

"Met gastvrijheid maak je het verschil"

“Geef cliënten het gevoel dat je hen ziet. Doe je best om hun wensen te vervullen. Zorg ervoor dat ze fijne momenten beleven.” Dat adviseert horecaman Bob van Ingen Schenau studenten **Radicale Vernieuwing Waarde-vol Onderwijs® (RVWO)**. Binnenkort geeft hij een gastles.

“Uiteindelijk draait het bij gastvrijheid om aandacht en beleving. In de horeca, maar zeker ook in de zorg”, stelt Bob van Ingen Schenau, die beide werelden goed kent. “Ik groeide op in de horeca. Mijn vader had een kroeg; als kleine jongen werd ik soms in een looptuigje voor de zekerheid aan een poot van het biljart vastgemaakt in verband met mijn beweeglijkheid”, vertelt hij lachend. “Mijn opvoeding heb ik dus in de kroeg meegemaakt en het belang – en alle kenmerken - van gastvrijheid is me met de paplepel ingegoten. Het was dus misschien niet meer dan logisch dat ik zelf ook voor de horeca koos.”

Bob maakte lange dagen – werkweken van tachtig uur waren heel normaal. Dat wierp vruchten af. “Op een gegeven moment had ik drie restaurants, een hotel en een gelegenheid voor feesten en partijen”, vertelt hij. “Maar de almaar verder uitdijende regelgeving in de horeca begon mij steeds meer tegen te staan.” Bob besloot dat de tijd was gekomen om de horeca vaarwel te zeggen.

Marktonderzoek



Via een van zijn voormalige medewerkers kwam Bob van Ingen Schenau terecht in een voor hem nieuwe branche: de zorg. Hij werd Teammanager Facilitair bij Rustoord, een locatie van DSV|verzorgd leven in Lisse. Van het een kwam het ander. “Op een gegeven moment vertelde Gerard Herbrink, directeur/bestuurder bij DSV|verzorgd leven, mij over de nieuw te openen gebouwen DSV|Parledam en DSV|Parlevliet (zie kader onder aan de pagina). Of ik mijn gedachten

eens wilde laten gaan over een ontmoetingsruimte voor senioren op deze plek.” Bob deed marktonderzoek naar de kansen van de beoogde ontmoetingsruimte. “Zo’n onderzoek is niet zo gebruikelijk in de zorg, maar wel heel nuttig”, vertelt hij. Het bleek dat er beslist mogelijkheden waren voor een ontmoetingsruimte voor 55-plussers. “Er was heel weinig horeca-aanbod voor deze doelgroep. Eigenlijk konden de mensen alleen in strandtenten terecht.”

Hechte gemeenschap

Inmiddels is Bob van Ingen Schenau alweer zo’n 2,5 jaar Teamleider van De Reedery, zoals de ontmoetingsruimte op de begane grond van DSV|Parlevliet is gedoopt. Hij is eindverantwoordelijk voor onder meer roostering, financiën, schoonmaak, onderhoud en stuurt een team aan van drie koks, drie gastvrouwen en acht oproepmedewerkers. Dat bevalt goed. “Ik vind het altijd een uitdaging om een concept tot een succes te maken. Dat is hier goed gelukt”, stelt hij. “Het eerste jaar was de omzet meteen al vier keer hoger dan verwacht. Het blijkt dat bewoners van Parlevliet en Parledam, maar zeker ook de wat oudere buurtbewoners, onze locatie goed weten te vinden. Ze komen graag bij ons drinken of eten – voor zeven euro heb je een verse, warme maaltijd.” Ook kunnen mensen meedoen met activiteiten, zoals een kerststukje maken, pannenkoekenfeest met kinderen van een school uit de buurt, optreden van koren en diverse thema-maaltijden, waarbij ook iets over het eten wordt verteld. “En als ze iets te vieren hebben, kloppen ze ook graag bij ons aan. Maar liefst 70 procent van de omzet komt uit feesten en partijen.”



De Reedery zorgt voor extra veel gezelligheid en samenhang, signaleert Bob. “Katwijk is een hechte gemeenschap, waarin sociale contacten erg belangrijk zijn voor mensen. Verschillende doelgroepen ontmoeten elkaar bij ons: bewoners van de appartementen-met-zorg, mensen uit de wijk en medewerkers van DSV|verzorgd leven – die naar De Reedery komen om te lunchen of een drankje te drinken. Iedereen kan hier terecht en hoort erbij.”



Gastvrijheid als succesfactor

Waar is het succes van De Reedery aan te danken? “Aan een aantal factoren”, stelt Bob. “Natuurlijk is de prijs-kwaliteitverhouding goed. Verder is er parkeergelegenheid voor de deur en is de locatie goed toegankelijk, ook als minder mobiel bent. Maar misschien wel de belangrijkste succesfactor is onze gastvrijheid.”

Gastvrijheid, wat verstaat hij daar precies onder? “Het draait allemaal om verbinding maken”, legt Bob uit. “Stap op iemand af, maak oogcontact, begin een praatje. Geef aandacht. Laat gasten merken dat ze welkom zijn, geef ze erkenning. Hoe je dat doet? Onder meer door naar hun wensen te vragen en erop in te spelen.” Hij geeft twee voorbeelden: “Geeft mevrouw X. te kennen dat zij graag een krantje leest bij haar kopje koffie? Dan zorgen wij dat ze van ons de krant krijgt, steeds als ze bij ons komt. En wil meneer Y. liever niet te veel in het zicht van de andere gasten eten, omdat hij door zijn fysieke beperkingen knoeit met de maaltijd? Dan regelen wij voor hem een rustig hoekje.”

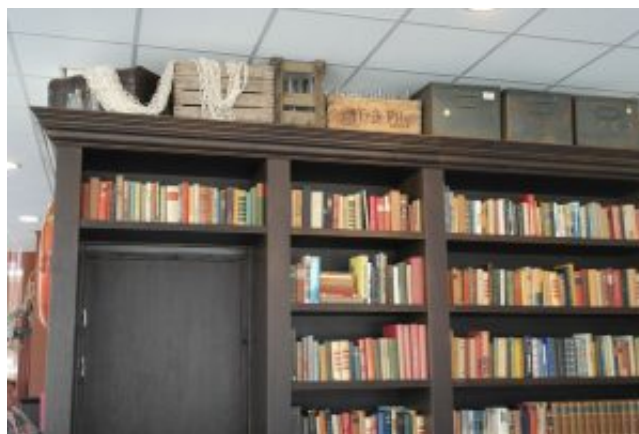
Kwaliteit van de medewerkers is essentieel

Gastvrijheid begint al bij de aankomst van de gasten. “Vang ze goed op als ze binnenkomen, zorg voor een prettige eerste indruk.” Daarna is het belangrijk dat gasten ook het verblijf als gastvrij ervaren – “Een vriendelijke benadering draagt daaraan bij, net als nette kleding.” Zelfs bij vertrek is het goed om aandacht te hebben voor gastvrijheid, benadrukt Bob. “Bijvoorbeeld door de gasten

uitgeleide te doen en te vragen hoe zij het verblijf ervaren hebben.”

De kwaliteit van de medewerkers is van doorslaggevende betekenis voor een gastvrij onthaal, stelt Bob. “Het is belangrijk dat zij oog hebben voor de ander, dat ze zich in de gasten kunnen verplaatsen en een warme sfeer weten te creëren.”

Tips



In de opleidingen RVWO is er veel aandacht voor het onderwerp ‘gastvrijheid’. Hoe zorg je er volgens Bob voor dat ook cliënten die in een zorginstelling wonen en hun naasten zich gastvrij bejegend voelen? Daarover gaat hij de studenten RVWO binnenkort meer vertellen. Hij licht alvast een tipje van de sluier op: “Kijk door de ogen van de cliënt en zijn naasten; stel je voor dat je in hun schoenen stond. Wat zou je dan graag willen? Wat ook goed werkt: de behoeften van de diverse cliënten in kaart brengen. Deel deze kennis in het team. Spreek met elkaar af hoe je op de wensen inspeelt, zodat je allemaal op dezelfde wijze kunt handelen. Leg het ook uit als je niet – meteen – aan de wensen tegemoet kunt komen.” Hij geeft een voorbeeld. “Stel, een cliënt wil naar het toilet, maar je kunt niet direct helpen. Geef dan aan dat je eerst nog elders bezig bent en wanneer je terugkomt. Dan weet de cliënt waar hij aan toe is; dat vinden mensen prettig.” Verder is het belangrijk om als teamleider het goede voorbeeld te geven, zodat medewerkers ook weten hoe ‘gastvrij gedrag’ eruitziet, benadrukt Bob. “Wees een motiverende, meewerkende voorman of voorvrouw.”

Prettige sfeer



Ook de inrichting en aankleding van de ruimte dragen eraan bij dat mensen gastvrijheid ervaren. “Creëer een schone en sfeervolle omgeving. Dat hoeft echt niet duur te zijn. Met een paar mooi ingelijste foto’s, kleurige kussens of prettige verlichting kun je al zorgen voor een prettige beleving.” Verder is een representatief uiterlijk ook van belang, vindt Bob. “Nette bedrijfskleding zorgt voor een prettige uitstraling.”

Tot slot adviseert hij om aandacht te hebben voor ‘after service’: “In de horeca stuur je gasten na een feest of partij vaak een kaartje, ook om te vragen hoe ze het ervaren hebben. Dat wordt zeer op prijs gesteld. Waarom zou je cliënten of naasten ook niet eens wat vaker om feedback vragen? Daar kun je veel van leren.” En dat is belangrijk, nu cliënten steeds mondiger worden en niet meer automatisch voor de dichtstbijzijnde zorgorganisatie kiezen. “Met gastvrijheid kun je je onderscheiden. Gastvrijheid draagt eraan bij dat mensen zich beter thuis voelen. En dat komt hun welbevinden en gezondheid ten goede.”

Tekst: Femke van den Berg (Bureau Bisontekst). Beeld: DSV|verzorgd leven