

EEN KIJK IN DE WERELD VAN TOERISME

EEN ETNOGRAFIE OVER DE MENSEN OP CURAÇAO



RUTGER WOLTERS EN CHRIS VAN DE WIEL



Universiteit Utrecht

EEN KIJK IN DE WERELD VAN TOERISME

EEN ETNOGRAFIE OVER DE MENSEN OP CURAÇAO

Student: Chris van de Wiel

Studentennummer: 5548160

Email: c.vandewiel@students.uu.nl

Student: Rutger Wolters

Studentennummer: 5535034

Email: r.w.wolters@students.uu.nl

Supervisor: Nicole Sanches

Email: n.sanches@uu.nl

Woordenaantal: 21280

Datum: 27-06-2018

INHOUD

Voorwoord.....	5
Inleiding.....	8
De Antropologische Interesse in Toerisme	8
Relevantie van het Onderzoek.....	8
Onderzoeksopzet.....	9
De Weg naar Antropologische Inzichten.....	9
Plaatsing in de Theorie.....	11
Opbouw van de Etnografie	13
Theoretisch kader.....	14
Toerisme is een Complex onderwerp voor Antropologen	15
Antropologische Interesse in toerisme vormt geen epistemologisch geheel.....	16
Een holistische werkwijze, de <i>system approach</i> en veldwerk.....	17
De actoren van toerisme; hosts-guests-mediators	19
Hosts en Guests	21
Antropologische Literatuur over Mediators	22
Toerisme als Bemiddelt Fenomeen	23
Formele en Informele Mediators	23
Onze Definitie van Mediators	24
Het Toeristisch Systeem van Curaçao.....	25
Context.....	29
Algemene Informatie Curaça	29
geschiednis van Nederland en Curaçao	29
Economische Gebeurtenissen op Curaçao	30
Venezuelaanse Crisis van 2012	30
Strategic Tourism Master Plan 2015-2020	30
De Implementatie van het STMP	31
Het Team van Toerisme: “MEO, CTB en CHATA”	32
het Ministerie van Economische Ontwikkeling	32
Het Curaçao Tourist Board	33
De Curaçao hospitality and tourism associatio.....	34
Onderlinge Relatie tussen MEO, CTB en CHAT	35
Empirische hoofdstukken.....	36
Inleiding	38

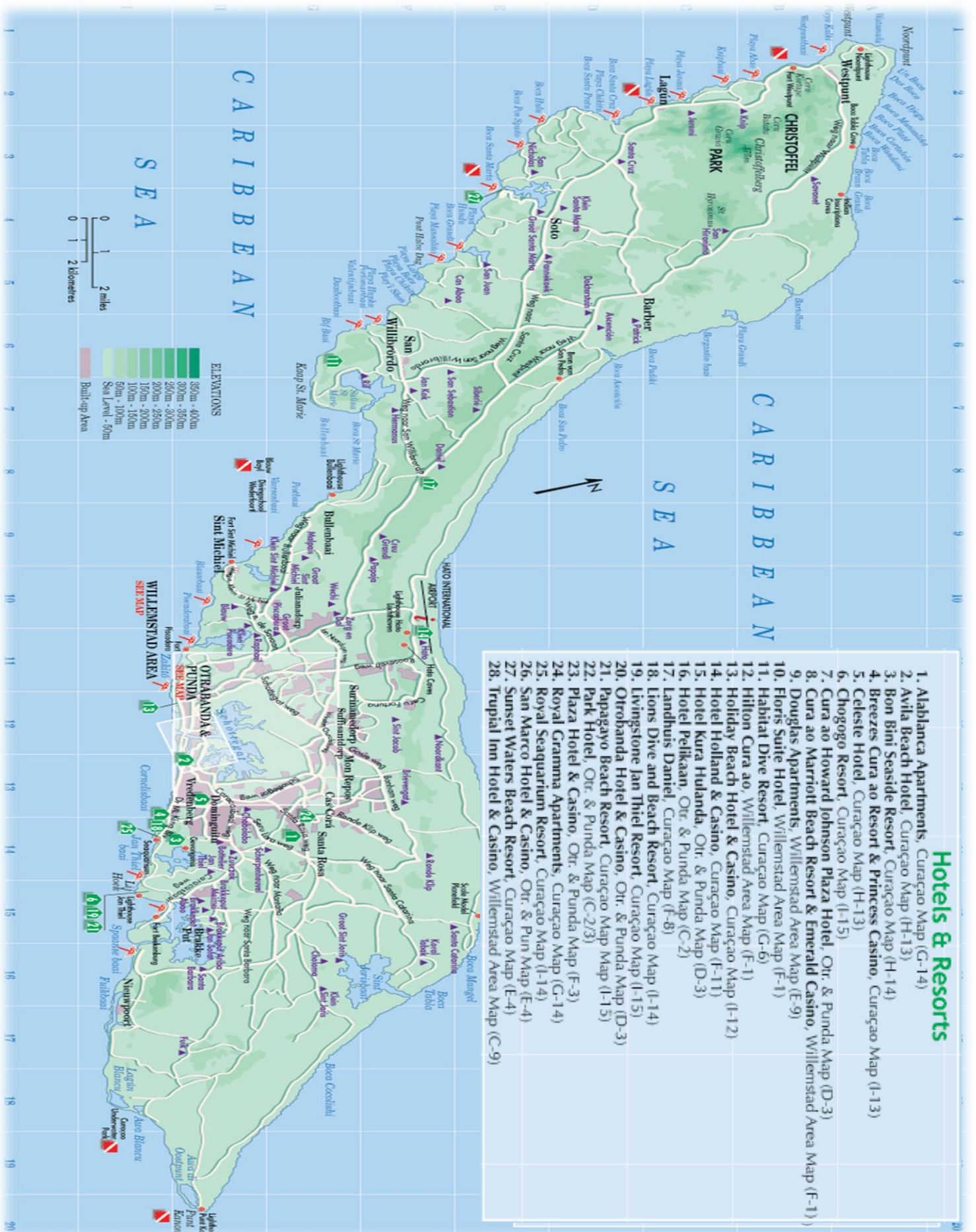
Hoofdstuk 1: Antropologen in het Veld met een Theoretische Bril.....	41
Formele mediators op Curaçao	42
Formele Mediators zijn Mensen	44
Faisol Ayoubi	44
Selina, Marketing en Events Senior Executive CHATA	47
Informele mediators	49
Culinary Exhibition Day	50
hoofdstuk 2: Onderzoekers of Onderzochte?.....	53
Onze Eigen Rol in het Veld 1.....	54
Antropologen of Mariniers?.....	54
Antropologen of Mediators?	55
Hoofdstuk 3: Wie is wat?	58
Inleiding	59
Jonathan	60
Tour Guide	62
Mike de Huisbaas: “het zijn allemaal Cōnjos”	63
Conclusie.....	69
Verloop van Onderzoek	70
Ontologisch Standpunt.....	70
Epistemologische Standpunt.....	72
Discussie.....	75
Literatuurlijst.....	78

VOORWOORD

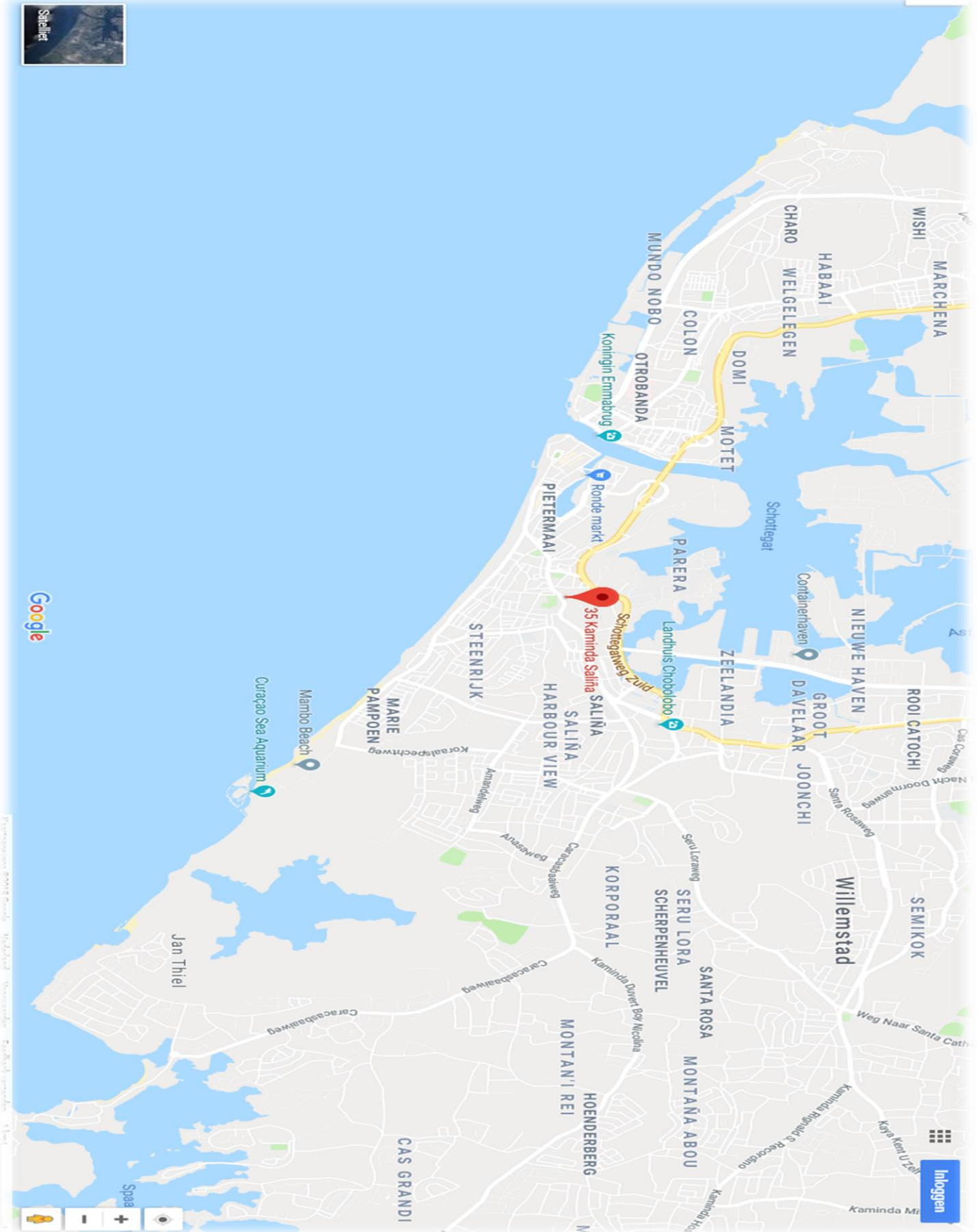
Onze scriptie presenteert de bevindingen afkomstig uit antropologisch veldwerk op Curaçao. Het onderzoek is uitgevoerd door Chris van de Wiel en Rutger Wolters gedurende de periode van 26 Januari tot 23 April 2018. Deze scriptie is een vereiste voor het afronden van de Bachelorstudie: Culturele Antropologie en Sociale ontwikkelingssociologie, aan de Universiteit Utrecht, Nederland. Naast het verplichte karakter is het veldwerk en de beschrijving hiervan, naar onze mening, een onmisbaar onderdeel van onze opleiding tot antropoloog. Het geeft ons een unieke mogelijkheid om de academische kennis, die we afgelopen vier jaar hebben verkregen, toe te passen in de praktijk. In het licht van deze bijzondere ervaring is afstuderen slechts een leuke bijkomstigheid.

Graag pakken we kort de gelegenheid voor een aantal woorden van dank richting de werknemers van het Curaçao Hospitality and Tourism Association en het Curaçao Tourist Board, die onze ervaring in het veld zeer positief hebben beïnvloed. Mede dankzij hen voelden we ons welkom op Curaçao. Deze mensen hebben door de juiste hulp en bemiddeling, onze ervaring als onderzoeker, en als toerist, op unieke wijze bepaald.

Verder willen wij in het bijzonder Nicole Sanches bedanken. Zij is onze begeleidster geweest tijdens het gehele bachelorproject. Zonder haar inspirerende tips en sturing had het onderzoek nooit de huidige vorm gekregen. Bedankt hiervoor.



KAART VAN ALLE RESORTS OP CURACAO



KAART VAN WILLEMSTAD EN ONS VERBLIJFADRES

DE ANTROPOLOGISCHE INTERESSE IN TOERISME

Tijdens de voorbereiding van het Bachelorproject, eind 2017, besluiten wij ons te richten op toerisme. Een onderwerp dat voorheen nog geen specifieke aandacht heeft genoten binnen onze opleiding. Dit maakt het onderwerp des te interessanter. We besluiten te gaan voor ‘*the road less traveled*’. Toch is toerisme wel degelijk een zeer relevant onderwerp voor antropologen en de antropologie. Toerisme vindt plaats in de meeste, zo niet alle, menselijke samenlevingen. We kunnen op zijn minst stellen dat mensen in alle samenlevingen, op de één of andere manier, in aanraking komen met toerisme (Stronza 2001: 264). Ook is toerisme voor antropologen interessant omdat het zorgt voor *face-to-face* ontmoetingen tussen mensen met verschillende culturele achtergronden (Stronza 2001: 264). G.L. Burns stelt (2004: 10): De antropologie houdt zich in de kern bezig met de holistische en comparatieve studie van menselijke samenlevingen en culturen. Het doel is om naar alle componenten van, en invloeden op, die samenlevingen en culturen te kijken. Tegenwoordig is toerisme zowel een onderdeel en een invloed voor veel mensen over de hele wereld. Ze voegt hieraan toe: “*Ultimately, anthropology is about people. So is tourism*” (G.L. Burns 2004: 13). De grote interesse van antropologen in mens en cultuur maakt toerisme, dat gepaard gaat met grote culturele uitwisseling en invloeden, een zeer interessant onderwerp om te bestuderen.

RELEVANTIE VAN HET ONDERZOEK

Vanaf de jaren 70 komt de antropologische interesse in toerisme tot stand. Toerisme stelt vanaf dat moment, een aantal decennia lang, een twee partijen stelsel voor. Waarbij men toerisme benadert aan de hand van een binaire opstelling. Aan de ene kant vindt men de hosts; ontvangende samenlevingen, aan de andere kant de guests: toeristen (en toeristenindustrie). Deze host-guest dichotomie, lijkt tekort te doen aan de complexiteit van toerisme. De term mediator wordt toegevoegd aan de tweedeling. Mediators worden beschreven als een actor die zich tussen de hosts en guests positioneert (Smith 2001). Deze actor binnen toerisme heeft slechts beperkte aandacht genoten binnen antropologisch onderzoek naar toerisme, tot op heden is dit nog steeds

het geval. Wij presenteren u bij deze een antropologisch studie met een specifieke nadruk op mediators binnen de context van toerisme. Dit is een poging om een bijdrage te leveren aan antropologische kennis over mediators te vergroten en hiermee het gat in de literatuur enigszins te verkleinen.

ONDERZOEKSOPZET

Wij hebben onderzoek gedaan naar het *Strategic Tourism Master Plan 2015-2020: Curacao; Building on the Power of the Past*. Het STMP is een interessante casus om meer te leren over actoren binnen toerisme. Dit is voornamelijk omdat het een leidraad lijkt te vormen voor het gehele toerisme op het eiland. Een groot aantal stakeholders/mensen zijn direct en indirect betrokken bij het STMP. We hebben een comparatief onderzoek opgesteld met als doel twee verschillende groepen te vergelijken. De twee doelgroepen die we onderzoeken hebben te maken met de implementatie van het STMP. De twee doelgroepen, stelden met onze theoretisch perspectief van die periode, respectievelijk de mediator partij en de host partij voor. Rutger heeft onderzoek gedaan naar de beleidsorganisaties op Curaçao die nauw betrokken zijn bij de implementatie van het STMP. Dit zijn het: *Curaçao Tourist Board* de *Curacao Hospitality And Tourism Association*; en het Ministerie van Economische Ontwikkeling. Chris heeft de lokale mensen werkzaam in de toeristensector onderzocht. Wij hebben beide gebruikt gemaakt van de volgende kwalitatieve onderzoeksmethodes die kenmerkend zijn voor antropologisch veldwerk; participerende-observatie, observerende-participatie, diepte-interviews, semi-gestructureerde interviews, hanging around en small talk.

Onze onderzoeksvraag luidt: Hoe wordt de implementatie van het Strategic Tourism Master Plan verschillend ervaren door de beleidsorganisaties, CHATA, CTB en MEO, en mensen werkzaam in de toeristensector? Deze vraag heeft een kader geboden voor ons onderzoek, maar gaandeweg blijkt het antwoord op de vraag ingewikkelder dan we dachten.

DE WEG NAAR ANTROPOLOGISCHE INZICHTEN

Tijdens de voorbereiding van ons het Bachelorproject verdiepen we ons in de antropologische theorie en literatuur van toerisme. We stuiten op een lastige theoretische situatie, die weinig houvast biedt. Zoals wij in het theoretisch kader zullen verduidelijken vormt toerisme binnen de

antropologie geen epistemologisch afgebakend geheel. Bovendien waren wij destijds overtuigd van de relevantie van een system approach. Dit wordt binnen de antropologische theorie over toerisme voorgesteld als een belangrijke holistische onderzoeksmethode naar toerisme. G.L. Burns (2004: 2) stelt zelfs: “[...] *it is within this “systems approach” that anthropology may have finally found its niche*”. De system approach gaat wat ervan uit dat toerisme door middel van een schema, of toeristisch systeem, begrepen kan worden.

Wij waren van mening dat het opstellen van een toeristisch systeem, als gevolg van de system approach, de juiste manier was om toerisme te benaderen. Ook waren wij in de veronderstelling dat, zoals we in het kopje relevantie beschrijven, toerisme daadwerkelijk bestaat uit drie verschillende en gescheiden groepen binnen het toeristische systeem. Met deze opvattingen hebben we vooraf aan het veldwerk een eigen toeristisch schema opgesteld, die de toeristische context van Curaçao voorstelt. We hebben ons toeristisch systeem, afgeleid van Leiper’s (1979), en hier de actoren; hosts-guests-mediators van toerisme toegevoegd. Het schema is terug te vinden in het theoretisch kader. Achteraf gezien heeft de theorie ons op een erg statische voorstelling van de sociale werkelijkheid gebracht. Gelukkig vertrekken we op 26 Januari 2018 naar Curaçao, om gezamenlijk met de mensen op Curaçao, toerisme te ervaren.

Eenmaal aangekomen in het veld beginnen we hevig te twijfelen aan onze theoretische aannames die we op een afstand, in Nederland, hebben gemaakt. De actoren in toerisme blijken mensen te zijn. Wij zijn op het moment van aankomst onderdeel van hun leefwereld geworden. Sterker nog, we zijn als toerist en antropoloog zelf een guests te noemen. Later zal blijken dat wij in sommige opzichten zelfs een mediator zijn. De twijfel slaat toe. Wie of wat is een mediator? En hoe zit dat met hosts en guests? Wie zijn wij? We zien in dat onze statische opvatting niet meer toe te passen is. We besluiten gewoonweg meer te weten te komen van toerisme op Curaçao. Onze hoofdvraag wordt het middel om meer te leren over toerisme en de mensen in toerisme. Tegelijkertijd raken we steeds meer betrokken in het sociale leven en culturele context van Curaçao. Ook gaan we steeds meer diepgang en complexiteit zien met betrekking tot de mensen die leven in de context van toerisme op Curaçao. Het veldwerk stelt ons in staat om dichtbij de betekenis en interpretatie van de mensen te komen die toerisme vormen en betekenis geven. In andere woorden, we ontmoeten de mensen die elke dag in de context van toerisme leven. In het

veld verdwijnt onze theoretische assumpties langzaam naar de achtergrond.

Op 23 April zit ons veldwerk erop en vliegen we terug naar Nederland. Het is tijd om de scriptie te schrijven. . Wat ook betekent dat we ons weer richten tot de antropologische theorieën en literatuur over toerisme, ditmaal met een geheel nieuw perspectief. Tijdens het schrijfproces komen we geleidelijk tot nieuwe inzichten. We zijn van het veldwerk teruggekomen met een aantal kanttekeningen en nuanceringen met betrekking tot de theorie. We komen tot de conclusie dat de sociale werkelijkheid te complex is om in een toeristisch systeem te vatten. Wel zijn we van mening dat het een goed hulpmiddel kan zijn tijdens het veldwerk.

Bovendien missen wij veel nuance en diepgang bij het gebruik van de termen host-guests-mediators. We concluderen dat elke mediators een persoonlijk verhaal en perspectief heeft. De host-guest-mediator terminologie zijn nuttige termen om de situatie te beschrijven en in woorden te vatten maar doet af aan de diepgang en complexiteit van mensen waar het over gaat. Om mediators, maar ook hosts and guests, te kunnen begrijpen is het van belang om aandacht te besteden aan de context en interactie met andere mensen.

PLAATSING IN DE THEORIE

Wij gaan uit van een interpretatieve benadering van de wetenschap. Schwandt (1998: 221) legt dit als volgt uit: *“Proponents of this persuasions share the goal of understanding the complex world of lived experience from the point of view of those who live it”*. We gaan uit van de opvatting dat mensen de sociale werkelijkheid construeren door middel van betekenisgeving. Dit is ons ontologisch standpunt. In onze opvatting kan de sociale werkelijkheid, die gevormd wordt door betekenisgeving, bestudeert worden door middel van interpretatie. Dit duidt op onze epistemologische overtuiging.

De interpretatieve benadering van de sociale werkelijkheid brengt ons tot een bepaald uitgangspunt binnen de antropologische manier van onderzoek doen, die noemenswaardig is om ons komende werk goed te begrijpen. We hebben veel inspiratie gevonden in het gedachtegoed van Clifford Geertz, de grondlegger van de symbolische en interpretatieve antropologie en wellicht één van de meest inspirerende antropologen van de afgelopen jaren. Geertz verandert, in de jaren 70, met zijn werk de focus van de antropologie als een generaliserende studie over etnografische

casussen naar de *deep penetration* of 'thick description' van individuele casussen (Barret 2009: 33). In zijn werk, *Thick description: the Interpretation of Culture* (1973), beschrijft hij de interpretatieve opvatting van cultuur en de antropologische werkwijze als volgt:

The concept of culture is espoused, [...], is essentially a semiotic one. Believing, with Max Weber, that man is an animal suspended in webs of significance he himself has spun, I take culture to be those webs, and the analyses of it to be therefore not to be an experimental science in search of law but an interpretive one in search of meaning (Geertz 1973:1). Rather than generalizing across cases, which is the normal scientific procedure, interpretive anthropology aims for 'thick description' by generalizing deep within cases (Geertz 1973: 26).

We zien de interpretatieve benadering van de sociale wereld, en invloed van Geertz op de volgende manieren terugkomen in ons werk. We leggen een grote nadruk op de interpretatie en betekenisgeving van toerisme door de mensen in het veld. We bestuderen de sociale werkelijkheid door betekenis te interpreteren. Thick description is de manier waarop we onze bevindingen beschrijven. Thick description refereert naar de gedetailleerde beschrijving van veldwerk ervaringen waarbij de onderzoeker culturele patronen en sociale relaties expliciet maakt en in de context plaatst (Holloway 1997).

Het eindproduct is een etnografische beschrijving van onze veldwerk ervaringen met een grote aandacht voor de (culturele)context en reflexiviteit. In andere woorden, besteden we naast de interpretatie en betekenis voor de mensen in het veld, veel aandacht onze eigen aanwezigheid en positie binnen het onderzoek.

Het is tijdens het veldwerk dat we antropologisch werk uitvoeren. En etnografisch schrijven is de manier waarop we de bevindingen delen met de wereld. In de kern is dit wat een antropoloog doet. Dit is wat wij hebben gedaan.

Is dit objectieve waarheid? Waarschijnlijk niet.

Is het verzonnen? Zeker niet!

De bovenstaande inleiding presenteert de antropologische interesse in toerisme, de relevantie van dit onderzoek, en een korte schets van de ontwikkelingen binnen ons gezamenlijke veldwerk. We leggen uit dat dit heeft gezorgd voor nieuwe inzichten met betrekking tot de antropologische theorie over toerisme. We komen uit op ons ontologisch en epistemologisch standpunt, en beargumenteren de keuze voor een etnografische schrijfwijze; *thick description*. Na deze korte introductie van ons werk zullen we vervolgen met het theoretisch kader waar we dieper ingaan op de antropologische theorie over toerisme. We schetsen een theoretische achtergrond met betrekking tot de *hosts-guest-mediator* terminologie en de *system approach*. Ook geven we hier zelf een kritische kijk op. Dit zal helpen om het empirische deel beter te plaatsen en begrijpen. Het theoretisch kader wordt opgevolgd door de context waarmee we een illustratie geven van de bredere, economische, politieke, postkoloniale, culturele context van Curacao. Ook schetsen we een beeld van de ontwikkeling van toerisme op Curacao, door in te gaan op de belangrijkste organisaties en het *Strategic Tourism Master Plan*. Dit deel is voornamelijk opgesteld volgens het perspectief van onze informanten. Wij hebben slechts een interpretatie gemaakt. Ook dit zal bijdragen aan het begrip van het empirisch materiaal.

Aangekomen bij het empirische deel, wat het grootste onderdeel is van dit werk, treft de lezer een zeven tal casussen aan. Deze casussen zijn rijkelijk aangevuld met vignetten. Het geheel zal een onze ervaringen als onderzoeker beschrijven. Die uiteindelijk leiden tot de conclusie en een aantal discussiepunten waarmee we het werk zullen afsluiten.



RUTGER IN ONZE WIJK SALIÑA

Toerisme is een bijzonder wetenschappelijk onderwerp die een specifieke complexiteit meebrengt. Hierdoor verschilt het van andere onderzoeksthema's (Darbellay en Stock 2012: 443). Een dergelijk complexiteit is terug te vinden in de antropologische theorie gericht op toerisme. De Antropologie van toerisme wordt beschreven als een complex, multidisciplinair, en interdisciplinair onderwerp. Er is geen afgebakend theoretisch perspectief of benadering dat antropologisch onderzoek met betrekking tot toerisme met elkaar verbindt (Leite en Graburn 2009: 1, Leite en Swaine 2015: 2). Het is zelfs de vraag of er sprake is van een specifiek, afgebakend vakgebied dat we antropologie van toerisme kunnen noemen, hier zullen we later in het theoretisch kader aandacht aan besteden. In andere woorden, toerisme is zo complex dat het moeilijk, wellicht onmogelijk, is om theoretisch af te bakenen. Ook is het moeilijk om een universeel bruikbare definitie op te stellen. Dit wordt duidelijk door het feit dat elke poging om tot een universele, interdisciplinaire, definitie te komen in de geschiedenis altijd problematisch is gebleken¹ (G.L. Burns 2004: 1).

De complexe theoretische situatie van toerisme binnen antropologie biedt weinig houvast en sturing bij het opzetten en uitvoeren van een antropologisch onderzoek naar dit onderwerp. Enerzijds maakt dit het een grote uitdaging om dit onderwerp te benaderen. Anderzijds geeft ons dit een grotere vrijheid om met theorie om te gaan en een eigen perspectief te presenteren. Wij zijn in mindere mate gebonden aan een paradigma en vaststaande methodes. Op deze manier kunnen wij als beginnende antropologen een eigen theoretisch standpunt innemen en tegelijkertijd een vernieuwende poging doen om gaten in de literatuur op te vullen. We zullen onder andere beargumenteren dat deze open benadering van toerisme als onderzoeksveld, kansen biedt voor antropologische benadering van toerisme. Wij zullen binnen ons onderzoek een eigen standpunt innemen met betrekking tot de een veelgebruikte methode in de antropologie, dit is de system approach. Wij zullen een grote nadruk leggen op de mensen, of actoren van toerisme, binnen het toeristische systeem. Hierbij zal er een nadruk worden gelegd op de mediator rol, deze rol zal later worden toegelicht. Eerst zullen we enige uitleg geven over de epistemologische situatie van toerisme als antropologisch onderwerp.

THEORETISCH KADER

¹ Zie: Crick 1988; Pearce 1993; Van Harssel 1994

De antropologie is, mede door het werk van Geertz, vanaf de jaren 70 van de vorige eeuw hevig in ontwikkeling. Dit heeft ook een grote invloed op epistemologische situatie van de antropologie. Dit geldt in het bijzonder voor de manier waarop antropologen toerisme benaderen. Dit is als volgt te verklaren. Namelijk, Antropologen hebben niet over toerisme geschreven tot de jaren 70, toen de discipline een transformatie onderging en culturen niet meer zag als vaststaande entiteiten verbonden aan tijd en ruimte (Werner 2003:142). Zoals Regi (2013: 7) stelt: “*Tourism anthropology emerged from this paradigm shift of the late 1970s and early 1980s, and so it seems that the history of our discipline began when the unified intellectual history of anthropology ended*”. Dit verklaard waarom toerisme voor antropologen nooit een duidelijk afgebakend epistemologisch geheel geweest. Oftewel, zoals Darbellay en Stock (2012: 442) beargumenteren wordt binnen veel antropologische studies toerisme benadert als een on-afgebakend onderwerp; ‘*No subject limits per se can be detected*’. Toerisme wordt niet geanalyseerd als op zichzelf staand onderwerp, maar als middel of perspectief om samenlevingen, of sociale problemen, te bestuderen. Als antropologen bestuderen we mens en cultuur in de context van toerisme.

Toerisme wordt binnen de antropologie voorgesteld als een gemeenschappelijke interesse in socioculturele fenomenen die plaatsvinden in een toerisme gerelateerde context. (Leite en Swaine 2015: 2). Oftewel, Voor antropologen is toerisme niet één enkel ding, maar een complex geheel van gedrag, representatie en interactie (Leite en Swain 2015:2). Dit doelt op een interpretatieve benadering van toerisme. Dit plaatst ons onderzoek binnen de interpretatieve antropologie. Namelijk, op het moment dat wij als antropologen vaste kaders zouden gaan opstellen en universele definitie zouden aanhouden, dan geeft de antropoloog het onderwerp betekenis en inhoud. Dit zou weinig ruimte openlaten voor de interpretatie, en dus ook de juiste insteek van een antropologisch onderzoek in de weg staan. Het on-afgebakende karakter van toerisme binnen de antropologie stelt ons uiteindelijk in staat om beter de complexiteit van het onderwerp bevatten. We kunnen stellen dat toerisme binnen de antropologie inderdaad geen afgebakend epistemologisch geheel vormt. Waardoor ruimte ontstaat voor interpretatie en betekenisgeving, zowel van de onderzoeker als de onderzochte. Dit zorgt ervoor dat we meer

over toerisme, mens en cultuur kunnen leren door middel van de interpretaties die mensen in het veld over toerisme geven. Dit is terug te zien in ons werk. We benaderen toerisme met een grote nadruk op de actoren die toerisme betekenis geven. Bijzonder is dat wij als antropologen zelf ook een actor zijn geweest in het veld. Hierdoor zijn we genoodzaakt om veel aandacht te besteden aan zelfreflexie in ons werk. De manier waarop wij het veld benaderen maakt het wellicht lastiger om met vaststaande conclusies te komen, aangezien we niet meer uitgaan van een absolute objectieve waarheid, met betrekking tot de sociale werkelijkheid. We tonen aan dat een interpretatieve benadering van het veld wel degelijk relevante en interessante inzichten oplevert over de mensen die met toerisme te maken hebben, en zodoende ook over toerisme. Het geeft nuancering aan termen die al decennia lang zonder diepgang en nuancering worden toegepast, of niet worden toegepast.

De antropologische analyse is in zijn fundament holistisch en gebaseerd op de aanname dat alle aspecten van het menselijk leven elkaar beïnvloeden en doordringen (Leite en Swain: 2015:1-2). Smith (1980: 16) stelt dat het traditionele kenmerk van de antropologie is de holistische kijk op menselijke cultuur en comparatieve methodologie. Leite en Graburn (2009: 37) leggen de antropologische benadering als volgt uit:

[...] an anthropological approach precludes viewing tourism as a distinct entity in itself, to be defined everywhere in the same way. It is, instead, not one, but many sets of practices, with few clear boundaries but some central ideas, all embedded within broader social, political, and historical frameworks. As a cultural phenomenon, its significant components will shift depending on one's starting point.

Zij maken duidelijk dat toerisme niet een enkel, op zichzelf staand onderwerp is, maar begrepen moet worden als onderdeel van een grotere context. De *system approach* wordt voorgesteld als een veel gebruikte holistische benadering van toerisme binnen de antropologie. G.L. Burns (2004: 1) stelt: *Some recent attempts to explain tourism have tended towards a 'system approach' which recognises the complexity of tourism, and endeavours to position it within a holistic framework* . Dit laat zien dat de *system approach* een veelgebruikte holistische benadering is voor

veel antropologen om de complexiteit van toerisme te bevatten. Het doel van de system approach is om de complexiteit van toerisme te versimpelen en rationaliseren naar bepaalde componenten die de verbondenheid van toerisme benadrukken (Page en Conell 2014: 8). Vaak geeft het toeristisch systeem een ruwe schets van toerisme op een bepaalde locatie, of tussen locaties weer. Daarbij wordt er vaak een breed raamwerk aangehouden die helpt om de brede context niet uit het oog te verliezen. Zodoende zijn er binnen de system approach veel verschillende schema's opgesteld van specifieke toeristische systemen en processen. Ieder onderzoek gebruikt zijn eigen variant van het toeristisch systeem(schema) aangezien elk onderzoek zijn eigen onderwerp en context heeft.

Op het moment dat we de system approach aannemen als de geschikte antropologische, of holistische, benadering van toerisme dan komen we een theoretisch probleem tegen. In bovenstaand stuk hebben we geconcludeerd dat toerisme een on-afgebakend, epistemologisch karakter heeft. Het lijkt tegenstrijdig om vervolgens toerisme te vatten binnen een systeem of schema. Namelijk, een systeem stelt een afgesloten, gekaderd, raamwerk voor. Maar zoals eerder aangegeven, geldt dit niet voor de antropologie benadering van toerisme. Ons eigen standpunt hierbinnen is dat de system approach een goed middel is om het toeristisch veld te benaderen, maar geen representatie van de sociale werkelijkheid is. Zoals (Page en Connell 2014: 8-9) stellen :

The system approach provides a broad framework that allows different perspectives to be used flexibly in the study of tourism, rather than assuming rigid predetermined views. It enables an understanding of the broad issues which affect tourism and takes into consideration the relationships between its different components”.

Wij laten in ons onderzoek zien dat het toeristisch systeem een handvat biedt voor het uitvoeren van toerisme gerelateerd veldwerk, maar niet de etnografische methode kan vervangen. Enkel door veldwerk te doen worden de specifieke culturele context, verbondenheid, nuance en complexiteit van hetgeen onderzocht wordt duidelijk. Het is juist de etnografische methode die de diepere sociale processen en structuren kan interpreteren met oog voor een bredere culturele

context (Lowry 2017). Wel heeft het toeristisch schema dat wij op voorhand hebben opgesteld ons geholpen om toerisme in een bredere context te kunnen plaatsen, en de brede context niet uit het oog te verliezen. De traditionele kwalitatieve onderzoeksmethoden die antropologie kenmerken; diepte interviews, participerende-observatie, observerende-participatie, small talk etc., zijn naar onze mening nog steeds de meest holistische benadering van het veld. Het toeristisch systeem is niet meer dan een schets van het veld in plaats van een perfect passende blauwdruk.

Deze visie heeft ons ertoe gebracht om een eigen toeristisch systeem op te stellen die bruikbaar, toepasbaar is voor ons eigen onderzoek en context. We zullen deze presenteren aan het eind van het theoretisch kader. Eerst zullen we een uitleg geven over de aanwezige actoren die de literatuur benoemt binnen het toeristische systeem. Dit zijn naar onze mening de mensen binnen het toeristische systeem waar het in de antropologie om gaat. Zoals Burns (1999: 88) beargumenteerd: “*Anthropologists, and other social scientists, argue that people, rather than business, lie at the heart of the need to analyse tourism*”.

De antropologische interesse in toerisme ontstaat tijdens de jaren 70 van de vorige eeuw. Men had destijds een binaire opvatting van de actoren binnen toerisme. Antropologen hadden voornamelijk aandacht voor de hosts en guests van toerisme. Deze terminologie is afkomstig van het werk van Valene Smith (1977), *Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism*, wat door velen wordt gezien als het eerste officiële antropologische werk gericht op toerisme (Chamber 2009: 8, Bruns 1999: 89, Swain 2015: 2, Stronza 2001: 264). In haar werk bedoelt zij met de term hosts, de ontvangende mensen en samenlevingen. De guests zijn de toeristen en de toeristenindustrie. Smith heeft haar werk tweemaal moeten herschrijven, zowel in 1989 als in 2001. De tweede editie (1989) bevestigt dat toerisme een relevant onderwerp is voor de antropologie, en stelt wederom dat toerisme te begrijpen is door middel van een dichotomie tussen hosts en guests (Werner 2003). In 2001 voegt zij echter een compleet hoofdstuk toe aan haar werk waarin ze aandacht besteed aan de beschrijving van een derde actor binnen toerisme, de mediators genaamd. Smith (2001: 276–277) schrijft: “*the mediator[s] between hosts and guests, situated between the demand and the supply sides of tourism*”. Dit schetst een beeld van een bepaalde ontwikkeling binnen de antropologie is

gericht op toerisme. Namelijk in de afgelopen decennia is gebleken dat toerisme toch complexer dan enkel een uitwisseling tussen hosts en guests.

Chambers (2010) en Werner (2003) zijn vooralsnog één van de weinige academicus die specifiek onderzoek hebben gedaan over de mediator actor binnen toerisme. Werner (2003: 145) stelt:

“Mediators are those whose actions further the development of the tourist industry and/or shape the tourist experience. This includes government officials, tourism planners, travel agents, tour guides, and travel writers. Mediators are therefore a diverse group whose interests and agendas are sometimes in conflict with each other. These actors play a significant role in shaping touristic processes, yet their role has been largely neglected by anthropologists who have devoted much more attention to hosts and guest.”

De termen, hosts en guests zien de grote diversiteit die bestaat binnen de beleving en betekenis van toerisme voor hosts en guests over het hoofd, en negeren de belangrijke actor genaamd: mediators, die actief bestemmingen promoten en ontwikkelen (Werner 2003:141). Chambers (2010) suggereert dat de bestudering van toerisme incompleet is als we ons als antropologen limiteren tot enkel de relaties tussen hosts en guests (Chambers 2010: 32). De relevantie van ons onderzoek naar mediators wordt hier duidelijk.

In andere woorden, op het moment dat we als antropologen naar toerisme kijken als een sociaal veld bestaande uit veelvuldige interactie, zien we dat toerisme veel meer inhoudt dan een binaire verdeling tussen hosts en guests (Leite en Graburn 2009: 47). We missen een deel van het verhaal, betekenis en interpretatie die mensen aan toerisme geven op het moment dat we een belangrijke groep actoren over het hoofd zien. Binnen de academische wereld is het tegenwoordig geaccepteerd dat de analyse van host-guest relaties vraagt om een overweging van de meerdere mediating agents en organisaties, die actief zijn in toerisme (Salazar 2010). Hoewel de relevantie van de mediator actor bekend is hebben wij hebben opgemerkt dat tot op heden nog weinig specifiek antropologisch onderzoek is gedaan naar de mediators binnen toerisme. Wij merken een gat op binnen de literatuur met betrekking tot mediators in toerisme. Ons doel is om hier verandering in te brengen en binnen het onderzoek grote aandacht te geven aan de mediators

in toerisme, en daarbij niet te vergeten dat mediators begrepen worden in relatie tot een bredere context en overige actoren; hosts en guests, van toerisme.

Dit is een belangrijke kanttekening die we maken. Namelijk, zoals (Regi 2013: 7-8) uitlegt, is toerisme niet een afzonderlijk sociaal fenomeen maar een integraal onderdeel van het dagelijks leven voor veel mensen. *“Dichotomous categories such as host/guest; local/traveller, and home/away often provide an insufficient framework for understanding personal experiences.”*

Het is belangrijk dat op het moment dat we uitgaan de trichotomie van host-guest-mediator niet dezelfde fout begaan door de sociale werkelijkheid wederom oppervlakkig te categoriseren. Wij zullen daarom in ons onderzoek uitgaan van de hosts-guest-mediator termen als rollen die actoren binnen de sociale wereld.

Niet omdat wij geloven in het labelen en het categoriseren van mensen, maar omdat wij ervan overtuigd zijn dat er een pragmatische aanpak in de vorm van de host-guest-mediator terminologie nodig is om over onze bevindingen te kunnen schrijven. Zoals Guadeloupe (2008: 207) in zijn etnografisch werk over Sint Maarten en Saint-Martin schrijft: *“My prose tries to remain as true as possible to life itself. We live in the irreducible ternary of becoming human together, though as existential Sisyphuses, we all engage in processes of Self and Othering that usually fail”*. Hij suggereert dat het wellicht zelfs antropologisch verantwoord is om gedeeltelijk toe te geven aan het feit dat we als mensen, andere mensen categoriseren, aangezien dit dichterbij de alledaagse realiteit staat. Hierdoor zijn we beter in staat om de ervaringen van de mensen in het veld kunnen interpreteren. Wij erkennen de problemen van het categoriseren van mensen, maar zullen toch regelmatig praten over labels die toegekend worden of rollen die men aanneemt. Dit is nou eenmaal wat mensen doen.

Om host-guest-mediator relaties te onderzoeken is het verleidelijk om een poging te doen deze drie categorieën te definiëren en mensen één van deze labels te geven. Het categoriseren van groepen mensen in een maatschappij heeft zo zijn voordelen wanneer er een system approach wordt toegepast. Veel definities die gegeven worden, hebben betrekking op verschillende type guests of mediators (Burns 1999: 28, Cohen 1974: 39, Wahab 1975, Smith 1977). Guests en toeristen worden

veelal inwisselbaar gebruikt. Dit roept de vraag op wat een guest of toerist definieert. Meerdere auteurs hebben de vrijheid genomen om in het on-afgebakende gebied van toerisme hun eigen definitie van toerist te geven. Wanneer wij deze definities in ons onderzochte werkveld plaatsen komen wij tot de conclusie dat het bijna onmogelijk is om een specifieke, gedetailleerde definitie van een host of guest te geven. Toch moet er enigszins een werkbare definitie gehanteerd worden om de toeristen-structuur te onderzoeken. Wij hebben ervoor gekozen om een zo breed mogelijke definitie van guests en hosts op te stellen om mee werken. Guests zijn mensen die een bepaald gebied bezoeken waar zij niet woonachtig zijn, met de intentie om niet langer dan een half jaar in dat gebied te verblijven. Hosts zijn mensen die in een bepaald gebied wonen met de intentie om hier langer dan een half jaar te verblijven. Zelfs deze definities van hosts en guests zijn, wanneer ze in het veld worden getoetst, niet toereikend genoeg. Het neemt bijvoorbeeld niet mee hoe mensen zichzelf zien en hoe anderen hen zien. Wat de verdere problemen van een dergelijke definitie zijn zullen, wij in de empirische hoofdstukken verder beargumenteren. Het gebruik van deze definities biedt een startpunt voor onderzoek. Het geeft enige houvast om een sociale setting in kaart te brengen. In het veld zijn wij er echter achter gekomen dat ook deze definities geen reflectie zijn van de sociale werkelijkheid.

Een mediator is iemand die acteert als bemiddelaar tussen partijen om deze dichter tot een akkoord te laten komen. In de context van toerisme kan dit gezien worden als een bemiddeling van de relatie tussen toerist en toeristische bestemming. Cohen (1992: 225) omschrijft de functie van een mediator als: *“harmonizing the expectations and desires of the parties involved, and managing their interaction”*. Burns (1999: 95) beweert: *“mediators can control or manipulate local culture for tourists’ purposes”*. Beide omschrijvingen lijken te impliceren dat mediation een actieve, bewuste bezigheid is. Deze omschrijving wordt kracht bijgezet door Jennings en Weiler (2005: 58): *“We define brokering/mediation as any active attempt by an individual to mediate the tourist experience of another individual.”* Deze definitie legt een nadruk op de manier waarop de toeristische ervaring gemedieerd wordt, namelijk actief. Deze definitie ligt op één lijn met de definitie van Chambers (2010: 32), hij beschrijft mediators als noch hosts, noch guests. Het zijn individuen en organisaties die bepalen waar toeristen heen gaan, wat ze doen, en wat ze zien vanaf

het moment dat ze aankomen op een bestemming. De activiteit mediation wordt volgens deze auteurs gedaan door mediators. Er wordt in de literatuur een duidelijk onderscheid gemaakt tussen hosts, guests en mediators, alsof dit drie verschillende groepen zijn. Mediators worden omschreven als de brug tussen hosts en guests, de mensen die bepalen wat toeristen wel en niet te zien krijgen. Dit zijn mensen met veel invloed op toeristische ervaringen. Wij zijn van mening dat door de manier waarop de genoemde auteurs de mediator rol definiëren, zij een kader voor toerisme onderzoek opstellen wat bepaalde restricties met zich meebrengen.

TOERISME ALS BEMIDDELT FENOMEEN

VAN DE WIEL

Toerisme is een activiteit waarin host en guest relaties traditioneel gezien altijd een belangrijke positie hebben. Hoe deze relatie eruit ziet, wat een guest te zien krijgt en met wat voor een beeld van de bezochte locatie een toerist terugkeert, wordt grotendeels bepaald door hosts en andere guests. Dit maakt een toeristische ervaring een bemiddeld fenomeen (Chambers, 1997: 3-4, Smith 1989). De mensen die toeristische ervaringen beïnvloeden worden in de literatuur aangeduid als mediators, *cultural brokers*, *marginal-men* of *middleman* (Cohen 1985: 10, Smith 1977, Burns 1999: 95). In deze literatuur wordt een duidelijke groep mensen geïdentificeerd als mediators. Wij betogen dat er niet van een groep mediators gesproken kan worden, maar van een mediatorrol. Wie deze rol aanneemt en op welke manier, is afhankelijk van de context. Van alle benamingen die in bestaande literatuur zijn gegeven aan de mensen die toeristische ervaringen beïnvloeden hebben wij in onze etnografie ervoor gekozen om deze aan te duiden als mensen met een mediatorrol. Dit gedeelte zal verkennen wat de bestaande literatuur zegt over de rol van mediator, hoe de term door verschillende academici anders wordt geïnterpreteerd, en hoe wij als onderzoekers deze term interpreteren.

FORMELE EN INFORMELE MEDIATORS

VAN DE WIEL

In oudere definities van mediators van o.a. Burns, Smith en Chambers, wordt een mediator rol beschreven die later door bijvoorbeeld Jennings en Weiler als de formele mediator gedefinieerd wordt. Zij maken onderscheid tussen formele en informele mediators. Deze formele mediators hebben een positie waarin van hen gevraagd wordt een mediator rol op zich te nemen. Informele mediators hebben in tegenstelling tot formele mediators geen titel of uniform; hun positie vraagt niet van hen om een rol als mediator op zich te nemen; ze zijn niet aangeworven, getraind

in hun mediator rol of vergoedt voor hun mediator rol (Jennings; Weiler 2005: 63). Formele mediator rollen worden bijvoorbeeld bekleed door individuen zoals reisgidsen en ambtenaren, en door organisaties zoals overheidsinstanties, toerismebureaus en reisorganisaties. Informele mediator rollen worden o.a. ingevuld door *hospitality* medewerkers en terugkerende toeristen. Wanneer individuen of organisaties een mediator rol invullen, is afhankelijk van de context. De mediator rol wordt ingevuld op een specifiek moment tijdens een bepaalde interactie of door een bepaalde gedraging. Deze contextafhankelijke definitie van wanneer iemand een mediator is, is de reden dat wij niet kunnen spreken over ‘de mediator’, maar over iemand die op een bepaald moment, op een bepaald tijdstip een mediator rol aanneemt.

ONZE DEFINITIE VAN MEDIATORS

VAN DE WIEL

Om te kunnen spreken van een mediator rol zijn wij van mening dat er sprake moet zijn van een beïnvloeding van een toeristische ervaring, positief of negatief, bewust of onbewust, als het gevolg van een directe of indirecte menselijke handeling of interactie of het nalaten van een handeling. Verder houden wij het bestaande onderscheid van formele en informele mediators aan wat door eerdere auteurs gesuggereerd is (Chamber 1997, Jennings; Weiler 2005). De beïnvloeding van een toeristische ervaring kan positief zijn door bijvoorbeeld een prettig gesprek tussen host en guest, de weg wijzen aan een verdwaalde guest, of het uitnodigen van een guest om een kop koffie te komen drinken. Een toeristische ervaring wordt negatief beïnvloedt wanneer een guest bestolen wordt, zich onheus behandeld voelt door een serveerster, of vervelend wordt nageroepen op straat. Belangrijk hierbij is dat het gaat om hoe een toerist iets ervaart, en niet wat de intentie de mediator is. Een guest kan ook de toeristische ervaring van een andere guest beïnvloeden. Guests kunnen elkaar verhalen over hun ervaringen vertellen en daarmee invloed hebben over elkaars beeldvorming van de toeristenbestemming. Wat voor ons een belangrijke aanpassing is, en waar bestaande literatuur niet naar refereert, is de toepassing van de term mediator. Wij zien dat in de realiteit een persoon niet alleen mediator is, maar tegelijkertijd afhankelijk van de context ook een host en een guest kan zijn. Wij laten zien dat een mediator geen vaststaande rol is; mediator ben je niet, je neemt op een bepaalde plaats, tijd en interactie een bepaalde rol aan. Dit verandert de manier waarop mediators, hosts en guests onderzocht dienen te worden. Er is namelijk geen groep mensen die op een toeristenbestemming als mediator

aangewezen kan worden. Een guest kan immers in een bepaalde context de rol van mediator invullen, en een mediator kan guest in eigen land zijn. De invloed die beide hebben op een toeristische ervaring van een ander individu kan even groot zijn. Hoe de rol van mediator wordt ingevuld is ook nog van verschillende factoren afhankelijk. Een toeristische ervaring wordt door een eindeloos aantal factoren beïnvloedt. Dit perspectief stapt af van het statische perspectief van drie groepen mensen op een toeristische bestemming; host, guest en mediator. Een persoon kan volgens ons niet één van deze labels krijgen. Dit is dan ook de reden dat wij de stelling aannemen dat er niet gesproken kan worden over ‘de host’ en ‘de mediator’, maar over rollen die op verschillende momenten verschillend ingevuld worden.

De implicaties van deze andere kijk op het onderzoek naar mediators is dat het begrip mediator in een bredere zin, en minder statisch beschouwd wordt. Als onderzoekers zich bewust zijn van de verschillende hoeken waar invloeden op toeristische ervaringen vandaan komen, biedt dit een extensief kader voor onderzoek naar toerisme. Niet alleen vanuit het perspectief gericht op de toerist, maar ook het perspectief gericht op de invloeden van toerisme op de cultuur van een toeristenbestemming.

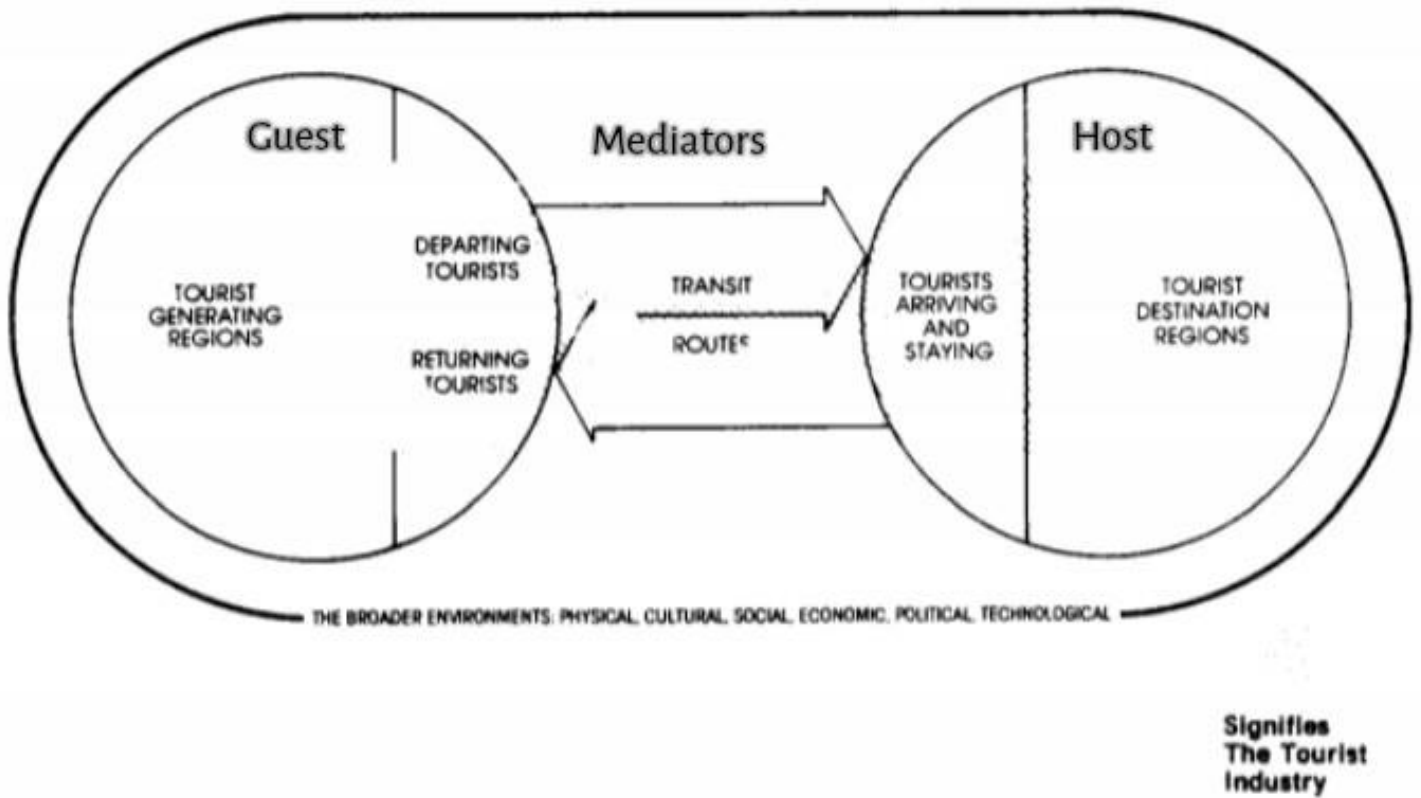
Wij hebben de system approach gebruikt als hulpmiddel tijdens ons antropologisch veldwerk op Curaçao. We hadden de keuze tussen een geheel eigen systeem opstellen, of een systeem van onze voorgangers gebruiken. Uiteindelijk hebben we gekozen om het toeristisch schema van Leiper (1979) aan te passen en hier de actoren; hosts-guests-mediators aan toe te voegen. Leiper (1979: 404) beargumenteerd in zijn werk een holistische definitie van toerisme.

Het schema dat hij vervolgens opstelt houdt rekening met de volgende elementen in het toeristisch systeem:

The elements of the system are tourists, generating regions, transit routes, destination regions and a tourist industry. These five elements are arranged in spatial and functional connections. Having the characteristics of an open system, the organization of five elements operates within broader environments: physical, cultural, social, economic, political, technological with which it interacts.

Leiper voegt hieraan toe dat de system approach de potentie heeft om verschillend te worden toegepast. Hij beargumenteert: *“In academic research it can serve as a reference point for general and specific studies”*. Leiper combineert verschillende perspectieven en aspecten; context, van de samenleving en cultuur in zijn voorstelling van het systeem. Zijn systeem lijkt, zeker aan het begin van ons veldwerk, een geschikt uitgangspunt om de toeristische context schematisch te bevatten. Wij hebben aan dit schema de actoren; hosts-guests-mediators toegevoegd zodat het schema bruikbaar wordt binnen voor ons specifieke onderzoek. Ons toeristische schema ziet er als volgt uit:

The Tourism System



TOERISTISCH SCHEMA VOLGENS LEIPER (1979). MET ONZE TOEVOEGING: MEDIATORS

Table 4.1 Examples of mediators and brokers associated with the tourist experience

<i>Nature of role</i>	<i>Planning and recollection (pre- and post visit)</i>	<i>En route (travel to and from site)</i>	<i>On-site</i>
Formal mediating role:	Travel agents, travel consultants Government marketing bodies Marketing of tourism operations via promotional materials and events	Tour guides	Concierges in accommodation sector Staff and products in tourist information centers Local government tourism staff and products Tourism operations staff and products Tour guides (local—paid and volunteer)
Informal mediating role:	Friends and relatives Returning tourists Non-tourism destination/site information employees Mass media Souvenirs, photos	Other hospitality and tourism staff, transport operators, and drivers Non-tourism employees	Other tourists Other hospitality and tourism staff Host/local community members Non-tourism employees Host family members Streetscapes

Curaçao, Kòrsou in het Papiaments, is een eiland in de Caribische zee. Het eiland telt ±150.000 inwoners en heeft een rijke diversiteit aan cultuur met en meer dan 60 nationaliteiten en drie officiële talen: Nederlands, Papiamentu en Engels. Naast deze officiële talen is Spaans ook een veel voorkomende voertaal door de Zuid-Amerikaanse invloeden. Van 1954 tot 2010 vormden Curaçao samen met Aruba, Sint-Maarten, Bonaire, Saba en St Eustatius de Nederlandse Antillen. Op 10 oktober 2010 werden de Nederlandse Antillen als land opgeheven. Curaçao, Aruba en Sint Maarten zijn landen binnen het Koninkrijk der Nederlanden met een eigen parlement geworden. In deze overeenkomst zijn de defensie en buitenlandse zaken de verantwoordelijkheid van het koninkrijk. De inwoners van de eilanden hebben de Nederlandse nationaliteit en daarmee de volledige vrijheid om te reizen naar Nederland (Goede 2008, 345).

De relatie tussen Curaçao en Nederland is het gevolg van het koloniale verleden van de twee landen. De WIC begon in 1665 slaven uit West-Afrika te verschepen naar Midden- en Zuid-Amerika. Curaçao werd als doorvoerhaven gebruikt zodat de slaven konden aansterken om vervolgens voor betere prijs verkocht te worden. Een klein deel van de slaven werd op Curaçao gehouden en om verkocht te worden aan handelaren en ambachtslieden, en om te werken op plantages. Dit is de reden van de grote hoeveelheid Curaçaoënaars met Afrikaanse Achtergrond. Tijdens ons veldwerk hebben wij deze kant van de geschiedenis van Curaçao niet alleen teruggezien in historische gebouwen zoals Fort Church en oud-plantage Villapark Zuurzak, maar ook in interviews. Verschillende keren hebben we de term slavenmentaliteit gehoord. Deze term werd ingezet om de ontevredenheid over een deel van bevolking van Curaçao te uiten. De slavenmentaliteit kwam volgens onze informanten tot uiting door een afhankelijke, passieve houding, het spelen van een slachtofferrol, en de overheid verantwoordelijk houden voor de economische situatie op het eiland.

Curaçaos economie is voor een groot deel afhankelijk van internationale bedrijven. Vanaf 1918 was de olieraffinaderij van de Royal Dutch Petroleum Company een belangrijke werkgever van mensen op Curaçao. In 30 jaar groeide het aantal inwoners van 37.000 naar 114.000, totdat in 1950 de processen op de raffinaderij geautomatiseerd werden. Dit was een reden voor Curaçao om zijn aandacht te vestigen op de komst van meer toeristen. In dezelfde tijd verkregen de Nederlandse Antillen, als gevolg van de globale dekolonisatie, steeds meer ruimte tot zelfbestuur, in dit proces werd een Nederlandse politieke en regeringsstructuur geadopteerd. Er ontstond echter een systeem van politieke patronage wat ook zijn invloed heeft gehad op het wantrouwen jegens de overheid (Goede 2008, 346; Anderson en Dynes 1976, 52). In 1985 werd de Shell raffinaderij in Curaçao gesloten, was er een recessie in de internationale scheepsreparatie sector, devalueerden de Venezolaanse Bolivar waardoor het aantal toeristen uit deze regio sterk daalde, en werd de financiële sector sterk geraakt door een hernieuwd Amerikaans fiscaal beleid (Goede 2008, 347).

De socio-economische crisis waar Venezuela zich sinds 2012 in bevindt, heeft voor de komst van een groot aantal Venezolaanse vluchtelingen op Curaçao gezorgd. Op Curaçao wordt er door veel mensen erg negatief gesproken over deze groep vluchtelingen. Mensen met wie wij spraken verweten het groeiende aantal inbraken, schietpartijen, automatische wapens en harddrugsgebruikers aan de komst van Venezolaanse vluchtelingen. In het donker werd ons ten zeerste afgeraden om op de stranden te komen, en zeker op de openbare stranden. Op de 37 stranden die Curaçao telt, kwamen elke nacht bootjes met vluchtelingen en illegale goederen zoals drugs en wapens. De handelaren in deze goederen zijn volgens de verhalen niet bang om hun wapens te gebruiken mochten zij getuigen op een strand aantreffen.

Het is de bedoeling dat de toeristensector op Curaçao vanaf 2015 door een *tourism development* plan vormgegeven wordt. Het Strategic Tourism Master Plan 2015-2020; Curaçao: Building on the Power of the Past (STMP), is opgesteld door het Dick Pope Sr. Institute, onderdeel van The University of Central Florida, in opdracht van de minister van economische zaken en het Curaçao Tourist Board (Croes et al. 2015, 1-3). Het uiteindelijke doel van het plan is om een blauwdruk te

ontwerpen die sturing en richting geeft aan toerisme op het eiland, om nummer één bestemming in de Caribbean te worden tegen het eind van 2020. Het STMP is erop gericht om van Curaçao een nog prominentere vakantiebestemming te maken in het Caribisch gebied. Dit moet zorgen voor de komst van meer toeristen, voornamelijk afkomstig uit de VS, naar Curaçao. Hierdoor moet toerisme en de toeristensector groeien op het eiland. Met als gevolg, een groeiende lokale economie en een grotere werkgelegenheid voor de lokale bevolking (Croes et. al. 2015: 1-3).

Tijdens onze aanwezigheid in het veld is ons duidelijk geworden dat de implementatie van het plan wat vertraging heeft opgelopen. Het plan zou vanaf 2015 effectief moeten zijn. Dankzij opstartproblemen met lokale stakeholder, vergunningen en de *funding*, het plan is wat later geïmplementeerd dan verwacht. Tijdens onze aanwezigheid op Curaçao, van 26 januari tot 23 april 2018, lijken de eerste resultaten zichtbaar. Het volgende is een fragment uit een diepte-interview met informant Faisol Ayoubi, een werknemer van het CTB. Hij vertelt hier over de implementatie van het STMP:

F: het is eigenlijk in uitvoering. De uitvoering gaat niet helemaal zoals het plan dat zelf aangeeft. Heeft te maken met vooral fondsen. En een nogal late opstart ervan. Dus 2015 is het plan klaargekomen. Dus eigenlijk het organiseren ervan, alle goedkeuringen, alle gesprekken enzovoort. Pas aan het eind van 2016 konden we echt een beetje eraan gaan werken. [...] Dat is de status van de uitvoering.

R: Je noemde net dat er geen Funding is voor het plan momenteel?

F: niet de door het plan voorgestelde funding. Wij krijgen fondsen en een stukje is gewoon subsidie van de overheid. Een ander stuk is laten we zeggen inning van de omzetbelasting bij de bestaande accommodaties op het eiland. Een stuk moet komen uit een beter inning van de omzetbelasting, want de subsidie van de overheid gaat gewoon niet meer omhoog. Dat gebeurt. Aan de andere kant moet de overheid het dan ook nog naar ons toe sturen. Dat is een ander punt. En met de financiële situatie van de overheid nu, is het wel moeilijk voor de overheid om dat te doen. Zoals het moet gebeuren. Daarnaast hebben we ook een traject opgestart om een lening aan te gaan. Bij een lokale bank en die moet dan uiteindelijk ook terugbetaald worden uit de omzetbelasting. Dus we hopen wel binnenkort wat meer fondsen te hebben maar we zullen niet het niveau van het masterplan gaan halen. Het is niet optimaal[...] ondanks de problemen is dit toch de leidende draad op het eiland. Kijk er zijn niet echt goede manieren waarop je het kunt zien maar kijk, wel staat in het plan bijvoorbeeld de Amerikaanse

markt moet de voornaamste markt zijn. Dat merk je nu ook... de Amerikaanse markt die trekt aan. Nog wat, de kamerprijzen en de bezettingsgraad moet omhoog dat wordt vertaald in de revenue per available room, je ziet al een tijdje dat de revenue per available room omhoog gaat. Dus de indicaties zijn er wel dat de uitgangspunten van het plan wel bereikt worden. Maar niet dat de echte targets ook bereikt worden. Daar heb je veel meer voor nodig.

Faisol laat blijken dat het STMP de rode draad van toerisme vormt op het eiland. Echter is de funding om het plan te realiseren beperkt. Het gevolg is dat de uiteindelijke doelen naar verwachting niet behaald zullen worden.

HET TEAM VAN TOERISME: "MEO, CTB EN CHATA"

WOLTERS

De kern van de toeristen industrie op Curacao bestaat uit de volgende drie organisaties; het Ministerie van Economische Ontwikkeling (MEO), het *Curacao Tourist Board* (CTB), en de *Curacao Hospitality and Tourism Association* (CHATA). Deze organisaties hebben allen verschillende positie binnen het systeem en nemen een positie als mediator in binnen toerisme. Ze werken nauw samen om de toeristensector van Curacao te ontwikkelen. We zullen kort de afzonderlijke organisatie in het systeem beschrijven, daarbij worden onderlinge verhoudingen meegenomen. Echter, een belangrijke kanttekening is dat deze beschrijving niet opgaat voor de mensen die bij deze organisaties werken. Aangezien een organisatie een afgebakend geheel met een helder doel en structuur voorstelt. Voor de mensen binnen die binnen de organisaties werken geldt dit niet op dezelfde manier. Dit zullen we later toelichten in het empirische deel.

HET MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ONTWIKKELING

WOLTERS

Het Ministerie van Economische Ontwikkeling neemt de hoogste officiële positie in als organisatie die specifieke betrokken is bij het ontwikkelen van de toerismesector op Curaçao. Het MEO beoogt de toeristensector zodanig te blijven ontwikkelen zodat Curaçao beter wordt gepositioneerd op de internationale kaart en het welvaartspeil van de inwoners wordt verhoogd. Om langdurige vorm te kunnen geven aan de ontwikkelingen in de toeristische sector heeft het Ministerie van Economische Ontwikkeling een strategisch masterplan voor de periode van 2015-2020 samengesteld. In het masterplan 2015-2020 worden verschillende strategieën afgebakend die de economische bijdrage van de toeristische sector zullen vergroten. Hierbij wordt: "Het STMP wordt als de rode draad van toerisme gezien".

De implementatie van dit strategische masterplan staat onder verantwoordelijkheid van Curaçao Tourist Board. Daarbij wordt jaarlijks door het MEO zo'n 30,7 miljoen NAF in de sector geïnvesteerd. "Het Ministerie van Economische Ontwikkeling is eigenlijk de baas van het CTB. En die geeft dan toestemming voor het budget elk jaar aan CTB. het MEO Is meer gefocust op het beleid en policy, uitwerken van wetten et cetera.. voor toerisme, of voor economische sectoren".

Het MEO zorgt op beleidsniveau voor de sturing en vorming van toerisme op Curaçao. Het CTB, staat direct onder leiding van het MEO, en is de organisatie die dit beleid in uitvoering moet brengen. Zoals een informant tijdens een diepte-interview het onderscheid tussen het MEO en het CTB beschrijft: "Het CTB is het uitvoeringsorgaan die dan de marketing zou moeten doen. Om het beleid waar te kunnen maken. Dat is het verschil tussen de twee". Het CTB zorgt voor naamsbekendheid op de internationale markt. Gedurende ons veldwerk was er een grote focus op het aantrekken van de toerist afkomstig uit de VS, dit is namelijk een belangrijke focus binnen het STMP; bijlage ... ter illustratie. Daarnaast moet het CTB Curaçao als toeristisch product op de internationale en markt zetten. Dat is hoe het CTB de guest zijde van het systeem beïnvloedt. Ook beïnvloed het CTB de lokale (host) kant van het systeem. Een informant beschrijft de werkzaamheden van het CTB als volgt: "*Het CTB is verantwoordelijk voor destination management en de leider van het gehele toerisme op het eiland. Zodoende zorgt het CTB voor het ontwikkelen van toerisme op het eiland en ze regelen basis dingen zoals; infrastructuur, security, activiteiten, en promotie*". Het CTB zet de hoofdlijnen uit voor toerisme ontwikkeling op het eiland.



DE CURAÇAO HOSPITALITY AND TOURISM ASSOCIATION

WOLTERS

CHATA, is een belangrijke organisatie binnen de toeristenindustrie van Curacao. CHATA is een private sector vereniging. Een NGO die 100% gefinancierd wordt door de private sector. De CEO van CHATA Miles Mercera, omschrijft de organisatie als volgt:

M: "Elke bedrijf die een baat heeft bij toerisme als een economische stimulans voor het land, is lid bij CHATA. Dus dat is waarom we zijn gegroeid en dat maakt CHATA ook sterk als een vereniging. Zodat we ook echt een stempel hebben tegenover de overheid, en tegenover de bevolking. Dus dat als we iets zeggen dan is dat niet alleen namens de hotels maar ook breder dan dat. Dus dat is dan eigenlijk wat we doen. En CHATA komt dan eigenlijk voornamelijk uit voor de belangen van de sector" [...]

R: Hoe ziet deze belangenbehartiging er in de praktijk uit?

M: "Wij zorgen ervoor dat we een business klimaat kunnen reguleren, organiseren en diversifiëren. Dat zij dan hun goals kunnen ontmoeten maar dat wij dan ook met het beeld van algemeen belang van naar voren kunnen. Dat is eigenlijk heel kort gezegd wat CHATA doet".

Een andere informant beschrijft CHATA met de volgende woorden: "CHATA communiceert namens het CTB en MEO naar de private sector." Het doel van CHATA is om het aanbod van

Curaçao als toeristische bestemming te vergroten en verbeteren. Het algemene doel van CHATA wordt op hun website als volgt gedefinieerd: *“To deliver a visible, leading and effective (marketing) contribution towards a vibrant and sustainable Curaçao tourism/hospitality product. CHATA represents, protects, promotes, informs and educates its members to enable them to achieve their business objectives.”* CHATA helpt mee aan de ontwikkeling van Curaçao door middel van taalcursussen, trainingen, marketing, promotie, evenementen en educatie. CHATA heeft een grote focus op de ontwikkeling van de toeristensector op Curaçao.

ONDERLINGE RELATIE TUSSEN MEO, CTB EN CHATA

WOLTERS

De onderlinge relatie tussen de drie organisaties wordt als volgt uitgelegd. Het CTB wordt aangestuurd door het MEO. De relatie tussen het CTB en CHATA zit anders in elkaar. “CHATA en het CTB houden elkaar scherp. CHATA ziet vaak *opportunities* omdat ze dichterbij de consument zitten, ze spelen dit door naar het CTB. CHATA heeft daarnaast behoefte aan een goede promotie dus dit is ook een reden dat ze het CTB scherp willen houden”

Het verschil tussen het CTB en CHATA wordt als volgt beschreven door een informant: “Het CTB is natuurlijk een logge overheidsorganisatie, wat stugger en wat ouder. CHATA is een goede tegenpool als jong en *open minded* team”. De kern van het toeristische systeem wordt als volgt gevormd volgens één van de informanten. De informant beschrijft de samenwerking van de organisatie als volgt: “Het MEO heeft het beleid. Daarbij doet het CTB de marketing, en CHATA heeft het toeristisch product. Samen heb je het team van toerisme”.

CONTEXT



ONZE AUTO OP CURACAO

**“THE ESSENTIAL VOCATION OF INTERPRETIVE ANTHROPOLOGY IS NOT TO ANSWER OUR
DEEPEST QUESTION, BUT TO MAKE AVAILABLE TO US ANSWERS THAT OTHERS HAVE
GIVEN, AND THUS TO INCLUDE THEM IN THE CONSULTABLE RECORD OF WHAT MAN HAS
SAID”**

CLIFFORD GEERTZ - 1973

Op Mambo Beach, één van de meest toeristische plekken van Curaçao, liggen elke dag honderden mensen te bakken en braden in de zon. Tegen een betaling van 10 NAF mag je een strandbedje uitzoeken en heb je toegang tot de zee. De hele dag door wordt er muziek gedraaid, je drankjes geserveerd en kan er gewinkeld worden in de toeristische winkeltjes. Bezoekers van het strand variëren tussen toeristen gezinnen, stelletjes, stagelopers en Curaçaoënaars. Mambo is een door mensen aangelegd strand met een rij beton en rotsen in de zee om het strand af te schermen van golven zodat gasten rustig kunnen zwemmen in de baai. Het was niet onze favoriete plek vanwege het kunstmatige gevoel dat het ons gaf, maar door de handige ligging waren we er gemakshalve regelmatig te vinden. Onze huisbaas Mike, die later in onze empirische hoofdstukken nog uitgebreid terugkomt, had ons geleerd om een bepaalde ingang te nemen waar niemand controleerde op kaartjes en waar we gelijk langs de bedjes konden lopen om meteen de zee in te duiken. Deze tip heeft ons wellicht honderden euro's bespaard. We doken bijna dagelijks de zee in, zwommen naar wat wij noemden onze apenrots in de branding, om te *brainstormen* over ons onderzoek. Hier zaten wij in het epicentrum van het Curaçaos toerisme, met toch enige afstand. Het was de perfecte plek om midden in ons veld, met een helder hoofd na te denken over welke kant wij op wilden met het onderzoek.

Na enige tijd op Curaçao maakten we de verdeling dat Rutger de beleidsorganisaties zou onderzoeken, en Chris de lokale mensen werkzaam in de toeristensector. De term informele en formele mediators hadden wij in dit stadium nog niet expliciet op deze groepen geplakt. Dit stadium van het onderzoek was in terugblik redelijk statisch. We plakten de labels die wij in ons vooronderzoek tegen waren gekomen op de verschillende groepen die we onderzochten, zonder hier al te veel vragen bij te stellen. We probeerden hiermee het toeristisch systeem van Curaçao in kaart te brengen, geheel volgens de system approach. Dit leidde tot de kennismaking met veel verschillende informanten, interviews, participerende observatie en een overzicht van de mensen die invloed hebben op de toeristenindustrie.

Tijdens het rapporteren van onze bevindingen begonnen wij steeds meer vraagtekens te zetten bij de statische labels die wij op onze informanten plakten. Daarbij beseften we bij het analyseren van de data dat wij ook een rol hebben vervuld in het toeristen systeem van Curaçao.

Wij hebben wij bijvoorbeeld het beeld van Curaçaoënaars over Nederlanders beïnvloedt. Daarbij hebben wij ook het beeld van andere toeristen over Curaçao beïnvloedt, net als dat andere mensen ons beeld van Curaçao hebben beïnvloed.

Onze eigen rol kwam ter discussie te staan en daarmee ook de labels die wij op onze informanten hadden geplakt. We konden steeds meer voorbeelden bedenken waarin er geen eenduidig label toepasbaar was. Hiernaast beseften we dat er mensen zijn die niet werkzaam zijn in de toeristensector, die veel invloed hebben gehad over ons beeld van Curaçao. Hoe iemands beeld beïnvloed wordt is van zoveel factoren afhankelijk dat het moeilijk is om dit allemaal mee te nemen in onze analyse. Dit leidde tot onze opvatting dat het enige wat wij kunnen vertellen over ons onderzoek, onze eigen interpretatie is, van de dingen die wij hebben meegemaakt.

De hierboven beschreven weg die wij bewandeld hebben in ons onderzoek, is ook de manier waarop wij onze empirische hoofdstukken gestructureerd hebben. Hoofdstuk 1 bestaat uit onze bevindingen uit data die wij verkregen hebben uit uitgekozen informanten. Het geeft een beeld van de complexiteit van de interpretatie van de kennis die wij uit onze onderzoeksmethodes hebben opgedaan hebben. Hoofdstuk 2 beschrijft de rol die wij zelf als onderzoeker en toerist hebben gehad in het toeristisch systeem van Curaçao tijdens ons verblijf. In dit hoofdstuk wordt ook beargumenteerd dat onze rol moeilijk te definiëren is volgens de concepten waarmee wij het veld in zijn gestapt en wat dit betekent voor de labels die wij op andere hebben geplakt. In hoofdstuk 3 worden ervaringen en personen uit ons werkveld beschreven die buiten onze eerste onderzoeksdoelgroepen vielen, maar toch een belangrijk aandeel hebben gehad in onze opvattingen over de complexiteit van host-guest-mediator verhoudingen en niet te maken.



ONZE ROTS OP MAMBO BEACH



DE JURY VAN DE CULINARY EXHIBITION DAY
FOTO VAN DE NIEUWSZENDER KIKOTAPASANDO.

In de context zijn een aantal organisaties beschreven die de kern van de toerisme industrie vormen op Curaçao. Deze organisaties vervullen bepaalde taken en functies die passen binnen de rol van een mediators zoals beschreven wordt in het theoretisch kader. Te beginnen met het MEO. Het MEO heeft op lokaal niveau een grote invloed aangezien zij beleidstechnisch richtlijnen uitzetten, en verantwoordelijk zijn voor grote investeringen in de toeristensector. Hiermee zorgt het MEO in essentie voor de mogelijkheid van de toeristensector op Curaçao. Door in de toeristensector te investeren hebben zij een grote invloed aan op de host zijde van het toeristisch systeem. Tegelijkertijd heeft het MEO ook invloed op de guest zijde. Een goed voorbeeld hiervan is het opstellen en aannemen van het STMP, waarbij de nadruk ligt op het aantrekken van toeristen uit de VS. Het gevolg hiervan is dat het aantal toeristen afkomstig uit de VS groeit.

Bovenstaande geldt ook voor het CTB die als uitvoerend orgaan wordt gezien voor het MEO. Het CTB heeft als taak om door middel van marketing de internationale guest aantrekken. Hiermee hebben zij invloed op de guest zijde. Tegelijkertijd ontwikkelen ze het toeristisch product van Curaçao, oftewel ze beïnvloeden de host zijde. Bij de ontwikkeling van het toeristisch product van Curaçao werkt het CTB nauw samen met CHATA. Samen trachten zij het toeristisch product aan te passen op de wensen en verwachtingen van de toerist. CHATA neemt een prominente mediator rol in op lokaal niveau. Naast dat zij het toeristisch product ontwikkelen, neemt CHATA ook een tussenpositie in met betrekking tot de private sector en de publieke sector; CTB en MEO. Ze trachten de publieke en private sector dichter bij elkaar te brengen, ten goede van het algemene belang van toerisme.

Na ruim twee maanden op Curaçao te verblijven werden we uitgenodigd door CHATA voor hun *Annual General Board Meeting*. Een evenement waarin de publieke en private sector bij elkaar worden gebracht door CHATA. De Annual General Board Meeting van CHATA vindt plaats bij het Avila Beach Hotel, op 9 April 2018. Dit hotel ligt aan de Penstraat, een straat op Curaçao, die bekend staat om de vele luxueuze hotels en resorts die er te vinden zijn. In de conferentiezaal van het hotel, die modern maar simplistisch is aangekleed, zijn de belangrijkste leden van CHATA aanwezig. De aanwezigen lijken ontspannen, aangezien er veel en uitbundig wordt gelachen. Toch is de sfeer professioneel te noemen. De meeste heren lopen in pak, en de dames in nette jurkjes met hakken. Het evenement begint en Miles Mercera, de CEO van CHATA, betreedt het podium. Het wordt langzaam stil in de zaal. Miles geeft tijdens zijn toespraak

een update van de huidige status van de toeristenindustrie op Curaçao. In zijn presentatie vertelt hij dat de afgelopen periode het aantal toeristen afkomstig uit de VS, Nederland en Colombia is gegroeid. Daarnaast is ook de *Average Daily Rate* per hotelkamer gestegen, geheel in lijn met het Strategic Tourism Master Plan. Aansluitend houdt de Minister van Economische Ontwikkeling, Dr. Steven Martina, een toespraak. Hij wijst de aanwezige mensen, voornamelijk CHATA leden, op de problematische situatie van de Curaçaose economie. Hij dringt aan op het belang van versnelde investeringen uit de private sector, alsook uit de publieke sector. Daarbij presenteert hij een aantal unieke mogelijkheden tot investeren die ervoor kunnen zorgen dat het economische tij gekeerd kan worden. Hij noemt dit het 'Economic Recovery Plan'. Hij eindigt zijn presentatie met de vraag: "Are you in?". Het blijft stil in de zaal.... De minister herhaalt: "are you in?",.... dit keer met een minder zelfverzekerde toon. Deze keer reageren een vijftal mensen. Zachtjes antwoorden zij: "yes". De Minister verlaat vertwijfeld het podium.

Toerisme is voor antropologen niet een op zichzelf staand onderwerp, maar ingebed in een bredere socio-culturele, economische en politieke context (Leite en Graburn 2009). Verder geeft de Annual General Board Meeting ons de indruk dat toerisme inderdaad een bemiddelde activiteit is (Chambers 2010). Toerisme gaat over interactie, relaties en representatie (Leite en Swaine 2015:2). Dit geldt ook voor de actoren in het toeristisch systeem. Afzonderlijk kunnen we alle aanwezige personen omschrijven als mediators in toerisme op Curaçao aangezien ze allen, op de een of andere manier, de hosts of guests beïnvloeden of samenbrengen.

De mensen die aanwezig waren bij de Annual General Board Meeting, vervullen niet constant de rol van mediator. Ook verschilt de mediator rol die men aanneemt aanzienlijk per individu of organisatie. De complexiteit komt bijvoorbeeld tot uiting in het feit dat de Minister een mediator rol heeft ten opzichte van CHATA en de CHATA leden. Echter heeft CHATA het evenement georganiseerd en neemt op die manier een mediator rol in ten opzichte van haar leden en de overheid. De CHATA leden hebben op hun beurt een grote invloed met de manier waarop zij, wel of niet, reageren op het voorstel van de Minister. Een belangrijk punt is dat iedere actor, of mediator, op een andere manier een mediator rol vervult. Het vignet maakt duidelijk dat een mediator rol samenhangt met een bepaalde context en interactie met andere actoren.

Het vorige stuk geeft een korte schets van de manieren waarop mediation plaatsvindt, door mediators, op Curaçao. Het illustreert de manieren waarop host en guest zijden bij elkaar gebracht worden. Bovendien schetst het een beeld van de toeristenindustrie op Curaçao en hoe bepaalde actoren een positie bekleden binnen het toeristisch systeem. Natuurlijk is het niet een organisatie zelf die het werk uitvoert. Het zijn de werknemers, oftewel mensen, die het doel van de organisatie realiseren en uitvoeren. De mensen vormen de organisatie. Zoals Burns (1999: 88) stelt: *“Anthropologists, and other social scientists, argue that people, rather than business, lie at the heart of the need to analyse tourism”*. Het zijn de mensen die het hart van toerisme vormen. Het is aannemelijk dat de werknemers tijdens hun werkzaamheden, binnen de organisaties, taken uitvoeren die passen binnen de opvatting over mediators. Dit betekent niet dat zij altijd mediators zijn, of enkel bezig zijn met het beïnvloeden van hosts en guests. Het is slechts een rol die in sommige gevallen toegekend wordt. Het volgende stuk zal dit punt illustreren aan de hand van een aantal veldwerk situaties. De persoonlijke interactie van ons als antropoloog met mediators, zet vraagtekens bij de statische opvatting het begrip mediators en het toeristisch systeem.

De eerste week van ons veldwerk zijn wij actief bezig met het oriënteren binnen onze nieuwe culturele context. Natuurlijk was dit niet in één week gedaan. Wellicht ben je hier zelfs nooit mee klaar. Want wanneer ken je een cultuur nou echt helemaal? We moesten in ieder geval erg wennen aan het leven op Curaçao; de tropische temperaturen, het eten, de mensen, het verkeer. Alles was nieuw. We hebben ons optimaal ingezet om snel wegwijs te worden in onze nieuwe omgeving. In praktische zin ging dit snel. We wisten snel de weg te vinden op het eiland. Hoewel het misschien indrukwekkender zou zijn om te verdwalen op dit relatief kleine eiland. We hadden meer tijd nodig om ons thuis te voelen in de culturele context.

Aanvankelijk stonden twee organisaties centraal binnen het onderzoek, dit waren CHATA en het CTB. In de onderzoeksvraag worden dit de beleidsorganisaties genoemd. Beide organisatie hebben ons, tijdens de opzet fase van het veldwerk aan het eind van 2017, groen licht gegeven voor ons onderzoek. Nadat wij hen per mail hadden benadert hadden met het onderzoeksvoorstel. Nu bevinden we ons in het veld en is het tijd om hen op te zoeken. Chris en ik twijfelen over de manier waarop we dit moeten aanpakken. We besluiten dat we het CTB hoofdkantoor kunnen

binnenlopen en onszelf aankondigen als twee onderzoekers die geïnteresseerd zijn in toerisme, het STMP, en de werkzaamheden van CTB. Tijdens de eerste poging is het CTB gesloten, Vanwege carnaval. De tweede keer lukt het wel. Op zestien februari, om tien uur s'ochtends, lopen we het CTB kantoor binnen.

We spreken de vriendelijke jongen achter de balie die ons twee mailadressen van CTB werknemers geeft die we kunnen benaderen. We sturen beide een mail. Eén van deze personen is de heer Faisol Ayoubi; *Senior Advisor Strategy Development Planning* van het CTB. Hij reageert enthousiast en staat open voor een kennismakingsgesprek. Naast uitvoerig mail contact met Faisol, ontmoet ik hem in totaal drie keer tijdens mijn veldwerk. Ik ontmoet hem op 26 Februari voor het eerst persoonlijk op het CTB kantoor.

Het gesprek gaat over de taken van het CTB en over de voortgang van de implementatie van het STMP op Curaçao. Hierdoor krijg ik veel algemene informatie over Curaçao en de ontwikkeling van toerisme op het eiland. Het interview verliep echter redelijk onwennig. Faisol wist duidelijk heel veel af van de besproken onderwerpen. Hij was een echte professional op zijn gebied. In tegenstelling tot mij. Ik was een leek. Geheel nieuw; in de context van toerisme, in de culturele context van Curaçao, en in mijn rol als veldwerker. Het interview was kort en krachtig maar bovenal leerzaam. Veel dingen die Faisol mij vertelde, zag ik later terug in het veld. Mijn kennis was mede door Faisol groeiende. Aan het eind van het interview vraag ik Faisol of ik hem later opnieuw kan benaderen, indien ik meer vragen heb. Dat is goed. De tweede ontmoeting vindt 's ochtends, op de negende van April, plaats. Ik ben op dat moment ruim tien weken op het eiland. En hierdoor ook een stuk rijker aan ervaringen, sociale contacten en algemene culturele kennis van Curaçao. Het tweede interview is een stuk gemakkelijker. Dit begint al met mijn binnenkomst. Waarbij ik Faisol en zijn collega, die aansluit bij dit interview, groet in het papiaments. Ze lijken zeer positief verrast en uitgelaten.

Ik zeg: "Bon dia!"; goedmorgen.

Faisol en Collega: "Bon dia!"

Ik: "Kon ta bai?"; Hoe gaat het?

Faisol reageert: Mi ta bon!; met mij gaat het goed!

Faisol volgt op met een aantal zinnen in het Papiaments. Ik begreep hier niets van en ik beken dat mijn Papiaments nog steeds van beginnersniveau is. Dat lijkt niets te schelen. Het was een goede binnenkomer. Het gesprek kent een stuk meer diepgang dan het kennismakingsgesprek met Faisol. Ik stel Faisol en zijn collega tijdens dit interview gerichte vragen over het STMP en de huidige ontwikkelingen in toerisme op Curaçao. Verder gaat het interview uitgebreid over de bewustwordingscampagnes *Kòrsou ta Dushi* en *NosTurismo* van het CTB en CHATA. Met deze campagnes proberen CHATA en het CTB de lokale bevolking meer bewust te maken van de mogelijkheden die de toeristensector Curaçao biedt. De campagne *Kòrsou ta Dushi* wordt uitgevoerd door het CTB en betekent in het Papiaments iets als: Curaçao is mooi. Het doel wordt op de campagnewebsite als volgt beschreven: *“It is a privilege to be living on Curaçao. By being more aware of what we have on our beautiful island, we are able to radiate love to others”*. In mijn interview met Faisol beschrijft hij de campagne als volgt:

“Ik denk wel dat het gaat bijdragen en de houding van mensen tegenover de toerist... ook in de dienstverlening.. Iets wat je natuurlijk altijd wil bereiken met awareness is mensen bewust maken van hun rol in de totaliteit. En dat ze eigenlijk met elke handeling een invloed hebben op de ervaring van de toeristen op het eiland”.

Volgens de theorie hebben het CTB en CHATA een formele mediator rol. Zij zien het als hun taak om andere Curaçaoënaars bewust te maken van de toegevoegde waarde van de toeristenindustrie en hun rol hierbinnen. Na afloop van het interview merkte ik dat mijn algemene kennis van het veld gegroeid en ik hierdoor beter mijn interview kon houden. Ik word tijdens dit interview ook uitgenodigd voor een evenement over *Experiential Travel*, georganiseerd door het CTB. Het evenement vindt plaats in een congreszaal van het Hilton Hotel op Curaçao. Dit is waar de derde ontmoeting met Faisol, in de avond van negentien April, plaatsvindt.

Het is drie dagen voor ons vertrek. Ditmaal ontmoet ik Faisol dus buiten het CTB kantoor. Ik spreek Faisol graag, en ik krijg de indruk dat we elkaar mogen. Hoewel hij dit niet expliciet tegen mij heeft gezegd. Toen we elkaar tegenkwamen aan het eind van het evenement raakten we gelijk aan de praat. We hebben elkaar ondertussen al een tweemaal eerder ontmoet en

zodoende zijn we wat vertrouwd geraakt. Naast dat we het evenement van *Experiential Travel* kort bespreken, vraagt Faisol mij naar de voortgang van ons onderzoek en hij lijkt oprecht

geïnteresseerd. Ik laat hem weten dat het goed gaat, en we helaas moeten vertrekken binnen een aantal dagen. Uit zijn reactie maak ik op dat Faisol het jammer vindt en graag had gewild dat ik langer was gebleven. Hij maakt duidelijk dat ik altijd terug kan komen op het eiland om zelf iets te beginnen in toerisme.

Gaandeweg het veldwerk wordt het contact met Faisol steeds informeler van aard. Het contact tussen Faisol en mij wordt persoonlijker naarmate we elkaar vaker zien. Hiermee verandert ook de houding van Faisol tegenover mij. Tegelijkertijd verandert de houding van mijzelf jegens Faisol ook. Het is aannemelijk dat dit invloed heeft op de mediator rol die Faisol heeft. Een ander interessant punt is dat de omgeving waarin wij elkaar ontmoeten ook verandert. We ontmoeten elkaar in een verschillende omgeving waardoor we ons ook anders zullen opstellen. Het contact tussen mij en Faisol zal anders verlopen tijdens kantooruren binnen het kantoorgebouw van het CTB, dan in de avond tijdens een evenement, buiten het kantoorgebouw. Willen we de rol van Faisol als mediator begrijpen dan moeten we ons realiseren dat de interactie en relatie tussen mij en Faisol van invloed is. Alsook het moment en de context waarin het contact plaatsvindt.

SELINA, MARKETING EN EVENTS SENIOR EXECUTIVE

WOLTERS

Vanaf onze eerste kennismaking bij CHATA hebben wij nauw contact gehad met Selina; *Marketing en Events Senior Executive* van CHATA. Selina is vanaf de eerste kennismaking zeer behulpzaam, vriendelijk en ontvankelijk geweest. Voor ons was zij onmisbaar in de uitvoering van ons veldwerk. We zien haar als onze sleutelinformant. Vanwege de formele setting waarin zij zich bevindt is veel contact per mail gegaan. We hebben elkaar regelmatig op het CHATA kantoor ontmoet. Daarnaast hebben we haar vaak gezien op evenementen die door CHATA georganiseerd werden. Waar we door Selina voor werden uitgenodigd.

Op veertien April heb ik een diepte-interview gepland met Selina. In dit interview spraken we over over het STMP, werkzaamheden van CHATA en de ontwikkeling van toerisme op Curaçao. Het interview vindt plaats op een maandagmiddag in het kantoorgebouw van CHATA. Het kantoor bevindt zich tussen de twee toeristische districten Pietermaai en Punda in. De kantoorgebouwen van het CTB en het MEO bevinden om de hoek, in dezelfde straat. Op het moment van het interview bevind ik mij ruim tien weken in het veld. Terwijl ik het kantoor binnenloop krijg ik de indruk dat de werknemers van CHATA druk zijn, ieder aanwezige persoon

zit in zijn eigen ruimte, achter een bureau kijkend naar een beeldscherm. Het is stiller en serieuzer dan andere momenten dat ik aanwezig was. Ik wordt kort gegroet: “Bon Tardi!” (Goedemiddag), ik antwoord: “Bon Tardi!”. Voor de rest klinkt enkel het getik van toetsenborden die uitvoerig worden gebruikt. Met moeite heb ik een interview kunnen plannen met Selina, die altijd een volle agenda heeft. Later wordt duidelijk dat Victoria, haar collega, zich aansluit bij het gesprek. Het kwam hen, mede vanwege de drukke periode, beter uit om het interview gezamenlijk te plannen. Het volgende fragment gaat over *Human Capital Development* op Curaçao:

R: hoe vinden jullie dat het gaat, Human Capital Development?

S: hmmm

R: Of laat ik hiermee beginnen; Wat is Human Capital Development?

V: Onze mensen kunnen trainen zodat ze onze gasten goed kunnen behandelen en een goede service kunne geven en..... Added value next to the product.

R: Toegevoegde waarde geven?

V: Ja aan het product.

S: Wat ik daar aan toe kan voegen is... want je vroeg daarnet hoe wij vinden dat het gaat?...wij doen het nu met onze leden, meer, maar we hebben nog geen gratis trainingen die we kunnen geven. Dus meer dat onze leden dan het voor hun mensen betalen. Maar naast de trainings en language courses, hebben we ook tourism awareness wat je net zei. Dat vind ik goed gaan maar toch moeilijk, want hier op Curaçao weten heel veel mensen niet hoe belangrijk toerisme is. En dat vindt ik nog steeds moeilijk. Want als je bijvoorbeeld naar de immigratie kijkt, als je bijvoorbeeld hier op Curaçao hier land. Als de immigratie al niet vriendelijk tegen je kan zijn dan vind ik dat dit al een hele slechte impressie geeft.

R: Daar schets je een beeld mee bedoel je?

S: Ja inderdaad. Daar weten we nog niet hoe.. Iedereen is ervan op de hoogte dat ze slecht aan het doen zijn... maar niemand weet hoe ze dat kunnen veranderen. Dat heeft ook met politiek te maken. Heel veel dingen op Curaçao hebben met politiek te maken. Daardoor kunnen heel veel dingen niet soepel lopen.

Tijdens het interview komt de complexiteit van de mediator rol van Selina en Victoria, duidelijk naar voren. De mediator rol lijkt niet altijd een makkelijke taak te zijn, en gaat vaak gepaard met de nodige frictie. Naast een politieke situatie komt dit naar voren op het moment dat Selina en Victoria hun werkzaamheden voor CHATA beschrijven.

“We zijn bij CHATA een jong team met een andere mentaliteit, dit botst in sommige gevallen met andersdenkenden.” Selina verklaart haar perspectief op de situatie als volgt: “ze blijven ouderwets dat is het probleem. Ze willen geen innovatie. Niks nieuws. En ze weten dat het vroeger op die manier goed is gegaan maar ze gaan niet mee met de trends. En dat is dus het probleem. Dat merk je eigenlijk in alles. Ook in families... ikzelf heb nu een baby, ik heb dus hele tijd problemen met mensen die anders denken. Ouderwets zijn. Alles begint vanaf huis en dan brengen ze dat mee overal. Daar blijven we dus vastzitten. Als ze gewoon open kunnen zijn voor wat wij denken, of wat wij weten[...]. Iedereen moet gewoon meegaan vind ik. Open mind hebben. Dat hebben heel veel mensen hier niet. Flexibeler worden in ideeën en trends.”

Dit fragment van het interview laat zien dat de mediator rol een groot persoonlijk karakter heeft. Het feit dat Selina en andere CHATA leden, jonge mensen zijn. Een open mind hebben zorgt voor een bepaalde invulling van de mediator rol. Wellicht heeft het moederschap van Selina een grote invloed op haar visie. Daarnaast heeft de leeftijd en persoonlijke situatie van overige actoren invloed op de manier waarop CHATA werknemers hun mediator rol innemen. Uit het interview blijkt dat een persoon werkzaam bij CHATA niet enkel handelt vanuit een organisatie of de rol van een mediator. Selina laat zien dat ze vanuit haar persoonlijk situatie een bepaald perspectief opgebouwd heeft over bepaalde zaken op Curaçao. Dit heeft een belangrijke invloed op hoe zij haar rol als mediator uitvoert. Men kan een bepaalde handeling uitvoeren waardoor die persoon op dat moment als een mediator kan worden omschreven. Dat betekent niet dat deze persoon altijd een mediator is. Elke mediator is uiteindelijk een individu met een eigen persoonlijk verhaal, perspectief en wereldbeeld.

INFORMELE MEDIATORS

VAN DE WIEL

Toeristen op Curaçao maken een groot deel van hun tijd op Curaçao door in horecagelegenheden. Honderden restaurants, cafés, en strandtenten zijn elke dag van de week gevuld met toeristen. Daarnaast verblijft menig toerist een groot gedeelte van zijn tijd op Curaçao op een resort. Het beeld wat veel toeristen hebben van Curaçao en van hun verblijf op Curaçao wordt grotendeels op deze plekken gecreëerd. Bij horecagelegenheden worden de gastvrijheid en

service op de proef gesteld en wisselen toeristen hun ervaringen uit. Dit zijn belangrijke factoren voor de beeldvorming van toeristen. Horecagelegenheden zijn een grote bron voor werkgelegenheid in de hospitality sector en hebben een grote aantrekkingskracht op toeristen, aldus een hotspot voor het creëren en uitwisselen van toeristische ervaringen.

We zijn net een paar weken op Curaçao en zitten nog in een zoekende en verkennende fase van ons onderzoek. Kort nadat we ons eerste contact met CHATA hebben gehad, krijgen we van onze contactpersoon bij CHATA Selina, een uitnodiging voor de *Culinary Exhibition Day*. We hebben beide geen idee wat dit inhoudt en of het nuttig kan zijn voor het onderzoek, maar besluiten dat het in ieder geval geen kwaad kan en bovendien moeten we elke kans in deze fase van ons onderzoek aanpakken.

Na een half uur lang door een doolhof van eenrichtingswegen, parkeerplaatsen en beveiligde kantoorgebouwen gereden te hebben, komen we aan bij restaurant Amazia. Een sjiek restaurant waar de Culinary Exhibition Day, zal plaatsvinden. Het doel van het evenement is om de culinaire vaardigheden van het Curaçaose culinary team tentoon te stellen aan een jury en sponsors. Het culinary team zal Curaçao gaan vertegenwoordigen tijdens de *international culinary competition: Taste of the Caribbean* in Miami. Een jaarlijks terugkerend evenement waarin Caribische landen strijden voor de titel van beste culinaire keuken. Het culinary team bestaat uit een groep koks van verschillende restaurants van Curaçao die hun eigen menu samen moeten stellen, en twee bartenders die hun eigen cocktailkaart moeten maken.

We werden om 09:00 verwacht maar door de vele omwegen die we namen liepen we om 09:30 binnen, geen fijne binnenkomer. Onze eerste participerende observatie op uitnodiging van CHATA, een organisatie die wel eens heel interessant zou kunnen zijn voor ons onderzoek, en we komen een half uur te laat. We werden ontvangen door iemand van CHATA; “Goed dat jullie er zijn, jullie zijn één van de eerste”. De enige aanwezige van het culinary team waren de twee bartenders die alvast verschillende ingrediënten aan het uitpakken waren. Voor het culinary team betekent een lidmaatschap dat je als een van de beste koks van Curaçao gezien wordt. Je krijgt een kans om je te ontwikkelen onder de mentorschap van ervaren topchefs en je gaat twee weken naar Miami om Curaçao te vertegenwoordigen in een internationale kookcompetitie. Het gehele koksteam was nog niet aanwezig en onbereikbaar. Een kwartier later kwamen de koks

binnenwandelen, zonder te laten merken dat ze zich bewust waren van het feit dat ze meer dan anderhalf uur te laat waren. De chef van het team, een Nederlander die al vijftien jaar op Curaçao woont, liet duidelijk merken teleurgesteld te zijn in zijn team: “Jongens, hoe laat is het. 8 uur is 8 uur hè”. Er kwam geen enkele reactie vanuit de koks.

Beïnvloeding van de betekenisgeving/beeldvorming van toeristen gebeurt op allerlei soorten manieren. Wanneer een toerist naar een restaurant gaat zijn er veel verschillende elementen denkbaar die het beeld van een toerist vormen. Dit kan te maken hebben met de ambiance, gastvrijheid, het persoonlijk contact met het personeel en de kwaliteit van het eten. De beïnvloeding van de beeldvorming van toeristen kan door hosts en guests bewust en onbewust, direct en indirect gebeuren. De verschillende vormen van beïnvloeding of mediation, hebben verschillende effecten op de beeldvorming van toeristen. Verschillende beroepen vragen verschillende vaardigheden van mensen. Tijdens het bezoek aan het culinary team viel ons op hoe ons contact met mensen met een verschillend beroep verliep, en hoe het verschil in beroep merkbaar was in dit contact.

De koks begonnen met hun voorbereidingen in de keuken, de bartenders waren druk bezig met hun uitrusting en ingrediënten, de mensen van CHATA waren druk bezig met organisatorische werkzaamheden, en Rutger en ik keken de kat uit de boom. We wilde mensen niet storen in hun bezigheden maar wilde ook niet de hele dag afwachtend toekijken. We raken aan de praat met de twee bartenders, twee sympathieke, vrolijke jongens die ontzettend zenuwachtig waren voor hun presentatie. Ze leggen ons uit wat precies de bedoeling is van deze dag, waar ze naartoe werken en hoe ze dat doen. Het contact verloopt erg soepel, de jongens zijn enthousiast, sociaal en hebben overduidelijk plezier in hun werk. Ze stralen hun enthousiasme uit en vertellen dat ze het als een eer zien om onderdeel van het team te zijn. Koks en bartenders hebben beide veel met toerisme te maken, en beide zijn bepalend voor de beeldvorming van toeristen over Curaçao, maar ik merk een groot verschil in de houding. Een bartender heeft direct contact met toeristen, is het gezicht van hospitality. Een leuk praatje met een toerist kan een fooi opleveren en geeft een goed visitekaartje af. Niet alleen voor je werkplek, maar voor heel Curaçao. Om dit goed te kunnen moet je volgens de bartenders een goede motivatie hebben, zoals één van de bartenders in een later afgelegd interview verteld: “Ik hou echt van bartenden. Je staat achter een bar. Je praat met de mensen, het is *interact*. Je interact met mensen. Dat is waar ik van hou. Ik kan praten met mensen, mensen met verschillende manieren van denken. Dat is belangrijk voor mij. Met mensen van allemaal verschillende nationaliteiten. Nederlanders, Amerikanen,

spanjaarden, lokale mensen.” Met de koks is het lastig contact te krijgen. Hier en daar een grapje lukt wel, maar het gesprek stopt meestal na twee zinnen. Het is iets wat we in ons verdere verblijf in Curaçao nog vaak tegenkomen en we vinden het moeilijk om onze vinger te leggen op wat er precies gebeurt. We worden niet vervelend behandeld, het lijken geen onvriendelijke mensen, maar een bepaalde groep mensen op Curaçao is moeilijk te benaderen. Een belangrijk onderscheid tussen de bartenders en de koks is het sociale aspect van hun werk. Toeristen gaan veel uit eten en de kwaliteit van het eten heeft een zekere invloed op de beeldvorming van toeristen over Curaçao, maar de koks hebben geen direct contact met toeristen tijdens hun werk. Er wordt professioneel gezien niet van hen gevraagd om direct contact met toeristen te hebben. Het culinary team dient voor onze beeldvorming van de populatie als een steekproef. Verschillende type mensen die op verschillende manieren op ons reageren.

Curaçao is een relatief klein eiland, de kans dat je bekende mensen tegenkomt is vrij groot. Na de exhibition day zijn we op verschillende momenten mensen tegengekomen van het culinary team. Op deze contactmomenten ervaarden we hetzelfde verschil als tijdens de exhibition day. De bartenders waren open, vrolijk en geïnteresseerd. Op een feestje kwamen ze naar je toe, gaven ze een hand en vroegen ze meestal hoe onze tijd op Curaçao was. Dit gaf een welkom gevoel, alsof je geaccepteerd wordt door de lokale gemeenschap. Goed contact met de host gemeenschap geeft een gevoel alsof je niet langer alleen als guest gezien wordt. Aan de andere kant geef slecht contact (vanuit ons perspectief) een heel onwelkom gevoel. De eerste weken op Curaçao moesten we erg wennen aan de supermarkten. Caissières praatte vrolijk in het Papiaments en Spaans tegen de klanten voor ons in de rij. Wanneer wij aan de beurt waren kon er vaak zelfs geen groet vanaf. Dit gaf een gevoel alsof je niet welkom was. Later toen we zelf wat woorden Papiaments gebruikte in de supermarkten veranderde dit contact. Ineens lachten de caissières ook naar ons.



VINCENT MET TWEE MEDIATORS

We zijn het veld ingestapt met het idee verschillende, definieerbare groepen aan te treffen. We verwachtte een veld te betreden dat zou bestaan uit een interactie tussen deze groepen en wij zouden als buitenstaanders deze interactie kunnen observeren. Eenmaal terug uit het veld zetten wij steeds meer vraagtekens bij onze eigen rol in het veld. Het analyseren van andere actoren en de rol die zij op een bepaald moment innamen was niet compleet zonder onze eigen rol in het verhaal mee te nemen. Deze realisatie gaf een nieuwe kijk op ons onderzoek. We beseften dat wij een groot aandeel hebben gehad in de beeldvorming van zowel guests als hosts.

Of je dit nu wil of niet, in een ander land vertegenwoordig je je eigen nationaliteit in de ogen van andere guests en hosts. Hierdoor beïnvloed je tijdens interactie met een andere cultuur, het beeld wat diegene heeft over jouw cultuur. Dit kan vervolgens weer gevolgen hebben op de manier waarop deze host zich opstelt tegenover andere mensen van jouw cultuur of de groep waar hij of zij jou bij heeft ingedeeld. Zo hebben wij invloed gehad op de manier waarop hosts van Curaçao over Nederlanders, toeristen, studenten of welke groep dan ook waar wij door verschillende mensen op verschillende momenten zijn ingedeeld. De groep waarbij men wordt ingedeeld is in eerste instantie gebaseerd op aannames, aannames die niet correct hoeven te zijn. Zo hebben wij vaak te horen gekregen van hosts én guests dat zij onder de veronderstelling waren dat wij mariniers waren. Op Curaçao zijn op twee verschillende locaties Nederlandse marinebases. De mariniers die hier gestationeerd zijn hebben in de loop der jaren bij veel mensen op Curaçao een slechte naam opgebouwd. Mariniers worden door veel mensen met wie wij gesproken hebben geassocieerd met overmatig alcohol- en drugsgebruik en vechtpartijen. Misschien is het wel op zijn plaats om hier te vermelden dat wij niet als mariniers gezien werden vanwege overmatig alcohol- en drugsgebruik en vechtpartijen. Het schijnt dat onze opgeschoren kapsels en lichaamsbouw erg overeenkomen met die van de mariniers op het eiland. Dat betekent dat er ook een hoop mensen zijn geweest waar wij niet mee gesproken hebben of waar dit onderwerp niet aan bod kwam, waarbij de gedachte dat wij mariniers zijn is blijven hangen. Voor deze mensen vertegenwoordigen wij mariniers en hebben wij geholpen aan hun beeldvorming over mariniers. Daarnaast hebben mariniers ook een grote invloed op het beeld dat mensen van ons hebben,

aangezien zij de aanname maken dat wij onderdeel van de marine zijn. Tijdens de exhibition day spraken we met één van bartenders van het culinary team. De dag was al ver gevorderd en we waren de hele dag al gezien met een notitieblok en pratend met mensen van de organisatie. Toen we met de bartender spraken was hij onder de veronderstelling dat we bij de marine zaten. Hij wilde het zelfs niet geloven dat wij voor een onderzoek op Curaçao waren. Dit zou een grote invloed kunnen zijn op de manier waarop mensen ons benaderd hebben, of juist niet benaderd hebben.

Naast dat wij het beeld wat over ons ontstaan is beïnvloedt hebben, hebben wij ook het beeld van guests over Curaçao beïnvloedt. Na een maand op Curaçao geweest te zijn begonnen we ons redelijk thuis te voelen op het eiland. We kenden op de meeste plekken de weg, wisten de supermarkten te vinden, kenden een paar woordjes Papiaments en we wisten waar een goede *late night snack* te halen was. We waren redelijk gewend geraakt aan het leven op Curaçao. Het was na deze maand dat een vriend, Vincent, uit Nederland ons kwam bezoeken. Hij zou een paar weken bij ons in huis gaan wonen en zelf gaan werken bij een bar. We haalden hem op bij het vliegveld aan de andere kant van eiland, een rit van ongeveer een half uur. De autorit terug verbaasden we onszelf over wat we hem allemaal wisten te vertellen. Waar wij dachten hele oppervlakkige kennis te hebben over het eiland, omdat we pas net een beetje gewend waren, raakten we niet uitgepraat over de gebruiken op het eiland. We hadden al veel meer meegemaakt dan we dachten en konden hier ook al veel over vertellen. Deze onbewuste kennis kwam pas naar boven toen we het aan iemand konden vertellen die helemaal geen beeld had van Curaçao.

Het beeld dat wij na een maand van Curaçao gevormd hadden, is ontstaan uit onze interpretatie van ervaringen en gesprekken met hosts en guests van Curaçao. In een gesprek met een host zal er vaak een discrepantie zijn tussen de intentie van een host, en de interpretatie van een guest. Wanneer wij praten met een Curaçaoëenaar over zijn of haar beeld van Curaçao, interpreteren wij dit op onze eigen manier. Deze interpretatie kan beïnvloedt worden door bijvoorbeeld ons eigen referentiekader, de setting van het gesprek, onze gemoedstoestand en de gemoedstoestand van de host Deze interpretatie gaat vervolgens bij ons als onderzoekers zijn eigen

leven leiden door er onderling over te praten. Hierdoor ontstaat er een beeldvorming die afhankelijk is van elkaars interpretatie. Hoe was de houding van de beide gesprekspartners? Hoe was de stemming tijdens, voorafgaand en na het gesprek? Wat is je indruk van je gesprekspartner? Vertrouw je die persoon? Dit zijn allemaal factoren die bijdragen aan iemands interpretatie van de werkelijkheid.

We namen Vincent gelijk mee op sleeptouw. Wij hadden er weken over gedaan om de goede producten uit de supermarkt te kiezen, te snappen hoe je met werknemers van supermarkten leuk contact kan hebben, in welke buurten je beter niet kunt komen etc. Deze kennis was binnen een paar dagen al overgedragen op Vincent. Veel van wat wij hem vertelden werd voor waar aangenomen, omdat hij zelf nog geen ervaring op Curaçao had opgedaan. Hetgeen wat wij hem vertelden is kennis die tot stand was gekomen door een interpretatie van onze ervaringen en gesprekken met andere mensen. Deze kennis had erg kunnen verschillen wanneer wij in een ander huis, op een andere locatie hadden gewoond en met andere mensen in aanraking waren gekomen. Het beeld dat andere mensen aan ons overbrengen van Curaçao, bewust of onbewust, is ontstaan vanuit hun interpretatie van de werkelijkheid. Uit deze interpretatie maken wij ons eigen verhaal op, onze eigen invulling van de werkelijkheid. Wanneer wij dit op Vincent overbrengen gebeurt bij hem hetzelfde.

Twee weken nadat Vincent op Curaçao was, konden we nog een vriend uit Nederland verwelkomen, Tom. Hij was op jongere leeftijd met zijn ouders al een keer op Curaçao geweest en had daar nog wel wat herinneringen aan. Hij had toentertijd 10 dagen op een resort aan het strand doorgebracht. Op jonge leeftijd had hij al een bepaald beeld gevormd, van een bepaald kant van Curaçao. Nu zou hij 10 dagen bij ons in huis doorbrengen, in de wijk Saliña. Saliña is weer andere kant van Curaçao wat niet te vergelijken valt met een verblijf in een resort. Er lopen vanaf 12 uur in de middag dronken Curaçaoënaars over straat, er ligt veel afval op straat en er lopen roedels zwerfhonden rond. Tijdens Toms verblijf is er op een nacht onze autoruit eruit geslagen met een baksteen en onze auto overhoop gehaald. Hiernaast gaven de verhalen over onze avonturen op Curaçao een heel ander beeld van het eiland dan dat hij op voorhand had. Jarenlang had hij een beeld van Curaçao gehad wat grotendeels bestond uit stranden, restaurants en vooral andere toeristen. Na de eerste dag van zijn terugkomst naar Curaçao was het beeld dat hij van het eiland had compleet veranderd. Als gevolg van onze uitnodiging naar hem om naar

CURAÇÃO TE KOMEN, HEEFT HIJ EEN ANDER CURAÇÃO GEZIEN. DIT
BEWIJST DAT WIJ EEN ROL ALS MEDIATOR HEBBEN GEHAD OP CURAÇÃO.

ONDERZOEKERS OF ONDERZOCHE?



UITZICHT VANAF EEN RESORT OP TWEE AANGEMEERDE CRUISESCHEPEN

Drie maanden lang hebben wij interviews gehouden met informanten die we bewust uitgekozen hebben om onze data te verrijken. Urenlang hebben we nagedacht over wie de mediators zijn en hoe er een beeld over Curaçao ontwikkeld wordt door guests. Eenmaal terug uit het veld hebben we een poging gedaan om verschillende personen die we op Curaçao hebben leren kennen een plek te geven in “het toeristisch systeem”. Sommige van onze informanten waren redelijk goed te categoriseren, al ondervonden we snel dat het categoriseren van mensen problemen oplevert in de analyse. Door het plaatsen van personen in een toeristisch systeem sluit je je af voor de mogelijkheid dat een persoon onder verschillende categorieën ingedeeld kan worden. Wanneer iemand op verschillende momenten, verschillende rollen aanneemt die contextafhankelijk is, kunnen de rollen die je als onderzoeker toewijst erg tegenstrijdig zijn. Zo zijn er personen in ons werkveld geweest waarover wij nog steeds niet met zekerheid over kunnen zeggen of dit een host of guest was. Daarbij kan er een belangrijk verschil zijn tussen het emic en etic perspectief. Hoe wij iemand zouden indelen in een toeristisch systeem kan verschillen met hoe iemand zichzelf indeelt in ditzelfde systeem. Niet alleen ons beeld als onderzoeker van iemand in dit systeem is relevant, ook de manier hoe mensen elkaar zien en elkaar in een systeem plaatsen is relevant. De complexiteit van verschillende perspectieven op de werkelijkheid waarin verschillende actoren hun eigen subjectieve waarheid hebben, roept om een analyse die een nadruk op de context legt. Voor ons is een thick description met een narratief vanuit onze eigen interpretatie, de beste methode om onze data te analyseren en tot conclusies te kunnen komen. Hieronder volgen enkele voorbeelden van personages uit ons werkveld die voor ons het beste de complexiteit van de host-guest-mediator rollen illustreren, en aantonen dat mensen niet in één van de categorieën te plaatsen vallen.

We stappen het KLM-vliegtuig in naar Curaçao, een vliegreis van bijna tien uur. We hebben twee stoelen naast elkaar gereserveerd, één in het midden en de ander aan de kant van het gangpad. We zullen dus tien uur lang opgescheept zitten met een buurman of vrouw die aan de raamkant zit. Het vliegtuig bestaat uit een gemixte groep passagiers. We zien wat leeftijdsgenoten, wat bejaarde stellen, gezinnen met jonge kinderen, mannen van middelbare leeftijd met bloemetjes blouses en hoedjes op, en veel Antillianen. Van tevoren hadden we al de hoop uitgesproken dat we naast een Curaçaoënaar zouden komen te zitten. We komen bij onze stoelen en bij het raam zit een donkere man. Hij ziet eruit alsof hij net een uit een modeblad is komen wandelen met een grote hoed op, en een lang gewaad die hij om zich heen heeft geslagen. Hij lacht vriendelijk naar ons waardoor de meerdere gouden tanden in zijn mond goed te zien zijn.

Hij stelt zich voor als Jonathan en we raken gelijk aan de praat. Hij vraagt of we drinken en stelt voor om een whisky'tje te nemen om zijn vakantie goed in te leiden. We vertellen hem dat we met elkaar de afspraak hadden gemaakt om de hele maand januari tot onze reis naar Curaçao, niet zouden drinken. Dit was gelukt dus we vinden dat we wel wat verdiend hebben. We stemmen dus uiteraard in om een whisky met Jonathan te drinken. Voordat we opstijgen wordt er omgeroepen dat onze piloot Kees, zijn laatste vlucht als piloot vliegt. Hij zal na de vlucht met pensioen gaan en dat is volgens de stewardess: "een reden voor een feestje". De bemanning van de vlucht bestaat uit de vrouw van Kees en een hechte groep stewards en stewardessen die al jarenlang als crew samenwerken. De feestelijke stemming die door hen ingezet wordt, slaat goed over op de rest van de passagiers. Er hangt een ontspannen sfeer en om twee uur in de middag lijkt de helft van de passagiers al gretig gebruik te maken van de gratis alcoholische consumpties. Jonathan en wij kregen onze whisky en proosten: "op Kees!".

We raken al snel aan de praat met Jonathan. Hij is een 30-jarige geboren Curaçaoënaar die op zijn achttiende naar Nederland is verhuisd om te studeren. Toen hij klaar was met zijn studie besloot hij, vanwege de grotere mogelijkheden die Nederland bood voor zijn carrière, om er te blijven wonen. Hij woont intussen al 22 jaar in Rotterdam en werkt in een kledingzaak. Hij heeft nog veel familie op Curaçao wonen met wie hij regelmatig belt maar hij is al vijf jaar niet op het eiland geweest. Hij is op weg naar Curaçao om zijn familie te bezoeken en omdat hij mee gaat lopen in de carnavalsoptocht. De conversaties met Jonathan verlopen erg soepel. Hij is goedlachs, geïnteresseerd en hij kan goed vertellen over Curaçao. Hij verteld over hoe hij is

opgegroeid op Curaçao, waarom hij ervoor gekozen heeft om in Nederland te gaan wonen en over de veranderingen die Curaçao heeft doorgemaakt de afgelopen jaren. Tussen de gesprekken door kijken we zo nu en dan een film. Hij kijkt *Baywatch* en schiet om de haveklap in de lach. Vervolgens zet hij dan de koptelefoon bij een van ons op zodat we de grap ook kunnen horen. De whisky's blijven komen, de ene na de andere B-film wordt gekeken en af en toe praten we wat met elkaar. Kees is ondertussen de cockpit uitgekomen en praat wat met de passagiers.

Na elke whisky blijven wij proosten op Kees en dit is ook de vrouw van Kees niet ontgaan. Ze vindt het erg vermakelijk en blijft terugkomen om te vragen of ze nog iets voor ons kan betekenen. Na ongeveer zes uur gevlogen te hebben is er een grote groep Antillianen achterin het vliegtuig die door de invloed van alcohol zich lastig beginnen te gedragen. Er zijn mensen die een poging doen te slapen maar dit wordt onmogelijk gemaakt door het geschreeuw van deze groep. Als gevolg hiervan wordt er omgeroepen dat er geen alcohol meer geschonken gaat worden. Jonathan is hier duidelijk door aangeslagen: “Jongens kom nou wat is dit nou, ik wil gewoon lekker whisky drinken met jullie”. De vrouw van Kees loopt langs en schenkt snel onopgemerkt met een knipoog een driedubbele whisky bij ons in. We beginnen te lachen en uiteraard zeggen we: “Op Kees!”.

Na een lange, maar hele gezellige vlucht, is dan eindelijk vanuit het raam Curaçao in zicht. Jonathan begint gelijk de verschillende gebieden van Curaçao aan te wijzen en te vertellen waar hij allemaal geweest is (het is een klein eiland dus in principe overal), en waar wij heen moeten. Hij vraagt waar we verblijven en of we al vervoer hebben. Zijn broer is taxichauffeur en kan ons voor 30 dollar naar ons huis brengen. Aangezien we van tevoren niks geregeld hadden lijkt dit ons een goed idee. Na een lange vlucht lopen we dan samen met Jonathan de stationshal uit. Jonathan en zijn broer zien elkaar dan eindelijk, na vijf jaar. De twee begroeten elkaar met een knikje en een boks, alsof ze elkaar een uur daarvoor nog gezien hebben. In het Papiaments wordt snel uitgelegd waar wij heen gebracht moeten worden. Eenmaal bij het huis waar we zullen verblijven wisselen we nummers uit om nog een keer af te spreken en nemen afscheid. We zeggen tegen elkaar: “Als iedereen op Curaçao zoals Jonathan is, gaan we een mooie tijd tegemoet”.

Jonathan is niet alleen onze eerste kennismaking met een Curacaoenaar, hij is gelijk onze eerste kennismaking met de complexiteit van het categoriseren van individuen het toeristisch systeem. Wij zien hem nadat wij hem leren kennen als Curaçaoënaar, host en met een mediator rol

. Hij is geboren op Curaçao, heeft er achttien jaar gewoond, weet ons veel over het eiland te vertellen en beïnvloedt sterk het beeld dat wij over Curaçao en over de bewoners van Curaçao hebben. Op het moment van vertrek hebben wij weinig voorkennis over hoe mensen van Curaçao zijn. Jonathan heeft ons een eerste indruk gegeven die bepalend is geweest voor de manier waarop wij ons opgesteld hebben richting andere Curaçaoënaars en heeft daarmee invloed gehad op onze ervaringen op Curaçao. Ook brengt hij ons in contact met zijn broer, een taxichauffeur die ons naar ons huis brengt. Jonathan vervult op dat moment in die context een mediator rol. Dat is tenminste, hoe wij het vanuit onze interpretatie analyseren.

Dit neemt echter niet in beschouwing hoe Jonathan zichzelf ziet. Jonathan woont al twaalf jaar in Nederland. Dit is niet veel korter dan de tijd die hij op Curaçao gewoond heeft. Hij heeft gestudeerd in Nederland, hij werkt in Nederland en hij heeft een Nederlandse vriendin. Hij is al vijf jaar niet op Curaçao geweest en gaf in de taxirit aan dat hij Curaçao erg veranderd vindt. Ziet Jonathan zich wellicht meer als een guest in zijn geboorteland?

Naast hoe wij Jonathan zien, en hoe Jonathan zichzelf ziet, is het ook relevant hoe Jonathan gezien wordt door zijn familie, vrienden en andere mensen van Curaçao. Door twaalf jaar in Nederland te wonen kan hij veranderd zijn. Voor blanke mensen op het eiland bestaat het scheldwoord macamba. Curaçaoënaars die gaan studeren in Nederland worden door sommige zwarte makamba genoemd. Dit wordt gebruikt om aan te duiden dat het geen echte Curaçaoënaars meer zijn. Jonathan zou zichzelf wel als Curaçaoënaar kunnen zien, maar wordt hij door andere Curaçaoënaars ook zo gezien?

Op een zaterdag morgen rijden wij in onze gele, versleten Suzuki Swift naar de supermarkt. Het verkeer in Curaçao is vaak onberekenbaar en de verkeersregels onduidelijk. We zitten met z'n drieën in de auto en zijn misschien iets te veel bezig met ons gesprek in plaats van met het verkeer. Op het moment dat we willen afslaan komt er net een auto van een kruisende weg aangereden, gelukkig weet onze bestuurder net op tijd op de rem te trappen. De bestuurder van de andere auto gebaart nadrukkelijk vanuit z'n raam dat we moeten stoppen omdat hij met ons wil praten. Wij rijden achter hem aan een parkeerplaats op, niet wetende wat we kunnen verwachten. Uit de auto stapt een man van middelbare leeftijd met zijn vrouw en twee kinderen. Hij begroet

ons en legt kalm maar met ernst uit dat we moeten opletten in het verkeer omdat er zoveel ongelukken gebeuren op Curaçao. Nadat we dit hebben uitgepraat, vraagt de man wat we op Curaçao doen (na de assumptie te hebben gemaakt dat we bij de marine zitten). We leggen ons onderzoek uit en de man is bijzonder geïnteresseerd. Hij verteld dat hij al tientallen jaren een tour guide bedrijf heeft. We praten nog een tijdje en besluiten samen een hapje te gaan eten bij het café naast de supermarkt. Hier nodigt hij ons uit bij de Mega Cruise Terminal waar hij toeristen ronselt voor zijn tour bus. Deze pier is een terrein waar alleen mensen met bevoegdheid kunnen komen maar hij kan voor ons bevoegdheid regelen voor drie dagen.

Deze man en deze situatie schetsen het probleem van een strikte classificatie van rollen en dat mensen enkel één rol hebben. Wanneer wij hem tegenkomen, ofwel bijna aanrijden, is hij een host van Curaçao. Vervolgens krijgen wij als onderzoeker en als toerist door hem toegang tot de Mega Cruise Terminal. Hierin kan hij gezien worden als informele mediator. Voor zijn werk is hij een tour guide op de pier. Wanneer toeristen van hun cruiseschip afkomen is hij een van de eerste lokale personen met wie zij te maken krijgen. Ze stappen bij hem de bus in en hij bepaald wat de toerist te zien krijgt. In deze rol is hij zoals in de literatuur omschreven wordt, een formele mediator. Het is dus mogelijk voor een persoon om in één dag meerdere rollen aan te nemen.

MIKE DE HUISBAAS: "HET ZIJN ALLEMAAL CŌNJOS"

WOLTERS

Gedurende onze periode in het veld zijn we woonachtig bij Mike. Chris en ik wonen in het woonhuis en Mike woont samen met zijn vrouw in het appartement achter het huis. Het huis bevindt zich in de wijk Sālina, een wijk die bekend staat als gevaarlijk en crimineel, en is zwaar beveiligd door middel van veel hekwerk, gigantische cactussen, en camera's. Het huis is van binnen af te sluiten door middel van tralies en hangsloten. Het was belangrijk ten alle tijden het huis af te sluiten. Zeker als we van plan waren het huis te verlaten. Wij noemden ons huis "het fort van Curaçao".

Het huis ligt aan een drukke en lawaaierige straat genaamd Kaminda Sālina, die de wijk Sālina doorkruist. Door de warmte hebben we vaak de ramen van het huis open op het moment dat we zelf thuis zijn. Dit maakt de benauwde situatie binnenshuis beter te verdragen. De ramen zitten aan de voorkant van het huis, aan de straatkant, waardoor het huis tegelijkertijd diende als een soort klankkast voor alle geluiden vanaf de straat. Het geluid van onder andere; groot vrachtverkeer, bussen, slippende auto's, zware *subwoofers*, en opgevoerde motoren, vullen vrijwel

constant de ruimtes van ons huis. Het woonhuis bevindt zich te midden van een beruchte bocht op Curaçao. Een dubbele bocht die halverwege een heuvel ligt. Bij een nat wegdek blijkt dit een lastige manoeuvre te zijn, met name voor de bestuurders die bergafwaarts rijden. Een andere verklaring zou de *drink and drive* cultuur op Curaçao kunnen zijn. Overigens is dit volgens de meeste Curaçaoënaars geen verklaring voor de vele ongelukken op het eiland. Dat is volgens hen te wijden aan het telefoongebruik achter het stuur, of de combinatie van telefoongebruik en alcohol. Hoe dan ook, het gevolg is dat chauffeurs regelmatig de controle over het voertuig verliezen. Wij zijn regelmatig getuige geweest van een ongeluk rondom ons huis. Een bus tegen de elektriciteitspaal, een jeep tegen gevel van ons huis, en een personenauto tegen onze eigen auto (die gelukkig op dat moment geparkeerd stond voor het huis), zijn slechts een paar voorbeelden. Ook Mike heeft tweemaal een ongeluk gehad in deze bocht, waardoor hij nu vaak last heeft van zijn enkel, die tijdens één van de ongelukken verbrijzelt is. Toch is stilzitten geen optie voor Mike, hij is hele dagen bezig met het opknappen en uitbouwen van zijn huis. Hierdoor is hij vaak rondom het huis aanwezig. Het is in de beschreven setting waarin wij contact met Mike hebben, ook wel *small talk* genoemd in de antropologie. Vaak bestond dit contact uit gesprekken over onze plannen voor de komende tijd, of wat we tot nu toe beleefd hadden. Mike heeft ons van veel informatie voorzien over plekken die we konden bezoeken en activiteiten die we konden doen op het eiland, of juist plekken die we zeker moesten vermijden.

Mike gaven we de bijnaam, “Papa van Curaçao”. Hij vond de term vriend niet toepasselijk. Op het moment dat we hem vriend noemden reageerde hij: “kijk uit met wie je vrienden wordt”[...]”Ik heb geen vrienden, al mijn vrienden zijn dood, hahahaha”. Toch was Mike voor ons een vriend en wij hebben een zeer plezierige tijd met hem gehad. Dat Mike zich om ons bekommerde bleek voornamelijk op de momenten dat we weinig de deur uit gingen, wanneer we bijvoorbeeld onze rapportages moesten schrijven. Tijdens deze momenten kwam Mike regelmatig bij ons aan de deur staan. Hij stak dan zijn hoofd door de tralies bij de voordeur en riep zoiets als: “Hee, leven jullie nog? Jullie lijken wel een stelletje kluizenaars man!”, of “Moeten jullie niet achter de meiden aan?”. Verder was het kenmerkend aan Mike dat hij zich regelmatig zeer negatief uitsprak over de Curaçaoënaar en Antillianen: “Je kan niemand hier vertrouwen [...] praat niet met die cõnjos”. Hij sprak daarbij voornamelijk over de groep mannen die verderop in de straat hun dagen doorbrachten, bij de Chinese toko bovenaan de heuvel. In ons perspectief waren de mannen voornamelijk bezig met dobbelen en alcohol nuttigen. Volgens Mike houden ze je echter continu in de gaten of er wat

te stelen valt; “ze houden je altijd in de gaten”. Later gingen we steeds meer de visie van Mike begrijpen.

Mike benadrukt regelmatig dat hij van Deense afkomst is. Zijn naam is Michael Hanssen. “Een echte Deense naam” Zoals hij meerdere malen vol trots aan ons duidelijk maakt. Hij laat zelfs zijn identiteitskaart aan ons zien om het te bewijzen. Daarbij vermeld hij duidelijk: “Ik ben een echte Deen”. Daarnaast is hij erg Amerikaans georiënteerd, aangezien hij een lange tijd in Amerika gewoond en gewerkt heeft. Mike legt uit dat hier ook zijn Amerikaans accent vandaan komt. Zijn accent verschilt inderdaad van andere Curaçaoënaars. Mike beschrijft de Curaçaoënaar als volgt: “Het zijn allemaal cōnjos”. Cōnjo betekent, zoals wij Mike zijn gezegde interpreteren; sukkel of nietsnut. In een andere context kan het woord cōnjo ook vriend betekenen, maar wij denken niet dat Mike het woord zo bedoelde, aangezien hij geen vrienden had.

In eerste instantie vonden wij de negatieve kijk van Mike opmerkelijk en konden we ons niet voorstellen dat de situatie echt zo ernstig was. Moesten we echt de hele tijd op onze hoede zijn? Kun je dan echt niemand vertrouwen hier? Hoe langer we op het eiland waren hoe meer we Mike zijn adviezen gingen waarderen. Kwam dit door onze eigen ervaringen, of door het feit dat Mike ons perspectief, mede door dagelijks contact, zodanig beïnvloedde? Langzamerhand kregen wij gedeeltelijk dezelfde kritische blik als Mike. Bepaalde types, maar ook plekken, zijn we gaan vermijden. Een bepaald type Curaçaoënaar in het bijzonder. Zij hadden een aantal belangrijke uiterlijke kenmerken. Te omschrijven als: een boze en gevaarlijke houding, gouden tand(en), kettingen, tatoeages, en een typerend kapsel; vaak een kaalgeschoren hoofd, met een enkele strook haar aan de achterkant. In veel gevallen hadden zij ook vlechten(dreadlocks) aan de achterzijde. Dit doet denken aan het vergelijkbare, matje, dat wij in Nederland kennen. Ik vroeg mijn kapper op Curaçao, Gino, wat hij wist over dit kapsel. Hij vertelde mij dit: “het is een ghetto hairstyle man, we noemen het morto. Dat betekend eigenlijk dood [...] het is een kapsel voor moordenaars”. Deze groep straalde gevaar uit. We hebben een aantal voorzichtige pogingen gedaan om hen te begroeten of toenadering te zoeken, met weinig succes. Ze moesten niks van ons weten. Het zijn dezelfde types die ons Makamba roepen wanneer we langs hun huis rijden.

Een ander type waren de “verslaafden”, zoals Mike ze noemt. “Hun hersenen zijn uitgekookt door de Crack”, aldus Mike. Deze groep mensen was duidelijk aanwezig in onze wijk. Zij waren vooral ‘s nachts op straat te vinden. Zij zijn in mindere mate gevaarlijk gebleken voor ons. Ze vormen gezien hun gesteldheid in de meeste gevallen geen directe fysieke bedreiging voor

ons. Hierdoor hoefden wij ze niet te vermijden. Echter moesten we wel rekening houden met hen. Op het moment dat ze niet onder invloed zijn van drugs, zijn ze op zoek naar manieren om aan geld te komen om drugs van te halen. Één van de manieren om aan geld te komen is inbreken. Een voorbeeld hiervan is het feit dat onze autoruit, voor ons huis, kapot geslagen is met een steen. De buit was een lege rugtas en 5 NAF, dat is omgerekend 2,50 euro. Mike vermoedt dat onze crackverslaafde buurman dit heeft gedaan. Onze buurman woonde in een bouwval naast ons huis; een pand zonder een dak, ramen en deuren. Verder kwam regelmatig de lucht van crack onze kant op. Deze geur van crack is erg chemisch en zuur. Het lijkt op verbrand plastic. Sterker nog, deze buurman heeft ons zelfs zijn excuses aangeboden voor deze geur. Hij gaf in een gesprek met ons aan dat hij crack verslaafd is. Het gesprek was van korte duur aangezien Mike naar buiten kwam en de man intimideerde, met als doel hem weg te jagen. Dankzij de crackjunks in de wijk was het noodzakelijk om ten alle tijden de auto leeg te halen en alle deuren en ramen op slot te houden, zowel van de auto als van het huis.

Mike heeft op veel manieren ons verblijf op Curaçao beïnvloedt. Hij heeft ongetwijfeld ons handelen, de bestemmingen en interactie met anderen mensen gestuurd. We zouden kunnen stellen dat hij een rol als informele mediator inneemt. Toch zijn hier een aantal kanttekeningen bij te plaatsen. Om te beginnen lijkt het oppervlakkig om Mike zomaar een mediator te noemen. Dit doet tekort aan de diepgang die zijn persoonlijke situatie en verhaal duidelijk maakt. Het gaat niet zomaar om een aantal tips naar een stelletje toeristen toe. De mediating rol hangt samen met een hele culturele context en Mike's eigen perspectief op het leven. Mike zou zijn rol als mediator waarschijnlijk anders ingevuld hebben als hij op een andere locatie had gewoond, of anders naar de andere mensen op het eiland had gekeken. Om zijn rol als mediator te begrijpen is het noodzakelijk om de manier waarop Mike betekenis geeft aan de wereld, oftewel zijn perspectief, te begrijpen. Ook is het waarschijnlijk dat onze persoonlijk relatie met Mike ook van invloed is geweest.

Verder is onze ervaring natuurlijk niet enkel door Mike beïnvloedt. Naast dat er heel veel soorten mediators zijn, zijn we natuurlijk ook zelf een actor in dit geheel. Het is niet voor te stellen dat wij zomaar door iedereen rond worden gestuurd. Ook ons eigen perspectief en betekenisgeving is van belang om de mediator rol te begrijpen. De manier waarop wij, in deze situatie als guest, de adviezen van Mike ontvangen heeft ook te maken met ons eigen perspectief. De toerist is ook een

complexe actor in dit proces van mediation. In ons eigen geval hebben wij Mike zijn

adviezen soms aangenomen en soms genegeerd. Wie heeft hier de mediator rol? Is dat Mike, zijn dat de gevaarlijke types en crackverslaafden, of bepalen wij uiteindelijk zelf onze acties?

Verder zet de manier waarop Mike zichzelf positioneert vraagtekens bij het toekennen van rollen en labels binnen het toeristisch systeem. In interactie met ons is hij wellicht een mediator te noemen. Maar zonder deze interactie zal hij zich aan de host kant van het systeem bevinden, aangezien hij woont op Curaçao. Het is te betwijfelen of hij zichzelf graag zo ziet. Mike distantieert zich echt bewust van Curaçao en de Curaçaoënaar. Hij maakt veelvuldig duidelijk dat hij er niet bij hoort en geen Curaçaoënaar is. In hoeverre is het dan toereikend genoeg om hem als host, of überhaupt te categoriseren? Misschien plaatst hij zichzelf wel buiten het systeem of meer aan de guest zijde? Is hij een toerist die ooit nog gaat vertrekken, naar de VS of Denemarken, waar hij zich mogelijk meer thuis voelt? We stuiten hier op een wetenschappelijk ethisch dilemma van de antropoloog. Onze ervaringen met de bijzondere mensen op Curaçao, zijn te complex om volledig te begrijpen. We kunnen slechts interpretaties maken van de dingen die zij doen of zeggen. Dit is het karakter van de sociale wereld die zich niet op een andere manier laat bevatten. We moeten genoeg nemen met onvolledigheid.

"NO MAN EVER STEPS IN THE SAME RIVER TWICE"

HERACLEITUS - PRESOCRATISCHE FILOSOOF



WIJ SAMEN MET MILES MERCERE, DE CEO VAN CHATA

VERLOOP VAN ONDERZOEK

Op Curaçao is er een beleidsplan om de toeristensector uit te breiden en te ontwikkelen, het STMP genaamd. Een belangrijk punt van dit plan is om Curaçaoënaars meer bewust te maken van de meerwaarde van de toeristensector en de kansen die hen dit biedt. In de context van de antropologische literatuur over toerisme, zien wij dit als een poging om mediators op Curaçao bewust te maken van hun rol. Wij hebben dit plan aangegrepen om de beleidsorganisaties die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het plan, en de mensen die werkzaam in de toeristensector zijn en worden beïnvloed door het plan te onderzoeken. Op deze manier zijn we tot ons onderwerp, onderzoeksdoelgroep en onderzoeksmethode gekomen.

Ons onderzoeksdoel was om een nog weinig onderzochte actor, de mediator, in het toeristisch systeem van Curaçao te onderzoeken. We volgden het voorbeeld van andere antropologen die het onderzoek naar toerisme al aan waren gegaan en kwamen uit op de system approach. Onze voorgangers hebben hier al uitvoerig aandacht aan besteed. Zij suggereren dat de system approach de complexiteit van zou toerisme erkennen en het toeristisch systeem positioneren binnen een holistisch kader (G.L. Burns 2004: 1). Antropologische literatuur over toerisme vertelt ons veel over host en guest relaties, enkele auteurs suggereren echter dat er nog een actor in het toeristisch systeem aanwezig is; de mediator (Cohen 1985: 10, Smith 1977, Burns 1999: 95). De mediator wordt omschreven als een bemiddelaar van de toeristische ervaring van guests. Zij hebben invloed op wat toeristen wel en niet te zien krijgen. Dit brengt ons tot de opvatting dat we uit moeten gaan van host-guest-mediator trichotomy binnen het toeristisch systeem. Tijdens en na het veldwerk komen we op nieuwe inzichten met betrekking tot de theorie, die we graag delen in de vorm van een concluderende tekst. De conclusie van ons veldwerk is tweeledig. Het eerste deel gaat in op onze opvatting van de sociale werkelijkheid en de manier waarop wij dit als antropologen zien en onderzoeken, met betrekking tot toerisme. Het tweede deel zal specifiek een ingaan op het gebruik van de system approach en host-guest-mediator trichotomy.

ONTOLOGISCH STANDPUNT

Hosts, guests en mediators worden in de bestaande antropologische literatuur erg statisch beschreven. Dit zou het gevolg kunnen zijn van het toepassen van de system approach. Tijdens onze analyse ondervonden wij dat het problematisch en kortzichtig was om informant(en) uit het onderzoeksveld in één van deze categorieën te plaatsen. De sociale werkelijkheid is te complex om

CONCLUSIE

op deze wijze in te delen.

Ten eerste neemt de denkwijze vanuit de system approach niet mee vanuit welk perspectief het label gegeven wordt. Het label die wij als onderzoeker iemand geven kan compleet anders zijn dan het label dat deze persoon volgens dezelfde terminologie zichzelf zou geven. Hoe iemand zichzelf ziet, hoe hij door familie gezien wordt, hoe hij door vrienden gezien wordt of hoe hij door collega's gezien wordt kan uiteenlopend zijn. We benadrukken dan ook dat de analyse die wij gemaakt hebben vanuit ons perspectief en interpretatie is.

Ten tweede is toerisme een sociaal fenomeen. Het categoriseren van mensen gebeurt volgens een subjectieve invulling die door een specifiek individu, op een specifiek moment, op een bepaalde locatie gedaan wordt. Het is niet een natuurkundig verschijnsel met wetmatigheden. Een label kan stand komen door een groot aantal factoren. Dit aantal is zo groot dat het naar onze mening niet mogelijk is om alle factoren mee te nemen in onze analyse. Wij hebben in onze empirische analyse labels gebruikt die de literatuur ons voorschreef. In het veld hebben we de werkbaarheid van deze labels getoetst en ondervonden dat dergelijke labels subjectief zijn en dat de manier waarop labels tot stand komen beïnvloed worden door een ondenkbaar aantal factoren.

Ten derde schetst de driedeling host-guest-mediator een beeld alsof er drie groepen in een toeristisch systeem te onderzoeken zijn. Burns (1999: 95) beweert dat mediators de lokale cultuur kunnen controleren en manipuleren voor toeristische doeleinden. Uit onze ervaringen is echter gebleken dat iedereen hiertoe in staat is. Iedereen kan, volgens dit inzicht, op een bepaalde situatie de rol van mediator vervullen.

Zoals in hoofdstuk twee beschreven hebben wij ook invloed gehad op toeristische ervaringen. Het bezoek van Vincent en Tom heeft geleid tot het inzicht dat wij ook een belangrijke invloed hebben gehad op toeristische ervaringen. Niet alleen worden wij door mediators beïnvloedt, wij vullen in specifieke situaties zelf ook de rol van mediators in. In hoofdstuk drie wordt beschreven hoe Jonathan, die al jaren niet op Curaçao heeft gewoond, invloed kan hebben op ons als guests. Ons veldwerk heeft aangetoond dat een individu op verschillende momenten, verschillende rollen kan aannemen. Deze rol is afhankelijk van de context en van de interactie. Dit maakt het lastig om een individu in een toeristisch systeem te plaatsen. Een persoon kan in een bepaalde situatie een bepaalde rol aannemen, en in een andere situatie een andere rol. Door een uitspraak te doen over welke positie deze persoon in het toeristisch systeem invult, laat men buiten

beschouwing welke andere posities deze persoon op een ander moment in een andere context invult. Chambers (2010) beweert dat mediators noch hosts, noch guests zijn. Het zijn individuen en organisaties die bepalen waar toeristen heen gaan, wat ze doen, en wat ze zien vanaf het moment dat ze aankomen op een bestemming. Deze omschrijving laat het lijken alsof er een aparte groep op een toeristenbestemming bestaat die deze taak op zich neemt. Uit onze bevindingen is echter gebleken dat iedereen op een toeristenbestemming hier een bijdrage aan kan leveren. Iemand kan naast een mediator ook een host of guest zijn. De specifieke context bepaald welk label een persoon krijgt.

Wij zijn tot de conclusie gekomen dat er niet over een gescheiden groep hosts, guests en mediators gesproken kan worden. We erkennen dat we deze termen wel gebruiken om op specifieke momenten, in een specifieke context een label aan een persoon of organisatie te kunnen geven. Aan de hand van de empirie hebben we betoogt hoe wij tot deze labels zijn gekomen, en dat deze labels het resultaat zijn van onze interpretatie. Wij zijn van mening dat het vanuit een bepaald perspectief mogelijk is om een label toe te kennen, of een rol aan te nemen. Deze is afhankelijk van de context van het moment dat hij gegeven wordt. Onze pragmatische werk- en schrijfwijze met betrekking tot de termen biedt enige uitkomst, en is wellicht het meest realistische manier om over het dagelijks leven te schrijven Guadeloupe (2008).

EPISTEMOLOGISCHE STANDPUNT

De system approach heeft ons geholpen aan een schematisch beeld van het toeristisch systeem op Curaçao. In het veld bleek echter dat deze methode tot een statisch, ongenueanceerd beeld van de werkelijkheid te leiden. Het toeristisch systeem van Curaçao bestaat niet uit drie distinctieve groepen. Het veld bestaat niet uit hosts, guests en mediators, maar uit een constante interactie waarin actoren een rol aannemen die afhankelijk is van de context en interactie met andere actoren. De system approach maakt het mogelijk om labels op te stellen waarmee bepaalde actoren, op een specifiek moment, in een specifieke context, vanuit één perspectief gecategoriseerd kunnen worden. Het is een werkbare methode wanneer je nog weinig kennis hebt van het onderzoeksveld. Eenmaal in het veld hebben wij geconcludeerd dat de definities uit de literatuur niet werkbaar zijn. Een belangrijke factor hierin is dat toerisme geen afgebakend systeem is, wat op zichzelf onderzocht kan worden.

CONCLUSIE

Bij onze poging om mediators op Curaçao in kaart te brengen, ondervonden wij de beperkingen van de system approach. De system approach laat namelijk de context waarin rollen tot stand komen buiten beschouwing en heeft weinig ruimte voor nuance. Onze interpretatie van de werkelijkheid is het enige waar we met enige zekerheid iets over kunnen zeggen. De beste manier om uitspraken te kunnen doen over onze onderzoeksdoelgroep is vanuit een interpretatieve benadering. De methode om dit te doen is een thick description. Hierin wordt de context, waarin kennis tot stand is gekomen, uitgebreid beschreven. In onze empirische analyse leidde dit tot een verhalende schrijfwijze waarin onze interpretatie, en onze eigen positie in het veld, een prominente rol hebben gekregen. Wij stellen dat de etnografische methode een betere methode is om toerisme te onderzoeken.

Door te spreken over vaste groepen mensen in een toeristisch systeem laat men te veel variabelen buiten beschouwing. Hierdoor geeft dit geen eerlijke representatie van de werkelijkheid. De sociale werkelijkheid is te complex om in een toeristisch systeem te vatten. De system approach kan een nuttige middel zijn om de brede context van toerisme in het oog te houden. Maar mist veel nuance en diepgang bij het gebruik van de termen host-guests-mediators. Het is juist de etnografische methode die de diepere sociale processen en structuren kan interpreteren met oog voor een bredere culturele context (Lowry 2017). Ons veldwerk brengt ons het tot het volgende inzicht. We concluderen dat elke mediator een eigen verhaal en perspectief heeft, die zijn rol als mediator bepaalt. De host-guest-mediator terminologie lijkt handig om de situatie te beschrijven en in woorden te vatten maar doet af aan de diepgang en complexiteit van de mensen waar het over gaat. Om mediators, maar ook hosts en guests, te kunnen begrijpen is het noodzakelijk om aandacht te besteden aan de context en interactie met andere mensen.

KOM D'R IN DAN KUJ D'R OET KIEK'N

TWENTS GEZEGDE

Een hoofdpunt van onze conclusie is dat het toekennen van een label aan een host, guest of mediators, in een bepaalde context, subjectief is. De implicatie die dit heeft voor onze bevindingen is dat het toeschrijven van rollen in onze empirische analyse, vanuit ons perspectief gebeurt is. Onze bevindingen zijn een compromis van elkaars overleg en interpretatie, zonder overleg hadden we onze empirie wellicht anders geïnterpreteerd. Wij hebben maar een korte tijd deel uitgemaakt van de samenleving van Curaçao, de manier waarop de wij tot onze rolindeling komen is met alle waarschijnlijkheid verschillend met die van mensen die lange tijd op Curaçao wonen. Een belangrijk aspect van antropologie is om vanuit een *outsider's perspective* een bepaald fenomeen of cultuur te beschrijven. Het is echter een lastige opgave om in drie maanden een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van een, voor ons, vreemde cultuur en locatie.

Wij vragen ons wel af in hoeverre de sociale wereld ooit in woorden te bevatten is. Waarschijnlijk kan dit niet. Toch is de volgende vraag interessant: Moeten we afstappen van de termen host, guest en mediator en op zoek naar nieuwe terminologie voor de actoren binnen toerisme die misschien beter toepasbaar zijn tijdens etnografisch veldwerk? Wij suggereren dat vervolgonderzoek nodig is om mogelijk nieuwe termen te vinden die mogelijk beter aansluiten bij beschrijving van de veldwerk situatie. Een andere mogelijkheid voor vervolgonderzoek is een studie die zich nadrukkelijk richt op de manier waarop de huidige terminologie wellicht beter ingezet kan worden. Wij betwijfelen echter of dit kan. Wel vragen we onze collega's in de academische wereld met ons mee te denken over de kwestie.

Onze empirie geeft, vanwege zijn subjectieve aard, een zo compleet mogelijke weergave van onze ervaringen en bevindingen. Deze etnografie is enkel een kijk in ons onderzoek vanuit het ervaren hebben, en geen aanspraak op een objectieve waarheid. Wij benadrukken dat hoe wij bepaalde fenomenen geïnterpreteerd hebben, kan verschillen met hoe andere dit zien. We concluderen vervolgens dat thick description de methode is om de bevindingen van het veldwerk te beschrijven. Thick description presenteert meer nuance, context en diepgang met betrekking tot de sociale wereld. Een twijfel die bij ons opkomt is dat het ook de thick description methode zelf is die voor deze nuance, context en diepgang zorgt. Hiermee bedoelen we dat een andere bril ook voor een andere kijk zorgt. Dit hoeft dus niet te betekenen dat de context van toerisme zo complex

en context afhankelijk is, maar zo lijkt door onze uitvoerige en gedetailleerde beschrijving ervan.

Een ander discussiepunt is onze eigen positie in het veld. Zoals in hoofdstuk twee beargumenteerd is, kan onze eigen rol in het veld niet weggelaten worden in de analyse. Wij behoren door onze uiterlijke kenmerken en leeftijd tot een bepaalde doelgroep van toeristen en stagelopers die in grote getallen vertegenwoordigd zijn op het eiland. Er is een grote kans dat dit invloed heeft gehad op de manier waarop wij contact hebben gehad met mensen op Curaçao. Onze bevindingen zullen hierdoor wellicht anders zijn dan wanneer er bijvoorbeeld twee vrouwelijke antropologen van middelbare leeftijd hetzelfde fenomeen zouden onderzoeken. Dit is echter punt van discussie voor bijna al het antropologisch onderzoek, en wetenschappelijk onderzoek in het algemeen. We vinden dit wel noemenswaardig aangezien het de betrouwbaarheid van ons onderzoek beïnvloed kan hebben.



- Burns, Georgette Leah. 2004. "Anthropology and Tourism: Past Contributions and Future Theoretical Challenges." *Anthropological Forum* 14 (1): 5–22.
- Burns, Peter, en Andrew Holden. 1995. *Tourism: A new perspective*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Burns, Peter. 1999. *An Introduction to Tourism and Anthropology*. Routledge.
- Cohen, Erik. 1992. "Pilgrimage Centers." *Annals of Tourism Research* 19 (1): 33–50.
- Cohen, Erik. 1974. "Who Is a Tourist?: A Conceptual Clarification." *The Sociological Review* 22 (4): 527–55.
- Croes, Robertico R., Kelly J. Semrad, and Manuel Antonio Rivera. 2015. "Curacao: Building on the Power of the Past."
- Crick, Malcolm. 1988. "Representations Of International Tourism In The Social Sciences: Sun, Sex, Sights, Savings, And Servility." *Annual Review of Anthropology* 18 (1): 307–44.
- Darbellay, Frédéric, en Mathis Stock. "Tourism as Complex Interdisciplinary Research Object." *Annals of Tourism Research*, vol. 39, no. 1, 2012, pp. 441–458.
- Denzin, Norman K., en Yvonna S. Lincoln. 1998. *The Landscape of Qualitative Research: Theories and Issues*. SAGE.
- Geertz, Clifford. 1973. *The Interpretation of Cultures: Selected Essays*.
- Guadeloupe, Francio. 2008. *Chanting down the new Jerusalem: Calypso, Christianity, and capitalism in the Caribbean*. Vol. 4. University of California Press.
- Harsseel, Jan Van. 1994. *Tourism: an Exploration*. Prentice Hall.

- Holloway, Immy. 1997. *Basic Concepts for Qualitative Research*. Blackwell Science.
- Jennings, Gayle, en Betty Weiler. 2005. "Mediating Meaning: Perspectives on Brokering Quality Tourist Experiences." *Quality Tourism Experiences*, 57–78.
- Leite, Naomi, en Nelson Graburn. 2009. "Anthropological Interventions in Tourism Studies." *The SAGE Handbook of Tourism Studies*.
- Leiper, Neil. 1995. *Tourism management*. Melbourne: RMIT Press
- Leiper, Nell. 1979. "The Framework of Tourism." *Annals of Tourism Research* 6 (4): 390–407.
- Leite, Naomi, en Margaret Byrne Swain. 2016. "Anthropology." *Encyclopedia of Tourism*
- Lowry, Linda L. 2017. *The SAGE International Encyclopedia of Travel and Tourism*. SAGE.
- Page, Stephen, en Joanne Connell. 2014. *Tourism: a Modern Synthesis*. Cengage Learning EMEA.
- Pearce, Douglas. 1994. *Tourism Research: Critiques and Challenges*. Routledge.
- Regi, Tamas. 2013. New trends in the anthropology of tourism. *Journal of Tourism Challenges and Trends*, 6(2): 7.
- Salazar, N. 2010 *Envisioning Eden: Mobilizing Imaginaries in Tourism and Beyond*. Oxford: Berghahn.
- Smith, Valene L., en Maryann Brent. 2001. *Hosts and Guests Revisited: Tourism Issues of the 21st Century*. Cognizant Communication Corporation.
- Smith, Valene L. 1980. "Anthropology and Tourism." *Annals of Tourism Research* 7 (1): 13–33.
- Smith, Valene L. 1977. *Hosts and Guests*. The University of Pennsylvania Press.

- Smith, Valene L. 1989. *Hosts and Guests: the Anthropology of Tourism*. University of Pennsylvania Press.
- Sofield, T. H. B. 1999. Towards a 'touristic' theory of Interstitiality: Globalization, culture and tourism. Paper "Interconnected Worlds: South East Asia Tourism in the 21st Century", Conference, National University of Singapore. 6-7 September 1999.
- Stronza, Amanda. 2001. "Anthropology of Tourism: Forging New Ground for Ecotourism and Other Alternatives." *Annual Review of Anthropology* 30 (1): 261–83.
- Wahab, Salah. 1978. *Wahab on Tourism Management: an Introduction to the Scientific Study of Tourism Management - Aimed at Those Who Recognise the Rewards of a Well Managed Tourism Industry, and Who Perceive the Penalties of Mismanagement*. Tourism International Press.
- Weaver, David, en Martin Oppermann. 2000. *Tourism management*. Brisbane: Wiley.
- Werner, Cynthia. 2003. "The New Silk Road: Mediators and Tourism Development in Central Asia." *Ethnology* 42 (2): 141.