn werk. Ik vertel hem over mijn onderzoek, hij had er nog niet over gehoord, maar vindt het al snel goed dat ik bij hem kom staan achter de toonbank. Hij doet de deur naast de toonbank open en stelt zich voor. Hij heet Y. en is een jonge jongen met een Turkse achtergrond. Hij was eerder vier weken op vakantie in Turkije en M. was zijn vervanger. En zijn neef, zo vertelt hij. Hij blijkt al vijf jaar in de winkel te werken. Het is op dat moment erg rustig in de winkel, dus er is genoeg tijd om met elkaar te praten. Er staat een groot reclamebord op de toonbank dat mijn zicht op de klanten belemmert. Ik vraag of het bord weg mag zolang ik er ben, en dat is geen probleem. Ik vertel hem nog meer over mijn onderzoek en dat ik vandaag zijn hulp nodig heb. Ik wil vandaag namelijk belangrijke informatie met betrekking tot de klanten: kent hij een persoon (als klant of goede bekende?) of heeft hij iemand nog nooit gezien? Ook vraag ik hem of hij mij de etniciteit kan vertellen als hij deze weet. Y. werkt graag mee. Het was toch rustig in de winkel (het is slecht weer), en zo heeft hij wat meer te doen. Zo gaat de tijd ook wat sneller. Hij is erg geïnteresseerd in hoe het er aan toegaat op de universiteit. Hij vraagt of het klopt dat wanneer je op de universiteit studeert, je bijna nooit naar de les hoeft. Ik leg hem het verschil tussen hoor- en werkcolleges uit en dat het toch echt wel de bedoeling is dat er naar de colleges wordt gegaan. Ik vertel hem dat ik vrijwel altijd ga, al is het niet verplicht. Hij vertelt dat hij op het hbo zit, na zijn mbo te hebben afgerond. Hij volgt een opleiding in de richting van bedrijfskundige informatica. Hij vertelt over dat hij stage zou willen lopen in Turkije,

maar dat hij dat nog niet zeker weet, onder andere in verband met financiën. Ik zeg dat het mij juist een goed idee lijkt en dat je zo'n kans niet snel nog een keer zal krijgen. We praten over van alles. Dan komt er een klant:

11:35: (98.) Een oudere, licht getinte man met een wit gehaakt mutsje komt binnen. Hij kijkt wel naar de toonbank, maar groet niet. Hij gaat cabine 5 in. Op de computer zie ik dat hij naar Marokko belt. Y. vertelt dat het een Marokkaanse man is die vaker in de winkel komt. Als hij zijn cabine komt betalen zegt hij niets, maar knikt met zijn hoofd wanneer Y. hem gedag zegt: "Dag." De man betaalt en loopt weg. Hij heeft geen woord gezegd.

11:39: (99.) "Hoi mevrouw." "Ik wou 20 euro Vodafone opwaardering." Een donker getinte vrouw van middelbare leeftijd. Doel bezoek: beltegoed kopen. Geen begingroet. Aan het einde van de interactie zegt Y.: "Doei." Zij: "Doei." Y. kende haar niet.

Ik zeg tegen Y. dat hij zich net als altijd moet gedragen, dus niet meer hoeft te groeten dan hij normaal doet. Hij zegt dat hij normaal gesproken ook meestal de klanten begroet. (Dit is een verschil met D., die de klanten bijna nooit uit zichzelf groet. Later zal blijken dat dit het groetgedrag van de klanten beïnvloedt.)

11:42: (100.) Y.: "Hoi mevrouw." "Heb je ook Lebara mobiel?" Een oudere, Surinaamse vrouw koopt beltegoed en Y. waardeert de telefoon ook voor haar op. Ze groet niet, ook niet wanneer ze weggaat. Ze komt hier heel vaak om te bellen. Y. vertelt dat ze waarschijnlijk een slechte dag heeft, omdat ze normaal gesproken al bij de ingang al roepend gedag zegt.

Tussen de klanten door praten Y. en ik weer over allerlei zaken. Hij vertelt bijvoorbeeld dat hij wel in Abu Dabi zou willen wonen, dat daar veel geld zit. Op de computer laat hij een 7 sterren hotel zien en alle auto's van de hoteleigenaar. Ik sta ervan te kijken en vertel dat ik niet eens wist dat er 7 sterrenhotels bestaan.

11:48: (101.) Y.: "Hoi" "Mag ik een (...) kaart?" Een vrouw met Afrikaans uiterlijk, Afrikaanse doek om haar hoofd gebonden en een spijkerjas. Zij groet niet, terwijl Y. haar wel groette. Ze komt hier vaker. Geen afscheidsgroeten.

11:53: (102.) Een Surinaamse man, zo hoor ik van Y., van een jaar of 45/50 komt bij de kassa en zegt: "Hai." Y.: "Hoi." Hij wil een belkaart. Bij het weggaan zegt Y.: "Doei." De man zegt niets, maar zwaait wanneer hij wegloupt. Hij is een bekende vertelt Y., een vaste klant.

11:58: (103.) Een vrouw van middelbare leeftijd komt binnen, Y. kent haar niet, kijkt naar ons, en gaat dan cabine 12 binnen. 12:05: Ze wil betalen. "Meneer, mag ik betalen?" Er wordt betaald. Geen groeten bij weggaan.

12:05: (104.) Een jonge Marokkaanse vrouw (zegt Y. als ik ernaar vraag) komt naar de toonbank. Ze glimlacht licht. Y.: “Hoi” Zij groet niet, vraagt om beltegoed. Ze groeten niet bij het weggaan. Bekend als klant.

12:09: “Eh, mag ik een pen lenen?” Geen groet, ook niet wanneer ze de pen terugbrengt.

12:10: (105.) “Lyca en Telfort, *por favor.*” Licht getinte man van middelbare leeftijd. Geen openingsgroet. Klant: “Dank.” Hij loopt weg, geen groet. Hij is een vaste klant en Y. vertelt dat hij uit Spanje komt.

12:12: (106.) Een oudere, Turkse man (zegt Y.) komt naar de toonbank. Hij zegt: “*Selamun aleykum.*” Y. zegt hetzelfde. Hij betaalt zijn cabine. Er is geen afsluitgroet. Deze man is een vaste klant.

12:13: (107.) Een oudere, Marokkaanse man met lange donkergroene djellaba groet wanneer hij geholpen wordt met dezelfde groet als de Turkse man van net. Hij wil faxen. Deze man heb ik vaker gezien en Y. vertelt dat hij inderdaad een bekende is van hier. Y. vertelt dat niet iedereen mag faxen hier; eigenlijk alleen bekenden. Y. en de man spreken Nederlands met elkaar. De man heeft moeite met het Nederlands. Het faxen lukt niet, komt niet door. Dan gaat de man cabine 9 in. 12:19: De oudere man met de djellaba komt cabine 9 uit. Hij vraagt weer of Y. voor hem kan faxen. Hij probeert het weer, maar lukt weer niet. De man verontschuldigd zich en loopt weg.

12:16: (108.) Een oudere, Surinaamse vrouw: “Hoi.” Y.: “Hoi.” Ze wil beltegoed en haar telefoon laten opwaarderen. Als ze de telefoon krijgt: “Dank u wel hoor!” Ze glimlacht en loopt weg. Y. kent haar als vaste klant.

12:18: Een blanke man: “Hoi.” Y.: “Hoi.” Hij vraagt om een bepaalde usb stick. Maar deze blijkt uitverkocht. De man: “Dank je.” Hij loopt weg. Y. had hem nog nooit gezien.

12:22: (109.) Een Marokkaanse man van middelbare leeftijd, bekende van de zaak: “*Selamun aleykoem.*” Y. groet terug op zelfde wijze. Hij koopt een Ortel belkaart van 10 euro. In het Nederlands. Geen afscheidgroet van beiden.

12:25: (110.) Y.: “Hoi.” Een Marokkaanse man van middelbare leeftijd betaalt cabine 3. Hij groet niet, legt geld neer. Ter afscheidsgroet knikt hij met zijn hoofd. Y. groet niet, maar zegt tegen mij dat deze klant vaker in de winkel komt, maar geen Nederlands spreekt.

12:29: (111.) Een blanke vrouw met grijs haar, van middelbare leeftijd komt naar de toonbank. Zij: “Dag.” Y.: “Hoi mevrouw.” Ze vraagt om een vast telefoonabonnement. Geen accent. Maar dat verkopen ze hier niet. Zij: “Oké.” Ze loopt weg. Onbekende klant.

12:30: (112.) Er komt een jonge man binnen en Y. zegt: “Hij geeft hoofdpijn.” De jongen, licht getint, hiphopkleding, knikt voordat hij cabine 6 ingaat. Hij is een Iraniër en blijkt een goede bekende van Y.. Als hij even later komt betalen spreekt hij Turks met Y.. Y. vertelt dat de man meerdere talen spreekt: ook Koerdisch, Engels en een beetje Nederlands. Ze groeten aan het begin van het gesprek in het Turks: “Merhaba.” (‘hallo’). Als de man weggaat knikt hij weer met zijn hoofd en lacht hij naar mij.

12:31: (113.) Een vrouw met een donkere huidskleur komt naar de toonbank. Zij: “Hoi.” “Dag mevrouw.” Ze vraagt of ze in cabine 3 naar Suriname mag bellen.

12:37: (114.) Een oudere man, Turks zo vertelt Y., met een mooie hoed en net pak, komt naar de kassa. Ik heb hem eerder gezien. Hij komt cabine 7 betalen, maar zegt niets. Groet ook niet. Y. vertelt dat de man soms veel praat, soms helemaal niet. Dit is dezelfde man niet een paar dagen eerder door te tikken op de toonbank D. zijn aandacht vroeg. Toen zei hij ook niets.

12:39: (115.) Een man van middelbare leeftijd met donkere huidskleur: “Hai.” Y.: “Hoi.” Klant: “Mag ik twee Lebara’s van 10?” Hij geeft geld, krijgt wisselgeld en loopt zonder groet weg. Op de achterkant van zijn trainingsjasje staat in grote letters: SURINAME. Y. had de man nog nooit gezien.

12:40: (116.) Man: “Hai!” Y.: “Meneer, ik ben even bezig.” Een Surinaamse, jonge man wil zijn cabine betalen. Bij het weggaan geen groet. Hij is een bekende: Y. vertelt dat deze man wel aardig *moet* doen, omdat hij eerder wel eens de winkel is uitgezet vanwege ruzie maken in de winkel. (verder aantekeningen ontbreken: zodra Y. veel begint te vertellen schrijf ik niet meer op wat ik zou moeten opschrijven)

12:44: (113.) De vrouw zit nog in cabine 3 te bellen. 12:48: Ze staat aan de kassa. “Heb je Lebara?” Doel bezoek: in cabine bellen en beltegoed kopen. Ze betaalt en pakt het wisselgeld. Geen groet. Y. kende haar niet.

12:46: (117.) Y.: “Weer een hoofdpijn.” Een jonge man die ik een paar keer eerder heb gezien komt binnen en kijkt naar de toonbank. Hij knikt licht met zijn hoofd. Y. vertelt dat hij een Turkse man is die naast de Orshop werkt. Y. kent hem goed. Ze groeten in het Turks en spreken verder ook Turks met elkaar, ik versta het niet. Als de man weg is, vertelt Y. dat hij kwam vertellen dat hij morgen 6 euro komt betalen. Ik heb ze ook grappen horen maken (ze moesten lachen) en Y. vertelt dat de man hem graag uitscheldt. Maar ik begrijp dat het vriendelijk bedoeld is, net als zijn opmerking over mensen van wie hij hoofdpijn krijgt: dat

zijn juist mensen die hij goed kent en aardig vindt. Ik weet niet of er is gegroet bij het weggaan.

12:50: Een man met negroïde uiterlijk komt binnen. Hij heeft een regenjas aan. Hij kijkt een tijdje in de vitrines. Groet niet bij binnenkomst. Dan loopt hij cabine 5 in, maar komt er al snel weer uit. Hij kijkt naar ons, maar zegt niets. Ook geen non-verbale groet. Hij loopt weer naar de vitrines.

12:56: (118.) “Hai. Mag ik twee van deze telefoons van je?” Een jonge Surinaamse vrouw wijst op een advertentie. Ze is een bekende van hier. “Ze zijn simlock vrij, toch?” Y. bevestigt dat en pakt de telefoons voor haar. Ze betaalt, hij geeft haar het tasje, en ze loopt weg.

De man die de vitrines stond te bekijken komt nu naar de toonbank en vraagt of hij iets mag zien. Y. pakt de sleutels van de vitrines en loopt met hem mee. Hij bleek een camera te willen, maar dat ging om een reclame, die camera verkopen ze niet. De man spreekt gebroken Nederlands. Hij is een Afrikaanse man en komt vaker in de winkel, vertelt Y..

13:00: (119.) “Hai, mag ik een Ortel van 10 euro? Wat een weer zeg!” Een oudere, Surinaamse vrouw met een regenkapje staat bij de toonbank. Ze klaagt op vrolijke wijze over het weer en de nieuwe openingstijden van de winkel. De winkel sluit nu om 18.00, maar vroeger om 20.00. Als ze de kaart krijgt en betaald heeft zegt ze: “Oké schat, doe!” Y. kende haar.

13:08: (120.) Een blanke vrouw van een jaar of 35/40 heeft in cabine 8 naar Portugal gebeld. Ze staat aan de kassa om de cabine te betalen. Ze geeft 50 euro en zegt dat ze het niet kleiner heeft. Y.: “Geen probleem.”. Als ze weggaat groet ze niet. Bekende klant.

13:10: (121.) “Goeiedag!” Een Surinaamse vrouw met regenkapje wil sigaretten en Vodafone beltegoed kopen. Wanneer ze de sigaretten, de kaart en het wisselgeld krijgt: “Oké, dank je!” Ze stopt het geld weg in haar portemonnee en loopt weg.

(122.) Achter deze vrouw stond een jongen met donkere huidskleur en lange vlechten of dreads in een grote, hangende muts. Er is geen contact geweest bij binnenkomst. De jongen zegt dat hij naar Suriname wil bellen en of hij gewoon kan gaan bellen. Y. zegt dat dat kan. Hij vertelt, als de jongen een cabine is ingegaan, dat deze een bolletjesverkoper is. Het feit dat de jongen niet naar Suriname belt zoals hij zei, maar naar een nummer binnen Nederland, bevestigt dit volgens hem. Al snel komt hij betalen. Er is geen openingsgroet, maar als hij wegloupt: “Later!” Y.: “Later.”

13:12: (123.) “Oké mensen, doe!” Een Hindoestaanse man van middelbare leeftijd, volgens Y. klant van de bolletjesverkoper, krijgt wisselgeld na het kopen van sigaretten. Hij groette niet toen hij aan kwam lopen. Dan gaat hij een cabine in, loopt hij weer terug naar de toonbank en vraagt hij nog iets aan Y.. Daarna loopt hij weer weg en zegt hij: “Oké man, *thanks hè?! Yo!*” Y. kende deze man: vaste klant.

Als er weer even niemand bij de toonbank staat, vertelt Y. over een aantal incidenten in en voor de belwinkel van een aantal jaar eerder. Hij vertelt over een gewapende overval (gepleegd door een bekende klant van de winkel) en over een steekpartij voor de deur.

13:19: (124.) Een kale Surinaamse jongeman (Y. kent hem) komt binnen, kijkt even richting kassa en gaat dan cabine 3 binnen. 13:22: Als hij komt betalen groet hij niet, maar als hij zich omdraait en wegloopt, zwaait hij.

Ik vraag Y. naar zijn ervaringen met het groeten van de klanten. Hij vertelt dat naar zijn idee juist de bekende klanten, die vaak naar de winkel komen, *niet* groeten, en de mensen die hier weinig of nooit komen, eerder groeten. Hij zegt dus niet zo stellig als D. dat doet dat klanten nooit groeten. *Gedachte: ligt dat aan het eigen groetgedrag?*

13:26: (125.) Een Surinaamse vrouw die vaste klant van de winkel is, vraagt om een belkaart. “Hallo, mag ik een Lyca van 10 euro?” Ze pint. Groet niet bij het weggaan.

13:29: (126 (1).) Een zeer donkergekleurde man van middelbare leeftijd komt binnen, maakt oogcontact, en gaat dan cabine 5 in. Op de computer zie ik dat hij naar Kameroen belt. 13:48: De man betaalt zijn cabine. Er wordt niet gegroet wanneer hij weggaat. Y. had hem nooit eerder gezien. 13:51: (126 (2).) Hij komt de winkel weer binnen, en gaat zonder te groeten een cabine in. Snel daarna wil hij betalen, zestig cent. De man zegt niets. Er wordt niet gegroet, ook niet door Y..

13:33: Een Surinaamse vrouw die vaker in de winkel komt wil een belkaart kopen. Ze groet niet.

13:36: (128.) Een Turkse man van een jaar of 50, een goede bekende van Y. en zijn vader, wil een acceptgiro betalen. Hij groet in het Turks, Y. herhaalt het (ik versta het niet). De betaling duurt even, dus ze maken ook een praatje, in het Turks. Bij het weg gaan zegt de man (Y. heeft het voor me opgeschreven): “*Hadi gorusuruz.*”: “Ik spreek je later.” Y. antwoordt bevestigend.

13:42: “Hai, nummer 5.” Ze pint het bedrag. Groet niet bij weggaan. Jonge, ... (aantekening niet compleet)



13:43: (129.) Een Engels sprekende vrouw van middelbare leeftijd met Afrikaans uiterlijk, gouden oorbellen, Afrikaanse doek met print om het hoofd gebonden, vraagt of Y. haar telefoon kan opwaarderen. Het lukt haar niet. Het lukt Y. ook niet: de opwaardeercode klopt dus niet. Hij vertelt (in het Engels) dat hij voor haar moet bellen, en doet dat ook, maar het gaat zeker een half uur duren voordat hij haar verder kan helpen. Ze zegt dat dit heel vervelend voor haar is omdat ze later niet meer in de buurt is. Maar het is niet anders. Dan loopt ze boos weg. Geen groet.

13:55: (130.) “Hé man, mag ik een Lyca van je?” Een jonge, man met negroïde uiterlijk, Y. en ik denken allebei dat hij een Surinaamse achtergrond heeft, legt geld neer, krijgt de kaart en loopt weg. Onbekende klant.

13:57: D. komt binnen. Y. spreekt Turks met hem, met Nederlands erdoorheen (codeswitch). Voornamelijk Turks, maar door de Nederlandse woorden begrijp ik grotendeels waar ze het over hebben.

14:00: (131.) “Hallo, mag ik 10 euro beltegoed? Lyca?” Jonge, Marokkaanse vrouw die D. en Y. niet eerder hadden gezien. Ze pint. Y., wanneer hij de kaart geeft: “Wallah. Alsjeblieft.” Zij: “Dank je.”

D. vertelt dat de klanten met wie hij een goed band heeft wel soms vragen “Hoe is het?”, maar meestal alsnog niet groeten.

14:04: (132.) Een vrouw van een jaar of 50 met een hoofddoek om gaat zonder te groeten cabine 1 in. Op de computer zie ik dat ze naar Marokko belt. 14:30: Ze komt betalen. D. groet: “Hallo, mevrouw”. Zij lacht naar hem, en naar mij, betaalt (6,50), en steekt haar vinger op wanneer ze wegloopt. Ze zegt niets. Vaste klant.

14:07: (133.) Een man van middelbare leeftijd met een Aziatisch uiterlijk wil een rekening betalen. Hij glimlacht en knikt met zijn hoofd naar mij. Tegen D.: “Hoi, ik wil deze betalen.” Hij geeft de rekening. Onbekende klant.

14:08: (134.) “Een pen, een pen!” Een jongeman met zeer donkere huidskleur en kroeshaar, Afrikaans uiterlijk, is op zijn mobiel aan het bellen en heeft een pen nodig. D. verbetert hem: “MAG IK een pen?” Hij geeft een pen. De klant spreekt Frans door de telefoon. Als hij de pen teruggeeft en weggaat, groet hij niet. D. had deze man nog nooit gezien.

(135.) “Goeddag, heb je een sim-kaartje voor me?” Een blanke, Nederlandse man met grijs haar van een jaar of 45/50. Doel: sim-kaart kopen en informatie vragen over internet. Als hij wisselgeld krijgt: “*Merci beaucoup.*”

14:21: (136.) Een Surinaamse vrouw die bij binnenkomst wel had gezegd dat ze ging bellen, maar niet had gegroet, komt haar cabine betalen en een belkaart kopen. Ook nu groet ze niet, ook niet bij het weggaan. Wel bekende van hier.

14:24: (137.) Y.: “Hoi.” “Hoi. Ik wil graag een acceptgiro betalen. Ben ik goed hier?” Blanke, blonde, Nederlandse vrouw van middelbare leeftijd. Y. helpt haar bij kassa 2. Wanneer ze weggaat, groet ze niet. Y. ook niet.

(138.) De oudere, Marokkaanse man in groene djellaba die ik vaker heb gezien, wil cabine 9 betalen. Hij klopt op het raam van de toonbank, betaalt, en zwaait wanneer hij weggaat.

D. en Y. vertellen dat deze man altijd groet.

Nu komen I. en een andere manager (N.: 30 jaar, Marokkaanse achtergrond) binnen. D. en Y. moeten even met I. mee naar achteren, N. neemt de kassa even over. Al snel merk ik dat hij heel enthousiast tegen de mensen is, en vrijwel altijd groet.

14:32: (139.) Een jongen met een negroïde uiterlijk wil zijn cabine betalen. Ik had hem niet binnen zien komen, ik was denk ik met N. aan het praten. Hij moet 7,50 betalen. Als hij betaald heeft, groet ? hem: “Dag meneer”, en de jongen steekt zijn hand op bij het weggaan. Onbekende klant.

14:35: (140.) “Kan ik hier ook kopiëren?” Een blanke vrouw van een jaar of 60 met rood geveerd schorre stem, Amsterdams accent, wil ook haar cabine betalen. Als ze wegloopt en N. zegt “Dag mevrouw”, zegt ze: “Doei!” Onbekende klant.

Nu zijn D. en Y. weer bij de kassa's. Het is erg druk en chaotisch. Ze praten veel met elkaar, weinig aandacht voor de klanten. Ik besluit bijna weg te gaan om twee redenen: de klanten krijgen erg weinig aandacht als D. en Y. samen staan, dus zullen ze ook niet groeten (niet representatief), en ik krijg minder de kans hen dingen te vragen over de klanten.

14:42: (141.) Een blanke, oudere man met grijs haar komt binnen en wil bij Y. geld wisselen. Ik heb geen openingsgroet gehoord. Hij wil 2x een briefje van 100 euro wisselen. En een goedkope telefoon van 14.95 kopen. Als Y. de telefoon heeft aangezet en klaar heeft gemaakt voor gebruik, zegt de man: “Bedankt hè?! Hij doet het! Je bent een toppertje!” Hij steekt zijn hand op en loopt weg. Onbekende van Y..

14:50: (142.) Een licht getinte jongeman die eerder bij binnenkomst kort zijn hand opstak naar Y., komt uit cabine 9 en gebaart dat hij heeft geprobeerd te bellen, maar dat het niet lukte. Hij zwaait als hij wegloopt, maar Y. ziet het niet. Bekende van de winkel.

Donderdag 25 augustus 2011 (Ramadan)

Als ik binnenkom zie ik dat Y. alleen aan het werk is. Hij werkt al vijf jaar in de winkel, weet veel over de klanten, en kan me dus goed helpen waar het gaat om het verschaffen van informatie over klanten. Het is rustig in de winkel.

11:33: (143.) Een oudere, Marokkaanse man vraagt om beltegoed. Hij groet wel, maar zowel Y. als ik verstaan het niet. Deze man komt vaker hier. Hij koopt beltegoed en vraagt in basis Nederlands of Y. voor hem zijn mobiele telefoon op wil waarderen. Wanneer de telefoon opgewaarderd is, en Y. de telefoon teruggeeft, zegt de man: “*Shukran*” (Y. moest het weer even voor me opschrijven): Marokkaanse voor “Dank je wel.” Dan loopt hij weg.

11:41: (144.) Een Irakese man (zegt Y.) van een jaar of 30 die Turks kan spreken komt binnen. Hij lacht naar Y. wanneer hij binnenkomt. Ze kennen elkaar. Ik zag hem gisteren hier ook. Toen kwam hij zeggen dat Y. nog 6 euro van hem kreeg, maar nu kwam hij eigenlijk alleen een praatje maken. Of, zoals Y. het zegt: “Hij kwam alleen maar schelden.” Hij vertelt dat de klant bijvoorbeeld zei dat Y. zich beter moet scheren en er onverzorgd uitziet. Alles gaat in het Turks, ook de afscheidsgroet.

11:48: (145.) Een vaste klant van een jaar of 60/65, blank, maar gebruid, met grijs haar, komt binnen en steekt zijn hand op naar Y.. Hij gaat cabine 12 in. Hij belt naar Bosnië. Even later komt hij betalen. Hij zegt niets en groet nu ook niet. Y. kende hem wel.

11:53: (146.) Een oudere man komt binnen, groet niet, gaat cabine 5 in. Hij belt naar Marokko. Als hij even later bij de kassa staat om te betalen, knikt hij met zijn hoofd. Na het betalen pakt hij het wisselgeld en loopt hij weg. Y. kende hem niet.

(147.) Er komen 2 vrouwen binnen die bij binnenkomst wel even kijken naar Y., maar niet groeten. Ze kijken in de vitrines. Wanneer ze weggaan wordt er niet gegroet.

(148.) Een blanke, jonge, heel dunne, blonde vrouw komt binnen. Ze komt hier wel vaker, en wil soms niet betalen, zegt Y.. Ze is een verslaafde. Ze gaat cabine 13 in. Ze komt er even later uit en komt betalen met vijf- en tien centjes. Ze geeft iets te veel, Y. zegt dat, maar ze reageert vreemd. Hij mag het houden. Ze is niet nuchter.

(149.) Een blanke jongen komt binnen, kijkt en groet niet, gaat cabine 2 binnen. Al snel komt hij betalen. Hij zegt niets. Bij wisselgeld: “Ja, dank je.” Y.: “Dag!” De jongen zegt niets.

(150.) De Marokkaanse jongen die hier vaker komt (parkeerwachter en vrijwilliger bij de politie) koopt sigaretten. Hij knikt met zijn hoofd, maar groet niet bij het weggaan.

(151.) Y.: “Hoi mevrouw.” “Hoi.” Een vrouw van een jaar of 50 met een Aziatisch uiterlijk koopt een belkaart. Ze vraagt ook naar de openingstijden. Y. geeft haar antwoord. Dan: “Dank je wel!” En ze loopt weg. Y. kende haar niet.

(152.) Y.: “Dag mevrouw.” “Hai, mag ik een Lyca van 10 euro?” Surinaamse vrouw van middelbare leeftijd. Als ze het wisselgeld heeft gekregen en wegloopt zegt ze: “Doei!” Y. heeft haar wel eens eerder gezien, maar niet vaak. Dan gaat ze cabine 5 binnen. 12:25: De vrouw wil betalen. Y.: “Hai, 40 cent.” De vrouw zegt niets, betaalt alleen.

(153.) Een vrouw van een jaar of 50/55 met hoofddoek en een licht getinte jonge vrouw met geblondeerd en steil gemaakt haar komen binnen en gaan zonder te groeten cabine 10 in. Ik vraag waar ze heen bellen en Y. zegt “Naar Amerika.” Y. vertelt dat ze Marokkaans zijn en hier vaker komen. 12:49: De vrouw komt de cabine betalen. Y.: “2,30 mevrouw.” Ze legt 2,80 neer. “Niet 2,80, maar 2,30.” De vrouw glimlacht. Y.: “Dag mevrouw” De vrouw zegt niets en loopt weg.

(154.) Een man van middelbare leeftijd en een jong meisje, licht getint, komen de winkel binnen, kijken niet naar de toonbank. Ze bekijken de vitrines met telefoons.

(155.) Een oudere man met grijs haar en een wit, gehaakt mutsje (ik heb hem eerder gezien) komt zijn cabine betalen. De man zegt wanneer hij bij de kassa staat: “*Gardas!*” (Broertje!). Y. antwoordt met: “*Haci.*” (benaming voor een ouder persoon die naar Mekka is geweest). Bij het krijgen van het wisselgeld zegt de man: “Dank je.” Hij steekt zijn hand op en loopt weg. Bekende van Y.. Ik heb later nagevraagd om welke taal het hier gaat: Turks.

Y. vertelt over de reis naar Mekka en laat me op de computer foto's zien. Hij vertelt dat zo'n reis meestal drie dagen duurt en altijd op dezelfde manier gepland verloopt. En dat je jaren van tevoren moet boeken omdat er zo veel mensen naar Mekka willen.

(156.) Een oudere, Surinaamse vrouw heeft in cabine 8 naar Suriname gebeld en komt de cabine betalen. Ze zegt niets, legt alleen geld neer. Ze komt vaker in de winkel.

(157.) Y.: “Goeiemorgen.” “Goeiemorgen.” Blanke, oudere man (Nederlander) komt geld wisselen. Y. kent hem en vertelt later dat hij vaker geld komt wisselen voor de schoenmaker in de 1<sup>ste</sup> van Swindenstraat. Als de man het geld heeft gewisseld zegt hij: “Bedankt jongen.” Hij steekt zijn hand op en zegt: “Tot van de week!” Y.: “Dag!”

(158.) Een blanke man komt binnen, kijkt en groet niet. Hij gaat cabine 9 in. 12:40: Hij komt betalen. Hij legt geld neer: “Alstublieft, hè?!” Y.: “50 cent.” De man knikt met zijn hoofd en glimlacht wanneer hij wegloupt. Hij belde naar een vast nummer binnen Nederland.

(159.) Een blanke jongen met bruin haar komt binnen. Geen groet. “Hebben jullie hier ook van die sokjes voor je telefoon?” Y.: “Nee, sorry meneer.” “Oké” En hij loopt weg. Y. kende hem niet.

(160.) Een jongen met Afrikaans uiterlijk die ik eerder Frans hoorde praten, maar niet binnen heb zien komen, komt zijn cabine betalen. Y.: “40 cent.” De jongen betaalt, steekt zijn duim op, en loopt weg. Hij heeft niets gezegd.

(161.) De oudere Turkse man met grijs haar met de mooie hoed die ik enkele keren eerder heb gezien komt zijn cabine betalen. Hij zegt weer niets, legt alleen geld neer. Y. zegt de man wel gedag als deze wegloupt.

(162.) Een oudere, Turkse man (zegt Y.) met wit haar komt zijn cabine betalen. Hij loopt naar kassa 2, maar Y. gebaart hem naar kassa 1, waar hij hem gaat helpen. In het Turks. Wanneer er betaald is, gaat Y. snel verder met het helpen van een andere klant. De man kijkt naar mij, lacht, en knikt met zijn hoofd.

(163.) “Een Lyca?” Een oudere Surinaamse vrouw legt haar mobiele telefoon in het laatje van de toonbank. Y. moet hem voor haar opwaarderen, al vraagt ze er niet verbaal om. Hij begrijpt het, heeft haar vaker gezien, en als hij klaar is zegt hij: “Alstublieft mevrouw.” Ze betaalt en zegt: “Dank je wel, hè?!” Ze loopt op de telefoon kijkend weg.

(164.) Een blanke man van een jaar of 60 met lang grijs haar in een staart komt binnen en loopt meteen door naar cabine 11. Hij gaat staand bellen. Bij belt naar een mobiel nummer binnen Nederland. Y. vertelt wat hij over hem weet: de Nederlandse man had vroeger een café in Senegal, maar dat café is ‘platgebombardeerd’. De man heeft ondertussen niemand kunnen bereiken en loopt richting de uitgang. Dan kijkt hij even naar Y., die hem dan groet: “Dag!” De man zegt niets.

(165.) Een oudere, Surinaamse vrouw met kleindochter (“Kijk oma!”) komen een telefoon kopen. Eerst staan ze bij de vitrines te kijken, hebben niet gegroet toen ze binnenkwamen. Y. helpt ze vrij langdurig. Als de telefoon is uitgezocht en betaald, verlaten ze de winkel zonder Y. te groeten. Ik hoorde hem ook niet groeten.

(166.) Een oudere vrouw met kort, rood kroeshaar legt een mobiele telefoon in het laatje van de toonbank bij kassa 1 en vraagt om Lyca beltegoed. Y.: “Hoi mevrouw.” Ze zegt niets,

loopt naar cabine 8 en gaat daar naar binnen. Dan komt ze er weer uit en krijgt ze haar opgewaardeerde telefoon. Ze betaalt en zegt niets tegen Y.. Hij kent haar wel van hier.

Y.: “Sommige mensen zeggen helemaal niets. Ze leggen hun telefoon neer en gaan er gewoon vanuit dat ik die voor ze opwaardeer.”

(167.) Y.: “Hoi.” Surinaams-Hindoestaanse vrouw (volgens zowel Y. als mij, te horen aan accent en te zien aan uiterlijk: getint, steil donkerbruin haar, gouden sieraden) van middelbare leeftijd: “Hallo.” Ze vraagt het faxnummer van de winkel. Y. schrijft het voor haar op en geeft het briefje aan haar. Ik weet niet zeker of ze nog iets zei. In mijn aantekeningen staat er niets over. Wel dat er niet wordt gegroet wanneer ze weggaat en dat Y. haar niet kende.

Een getinte vrouw met donkerbruin, stijl haar en grote, bruine ogen heeft in cabine 2 gebeld. Ze komt betalen. Glimlacht naar ons, maar zegt niets. Ze legt gepast geld neer. Ze komt hier wel vaker.

(168.) Een man van middelbare leeftijd met een negroïde uiterlijk loopt cabine 10 in. Hij belt naar Marokko. Y. vertelt dat hij een Marokkaan is, dat er ook donkere, negroïde Marokkanen bestaan, al zien we ze hier niet veel. Bij het betalen zegt de klant niets. Y. noemt het bedrag, de man legt het neer en loopt weg.

(169.) Y.: “Hoi.” Een blanke man van een jaar of 40/45 met een steigerbouw T-shirt en werkbreek- en schoenen die eerder al even bij de vitrines had staan kijken: “Hoi.” Hij vraagt naar een simlock vrije telefoon. Een goedkope. Y. loopt door de deur naast de toonbank en loopt met de man mee naar de vitrines. Ze zoeken een telefoon uit, komen teruglopen. De man betaalt en Y. geeft door de deur naast de toonbank het tasje met de telefoon. De man zegt alleen: “Oké.” En loopt weg. Er wordt niet gegroet door beiden.

(170.) Y.: “Hallo.” “Hai. Heeft u fax?” Een licht getinte man van middelbare leeftijd met kalend hoofd wil faxen. Maar het nummer dat hij bij zich heeft werkt niet, klopt misschien niet. De klant krijgt de brief terug van Y. en loopt weg.

(171.) Een getinte jongen met een roze T-shirt komt binnen en loopt direct door naar cabine 11. Op de computer zie ik dat hij naar Marokko belt. Als hij komt betalen groet hij niet. Y. kent hem wel van hier en zegt dat hij Marokkaans is.

Een licht getinte man met snor knikt naar ons wanneer hij naar de toonbank komt. Hij vraagt om een Ortel kaart. Hij betaalt en groet niet bij het weggaan. Y. vertelt dat deze man geen Nederlands spreekt. Ik ben vergeten aan Y. te vragen wat zijn achtergrond is.

(172.) Een blanke, blonde vrouw van een jaar of 45 tikt op de toonbank. Ze wil een belkaart. “5 euro, toch?” Geen accent. Ze betaalt en gaat zonder iets te zeggen weg. Onbekende klant.

D. komt binnen.

Y. neemt, zoals ik hem eerder heb horen doen, de telefoon op met: “Dapper!” Vaak hoor ik hem daarna in het Turks praten.

Een licht getinte man komt binnen, gaat cabine 1 in. Hij groette niet bij binnenkomst. Als hij komt betalen, gaat zijn mobiele telefoon af. Hij betaalt zonder iets tegen Y. te zeggen en gaat weg. Ik vraag waar hij heen had gebeld: een mobiel nummer binnen Nederland.

Twee vrouwen, één met en één zonder hoofddoek, bellen in cabine 11 naar Marokko. 13:54: de vrouw zonder hoofddoek komt betalen en zegt weinig. D. en Y. zijn dan ook voornamelijk met elkaar in gesprek en de klanten krijgen minder aandacht dan wanneer ze alleen staan.

(173.) Een getinte vrouw zwaait naar mij als ze cabine 7 ingaat. D. is even met iets anders bezig. Ze wijst naar een cabine en knikt vragend. Ik knik maar met mijn hoofd dat ze de cabine in mag gaan. Op de computer zie ik dat ze naar een mobiel nummer binnen Nederland belt. Als ze komt betalen spreekt ze Nederlands tegen D.. Bij wisselgeld: “Dank je wel.” Kijkt weer naar mij, glimlacht en loopt weg. D. en de vrouw groeten niet. Onbekende klant.

Een vrouw met donkere huidskleur en lange vlechten betaalt haar cabine. Ik heb haar niet binnen zien komen. Ze legt geld een en loopt zonder groet weg. D. groet ook niet. Komt hier vaker.

In cabine 6 en 8 bellen personen naar Suriname.

(174.) Y.: “Hai.” Klant: “Hai.” Jonge, licht getinte vrouw vraagt om een simkaart. Ze betaalt en bergt het geld op. Ze loopt zonder groet weg. Bekende klant. Helaas staat er in mijn aantekeningen niets over de achtergrond.

Een man komt binnen en loopt cabine 11 in. Geen groet, maar contact met Y. en D. is moeilijk: ze praten met elkaar en kijken niet echt de zaak in. De man belt naar Portugal.

(175.) Een oudere, Turkse man die hier vaker komt, lacht naar mij wanneer hij bij de kassa komt. Hij knikt met zijn hoofd naar D.. D.: “Kan ik u helpen?” “Hallo!” Ze praten verder in het Turks. Hij wil Lyca beltegoed en dat D. zijn telefoon opwaardeert, al versta ik het niet.

De man die in cabine 8 naar Suriname belde blijkt ook Surinaams te zijn en hier vaker te komen (vertelt Yusuf). Hij zegt niets, betaalt alleen. Y.: “Sommige mensen kunnen echt niet praten.”

(176.) Een man van middelbare leeftijd met een donkere huidskleur, steil donkerbruin haar, loopt naar cabine 9 en steekt voordat hij naar binnen gaat even zijn hand op. Al snel komt hij er uit, kijkt nog even op een lijst die daar op een deur hangt, steekt weer zijn hand op en vertrekt.

M. komt de winkel binnen op zijn scooter. Hij groet ons en geeft ons allemaal een hand.

Vanaf nu is het weer heel druk achter de toonbank en ik besluit al snel geen notities meer te maken omdat ik de klanten aan de andere kant van het glas niet meer goed versta. Ik maak nog even een praatje met M. (hij is, tijdelijk, ontslagen vanwege bezuinigingen), Y. (is nu klaar met werken) en D. (is met van alles bezig en werkt hierna alleen), en ga dan weg.

Woensdag 28 september 2011

Ik heb besloten nog één dag bij Y. en nog één dag bij D. te observeren om specifieker aantekeningen te kunnen maken. Ik heb het idee gekregen dat de twee medewerkers in verschillende mate de klanten begroeten. Ik wil dat bevestigd/ontkracht zien en bekijken of en op welke manier het groetgedrag van de werknemer het groetgedrag van de klanten beïnvloedt. Daarnaast ga ik deze twee observatiedagen letten op eventuele contactopname en begroetingen van klanten bij de ingang van de winkel. Dat heb ik tijdens mijn eerdere observaties niet of in mindere mate gedaan, maar aangezien contactopname voorgaand aan contact bij de kassa van invloed zou kunnen zijn op de begroetingen die daar plaatsvinden, wil ik daar meer aandacht aan schenken.

Vandaag is Y. er en ik heb morgen met D. afgesproken. Voor het eerst heb ik een schema bij me waarop ik het doel van het bezoek; de contactopname (van klant dan wel medewerker); de openingsgroet bij de ingang en de wedergroet; de medewerker; de taal die de klant spreekt bij de toonbank; de etniciteit van de klant (voor zover de medewerker hier zekerheid over heeft) de sekse van de klant; een aanduiding van de leeftijd van de klant; de mate van bekendheid tussen klant en medewerker; de afscheidsgroet en de wedergroet kan invullen. Hierdoor zijn de aantekeningen gericht, en dus de beschrijvingen van de klanten minder omvattend. Ook houd ik niet langer de tijden bij; op het schema vul ik alleen de datum van het bezoek van de klant in en het nummer dat correspondeert met deze uitgewerkte lijst aantekeningen.

(177.) Een donker getinte man van middelbare leeftijd komt binnen. Bij de ingang vindt er geen contact plaats. Bij de kassa zegt de man: "Goedemiddag". Y. groet terug met "Hoi." De klant wil beltegoed kopen en dat Y. zijn mobiele telefoon opwaardeert. Als alles gedaan is



zegt de man: “Dank je”. Tegelijkertijd steekt hij zijn vinger op en loopt hij weg. Y. zegt hem gedag: “Doei.” Deze man kent Y. als klant: hij komt hier vaak.

(178.) Een Surinaams-Hindoestaanse vrouw (Y. kent haar als klant) van middelbare leeftijd komt binnen en maakt direct oogcontact. Geen groeten bij de ingang. Maar bij de toonbank: Y.: “Hai.” Zij: “Hai.” Ze wil graag een belkaart kopen. Ze spreekt Nederlands met een Surinaams accent. Als ze heeft betaald en de kaart krijgt zegt ze: “Dank je.” Geen afscheidsgroeten.

(179.) Een getinte man van middelbare leeftijd met bijna zwart haar komt binnen, maar maakt nog geen contact. Y. kent de man en zegt dat hij Turks is en vaker in de winkel is. Bij de toonbank zegt Y.: “Hoi.” De man knikt met zijn hoofd en vraagt om beltegoed. Ze spreken Nederlands met elkaar. Als er betaald is zegt de man: “Dag!” en hij steekt zijn hand op. Geen wedergroet, Y. is alweer met de volgende klant bezig.

(180.) Een vrouw van een jaar of 50 met een donkere huidskleur en kroeshaar komt binnen en zoekt oogcontact. Y. ziet haar. Er wordt niet gegroet. Ze gaat cabine 7 binnen. Even later komt ze er weer uit. Ze steekt haar hand op en gebaart dat het bellen niet is gelukt. Y. knikt met zijn hoofd en zegt “Oké.” Y. had haar nog nooit gezien.

(181.) Een man van middelbare leeftijd met een Aziatisch uiterlijk komt binnen en maakt oogcontact met Y.. Bij de kassa zegt Y.: “Hoi.” De man knikt met zijn hoofd en mompelt iets onverstaanbaars. In het Nederlands vraagt hij om beltegoed. Ik hoor een licht accent. Ook wil hij dat Y. voor hem zijn telefoon opwaardeert. Als dat is gebeurd zegt de man “Doei” en hij steekt zijn hand op. Y. groet niet terug. Als ik er naar vraag blijkt hij de klant niet te kennen.

(182.) Een getinte jongeman komt binnen en vraagt aan de toonbank informatie over hoe hij zijn telefoon simlock vrij kan laten maken. Y. verwijst hem door naar de Javastraat. Bij de ingang is er helemaal geen contact geweest. Maar bij de kassa zegt Y.: “Hoi” en de klant “Hai”. Y. vertelt dat hij de man niet kende. Geen afscheidsgroet.

(183.) Een getinte man van een jaar of 55 komt binnen. Bij de ingang is er geen contact, maar bij de kassa zegt de klant: “*Selamun aleykum*”. Y. zegt hetzelfde. De man koopt beltegoed. Hij groet in het Marokkaans/Arabisch, maar spreekt verder Nederlands. Bij het weggaan wordt er niet gegroet. Y. kent de man en zegt dat hij uit Marokko komt.

(184.) Een man van een jaar of 30 met zeer donkere huidskleur komt binnen. Bij de ingang is er geen contact. Bij de kassa: Y.: “Hoi.” De klant groet niet, zegt direct: “Tien euro beltegoed.”. De klant spreekt basis Nederlands, voor zover ik dat kan horen, met Frans

accent. Y. zegt dat de man een Afrikaan is, maar niet precies weet uit welke land de man oorspronkelijk komt. Hij kent hem als klant. Er wordt bij het weggaan niet gegroet.

(185.) Een getinte man van een jaar of 55/60 die ik vaker in de winkel heb gezien komt binnen. Bij de ingang wordt er geen contact gemaakt. Bij de toonbank zegt de man: "Hallo." Y.: "Hoi." De man komt een oplader voor zijn telefoon kopen. Hij spreekt Nederlands met een zwaar accent waardoor hij soms moeilijk te verstaan is. De oplader is er, Y. pakt hem uit de opbergruimte naast cabine 9. Bij het weggaan wordt er niet gegroet. Y. zegt dat hij de man van hier kent en dat hij uit Marokko komt.

(186.) Een man met een onbekende etniciteit komt binnen, maakt oogcontact en wijst naar cabine 5. Geen groeten bij de ingang. Gaat dan cabine 5 binnen. Als hij even later bij de kassa komt zegt Y. "Hoi". De klant antwoordt: "Hai.". Hij zegt dat hij naar een 0900 nummer probeerde te bellen, maar dat het niet lukte. Dat klopt, zegt Y., dat is hier niet mogelijk. Dan vraagt de man om Lyca beltegoed. Hij spreekt Nederlands. Als de klant heeft betaald en wegloopt, wordt er door beiden niet gegroet. Y. kende de man niet.

(187.) Een getinte vrouw van een jaar of 40 komt binnen. Ze kijkt richting de toonbank, maar Y. kijkt niet. Hij is bezig. De vrouw loopt naar de vitrines en bekijkt de telefoons die erin liggen. Er wordt helemaal niet gegroet. Y. kende haar niet.

(188.) Een jongeman met zeer donkere huidskleur komt binnen en vraagt bij de kassa, zonder te groeten, in basis Nederlands, om beltegoed: "Telfort tegoed.". Bij de ingang is er geen contact geweest en bij de kassa werd niet gegroet. Bij het weggaan zegt de man "Dag". Y. groet niet. Onbekende klant.

(189.) Een vrouw van een jaar of 30/35 met een zeer donkere huidskleur komt binnen. Geen contact. Ze gaat cabine 2 in. Ze belt naar Burkina Faso, zie ik op de computer. Als ze komt betalen zegt ze heel weinig, maar vlak voordat ze wegloopt zegt ze "Dag." Y. zegt hetzelfde. Hij kent haar als klant en zegt dat ze niet zo goed Nederlands spreekt en "ergens uit Afrika" komt.

(190.) Een jonge, blanke vrouw, Y. kent haar niet, komt binnen. Geen contact. Ze loopt door naar de kassa, waar Y. haar groet: "Hoi.". Zij: "Hai.". Ze komt beltegoed kopen. Bij het weggaan wordt er niet gegroet. Onbekende klant.

(191.) Een donker getinte vrouw van een jaar of 50 met steil donkerbruin haar komt binnen. Bij de ingang geen contactopname en geen groet. Bij de kassa zegt Y. "Hoi". De vrouw vraagt direct om een belkaart. Dan zegt ze dat ze ook wil bellen. Y. verwijst haar door naar

een cabine en zegt dat ze later alles samen mag afrekenen. Ze spreekt Nederlands. Y. kent haar niet. Nadat ze heeft betaald wordt er door beiden niet gegroet.

(192.) Een licht getinte jongen met donkerbruin haar komt binnen en kijkt naar de kassa. Y. is met een klant bezig en ziet hem niet. Bij de toonbank zegt de jongen: “Merhaba” (‘hallo’ in het Turks). Y. zegt hetzelfde. De jongen vraagt om een simkaart (in het Turks). Ze maken een praatje in het Turks en wanneer de jongen weggaat zegt hij: “Gorusvruz” (‘ik spreek je nog’), wat Y. herhaalt. Y. vertelt dat deze jongen van oorsprong Bulgaars is, maar Turks kan spreken. Hij is een goede bekende van Y.

(193.) Dan komt er weer een bekende van Y. binnen. Hij gaat een cabine binnen. Ook nu weer weet hij dat de jongen uit Afrika komt, maar niet precies waar vandaan. Hij noemt hem ook ‘Afrikaan’. Bij de ingang is er geen contact, maar wanneer hij komt afrekenen zegt de jongen: “Hoi”, Y.: “Hoi.”, klant; “Hoe is het?”, Y.: “Goed.” Ze maken een praatje. Bij het afscheid zegt Y.: “Doei”. De jongen zegt ook “Doei”.

(194.) Een oudere vrouw met negroïde uiterlijk komt binnen, kijkt naar Y., die haar ziet. Ze knikt met haar hoofd en zegt “Hallo” al kunnen we het vanachter de toonbank niet horen. Y. knikt ook met zijn hoofd. Ze gaat cabine 7 binnen. Op de computer zie ik dat ze naar Suriname belt. Bij de kassa wordt er vervolgens niet gegroet, zowel aan het begin als aan het einde van de interactie. Ze spreekt Nederlands met accent. Y. kent de vrouw en zegt dat ze uit Suriname komt.

(195.) Een voor Y. onbekende, blanke man van een jaar of 55/60 komt binnen en loopt naar de vitrines. Er wordt geen contact gemaakt. De man blijkt alleen naar telefoons te komen kijken. Er volgt geen contact.

(196.) Een donkergetinte man van middelbare leeftijd komt binnen en maakt meteen oogcontact met Y.. Bij de toonbank vraagt hij om een Marlboro. Y. groet de man wanneer deze bij de kassa is aangekomen: “Hoi”. De man groet niet, ook niet wanneer hij wegloopt. Y. ook niet. Hij kent de man wel en zegt dat deze van Surinaamse afkomst is.

(197.) Een man van middelbare leeftijd komt binnen en loopt door naar de toonbank. Bij de ingang is er geen contact. Bij de kassa groet Y. de man: “Hai”, maar ook deze man groet niet terug. Hij komt een acceptgiro betalen. Y. gebaart hem naar kassa 2 te lopen. Ze spreken Nederlands. Als de klant zijn betalingsbewijs heeft gekregen en alles is afgehandeld, wordt er niet gegroet. Y. vertelt dat hij de klant niet kende.

(198.) Een donker getinte vrouw van een jaar of 40 komt binnen en maakt geen contact bij de ingang. Wanneer ze bij de kassa is aangekomen zegt Y. “Hoi”. Zij reageert met “Hallo”. Ze

wil faxen. Spreekt Nederlands. Ze is nogal kortaf. Wanneer ze weggaat groet ze niet. Y. ook niet. Hij kende de vrouw niet, nooit gezien.

(199.) Een man van middelbare leeftijd met een negroïde uiterlijk komt bij de toonbank. Y.: “Meneer, hoi”. Meneer groet niet terug maar vraagt direct om Lyca beltegoed. Hij spreekt Nederlands met een Surinaams accent. Ze groeten niet als de man wegloupt. Y. kende de man wel als klant. Hij komt vaak in de winkel.

(200.) Een oudere, licht getinte man komt binnen en steekt zijn hand op naar Y. Y. zegt “Hai”, al hoort de man dat waarschijnlijk niet (door het glas). De man gaat een cabine binnen. Wanneer hij klaar is met bellen loopt hij naar kassa 2 en wil hij een acceptgiro betalen. Als dat gedaan is wil hij ook nog beltegoed hebben. Ze spreken Nederlands met elkaar, de man soms niet heel verstaanbaar. Als hij wegloupt zegt de man “Bedankt!”. Y. zegt “Tot ziens”. Y. vertelt dat de man een goede bekende van hem is en een Marokkaanse achtergrond heeft.

(201.) Een jonge, getinte vrouw komt binnen. Bij de ingang geen contact. Bij de kassa zegt Y. “Hoi”, waarop zij “Hai” zegt. Ze vraagt of er gratis simkaarten zijn. Die zijn er niet. Dan wil ze beltegoed. Ze spreekt Nederlands. Als ze de kaart krijgt zegt ze “Dank je wel” en loopt ze weg. Geen groet. Onbekende klant.

(202.) Achter deze vrouw staat een oudere, getinte man, die bij de ingang geen contact had gezocht. Wanneer de man aan de beurt is, zegt Y. “Hoi” en zegt de man “Hallo”. Hij komt een acceptgiro betalen. Dat moet bij kassa 2. Ze spreken Nederlands, de man met een licht accent. Y. had de man niet vaak gezien, maar zei dat hij Marokkaan was “Zeker weten”. Geen afscheidsgroeten.

(203.) Een oudere, donkergetinte vrouw komt binnen. Er is geen contact bij de ingang. Ze loopt een cabine binnen. Belt naar Suriname. Als ze komt betalen zegt Y.: “Mevrouw, 30 cent”. Zij geeft alleen geld, zegt niets. Y. kent haar, ze komt uit Suriname. Geen begroetingen bij het weggaan.

(204.) Een voor Y. onbekende, oudere, man komt binnen, maakt geen contact. Bij de kassa zegt Y.: “Hee meneer”. De man antwoordt met “Hoi”. Hij vraagt in het Nederlands om sigaretten. Als hij heeft betaald en de sigaretten van de toonbank heeft gepakt loopt hij weg. Geen groet. We weten zijn etnische achtergrond niet.

(205.) Een vaste klant, een Surinaamse jongen, komt binnen en groet de man die net sigaretten heeft gehaald enthousiast. Ze blijven even staan om een praatje te maken. Er is bij de ingang dus geen contact tussen hem en Y.. Als de jongen bij de kassa is aangekomen vraagt hij direct, in het Nederlands, om beltegoed. Er wordt helemaal niet gegroet.

(206.) Een zeer donkere vrouw komt binnen, kijkt even en gaat dan cabine 11 binnen. Ze belt naar Ghana. Y. kent haar niet. Bij de kassa legt ze alleen geld neer. Ik heb haar niet horen praten. Y. kende haar niet.

(207.) Een voor Y. onbekende, iets oudere vrouw komt binnen, maakt geen contact. Ze gaat een cabine binnen. Belt naar Suriname. Wanneer ze bij de toonbank staat, zegt ze: "Hallo". Y. reageert met: "Mevrouw". Ze zegt in het Nederlands met Surinaams accent dat ze wil betalen. Dan betaalt ze en loopt ze weg. Geen groeten.

(208.) Een donkere man van middelbare leeftijd met kroeshaar komt binnen, zoekt even oogcontact met Y., en gaat dan cabine 5 binnen. Y. is bezig met een andere klant. Hij belt naar Suriname. Als hij zijn cabine wil betalen wordt er niet gegroet. Y. vertelt dat hij de man een paar keer eerder heeft gezien.

(209.) Een donkergetinte, jonge vrouw met gestraight kroeshaar komt binnen, kijkt naar de toonbank, maar Y. is bezig met een andere klant. Ze gaat cabine 2 binnen en belt naar Suriname. Als ze uitgebeld is loopt ze naar de kassa, moet even wachten, en als ze aan de beurt is: "Mevrouw". Ze zegt niets, betaalt, en gaat weg. Y. kende de vrouw wel. Ze heeft een Surinaamse achtergrond.

(210.) Dan komt er een oudere, Marokkaanse man met grijs haar en een gehaakt mutsje binnen. Ik heb hem hier vaker gezien. Bij de kassa groet Y. met "Hoi". De man herhaalt het. In het Nederlands met zwaar accent vraagt hij om beltegoed. Hij legt zijn telefoon in het laatje. Y. pakt hem en laadt de telefoon voor de man op. De man betaalt en zegt verder niets. Als hij weg is (geen groeten) vertelt Y. dat hij de man kent en dat hij uit Marokko komt.

(211.) Een vrouw van een jaar of 50/55 met een negroïde uiterlijk komt binnen en zoekt oogcontact, maar Y. is bezig. Wanneer ze aan de beurt is zegt Y. "Mevrouw". Ze vraagt in het Nederlands met Surinaams accent om een Cobra belkaart. Ze groeten niet wanneer ze weggaat, maar Y. kende haar wel: ze heeft een Surinaamse achtergrond.

(212.) Een oudere vrouw met donkere huidskleur en kroeshaar komt binnen. Ze gaat zonder naar de toonbank te kijken cabine 8 binnen. Ik zie op de computer dat ze naar Suriname belt. Wanneer ze klaar is, loopt ze naar de kassa en vraagt in het Nederlands met Surinaams accent of ze mag betalen. Ze betaalt en loopt weg. Y. vertelt dat ze vaak komt bellen en soms ook beltegoed koopt.

(213.) Ondertussen is er een blanke man binnengekomen. Hij zoekt geen contact, loopt op de vitrines af. Y. heeft de man nooit gezien. Etniciteit onbekend. Geen groeten.

(214.) Een blanke man, jaar of 40, komt binnen, kijkt naar Y., maar die is met iets op de computer bezig. Bij de kassa zegt Y. "Hoi". De man steekt zijn hand op. Hij vraagt om sigaretten. Hij komt hier vaker en is een Hollander. Geen groeten bij het weggaan.

(215.) Een bekende van Y. komt binnen, een Marokkaanse jongen, en knikt met zijn hoofd naar Y.. Y. knikt terug. Hij gaat een cabine in, en komt er al snel weer uit. Het bellen is niet gelukt, zien we op de computer. Hij loopt de winkel uit, groet nu niet.

(216.) Een Surinaams-Hindoestaanse man (Y. kent hem) van middelbare leeftijd komt binnen. Ik heb hem eerder gezien. Hij is de bolletjeskoper van een aantal weken geleden. Bij de ingang wordt geen contact gemaakt. Ook hij gaat een cabine in, waar het bellen niet lukt. Als hij uit de cabine komt steekt hij zijn hand op naar Y. en gebaart dat het bellen niet is gelukt. Y. knikt met zijn hoofd.

(217.) Een jonge, blanke vrouw komt binnen en zoekt geen contact. Bij de kassa groet Y. haar; "Hoi". Zij: "Ortell 10 graag.". Ze spreekt met een (Russisch?) accent. Als ze de kaart pakt zegt ze : "Dank je wel, dag!". Y.: "Graag gedaan.". Y. weet niets over haar etnische achtergrond, maar kende haar wel als klant.

(218.) Een vaste klant van een jaar of 35/40, met een Surinaamse achtergrond (zegt Y.), komt binnen en gaat direct een cabine in. Bij de ingang is er nog geen contact. Dan komt hij betalen en vraagt hij informatie over een bepaalde telefoon. Hij spreekt Nederlands met een Surinaams accent. Als de interactie tot een eind is gekomen loopt de man weg. Geen groet.

(219.) Een man van een jaar of 50 met negroïde uiterlijk komt binnen, kijkt naar Y. en steekt zijn hand op. Dan gaat hij cabine 2 binnen. Bij de kassa spreekt hij Nederlands met een accent. Hij betaalt en steekt een vinger op als hij wegloopt. Y. ziet het niet, die is alweer bezig met de volgende klant. Hij kende de klant niet.

(220.) De Marokkaanse jongen die eerder op de dag al even in de zaak was is er weer en gaat een cabine binnen. Geen contactopname bij de ingang. Nu lukt het bellen wel. Hij belt naar België. Bij de kassa vraagt hij: "Hoe is het?", waarop Y. antwoordt: "Goed, met jou?" Er volgt een gesprekje over opleidingen. De jongen wil ook Vodafone beltegoed. Ze praten nog wat en de jongen zegt "Doei!" als hij wegloopt. Y. herhaalt het. Als hij weg is vertelt Y. dat de jongen een pilotenopleiding doet.

(221.) Een middelgetinte vrouw van middelbare leeftijd komt binnen en loopt naar de vitrines. Geen contactopname. Na een tijdje naar de telefoons te hebben gekeken loopt ze naar de toonbank. Y.: "Hoi". Zij: "Hallo". Ze informeert naar simkaarten, over het simlockvrij maken van telefoons, koopt beltegoed en vraagt iets over de methode van opwaarderen. In het

Nederlands. Als ze geholpen is zegt ze: “Oké, doe! doe!”. Y. zegt “Doei!”. Hij kende de vrouw niet.

(222.) Een vrouw (in mijn aantekeningen staan geen uiterlijke kenmerken en leeftijd) komt binnen en maakt geen contact. Bij de kassa zegt ze: “Hallo, mag ik een Cobra belkaart?”. Y. zegt “Hoi, van hoeveel?”. Ze koopt de kaart en vertrekt. Y. kende haar niet.

(223.) Een oudere man met negroïde uiterlijk, Y. kent hem en zegt dat hij uit Suriname komt, komt binnen. Pas bij de kassa is er contact: “Dag meneer”. Hij: “Ik moet met jou praten!”. Hij wijst naar Y. en praat luid, maar glimlacht er wel bij. Er blijkt een probleem te zijn met een eerder door Y. opgewaardeerde telefoon. Y. handelt alles af en de man vertrekt tevreden: “*I thank you my brother.*” Y. antwoordt met “Geen probleem”.

(224.) Een getinte, oudere man met donkerbruin haar komt binnen en gaat een cabine binnen. Helaas heb ik niet gekeken waar hij heen belde. Als hij bij de kassa staat, zegt hij “Hoi” terwijl hij zijn hand opsteekt. Y. antwoordt met “Hoi”. Hij wil betalen en vraagt dat in slecht verstaanbaar, basis Nederlands. Als hij weg gaat zegt de man “Oké dag!”, waarop Y. antwoordt met “Dag meneer”. Hij had de man wel vaker gezien, maar heeft geen idee van zijn etnische achtergrond.

(225.) Een man met blank uiterlijk van een jaar of 50 komt binnen, maakt geen contact en loopt naar de toonbank. Daar zegt hij: “Heer, goedemiddag”. Y. antwoordt met “Hoi”. Hij vraagt of ze hier toestellen simlockvrij maken. Y. zegt dat hij dan naar de Javastraat moet. De man zegt “Oké” en loopt weg. Y. kende hem niet.

(226.) Een donkergetinte vrouw van middelbare leeftijd komt binnen en loopt direct door naar de kassa. Bij de ingang zoekt ze geen contact. Bij de kassa groet ze: “Goedemiddag!” en Y. antwoordt met “Hoi”. Ze vraagt om een simkaart. Als ze heeft betaald en de kaart heeft gekregen zegt ze “Fijne middag!”. Y. zegt “Doei!”. Hij kende haar als vaste klant van de winkel en weet dat ze een Surinaamse achtergrond heeft.

(227.) Een goede bekende van Y. komt binnen, een Surinaamse jongen, en komt alleen een praatje maken. Y.: “Kale, hoe is het?”. Hij: “Hé! Goed, met jou?”. De jongen hoeft niet te bellen en koopt ook niets. Na een paar minuten ziet de jongen iemand langslopen en roept hard naar diegene. Hij rent de winkel uit en komt niet meer terug.

Dinsdag 4 oktober 2011

Vanwege misverstanden en ziekte van D. kan ik vandaag pas bij D. achter de toonbank komen observeren. Opnieuw heb ik het schema bij me.

(228.) Een jonge, licht getinte vrouw komt binnen en zoekt bij de ingang nog geen contact. Bij de toonbank zegt ze “Hallo, 1 Lyca.”. D. geeft haar de bon met de code. Ze groeten niet wanneer ze weggaat. D. kent de vrouw als klant en weet dat ze een Marokkaanse achtergrond heeft.

(229.) Een klein meisje met donkere huidskleur komt samen met een groter meisje de winkel binnen. Bij de ingang is er geen contactopname en bij de kassa, waar ze nauwelijks bovenuitkomt, zegt ze: “Kunt u voor me opwaarderen?”. D. waardeert de telefoon voor haar op. Dan zegt ze: “Dank je. Doe!” D. vertelt dat hij de meisjes nog nooit heeft gezien.

(230.) Een vrouw van middelbare leeftijd komt binnen en gaat direct een cabine binnen. Als ze komt betalen gebeurt dat in het Turks. Er wordt niet gegroet; ze legt geld neer en D. noemt het bedrag. Ze betaalt en loopt weg. D. kent haar als klant en zegt dat ze uit Turkije komt.

(231.) Een oude man met een lange grijze staart komt binnen. Ik heb hem vaker gezien in de winkel. Pas bij de kassa is er contact: hij wil beltegoed en dat D. zijn telefoon opwaardeert. Hij spreekt moeilijk, slecht verstaanbaar, Nederlands met een sterk accent. D. kent hem ook en zegt dat hij een Indische achtergrond heeft. Als de telefoon is opgewaardeerd loopt de man op zij telefoon kijkend weg. Geen groet.

(232.) Een oudere, getinte man komt binnen. Als hij bij de toonbank is aangekomen zegt hij: “Selamun aleykum”. D. zegt hetzelfde. Hij wil bellen en loopt dan naar een cabine. Op de computer zie ik dat hij eerst naar België en dan naar Marokko belt. Als hij komt betalen vertelt de man het een en ander, in het Turks en Nederlands, over de aandelenmarkt. D. moet erom lachen. Opvallend: het gaat hier om een Marokkaanse man, die een woordje Turks en Nederlands spreekt. Ik heb geen groeten gehoord bij het vertrekken.

(233.) Een jonge, getinte jongen komt binnen en kijkt pas op wanneer hij bij de toonbank is. Hij vraagt in het Nederlands om sigaretten. Als hij de sigaretten heeft gepakt en betaald, wordt er niet gegroet. D. kende de jongen wel, maar weet niets over zijn etnische achtergrond. Hij vertelt dat de jongen eigenlijk te jong is om sigaretten te mogen kopen en ze alleen voor joints gebruikt.

(234.) Een donker getinte man van middelbare leeftijd met steil haar komt binnen en loopt naar de kassa. Daar zegt hij “Goeiedag”. D. groet terug met “Hallo”. De man wil geld wisselen om te kunnen kopiëren. Hij spreekt slecht Nederlands met een zwaar Indiaas of Pakistaans accent. Dan loopt de man naar het kopieerapparaat, kopieert, en loopt dan naar de



vitruines. Daar staat een man die hij kent en samen kijken ze naar de telefoons. D. vertelt dat hij hem vaker in de winkel heeft gezien, maar niet weet waar hij oorspronkelijk vandaan komt. Als ze weggaan groeten ze niet.

(235.) Een man van middelbare leeftijd met een zeer donkere huidskleur komt binnen en gaat direct een cabine binnen. Hij belt naar Somalië. D. vertelt dat de man slecht Nederlands spreekt. Hij is een bekende klant. D. vertelt dat je klanten die vaak in de winkel komen kan herkennen aan het feit dat ze vaak zonder op of om te kijken een cabine ingaan. Ze weten hoe het werkt. Als de man komt betalen zegt hij niets. D. noemt het bedrag, de man legt het geld neer en loopt weg. Geen groeten.

(236.) Een oudere man met grijs haar en een baard komt binnen en zoekt oogcontact. Hij loopt naar de vitruines en bekijkt de telefoons. Dan komt hij op de toonbank af en seint hij naar D. of deze naar de vitruines kan komen. D. gaat de deur naast de kassa door en loopt met de man mee naar de vitruines. Terug bij de kassa hoor ik de man in het Nederlands met een zwaar accent praten. Hij koopt een telefoon. D. kent de man en zegt dat deze in Marokko is geboren. Als de klant het tasje met de telefoon overhandigd krijgt zegt hij: "Oké, dag!". D. groet niet terug.

(237.) Een jonge vrouw met een negroïde uiterlijk komt de winkel binnen, kijkt niet naar de toonbank, maar gaat een cabine binnen. Als ze klaar is met bellen loopt ze naar de kassa. D. zegt "Hoi", maar ze groet niet terug. In het Nederlands vraagt ze of ze mag betalen. D. kent haar van hier. Er wordt niet gegroet wanneer ze weggaat.

(238.) Een blanke vrouw van middelbare leeftijd met blond haar komt binnen, maar zoekt bij de ingang nog geen contact. Bij de kassa aangekomen zegt D. "Hai", waarop zij antwoordt met "Hai". Met een plat Amsterdams accent vraagt ze of hij simkaarten verkoopt. D. antwoordt bevestigend en verkoopt haar de kaart. Na het betalen loopt de vrouw zonder iets te zeggen weg. D. groet ook niet. D. had haar nog nooit gezien.

(239.) Een oudere, blanke vrouw komt binnen en zoekt bij binnenkomst oogcontact, maar D. ziet het niet: hij is bezig met een andere klant. Bij de toonbank vraagt ze om beltegoed. Geen begroetingen van beiden. De vrouw spreekt Nederlands met een sterk, Russisch aandoend accent. Wanneer ze de kaart heeft gekregen en betaald, loopt ze weg. Opnieuw geen begroetingen. Onbekende klant.

Nu komen I. en N. (de managers) binnen om goederen af te leveren, waaronder telefoons. I. neemt de kassa even over van D..

(240.) Een jonge, blanke vrouw komt binnen. Er is bij de ingang nog geen contact. Als ze bij de toonbank aankomt zegt I. “Hai”. Zij antwoordt met “Hai”. Ze wil een acceptgiro betalen en wordt daarom door I. naar kassa 2 verwezen, waar hij zelf ook heenloopt. Ze spreekt Nederlands zonder accent. Als de rekening is betaald, loopt ze weg. Er wordt niet gegroet. Als ik ernaar vraag vertelt I. dat hij haar een aantal keren eerder in de winkel heeft gezien, maar niet vaak.

(241.) Dan komt er een iets oudere, licht getinte man binnen, die bij binnenkomst oogcontact zoekt. I. ziet het niet. De man gaat een cabine binnen. Later bij de kassa groet I. uitgebreid: “Hai *abu*, alles goed ouwe?”. De man groet terug: “Hai”, en beantwoordt zijn vraag. Ze maken een praatje en de man betaalt. Als ze afscheid nemen zegt I. “*Selam*”. De klant herhaalt het. De man is een goede bekende van I.. I. vertelt dat de man een Marokkaanse achtergrond heeft en dat hij zelf (I.) een woordje Arabisch/Marokkaans spreekt.

(242.) Dat blijkt meteen, want de volgende klant, ook een man met een Marokkaanse achtergrond, hij is een jaar of 45, wordt bij de kassa in het Marokkaans gegroet door I.. Maar als ik vraag wat hij precies zei en of hij het voor me op kan schrijven zegt hij dat hij niet weet hoe de groet wordt geschreven. De man had gebeld (geen contact gemaakt bij de ingang) en wil betalen. Bij het weggaan zegt I. “*Selam*”. De klant herhaalt het en loopt weg.

(243.) Een man op leeftijd met een donkere huidskleur en kroeshaar komt binnen en zoekt oogcontact. I. ziet hem ook. Nog geen begroetingen bij de ingang. Als de klant komt aanlopen steekt hij zijn vinger op en zegt “Hé!”. I. zegt “Hallo”. De man wil geld wisselen. Dat gebeurt ook, en als er gewisseld is zegt de man “Bedankt”. Dan loopt hij weg. Beiden groeten niet. I. had de man nooit eerder gezien.

(244.) Een man van middelbare leeftijd met een zeer donkere huidskleur komt de winkel binnen. Bij de ingang is er geen contact. Bij de kassa groet I.: “Goeiedag meneer”, maar de man groet niet terug. Hij mompelt “sigaretten”, maar het is slecht verstaanbaar; I. vraagt of hij het wil herhalen. Dan verstaat hij het wel. De man krijgt het merk dat hij wil, betaalt en loopt weg. I. kende de man niet.

(245.) Een Surinaamse man van een jaar of 40 komt binnen (I. blijkt de man te kennen). Bij de ingang er nog geen contact. De man gaat direct een cabine binnen. Bij de kassa zegt I.: “*Fawaka*, alles *abon*?” (‘*fawaka*’ is een samenstelling van de Sranan zin ‘*Fa a libi e waka*?’ en betekent ‘hoe gaat het?’<sup>75</sup>). De man reageert met “Hé (...)”. Ik versta een deel niet vanwege het Sranan Tongo. De man wil betalen en vraagt dat in het Nederlands. Als dat is gebeurd en de man wil weggaan uit hij iets wat op een groet lijkt. I. reageert erop, maar

---

<sup>75</sup> <http://www.urbandictionary.com/define.php?term=fawaka> (gelezen op 6 oktober 2011)

opnieuw versta ik het niet vanwege het Sranan. Het is te druk om er direct naar te vragen, maar als ik er later navraag over doe, kan hij zich niet meer herinneren wat er bij het weggaan werd gezegd, maar dat het wel een groet was.

(246.) Een jonge, licht getinte vrouw komt binnen. Bij de ingang geen contact. Bij de kassa zegt de vrouw “Hai”. I. antwoordt met “Hola!”. De vrouw moet lachen en vraagt dan in het Nederlands om beltegoed. Ze legt haar telefoon in het laatje van de toonbank. Terwijl haar telefoon wordt opgewaardeerd vraagt ze ook nog om sigaretten. Ze spreekt Nederlands met een Spaans accent. Als alles is afgehandeld zegt ze “Daag!”, zegt I. “Dag”, en loopt ze weg. I. vertelt dat hij de vrouw kent en dat ze in Colombia is geboren.

(247.) Ondertussen is er een oudere vrouw met hoofddoek binnengekomen en cabine 11 binnengegaan. Bij de ingang was er geen contact. Later bij de kassa zegt I. “Dag mevrouw”, maar zij zegt niets. Ze legt alleen geld neer. Ook wanneer ze wegloopt zegt ze niets. I. zegt dat hij de vrouw wel kent, maar dat ze bijna geen Nederlands spreekt. Ze is in Marokko geboren.

(248.) Een oudere, zeer licht getinte man met wit haar komt binnen en kijkt naar de toonbank. Hij komt aanlopen en knikt met zijn hoofd naar D. wanneer hij bijna bij de kassa is. D. is er nu om hem te helpen. De man vraagt in het Turks om beltegoed en oordopjes. D. kende de man al van hier. Geen begroetingen bij het weggaan.

(249.) De volgende klant wordt door zowel D. als I. geholpen; deze vrouw van een jaar of 50 spreekt Engels en Nederlands door elkaar. Bij de ingang was er geen contact, bij de kassa zeggen I. en D. allebei “Hai” (of “Hi”). De vrouw groet niet terug, vraagt direct om GT-mobile beltegoed. Ze mixt Engels met Nederlands. Na het betalen loopt ze weg, zonder groeten. D. en I. groeten ook niet. I. kent haar wel als klant, maar weet niet wat haar etnische achtergrond is.

(250.) Een oudere, donkere vrouw met gekleurde doek om haar hoofd komt binnen en loopt direct naar een cabine, waar ze naar binnen gaat. Later bij de kassa groet I. met “Hallo mevrouw”. Zij zegt “Hai”. Ze wil betalen voor de cabine. Ze spreekt Nederlands. Als ze heeft betaald zegt I. “Dag mevrouw, waarop zij ook “Dag” zegt. I. kent de vrouw als klant, maar weet niet wat haar etnische achtergrond is, behalve dat ze “Afrikaanse roots” heeft.

(251.) Een donkere man en blanke vrouw van ongeveer dezelfde, middelbare, leeftijd, komen binnen en lopen naar de vitrines. Ze kijken niet naar de toonbank. Ze bekijken de telefoons aandachtig en bespreken het een en ander. Dan verlaten ze de winkel. Er is helemaal geen contact geweest.

(252.) Een jonge, blanke vrouw met rood geverfd haar (ik heb haar hier eerder gezien) komt binnen en zoekt geen oogcontact. Bij de kassa groet ze ook niet. Ze wil beltegoed. D. helpt haar. Ze probeert het beltegoed in het Nederlands te bestellen, maar gaat al snel over op het Engels met Oost-Europees/Russisch accent. D. noemt het bedrag in het Engels en de vrouw betaalt. Bij het weggaan wordt ook niet gegroet. D. zegt dat hij haar niet eerder heeft gezien.

I. en N. vertrekken. D. staat weer alleen.

(253.) Een oude man met wit haar komt binnen. Hij spreekt Turks met D.. Hij wil beltegoed kopen en dat D. voor hem zijn telefoon opwaardeert. Dat doet D., de man betaalt en loopt weg. D. kende de man als klant en vertelt dat hij uit Turkije komt. Geen groeten bij het weggaan.

(254.) Een jongen met donkere huidskleur en dreadlocks komt binnen. Bij de ingang is er geen contact. Bij de kassa zegt D. "Hai". De jongen antwoordt met "Hai". Hij vraagt informatie over telefoonabonnementen. Wanneer hij voldoende heeft gehoord, zegt de jongen "Oké dank je" en loopt weg. D. zegt ook "Oké". Hij kende de jongen niet.

(255.) Een licht getinte man van middelbare leeftijd met een donkere snor komt binnen. Hij loopt cabine 4 binnen. Op de computer zie ik dat hij naar Irak belt. D. kent de man maar weet niet of hij ook een Iraakse achtergrond heeft. Als de man komt betalen zegt deze niets, maar legt alleen geld neer in het laatje. Er wordt niet gegroet bij het weggaan.

(256.) Een jonge vrouw met donkere huidskleur en een beige met bruine doek om haar hoofd gebonden komt binnen en maakt bij de ingang nog geen contact. Ze gaat een cabine binnen. Op de computer zie ik dat ze naar Somalië belt. Bij de kassa groet ze D.: "Hai". D. groet haar terug: "Hai". Ze vraagt in het Nederlands of ze de cabine mag betalen. Ze betaalt en loopt dan weg. Geen afscheidsgroeten. D. had haar wel eens eerder gezien, maar kent haar etnische achtergrond niet.

(257.) Een vrouw met een negroïde uiterlijk van een jaar of 30 komt de winkel binnen en zoekt oogcontact, maar D. is met een andere klant bezig. Bij de kassa zegt D. "Mevrouw". Zij: "Hallo, mag ik één Lebara?". Als ze betaald heeft, loopt ze weg. D. vertelt dat ze een vaste klant is. Ze heeft een Surinaamse achtergrond.

(258.) Een man en een vrouw van middelbare leeftijd komt binnen. De man heeft een donkere snor. Ze lopen naar de vitrines en bekijken de telefoons. Daar maken ze geen contact. Bij de kassa groeten ze D. in het Turks, ik versta het niet. D. groet terug. Ze willen een telefoon kopen. D. helpt ze in het Turks en loopt met ze mee naar de vitrines. Als ze de telefoon de ze willen hebben aangewezen komt D. terug naar achter de toonbank. De man en vrouw gaan

een cabine binnen. D. vertelt dat het Bulgaren zijn die een beetje Turks kunnen spreken, “maar niet goed”. Op de computer zie ik dat ze ook naar Bulgarije bellen. Dan komen ze afrekenen. Alles gaat in het Turks. Dan gaan ze weg. D. vertelt dat er bij het afscheid niet werd gegroet.

(259.) Een vaste klant komt binnen. Het is een Marokkaanse vrouw van een jaar of 40. Er wordt geen contact gemaakt; ze gaat direct cabine 14 binnen. Ze belt naar Marokko. Als ze komt betalen zegt ze “Hai”, waarop D. het bedrag dat ze moet betalen noemt. Ze spreekt Nederlands. Beiden groeten niet wanneer ze weggaat.

(260.) Een jonge, blanke vrouw komt binnen, maakt geen contact, en gaat cabine 5 binnen. Ze belt naar Bulgarije. Als ze komt betalen (ze zegt niets maar legt geld in het laatje), groeten zij en D. niet, maar als ze wegloopt zegt ze: “Tschüss!”. D. groet terug met “Hai” en zegt daarna “Huh?!”. We moeten lachen omdat we deze Duitse groet niet hadden verwacht. Hij had deze vrouw nog nooit gezien.

(261.) Een jonge, Surinaamse man komt binnen (D. kent hem van de winkel). Bij de ingang is er geen contact. Hij komt naar de toonbank toelopen en zegt daar tegen D.: “Hé man”, waarop D. antwoordt met “Hai”. Hij komt een acceptgiro betalen. D. verwijst het naar de andere kassa. Als de jongen een A-4 ter bewijs krijgt overhandigt, zegt hij: “Is goed man, later!” D. antwoordt niet, er staat een andere klant te wachten bij kassa 1.

(262.) Een blanke man van een jaar of 30 komt binnen en zoekt bij de ingang nog geen contact. Bij de toonbank aangekomen zegt hij: “Goedemiddag”, waarop D. hetzelfde zegt. De man vraagt met een Amsterdams accent om beltegoed. Als hij heeft betaald loopt hij weg. Vaste klant.

(263.) Een oudere, licht getinte man komt binnen. D. kent hem van hier en zegt dat hij Marokkaans is. Ze groeten elkaar niet, ook bij de kassa niet. De man wil beltegoed en dat D. zijn telefoon opwaardeert. Hij spreekt basis Nederlands.

(264.) Een getinte man van middelbare leeftijd komt binnen en zoekt oogcontact. Dat lukt niet, want D. is nog bezig met een andere klant. Als hij aan de beurt is pakt D. voordat de man iets kan zeggen een pakje Marlboro menthol. De man glimlacht, betaalt en loopt weg. D. vertelt dat hij de man kent, dat hij altijd hetzelfde wil en daarom vaak de sigaretten al klaar legt wanneer hij de man binnen ziet komen. Hij vertelt dat de man een Tunesische achtergrond heeft en slecht Nederlands spreekt.

(265.) Een man op leeftijd met een donkere huid en kroeshaar komt de winkel binnen. Bij de ingang is er nog geen contact. Bij de toonbank zegt de man: “Goeiedag”, waarop D.

antwoordt met “Hai”. De man vraagt in het Nederlands met een Surinaams accent om een belkaart. Als hij die heeft gekregen ene betaald zwaait hij terwijl hij wegloopt. D. groet niet terug. Hij kende de klant wel en vertelt dat de man uit Suriname komt.

(266.) Een oudere, Turkse man (zegt D.) komt binnen en loopt zonder op te kijken een cabine binnen. Deze man heb ik eerder gezien en D. vertelt dat de man vaak komt, maar nooit aardig doet. Als hij komt betalen, gaat dat in het Turks. Als hij geld geeft zegt hij in het Turks “Geef me 1 euro terug”. Dat is volgens D. alles wat hij heeft gezegd. Geen afscheidsgroeten.

(267.) Een oudere, Surinaamse vrouw komt binnen, zoekt en vindt oogcontact, wijst dan op een cabine en gaat daar naar binnen. Als ze komt betalen zegt ze “Hallo! Is zij de nieuwe eigenaar?” Ze wijst naar mij. We moeten alle drie lachen. D. groet niet, maar reageert wel op haar vraag: “Ja, sinds kort.” Maar ik schud met mijn hoofd en lach. Ze wil betalen, maar ook een belkaart en informatie over Lebara. Als ze de kaart en haar wisselgeld krijgt en weet wat ze wilde weten, zegt ze “Bedankt, hoor!” Ze knikt met haar hoofd en loopt weg. D. zegt “Alsje.”

(268.) Een lange, blanke man met grijs, halflang haar komt de winkel binnen en loopt door naar de kassa. Daar zegt hij “Goedemiddag”, waarop D. antwoordt met “Goeiedag”. De man wil beltegoed en vraagt hoe dat precies werkt. D. legt het uit. De man spreekt accentloos Nederlands. Wanneer de man uitgelegd heeft gekregen hoe het werkt en er is betaald zegt de man “Oké, doe”. D. zegt “Hai”. Hij kende de man niet.

(269.) Een man van een jaar of 40/45 met een zeer donkere huidskleur komt binnen en kijkt even naar ons voordat hij cabine 7 binnengaat. Hij belt naar Senegal. Als hij even later naar de kassa komt zegt D. “Hai”, waarop de man glimlacht en met zijn hoofd knikt. Hij wil de cabine betalen en sigaretten. Hij spreekt Nederlands. Als hij weggaat wordt er niet gegroet. D. kende de man niet.

(270.) Ondertussen is er nog een man van rond die leeftijd en met een zeer donkere huidskleur de winkel binnengekomen. Bij de ingang is geen contact geweest. Deze man belde in cabine 11 naar Senegal. Bij de kassa zegt hij: “Hallo. *Eleven please.*” D. noemt het bedrag in het Engels en de klant betaalt. De man gaat weg, ze groeten beiden niet. D. vertelt dat hij de man wel als klant kent, maar niet weet wat diens etnische achtergrond is.

(271.) Een lichtgetinte jongeman komt binnen. Pas bij de toonbank is er contact: “Hai man”, waarop D. antwoordt met “Hai”. De jongen vraagt zich het een en ander af over eerder verzonden faxen. Er is iets niet goed gegaan en de jongen wil weten waar dat aan kan liggen.

D. geeft antwoord en de jongen zegt “Bedankt” en loopt weg. D. had de jongen slechts één keer gezien, namelijk toen hij voor de jongen faxte. Geen afscheidsgroeten.

(272.) Een oudere, getinte man komt binnen, kijkt naar ons en wijst op de cabines 5 en 6. D. knikt met zijn hoofd dat de man daar mag bellen. We zien dat hij naar België en Marokko belt. Als hij komt betalen zegt de man geen woord. D. noemt het bedrag en hij legt het neer. Dan loopt hij weg. Ze hebben niet gegroet. D. kende de man niet.

Het schema dat ik had meegebracht is volledig ingevuld, dus ik besluit geen aantekeningen meer te maken. Ik heb ook het idee dat ik nu wel voldoende observaties heb voor mijn onderzoek. Wel blijf ik nog een behoorlijke tijd om te praten met D.. In de loop van mijn onderzoek ben ik hem steeds beter gaan kennen en ik voel me er inmiddels zeer op mijn gemak.

Bijlage 2. Deel van de tabel met de interacties

Doel(en) van het bezoek		Medewerker (m)	Contactopname ingang	Groet locatie ingang	Wedergroet locatie ingang	Openingsgroet locatie kassa	Wedergroet locatie kassa	Klant (k): etniciteit		Klant: taal	
In cabine bellen	V										
	V	D.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Geen		Ouder (boven)
	V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hallo" (k)	Geen	Onbekend	Code-switch NL & Engels		Middel (40-65)
	V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Turkse achtergrond	Turks		Ouder
	V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Duits		Jonger (onder)
	V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hai" (k)	Geen	Marokkaanse achtergrond	NL.		Middel
	V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hai" (k)	"Hai" (m)	Onbekend	NL.		Jonger
	V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Geen		Middel
	V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	Geen	Onbekend	NL.		Jonger
	V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Geen		Middel
	V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Turkse achtergrond	Turks		Middel
	V	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	Steekt zijn hand op en zegt "Hoi" (k)	"Hoi" (m)	Onbekend	NL.		Ouder
	V	Y.	Oogcontact	Steekt zijn hand op (k)	Geen	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL.		Middel



V									
V	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Hindoestaanse achtergrond	NL.	Midde
V	Y.	Oogcontact	Knikt met zijn hoofd (k)	Knikt met zijn hoofd (m)	n.v.t.	n.v.t.	Marokkaanse achtergrond	NL.	Jonger
V	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Surinaamse achtergrond	NL.	Ouder
V	Y.	Zoekt Oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	"Mevrouw" (m)	Geen	Surinaamse achtergrond	NL.	Jonger
V	Y.	Zoekt Oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL.	Midde
V	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hallo" (k)	"Mevrouw" (m)	Surinaamse achtergrond	NL.	Ouder
V	Y.	Zoekt Oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Geen	Midde
V	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Mevrouw (30 cent)" (m)	Geen	Surinaamse achtergrond	Geen	Ouder
V	Y.	Oogcontact	Knikt met haar hoofd en zegt: "Hallo" (k)	Knikt met zijn hoofd (m)	Geen	n.v.t.	Surinaamse achtergrond	NL.	Ouder
V	Y.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Onbekend	Non-verbaal	Midde
V	I.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hallo mevrouw" (m)	"Hai" (k)	Onbekend	NL.	Ouder
V	I.	Geen	Geen	n.v.t.	"Dag mevrouw" (m)	Geen	Marokkaanse achtergrond	Geen	Ouder
V	I.	Geen	Geen	n.v.t.	"Fawaka, alles abon?" (m)	"Hé (...)" (k)	Surinaamse achtergrond	Code-switch Sranan Tongo en NL.	Midde

V									Code-switch Marokkaans & NL.	Midde
V	I.	Geen	Geen	n.v.t.	Marokkaanse groet	Marokkaanse wedergroet	Marokkaanse achtergrond			
V	D. & Y.	Onbekend	Steekt zijn hand op (k)	Onbekend	n.v.t.	n.v.t.	Onbekend	Non-verbaal		Midde
V	D. & Anna	Onbekend	Zwaait naar Anna	Knikt met haar hoofd (m)	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL.		Midde
V	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Marokkaanse achtergrond	NL.		Jonger
V	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Marokkaanse achtergrond	Geen		Midde
V	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Nederlandse achtergrond	Non-verbaal		Ouder
V	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Turkse achtergrond	Non-verbaal		Ouder
V	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Non-verbaal		Jonger
V	Y.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL.		Onbek
V	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Surinaamse achtergrond	Geen		Ouder
V	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Gardas!" ('broer-tje!') (k)	"Haci" (persoon die naar Mekka is geweest) (m)	Turkse achtergrond	Turks		Ouder
V	Y.	Onbekend	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Marokkaanse achtergrond	NL.		Midde
V	Y.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL.		Jonger

Y.	Onbekend	Geen	n.v.t.	Knikt met zijn hoofd (k)	Geen	Onbekend	Non-verbaal	Ouder
Y.	Oogcontact	Steekt zijn hand op (k)	Geen	Geen	n.v.t.	Onbekend	Non-verbaal	Ouder
Y.	Oogcontact	Steekt zijn hand op (k)	Geen	n.v.t.	n.v.t.	Onbekend	Non-verbaal	Jonger
Nordin	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl.	Jonger
Nordin	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen (klopt wel op het glas)	n.v.t.	Marokkaanse achtergrond	Non-verbaal	Ouder
D.	Onbekend	Geen	n.v.t.	"Hallo mevrouw" (m)	Glimlacht (k)	Onbekend	Non-verbaal	Midde
Y.	Eerder contact bij de kassa	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Non-verbaal	Midde
Y.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Onbekend	Midde
Y.	Zoekt Oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Surinaamse achtergrond	Nl.	Jonger
Y.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl.	Jonger
Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl.	Jonger
Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hai!" (k)	"Meneer (ik ben even bezig)" (m)	Surinaamse achtergrond	Nl.	Jonger
Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi" (m)	Geen	Marokkaanse achtergrond	Non-verbaal	Midde

✓									
✓	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Selamun aleykum" (k)	"Selamun aleykum" (m)	Turkse achtergrond	Turks	Ouder
✓									
✓	Y.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	"Meneer" (k)	Geen	Onbekend	Nl.	Midde
✓									
✓	Y.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Marokkaanse achtergrond	Non-verbaal	Ouder
✓									
✓	D.	"Ik ga even 020 bellen, oké?"	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl	Jonger
✓									
✓	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hé, goedemiddag" (k)	Geen	Onbekend	Nl	Midde
✓									
✓	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl	Midde
✓									
✓	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Turkse achtergrond	Geen	Ouder
✓									
✓	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl	Midde
✓									
✓	M.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Goeiedag!" (k)	Geen	Nederlandse achtergrond	Nl	Jonger
✓									
✓	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl	Midde
✓									
✓	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hallo" (k)	Geen	Onbekend	Nl	Jonger
✓									
✓	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Engels	Midde
✓									
✓	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Goeiedag!" (k)	Geen	Nederlandse achtergrond	Nl	Jonger
✓									
✓	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Engels	Jonger
✓									
✓	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl	Midde

V									
V	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekende groet	Onbekend	Onbekend	NL	Ouder
V	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Salam aleikum" (k)	Onbekend	Marokkaanse achtergrond	Codeswitch NI & Marokkaans	Ouder
V	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Onbek
V	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Jonger
V	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Midde
V	M.	Oogcontact	"Hai" (k)	Geen	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Jonger
V	M. & D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Turks	Ouder
V	M.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Jonger
V	M.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Midde
V	M.	Oogcontact	"Hé" (k)	Geen	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Jonger
V	M.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hai!" (k)	"Hai!" (m)	Onbekend	NL	Ouder
V	D.	Geen	"Hoi" (k)	Geen	Geen	n.v.t.	Onbekend	Codeswitch NI & Spaans	Midde
V	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hai" (k)	Onbekend	Onbekend	NL	Onbek
V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Jonger

	V									
	V	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL.	Onbekend
	V									
	V	M.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi!" (k)	Geen	Onbekend	NL	Onbekend
	V									
	V	M.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Onbekend
	V									
	V	M.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Onbekend
	V									
	V	M.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Turks	Onbekend
	V									
	V	M.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hai" (k)	Geen	Onbekend	NL	Midde
	V									
	V	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Onbekend
	V									
	V	D.	Onbekend	"Hai!" (k)	Steekt zijn hand op (m)	Onbekend	Onbekend	Onbekend	NL	Onbekend
	V									
V	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Onbekend	
V										
V	I.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Jonger	
V										
V	I.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Onbekend	
V										
V	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Mevrouw" (m)	Geen	Onbekend	Codeswitch NL & Engels	Onbekend	
Beltegoed kopen	B									
	B	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Goededag" (k)	"Hai" (m)	Surinaamse achtergrond	NL.	Ouder
	B	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Goedemiddag" (k)	"Goede-middag" (m)	Nederlandse achtergrond	NL.	Jonger

B									
B	D.	Zoekt Oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	"Mevrouw" (m)	"Hallo" (k)	Surinaamse achtergrond	Nl.	Jonger
B	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Code-switch Nl. & Engels	Jonger
B	D. & I.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hai" (m)	Geen	Onbekend	Code-switch Nl. & Engels	Middebaa
B	D.	Zoekt Oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl.	Ouder
B	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hallo (mag ik 1 Lyca?)" (k)	Geen	Marokkaanse achtergrond	Nl.	Jonger
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hallo (mag ik een Cobra belkaart?)" (k)	"Hoi (van hoeveel?)" (m)	Onbekend	Nl.	Onbek
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	Geen	Onbekend	Nl.	Jonger
B	Y.	Zoekt Oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	"Mevrouw" (m)	Geen	Surinaamse achtergrond	Nl.	Midde
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Surinaamse achtergrond	Nl.	Jonger
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	"Hai" (k)	Onbekend	Nl.	Jonger
B	Y.	Onbekend	Geen	n.v.t.	"Meneer hoi" (m)	Geen	Onbekend	Nl.	Midde
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	"Hai" (k)	Onbekend	Nl.	Jonger
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl.	Jonger
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl.	Jonger

B									
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	Geen	Onbekend	Nl.	Jonger
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Selamun aleykum" (k)	"Selamun aleykum" (m)	Marokkaanse achtergrond	Code-switch Arabisch-Nl.	Midde
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	Knikt met zijn hoofd (k)	Turkse achtergrond	Nl.	Midde
B	Y.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	"Hai" (m)	"Hai" (k)	Hindoestaanse achtergrond	Nl.	Midde
B	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen (tikt wel op de toonbank) (k)	n.v.t.	Onbekend	Nl.	Midde
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi mevrouw" (m)	"Hoi" (k)	Onbekend	Nl.	Midde
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hallo (mag ik 10 euro belte-goed?)" (k)	Geen	Onbekend	Nl.	Jonger
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hé man (mag ik een Lyca van je?)" (k)	Geen	Onbekend	Nl.	Jonger
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hallo (mag ik 1 Lyca van 10 euro?)" (k)	Geen	Surinaamse achtergrond	Nl.	Onbek
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hai (mag ik een Ortel van 10 euro?)" (k)"	Geen	Surinaamse achtergrond	Nl.	Ouder
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Salam aleikum" (k)	"Salam aleikum" (m)	Marokkaanse achtergronds	Code-switch Nl. & Marokkaans	Midde
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Spaanse achtergrond	Codeswitch Spaans-Nl.	Midde



B									
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi" (m)	Glimlucht (k)	Marokkaanse achtergrond	Nl.	Jonger
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hai" (k)	"Hoi" (m)	Surinaamse achtergrond	Nl.	Midde
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi" (m)	Geen	Onbekend	Nl.	Midde
B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi mevrouw" (m)	Geen	Onbekend	Nl.	Midde
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hé poppeke" (k)	Geen	Onbekend	Nl	Midde
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl	Onbek
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hallo!" (k)	"Hai" (m)	Onbekend	Codeswitch Nl. & Spaans	Midde
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hi" (k)	Geen	Onbekend	Engels	Jonger
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Codeswitch Nl & Engels	Jonger
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl	Midde
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl	Onbek
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Nl	Ouder
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Turkse groet	Turkse groet	Turkse achtergrond	Turks	Ouder
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hallo" (k)	Geen	Onbekend	Nl	Jonger

B									
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NI	Midde
B									
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen (wel: "Sorry" om aandacht te vragen) (k)	n.v.t.	Onbekend	NI	Jonger
B									
B	M.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NI	Jonger
B									
B	M	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi" (m)	Geen	Onbekend	NI	Midde
B									
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NI	Midde
B									
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NI	Onbek
B									
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hallo" (k)	Geen	Onbekend	NI	Onbek
B									
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NI	Jonger
B									
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NI	Jonger
B									
B	D.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NI	Jonger
B									
B	D.	Onbekend	Onbekend	n.v.t.	"Goedemiddag" (k)	Geen	Onbekend	NI	Ouder
B									
B	M.	Onbekend	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NI	Midde
B									
B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NI	Onbek
B									
B	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	Engels	Jonger

	B									
	B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hé" (k)	Geen	Onbekend	NL	Midde
Mobile telefoon laten opwaarderen	B									
	B	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL.	Heel j
	B									
	B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Engels	Midde
	B									
	B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL.	Jonger
	B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hé man" (k)	Geen	Nederlandse achtergrond	NL	Ouder
Acceptgiro betalen	C									
	C	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hé man" (k)	"Hai" (m)	Surinaamse achtergrond	NL.	Jonger
	C									
	C	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	"Hallo" (k)	Marokkaanse achtergrond	NL.	Ouder
	C									
	C	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hai" (m)	Geen	Onbekend	NL.	Midde
	C									
	C	I.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hai" (m)	"Hai" (k)	Nederlandse achtergrond	NL.	Jonger
	C									
	C	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi" (m)	"Hoi" (k)	Nederlandse achtergrond	NL.	Midde
	C									
	C	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi" (k)	Geen	Onbekend	NL.	Midde
	C	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Turkse groet (k)	Turkse groet (m)	Turkse achtergrond	Turks	Midde
	C	M.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hai" (m)	"Goedemiddag" (k)	Onbekend	NL	Midde

Sigaretten kopen	C									
	C	M.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Goedendag!" (k)	"Meneer (ik heb storing)" (m)	Onbekend	NL	Midde
	C									
	C	M.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Midde
	C									
	C	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hallo (...)" (k)	Onbekend	Onbekend	Codeswitch NL & Engels & Afrikaanse taal	Jonger
	C									
	C	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hai" (m)	Geen	Onbekend	NL	Jonger
	C									
	C	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Yo" (k)	Geen	Onbekend	NL	Jonger
	C									
	C	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Jonger
	C									
	C	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Onbek
	C									
	C	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	Engels	Jonger
	C									
	C	D.	Onbekend	Geen	n.v.t.	"Hé man, alles goed?" (k)	Onbekend	Onbekend	NL	Midde
B										
B	D.	Zoekt Oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Tunesische achtergrond	Geen	Midde	
B										
B	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL.	Jonger	
B										
B	Y.	Zoekt Oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	Steekt zijn hand op (k)	Nederlandse achtergrond	NL.	Midde	
B										
B	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hee meneer" (m)	"Hoi" (k)	Onbekend	NL.	Ouder	
B										
B	Y.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	Geen	Surinaamse achtergrond	NL.	Midde	

In vitrines telefoons bekijken	B									
	B	I.	Geen	Geen	n.v.t.	"Goeddag meneer" (m)	Geen	Onbekend	NL.	Middelbaar
	B									
	B	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Knikt met zijn hoofd (k)	Geen	Marokkaanse achtergrond	NL.	Jonger
	B									
	B	Y.	Onbekend	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Hindoestaanse achtergrond	NL	Middelbaar
	B									
	B	D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Jonger
	B									
	B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hé" (k)	Geen	Onbekend	NL	Jonger
	B									
	B	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL	Jonger
Telefoon kopen	A									
	A	D.	Geen	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Onbekend	n.v.t.	Middelbaar
	A									
	A	Y.	Zoekt Oogcontact (m)	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Onbekend	n.v.t.	Onbekend
	A									
	A	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Onbekend	n.v.t.	Middelbaar
	A									
	A	Y.	Zoekt oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Onbekend	n.v.t.	Middelbaar
Telefoon kopen	A									
	A	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Onbekend	n.v.t.	Middelbaar en jonger
	A									
	A	Y.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Onbekend	n.v.t.	Onbekend
	C									
	C	D.	Zoekt oogcontact (k)	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Marokkaanse achtergrond	NL.	Ouder
	C									
	C	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi" (m)	"Hoi" (k)	Onbekend	NL.	Middelbaar
C										
C	Y.	Onbekend	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Onbekend	NL.	Ouder	

	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hai (mag ik twee van deze telefoons van je?)" (k)	Geen	Onbekend	NL.	Jonger	
Informatie vragen	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hai man" (k)	"Hai" (m)	Onbekend	NL.	Jonger	
	D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hai" (m)	"Hai" (m)	Onbekend	NL.	Jonger	
	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Heer, goede-middag" (k)	"Hoi" (m)	Onbekend	NL.	Midde	
	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Dag meneer" (m)	Geen	Surinaamse achtergrond	Code-switch NL & Engels	Ouder	
	Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	"Hai" (k)	Onbekend	NL.	Jonger	
	Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hoi"(m)	"Hallo" (k)	Onbekend	NL	Midde	
	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hallo" (k)	Geen	Onbekend	NL	Midde	
	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hé vriend!" (k)	Geen	Onbekend	NL	Midde	
	D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hé habib!" (k)	Onbekend	Onbekend	NL	Jonger	
	Geld wisselen	I.	Oogcontact	Geen	n.v.t.	Steekt vinger op en zegt "Hé!" (k)	"Hallo" (m)	Onbekend	NL.	Ouder
		D.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hé" (k)	Geen	Onbekend	NL.	Jonger

		Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Goeie-morgen" (m)	"Goeie-morgen" (k)	Nederlandse achtergrond	Nl.	Ouder
<b>Smalltalk</b>		Y.	Onbekend	Geen	n.v.t.	"Kale, hoe is het?" (m)	"Hé! Goed, met jou?" (k)	Surinaamse achtergrond	Nl.	Jonger
		Y.	Oogcontact	Glimlacht naar Y.	n.v.t.	Onbekend	Onbekend	Iraakse achtergrond	Turks	Jonger
		Y.	Oogcontact	Knikt met zijn hoofd (k)	Onbekend	Turkse groet	Turkse groet	Turkse achtergrond	Turks	Jonger
		D.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hai" (m)	"Hai." (k)	Nederlandse achtergrond	Nl.	Midde
<b>Simkaart kopen</b>		Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Goede-middag!" (k)	"Hoi" (m)	Surinaamse achtergrond	Nl.	Midde
		Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hai" (m)	"Hai" (k)	Onbekend	Nl.	Jonger
		Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hoi" (m)	"Hallo" (k)	Onbekend	Nl.	Midde
<b>Faxen</b>		Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Hallo" (m)	"Hai" (k)	Onbekend	Nl.	Midde
		Y.	Geen	Geen	n.v.t.	"Hallo" (k)	"Hoi" (m)	Marokkaanse achtergrond	Nl.	Midde
<b>Telefoon-abonnementen kopen</b>		Y.	Onbekend	Onbekend	Onbekend	"Dag." (k)	"Hoi mevrouw" (m)	Onbekend	Nl.	Midde
<b>Beltegoed kopen en telefoon laten</b>		D.	Geen	Geen	n.v.t.	Geen	n.v.t.	Marokkaanse achtergrond	Nl.	Ouder
		D.	Geen	Geen	n.v.t.	Onbekend	Onbekend	Turkse achtergrond	Turks	Ouder







