

## **Gastvrijheid in Nederland.**

*weekblad facilitair en gebouw beheer, januari 2013*

Er wordt in Nederland veel geschreven en gepraat over gastvrijheid, maar wat is nu eigenlijk gastvrijheid? Is gastvrijheid een oprechte lach door de receptioniste bij het betreden van een kantoorgebouw of is het een heerlijke avond in een restaurant waarbij het ons aan niets ontbreekt? Of is het gewoon iemand op straat die de deur voor je openhoudt bij de ingang van een winkel? Gastvrijheid is in onze ogen een beleving. Een beleving die wordt gemaakt door mensen, en dan vooral door hun gedrag en houding. Sommige mensen hebben het juiste gedrag en houding om gastvrij te zijn van nature in zich. Veel mensen echter niet, en vooral niet in Nederland. Daar komen we zo bij u op terug.

### **Hoe werkt het?**

Iedereen wil gezien worden als hij ergens binnenkomt. Zich welkom voelen. In een winkel, een kantoorpand, een school, een showroom, bij de notaris en zelfs in de supermarkt. Dat zit nu eenmaal in ons. Een oude Afrikaanse groet betekent letterlijk 'ik zie je'. Als dat nou alles is, dan kan je dat toch eenvoudig organiseren?

Blijkbaar is het toch niet zo eenvoudig, getuige het grote aantal keren dat je je helemaal niet welkom voelt als je ergens binnenkomt. Dat zijn die keren dat je niet gezien wordt. Je voelt je welkom als er aandacht voor je is, als iemand hartelijk is, oog voor detail heeft en 'het grote geheel' ziet.

### **De kracht van gastheerschap**

Hospitality, of in goed Nederlands 'gastheerschap', is een onderscheidende factor voor alle bedrijven en organisaties. In onze Westerse wereld is dat wat wij onder facility management verstaan zo gewoon geworden dat het eigenlijk een optelsom is van dissatisfiers. Het fundament van dienstverlening is een kwalitatief goed product of dienst. Dat moet natuurlijk in orde zijn. U onderscheidt zich ten opzichte van uw concurrenten, door de manier waarop uw dienstverlening plaatsvindt; passie, gedrag en houding van uw medewerkers maken het verschil. Elke keer weer, bij elk klant-contact, op ieder moment en op elk willekeurig tijdstip.

Facilitaire dienstverlening is 'de belangrijkste bijzaak', gastheerschap is de onderscheidende factor. Ook bij 'de hoofdzaak', daar waar het echt om gaat bij elk bedrijf of organisatie, is gastheerschap de onderscheidende factor. Vooral daar waar concurrentie een rol speelt, is gastheerschap op het hoogste niveau een vereiste.

Ook in uw sector geldt: goed gastheerschap maakt het verschil. Het versterkt uw missie en visie en vergemakkelijkt de realisatie van uw doelstellingen.

### **Verwachting en ervaring**

Het heeft ook alles te maken met het verschil tussen verwachtingen en ervaringen. Bij alles wat je onderneemt heb je, vaak onbewust, een bepaalde verwachting van wat je te wachten staat. Vervolgens ontstaat de ervaring. Als deze twee in overeenstemming zijn, ben je er meestal niet bewust mee bezig. Het voelt gewoon goed, wat je aan het doen bent. Zodra er discrepantie zit tussen de verwachting en de ervaring wordt het spannend. Ofwel je verwachting is overtroffen en een wow-moment en gevoel ligt op de loer. Ofwel je verwachting wordt niet waargemaakt en

een onaangenaam gevoel bekruipt je. Als je de AH binnenloopt en het ziet er uit als bij een gemiddeld notariskantoor, denk je waarschijnlijk, dat wordt een duur pak melk. Maar als je een notariskantoor binnen loopt en ziet er uit als bij de gemiddelde supermarkt, denk je waarschijnlijk, krijg ik hier wel het juiste juridisch advies?

### **Gastvrijheid in de rest van de wereld**

Per werelddeel zijn er grote verschillen in de mate van gastvrijheid. Azië staat bekend om de grote mate van gastvrijheid. De Aziaten hebben blijkbaar van nature meer gevoel hiervoor. Overal waar je daar komt wordt je als gast ontvangen. Ook in Afrika is het goed gesteld met de gastvrijheid, je voelt je vrijwel altijd welkom. In de Westerse landen wordt dit al een stuk moeilijker. In de VS is het wel redelijk ingebakken in de super kapitalistische cultuur. Een vriendelijke ontvangst en aandacht voor de gast verhogen nu eenmaal de kans op succes, lees meer omzet! Echter de vraag moet gesteld worden hoe oprecht is deze aandacht en voelen wij deze oprechtheid? Soms is het echt gemeend, dan voelt het goed, Vaak is het echter hartstikke plastic en ook dat voel je meteen. In Europa valt het niet mee, en al helemaal niet in Nederland. Gelukkig zijn er goede uitzonderingen en zijn steeds meer organisaties op een of andere wijze bezig met het verhogen van de gastvrijheid. In het overzicht per sector delen we graag een aantal goede voorbeelden met u.

### **Zorg**

Een prachtig voorbeeld van gastvrijheid heeft één van ons recentelijk meegemaakt en getuigd van gastvrijheid met een zeer grote G. Wegens privé omstandigheden werd één van ons genoodzaakt om veel tijd door te brengen in een verpleeghuis in het Oosten van het land (Markeheem locatie de Bleijke in Hengelo Gelderland). Als je in de Randstad woont is dit de andere kant van Nederland. Op het moment dat het er echt op aankwam werd ons een prachtige hotelkamer aangeboden. Deze hotelkamer bestond uit een tweetal slaapkamers, twee badkamers, een huiskamer en een klein keukentje. In de ochtend was er de mogelijkheid om te ontbijten, de roomservice. Kortom alle service en comfort van een hotel aangevuld met aandacht van en voor de zieke. Deze prachtige organisatie loopt er niet mee te koop, is in de Sterrengids 2012 "slechts" bedeed met drie sterren. Nee, gastvrijheid is voor deze organisatie een vanzelfsprekendheid, iets wat bij alle personeelsleden en vrijwilligers als bloed door de aderen stroomt. Wij hopen dat u er niet mee te maken krijgt, maar hebt u verpleeghuiszorg nodig ga dan naar deze zeer gastvrije organisatie en laat je verrassen door de service en aandacht!

Bovenstaande is geen utopie maar realiteit. En het is goed om te zien en te merken dat steeds meer gezondheidszorgorganisaties zich beseffen dat gastvrijheid het verschil maakt. Zorgorganisaties waar bewoners en gasten meebepalen hoe een hotelmatige aanpak eruit ziet en waar samen met het management wordt bepaald hoe de service eruit ziet en processen verlopen. Je ziet het steeds meer. Middels kringgesprekken met gasten en persoonlijke interviews proberen organisaties op de hoogte te komen van de wensen en de mogelijkheden van haar bewoners en gasten. Belangrijk hierbij is dat de identiteit van de bewoner wordt gewaarborgd. Je ziet te vaak dat bij binnenkomst in een reguliere verpleegomgeving de eigen identiteit verloren gaat, hetgeen zeer te betreuren is.

## **Dienstverlening**

In de dienstverlening zie je een aantal goede voorbeelden van verhoging van de gastvrijheid. Als voorbeeld noemen wij graag de financiële sector. Een aantal banken hebben een programma op dit thema ingezet. Via inspiratie en bewustwording worden medewerkers getraind op het juiste gedrag en houding om de gastvrijheid te optimaliseren. Ook leveranciers van facility management hebben er steeds meer aandacht voor en laten hun medewerkers trainen.

Een aantal partijen maakt gebruik van een meetmethodiek om te meten welke gedragskenmerken iemand van nature bezit. Door vooraf vast te stellen welke gedragskenmerken u voor uw organisatie belangrijk vindt, is dit meetinstrument aanvullend te gebruiken bij werving en selectie.

## **Leisure en horeca**

In de horeca zijn talrijke voorbeelden van goed gastheerschap te vinden. Vaak wordt bij de werving en selectie van personeel al meer dan reguliere aandacht aan gastvriendelijk gedrag besteed. Het is niet alleen de etiquette die een rol speelt.

Natuurlijk mag je er van uitgaan dat mensen die in de horeca werken weten hoe de etiquette regels zijn. Maar meer nog wordt er aandacht besteed aan het prettig laten voelen van de gast; heb ik oog voor mijn gast, weet ik echt wat mijn gast wil.

Een sector die gastvrijheid kan inzetten om zich te onderscheiden van de internetsites is in onze ogen de reisbureau branche. Anno 2012 word een vakantie vaak geboekt vanuit de huiskamer achter de pc. Wat is dan de toegevoegde waarde van een reisbureau? Volgens ons is dit de baliemedewerkster op het reisbureau. Als zij zich goed kan verplaatsen in de klant en waardevolle adviezen geeft, en de website als naslagwerk aanprijst valt dit in de categorie gastvrijheid. Want eigenlijk willen we toch allemaal dat de medewerker op het reisbureau ons vertelt dat het barretje in de haven van Santa Barbara de allerlekkerste cocktails schenkt of dat het zwembad bij het hotel in Santorini het meest kindvriendelijk is van alle hotels die zij heeft bezocht. Tja, dit willen wij toch graag? Een aantal reisbureau's ziet deze ontwikkeling en laat de kwaliteit van de gastvrijheid meten en verhoogt deze door het trainen van hun medewerkers op gastvrijheid. Echter het kan nog beter en onze vraag is, wie gaat er mee bij het vergroten van de gastvrijheid in deze sector?

## **Overheid**

Ja, goede voorbeelden van gastheerschap bij de overheid. Daar hebben we wel even over moeten nadenken. Als eerste komt toch het beeld naar boven van een portier die vraagt naar legitimatie of een paal waar je een volgnummertje uit trekt (en dan hopelijk uit de juiste serie die naar de medewerker leidt die je nodig hebt...)

In plaats van gastvrouwen/gastheren die je welkom heten en vragen wat ze voor je kunnen doen. Een goed voorbeeld hebben wij niet meegemaakt. We dagen u als lezer uit deze sector uit ons uit te nodigen om te bewijzen dat er wel goede voorbeelden zijn!

## **Onderwijs**

Ook hier zijn onze beelden divers. Op de gemiddelde middelbare school, ROC, MBO, HBO of universiteitsgebouw, krijg je geen warm welkom gevoel bij binnenkomst. Vaak is het niet georganiseerd. Soms tref je een bemande

receptiebalie aan en heel soms wordt je daar echt welkom geheten. Jammer, want je krijgt wat je geeft. Ook de studenten die er dagelijks komen raken gewend aan dit ontbreken van gastheerschap. En zij zijn de toekomst!

Een hele positieve uitzondering was onze ontvangst op de NHTV in Breda waar wij te gast waren bij het Hospitality summit. Dat was weliswaar een gepland event en vanwege de hospitality-opleidingen aan deze hogeschool hadden we niet anders verwacht. Ook hier een oproep aan de lezer uit deze sector, nodig ons uit als u het tegendeel denkt te kunnen bewijzen!

### **Stand van zaken**

Samenvattend dan nog even de stand van zaken met betrekking tot gastvrijheid in Nederland met u doornemen. De sector dienstverlening loopt duidelijk voorop. Daar hebben ze begrepen dat gastheerschap een keihard commercieel thema is. De zorgsector komt er gelijk achteraan. Ook daar steeds meer aandacht voor goed gastheerschap en echte gerichte aandacht voor patiënt en bezoeker. Horeca en Leisure zullen wel moeten. In deze tijd van crisis blijven alleen die partijen over die een goed product hebben (het fundament) en het gastheerschap voor elkaar hebben. Rest nog Overheid en Onderwijs, die bungelen op dit thema toch echt onderaan.

Gelukkig zijn er de nodige initiatieven. Maar we zijn er nog lang niet. En iedereen wil gezien worden, u toch ook?

Willem van Dalen  
Alice Abrahamse