

# Samen werken aan *gastvrijheid*

Hospitality Consultancy van de HMSM ondersteunt organisaties in de ontwikkeling van gastvrijheid en cliëntgerichtheid. In gesprek met twee alumni die zich elke dag met hart en ziel inzetten om de waarde van de opleiding uit te dragen in organisaties, hospitality consultants **Ilse Brommersma [F 2003]** en **Maarten Bos [F 1991]**.

DOOR **JEROEN FRERICHS** BEELD **RALPH SLUYSMANS**



**S**amen met hun collega's (8 in totaal) vormen zij Hospitality Consultancy, de 'externe tak' van de HMSM.

Ilse is bijna vijf jaar hospitality consultant. Als zelfstandig ondernemer zocht ze verbinding met haar 'oude school'. Haar enthousiasme en energie werkte aanstekelijk en ze werd gevraagd om accountmanagement te doen voor Hospitality Consultancy. Al gauw merkte ze dat het werk als trainer en consultant haar veel meer waarde en persoonlijke ontwikkeling bracht. Door mee te lopen met collega's maakte ze zich het werk snel eigen. Leren van elkaar en vooral zelf ook voor de groep gaan staan heeft veel bijgedragen aan haar professionele en persoonlijke ontwikkeling.

Op soortgelijke wijze kwam ook Maarten het team van Hospitality Consultancy binnen. Een treurige aanleiding, het overlijden van een dispuutslid, bracht Maarten in contact met Ad Smits die hem vroeg contact op te nemen met de hospitality consultants. Na een aantal gesprekken vond Maarten in de zomer van 2015 aansluiting bij de club. Ook voor hem gold het traject van meelopen en zelf doen. Net als bij Ilse borrelde bij Maarten ook het ondernemersbloed en hij stortte zich op het leggen van een mooie verbinding tussen zijn twee favoriete kastelen, Chateau Bethlehem en het kasteel van Nyenrode waar Maarten zijn MBA volgde.

Veel van het werk van hospitality consultants vindt plaats in de zorgsector. Wanneer ik beiden vraag naar de essentie van hun werk, dan antwoordt Maarten: 'Voor mij is de essentie het ondersteunen van organisaties en individuen in persoonlijk leiderschap, gastvrijheid en het maken van de echte verbinding met

de ander, cliënten, patiënten maar ook collega's.' Op dat laatste vult Ilse aan: 'Het gaat bij de opdrachtgevers vaak over externe gastvrijheid, maar die kan niet ontwikkeld worden zonder interne gastvrijheid, zo binnen, zo buiten, en zelfs innerlijke gastvrijheid is van belang. Vanuit waardering en een positieve insteek leren we mensen kijken naar zichzelf en naar elkaar als gewaardeerde collega's. Zo creëren we werkplezier en onderling gastvrij gedrag.' Maarten: 'Eigenlijk is de essentie dus het ontwikkelen van gelukkige medewerkers in een plezierige werkomgeving. Pas dan komt de externe gastvrijheid die tot goede effectieve resultaten leidt en tot loyale klanten.'

### Intern klimaat

Gevraagd naar een voorbeeld vertelt Ilse: 'Samen met een collega voer ik nu een project uit voor een grote instelling op het gebied van kinderen jeugdpsychiatrie. Het doel is om de kwaliteit van dienstverlening en de gastvrijheid naar buiten toe te versterken. Er zijn hoofdzakelijk twee klantengroepen; de kinderen en de ouders of verzorgers van de kinderen. We zijn begonnen met de ontwikkeling van de leidinggeven, medewerkers en daarmee met het ontwikkelen van een positief intern klimaat. Nu is er sprake van meer werkplezier, een betere samenwerking en gastvrije interne communicatie. Dat vertaalt zich al meteen naar buiten toe. Hoewel dit nog niet getoetst is zijn er wel tekenen van verbetering. Intern zijn er

wel sterke signalen van groei. Zo durven medewerkers elkaar beter aan te spreken en geven ze elkaar vaker complimenten. Het medewerkers-tevredenheidsonderzoek is nu geen abstracte enquête meer maar een intensief persoonlijk gesprek met elke medewerker afzonderlijk, echte aandacht dus.'

Maarten geeft als voorbeeld een groot ziekenhuis in het midden van het land waar hij met een collega een gastvrije focuskliniek ontwikkelt rondom een specifiek specialisme. 'We zitten middenin de eerste fase van het project, waarin we de huidige situatie uitgebreid in kaart brengen. We kennen de klant via ons programma 'Patiëntgerichte Zorg', dat we samen met Zorgvisie uitbrengen op Nyenrode. In deze eerste fase gebruiken we de gastvrijheidsscan®, het meelopen met de patiënt (door een van onze studenten) en het doelgericht onderzoek op de werkvloer om de werkwijze van de klant zo goed mogelijk te doorgronden. Hierdoor komen de dieperliggende oorzaken van eventueel niet-gastvrij gedrag aan de oppervlakte. Gastvrijheid beïnvloedt direct het welbevinden van de patiënt en stimuleert daarmee het herstelproces. Maar in de praktijk zien we vaak onbewust ongestuurd gedrag doordat professionals ook gestuurd worden door de complexiteit van systemen, protocollen en de dynamiek van de organisatie. Waar wij ons op richten is dat de focus van alleen de klacht naar heel de mens gaat.'

*'Eigenlijk is de essentie dus het ontwikkelen van gelukkige medewerkers in een plezierige werkomgeving.'*

## Doe de gastvrijheidsscan

Hospitality Consultancy van de HMSM helpt organisaties met het ontwikkelen van duurzame klant-, patiënt- en gastgerichte relaties. Met de scan bekijken we samen hoe jouw organisatie de randvoorwaarden voor echte gastvrijheid invult.

Wil je meer weten? Neem contact op met senior consultant Maarten Bos via 06-198 96 114 of [hospitalityconsultancy@zuyd.nl](mailto:hospitalityconsultancy@zuyd.nl). Of kijk op [www.hospitalityconsultancy.nl](http://www.hospitalityconsultancy.nl).

Deze actie is geldig tot 1 april 2019.



Als ik opmerk dat hospitality consultants vooral in de zorg werkzaam zijn noemt Ilse als tegenhanger haar werk voor de cabin-crew van Transavia en haar werk voor de rechtbanken in ons land. Maarten vertelt over de ontwikkeling van service excellence in het toerisme op Aruba en zijn train-de-trainer programma voor hospitality-trainers in Rwanda. Beiden zijn ook actief in het onderwijs, met name in het programma voor de shiftleaders voor en na de praktijkdagen in THCB. Daarin bereiden zij studenten voor op het leiding geven aan collega's tijdens de praktijkdagen en verzorgen zij ook 'de nabespreking' in een actieve evaluatieworkshop.

Nu we het toch hebben over het onderwijs vraag ik hen naar de relatie tussen het werk van Hospitality Consultancy en het onderwijs op HMSM. Ilse neemt het woord: 'Die relatie is heel belangrijk, zowel voor het onderwijs als voor onszelf. Wij brengen de kennis en kunde, die studenten hier in Maastricht ontwikkelen, naar buiten toe en ondersteunen daarmee ons werk bij de klant. Tegelijkertijd brengen wij een wereld van praktijk naar binnen om het onderwijs mee te verrijken.' Maarten: 'Binnen de minor HORIZONS in Hospitality en ook in de afstudeermodule dragen we elk half

jaar een of meerdere projecten aan waardoor studenten kunnen integreren in ons werk. Zij bieden ons en onze klanten een frisse open blik en kunnen vanuit hun student-rol aan medisch specialisten feedback geven die ze van ons (consultants) niet gemakkelijk aannemen.'

### Co-creatie

Hoe is het eigenlijk om als 'hotello' terug te zijn op het oude nest? 'Heel vertrouwd', geeft Maarten aan: 'Het is fijn om terug te zijn op mijn eigen thuisbasis en het is een eer om met dit label de markt op te gaan'. Ilse: 'Mijn terugkeer voelde als thuiskomen. Ik kijk met een heel fijn gevoel terug op mijn eigen studententijd hier en ik ben oprecht trots dat ik dit mooie werk namens de HMSM mag doen. Ook in de klas ervaar ik hoe mooi het contact met de studenten van nu is en hoe snel ik weer één van hen word.'

Ook de bijna letterlijke 'wereld van alumni' wordt door beiden zeer gewaardeerd. Maarten: 'het is een netwerk van verbinding; van goede relaties met mensen die, ieder op

een eigen plek en manier, de waarden van onze school uitdragen. Dat draagt voor mij bij aan een waardevolle werkomgeving, overal waar ik alumni ontmoet.' Ilse: 'Het is dat bekende en vertrouwde waardoor er al snel warme relaties ontstaan die voor ons werk van belang zijn. Daar voeg ik graag aan toe de ouders van studenten, die op basis van de goede ervaringen van hun kind, contact opnemen met ons voor de ontwikkeling van hun eigen organisatie.' Tot slot bespiegelt Ilse het team van hospitality consultants en het werk dat zij doen. 'Met ons thema 'gastvrijheid' en alles wat daar omheen hangt, hebben we een bijzondere rol in de wereld van organisatieontwikkeling. We zijn een team van bevolgen mensen die met passie en plezier samenwerken en dat straalt uit naar de organisaties voor wie wij werken. De relatie met onze opdrachtgevers is gebaseerd op wederzijds vertrouwen en onze kracht ligt in het ontwikkelen van de organisatie, samen met de organisatie.' Maarten sluit zich daar volledig bij aan: 'het gaat om co-creatie waardoor we ook beiden kunnen groeien in het ontwikkeltraject. Mooi werk!'