

' InspirationTour 2018: Hospitality in optima forma Ontdekkingsreis naar de kracht van gastvrijheid'

Gebaseerd op de Yellow Cats inspiration tour 2018



Auteur: Dorien van der Heijden

Wat is gastvrijheid? Je welkom voelen, gewaardeerd voelen, thuis weg van huis zorgt voor verbondenheid. Klanten, medewerkers, leerlingen die zich welkom voelen zijn meer betrokken. Hoe gastvrij is jouw organisatie? Voelen klanten zich welkom en gewaardeerd als ze contact hebben met jouw organisatie. En hoe zit dat met ZZP'ers en flexkrachten die in veel organisaties een steeds groter deel van het team uit maken. Voelen zij zich welkom en betrokken? En wat doet dat met jou en jouw organisatie. Allemaal vragen waarop geen eenduidig antwoord is. Er is geen één beste manier van gastvrij zijn. Gastvrijheid kent vele gezichten en is anders in verschillende culturen en contexten. In één dag ervaren hoe gastvrijheid wordt ingevuld in verschillende organisaties: de stad, een school, een moskee, biedt inspiratie en zet aan tot denken.

Wat kan een stad doen om gastvrij te zijn en bezoekers zich oprecht welkom te laten voelen? Het begint met de eerste indruk van de bezoeker. Belangrijk is dat de bezoeker de weg kan vinden, anders voelt hij zich verloren. Dat geldt voor een stad maar natuurlijk ook voor een organisatie. Kunnen klanten makkelijk die informatie vinden die ze willen? Uit onderzoek blijkt dat kleuren, licht en groen een groot effect hebben op hoe een bezoeker een stad ervaart. Ieder touchpoint in een stad heeft effect, vaak hebben deze een persoonlijke touch, denk aan de taxichauffeur, de bewoners, de winkeliers. Allemaal mensen die bijdragen aan hoe een bezoeker de stad ervaart. De gastvrije stad is een co-creatie en dat begint met een gedeelde overtuiging dat het belangrijk is en een gedeeld inzicht in wat het oplevert. Mensen die in hun review het woord surprise gebruiken scoren bijna 100% op het doen van een aanbeveling aan anderen om ook te gaan. Als een klant zich in een warenhuis gezien weet neemt de omzet direct toe. En tot slot, de laatste indruk – hoe verloopt het afscheid en vertrek, staat de bezoeker in een lange file of reist hij zonder oponthoud comfortabel verder. Staat een klant lang in de rij voor de kassa, moet hij veel moeite doen om zijn pakketje te ontvangen of verloopt dat soepel en gemakkelijk.

Een mooi voorbeeld van hoe een stad gastvrij kan zijn, zijn de **cityhosts van de Ambassade van Den Haag**. Enthousiaste vrijwilligers, met liefde en kennis van hun stad bezoekers welkom heten, de weg wijzen, informeren en trakteren op fantastische inkijkjes in en verhalen over Den Haag.



Inspirerend is ook te ervaren hoe een **school** kijkt naar gastvrijheid. De Jan van Nassauschool benoemt 'welkom voelen' een belangrijke pijler in hun aanpak. Je welkom voelen is belangrijk voor betrokkenheid, van kinderen en van ouders. Zoeken naar verbinding, want als je verbindt bereik je meer. De drie kernwoorden samengevat in **O3** zeggen alles: ontmoet, ontdek, ontwikkel. Drie waardevolle inzichten uit dit inspirerende bezoek wil ik met jullie delen:

- Ga het **gesprek** aan met mensen die je wilt ontvangen en vraag hen wat zij nodig hebben om binnen te komen.
- Organiseer je eigen **kritiek**, dan kun je steeds een stapje verder komen – dus vraag en sta open voor feed back.
- Geef **vertrouwen** aan al die mensen die samen met jou de organisatie maken, zij kunnen het verschil maken.

Interessant is te ontdekken hoe **gastvrijheid** ingebed is in een geloofsovertuiging. Hoe geef je vanuit je **geloof** invulling aan gastvrijheid? We kregen een kijkje in de wereld van Ahmadiyya Moslim Gemeenschap. Een paar uitspraken ter overdenking en inspiratie:

- Het spreekt voor zich dat men zich zal thuis voelen daar waar men merkt dat men **welkom** is en daar waar **gastvrijheid, respect en genegenheid** heerst.
- De Islam draagt ons op te dienen, maar verwacht van ons dat we vergeten dat we een dienst verlenen omdat anders het goede effect ervan verloren gaat. Vrijgevigheid moet **volkomen onzelfzuchtig** zijn en zonder enig eigenbelang.
- **Goed nabuurschap** wordt door de Islam sterk gestimuleerd en neemt in de Islamitische leerstellingen een belangrijke plaats in.
- Men moet de omgeving in welke men vertoeft in ogeschouw nemen en zich jegens anderen vriendelijk gedragen zodat men een vreedzame bewoner wordt van een harmonieuze samenleving.
- Het doel van het Islamitische economische systeem is dat rijkdom en bezit voortdurend circuleren en op ruime schaal worden verdeeld en zó worden aangewend dat ze een maximaal nut voor een zo groot mogelijk aantal mensen opbrengen.

Wat is gastvrijheid eigenlijk. Filosoof en denker des vaderlands René ten Bos (foto) belicht vier invalshoeken. De eerste is **de Gast**. De eerste definitie van een gast is iemand die komt eten. Een gast komt en gaat, is niet permanent aanwezig. Een gast kan genood of ongenood zijn, welkom of niet welkom.



Gasten hebben effect op onze gemeenschappelijkheid, ze bieden een nieuwe dimensie, positief uitdagend maar soms ook bedreigend. De tweede invalshoek is **Vrijheid**. Wat is vrijheid eigenlijk – nemen mensen zelf beslissingen of volgen ze na – overheerst de eigen wil (voluntarisme) of doe je dingen die je moet doen (determinisme). Mensen neigen er naar om als het slecht gaat terug te vallen om determinisme – het komt door de omgeving en als het goed gaat op voluntarisme – het komt door mij. De derde invalshoek is **Gastvrijheid**. Gastvrijheid gaat over subtiliteit – niet te veel en niet te weinig. Gastvrijheid is een deugd die zich ergens op de lijn tussen volkomen onverschillig en heel warm bevindt, waar precies hangt van de

omstandigheden af. Een goede gastheer respecteert dat zijn gasten geheimen hebben (dat is vrijheid), een gast moet zich veilig voelen, een gastheer treedt niet het binnenleven van zijn gast in. De vierde invalshoek is **Geste – gebaar**. Gastvrijheid is altijd een gift. Een gift doe je en je ziet wel of en wat je ervoor terugkrijgt. Als je iets geeft met de verwachting er iets voor terug te krijgen is het geen gift maar een investering. Gastvrijheid is iets anders dan klantgerichtheid. Klantgericht is doen wat je beloofd hebt. Gastvrij is de ander niet als klant zien, maar echt iets willen betekenen voor die ander. Gastvrijheid is daarmee intransparant. Iemand die gastvrij is stelt zich open voor meerdere mogelijke uitkomsten – en dat vinden we vaak eng – gastvrijheid vraagt om te besluiten om iemand te vertrouwen, je schenkt vertrouwen. Gastvrijheid is daarmee geen economische exchange (ruilrelatie waarbij is expliciet wat beide partijen geven en krijgen) maar een sociale exchange.

De inzichten over gastvrijheid zetten aan tot denken. Hoe kan gastvrijheid bijdragen aan de ontwikkeling van onze organisatie? Gastvrijheid naar klanten, maar ook naar samenwerkingspartners en (tijdelijke) medewerkers. Welke gastvrijheid hebben we nodig in een steeds meer fluïde organisatie, in een meer fluïde samenleving waar vaste instituten verdwijnen? Wat is nodig om onze gemeenschappelijkheid vast te houden en te vernieuwen. En hoe meet je resultaat van gastvrijheid als de uitkomst niet zeker is en heel divers kan zijn. Dit daagt ons uit om te meten op verandering in plaats van op voorraadgrootheden.

En tot slot een treffende uitspraak als het gaat om gastvrijheid, vernieuwen, ondernemen en verder komen: blij dromen over die geweldige roze wolk – die wordt vanzelf vierkant. Hartelijk dank voor het lezen van mijn impressie van de dag, ik heb het met plezier geschreven.

Met dank aan: Karoline Wiegerink - lector City hospitality & City marketing, A.H. van der Velden - Ahmadiyya Moslim Gemeenschap Nederland, John Verhoef – directeur Jan van Nassauschool, prof.dr. René ten Bos – Denker des Vaderlands, De Cityhosts van de Ambassade van Den Haag

[Meer informatie](#) over de Yellow Cats

[Meer informatie](#) over de sprekers, presentaties en de Inspiration Tour 2018