



Droomland Zuid-Afrika

Tekst Robert van Noort / Foto Gisele Wulfsohn

In Kaapstad heb ik één van de heerlijkste B&B's ontdekt, een zogenaamd *boutique* hotel. Alle zes kamers zijn smaakvol en luxe ingericht door de eigenaar Michael, een geëmigreerde Duitser. En stukken goedkoper dan de gemiddelde hotels.

Ik verheug me al op de ontvangst, ik arriveer in de avond en word meestal door Michael zelf opgehaald in zijn 30 jaar oude Mercedes. Het gemopper begint meteen. 'Hoe is het toch mogelijk dat je geen normale afspraken kunt maken met personeel wanneer ze naar de dokter moeten.' En: 'elke paar weken komen ze een dag niet opdagen, want dan is er weer een begrafenis van een familielid, *mind you*, zo groot zijn die families hier ook weer niet, Robert.' 'Ik verontschuldig me alvast bij je dat de kraan lekt, terwijl ik nota bene alle materialen uit Duitsland heb laten komen. Je kunt hier geen goede loodgieters krijgen.' Meestal regent het als ik aankom, zo ook nu; Cape Doctor houdt regelmatig huis.

Volledig opgevrijkt door Michael stap ik de *lodge* binnen waar John, Nina en Joyce me verwelkomen. Een en al zorgzaamheid, John begint bij wijze van spreken al na te denken over mijn ontbijt. Ik voel me alsof ik bij familie op bezoek ben.

Ik ken hier zo langzamerhand veel buitenlanders die ondernemen. Scherper kun je het snijvlak van de verschillende culturen niet observeren. In de horeca van het rijke Zuid-Afrika struikel je over de immigranten. Zo ook in Michael's lodge. Zijn strakke *pünktliche* manier van aansturen werkt goed voor John, maar totaal niet bij Joyce. John komt uit Ivoorkust. Een slimme sympathieke jongen, type *smile* met gouden tand; onthoudt zelfs welke

thee ik drink. Hij luistert goed en kijkt de kunst af; inmiddels runt hij de B&B praktisch in zijn eentje. Hij spaart om straks te gaan studeren. Hij wil de IT in. Al drie jaar roept hij dat-ie over een paar maanden gaat beginnen. Zuid-Afrika, land van dromen.

Joyce woont in een *township*, een uur reizen van het hotel. Ze is een economische vluchteling uit Botswana. Ze doet de schoonmaak, de was, en af en toe ook het ontbijt. Wens: een eigen massagesalon beginnen. Ze zorgt nu voor haar hele familie. Komt vaak te laat, ziet er altijd moe uit en is regelmatig ziek. Elke opmerking, voorzichtig of niet, komt niet over of leidt tot ruzie. Joyce neemt ontslag. De volgende dag staat ze weer op de stoep.

Gaan zij ooit ondernemen?

Birungi, een goede vriendin van mij komt langs in de lodge. Ze is de dochter van de Oegandese minister van Binnenlandse Zaken. Birungi heeft gestudeerd aan de *business school* van de *University of Cape Town*. Ze vertelt me hoe het intakegesprek verliep voordat ze werd aangenomen. Een volledig witte commissie onderwierp haar aan een vragenvuur. *Tone of voice*: je bent toch een arme vluchteling die gelukkig slim genoeg is en met een door ons ter beschikking gestelde beurs dankbaar kan studeren? 'Weet je Robert, in mijn land is er geen discriminatie want echt iedereen is daar zwart. Hier verdiepen ze zich niet in je achtergrond. Na dit vernederende gesprek wilde ik mijn haar laten knippen en relaxen (ontkrullen). Ik stap binnen bij de kapper: "wij doen geen zwarten!".' Een wel heel hardhandige kennismaking met de regenboognatie. Birungi promoveert nu aan de Universiteit van Stellenbosch (bakermat van

de apartheid) en werkt aan een groot project voor zwart ondernemerschap. Zoete wraak.

Michael schuift aan bij ons gesprek. Hij heeft deze winter een restaurant geopend, Da Capo (!), op de Green Market in hartje centrum. Hij nodigt ons uit om te komen eten en onze kritische mening te geven. Birungi en ik zijn allebei erg van de waarderende benadering, maar hier gaat wel erg veel mis. We doen een poging en prijzen de inzet van een ieder, maar vallen uiteindelijk door de mand.

Michael vraagt (voor het eerst!!!) om hulp. Zijn strenge aanpak werkt niet. De chef bijvoorbeeld, kopieert zijn gedrag en is tot in het restaurant te horen. Ik organiseer een workshop met het personeel.

We zitten om de tafel en starten vanuit ieders droom. Er komt voor het eerst werkelijk contact met Michael als hij zijn droom vertelt. In *no time* vliegen de ideeën over tafel. Michael laat het toe dat men zelf aan de gang gaat met de ideeën en dat hij niet controleert wat ervan terecht komt.

Een paar maanden later eten Birungi en ik weer bij Da Capo, het is ondanks dat het laagseizoen is drukker en de sfeer is levendig. Er gaat hier en daar nog wel wat mis, maar het plezier is terug en de omzet stijgt. Eén van de obers is vertrokken om voor zichzelf te beginnen, vertelt Michael, zuur en trots.

Robert van Noort is partner in Kessels & Smit, *The Learning Company* en voorzitter van NV02, de vereniging van HRD-professionals. De komende maanden zet hij in Zuid-Afrika 'Imveliso' op, een centrum dat duurzaam ondernemerschap stimuleert. Voor O&O bericht hij over zijn belevenissen.

E-mail: vannoort@kessels-smit.nl