



Ton Ververs:

“Een gastvrouw of gastheer doet elke dag examen”

Ton Ververs is eigenaar en gastheer van Restaurant Bibelot in Waddinxveen en vice-voorzitter van het Gastvrijheidsgilde. Hij vertelt over de plannen voor een waarderingssysteem voor gastvrijheid en een gastvrijheidsgids. “Meer waardering voor gastvrijheid doet de horeca goed.”

“Het is misschien een ambitieus plan”, zegt Ton Ververs. “Maar iemand moet de sleepbootfunctie op zich nemen om het schip binnen te trekken. We willen een waarderingssysteem voor gastvrijheid creëren en een Gastvrijheidsgids uitgeven. Vergelijkbaar met het sterrenstelsel en de restaurantgidsen zoals die bestaan voor restaurants. Maar het staat nog in de kinderschoenen, het is een plan in ontwikkeling.”

Het ambitieuze zit hem er onder meer in dat het Gastvrijheidsgilde nadrukkelijk niet alleen voor de tophoreca is bedoeld. Ton Ververs: “In het topsegment van de restaurants en hotels is al veel aandacht voor kwaliteit. Chefkoks van gerenommeerde zaken staan al veel in de picture. De gastheren en gastvrouwen worden wel eens vergeten. Terwijl het belangrijk werk is. Als je eten op tafel smijft, bij wijze van spreken, dan smaakt het niet meer. Hoe goed de kok ook zijn best heeft gedaan. Het vak houdt veel meer in dan het transporteren van borden.”

Kritisch

President van het Gastvrijheidsgilde Thérèse Boer omschreef het tijdens de presentatie van het Gastvrijheidsgilde vier jaar geleden als volgt: “We hebben aan de voorkant van het bedrijf een superbelangrijke rol. Wij zijn het visitekaartje, de adviseur, soms de entertainer en probleemoplosser. Het verlenen van gastvrijheid is een professie. Het is een mooi, dankbaar en levendig vak, dat weer aantrekkelijk gemaakt moet worden voor jonge mensen. Ons vak moet meer uitstraling krijgen.”

Meer aandacht en waardering voor gastvrijheid zou de horeca goed doen. “De gastvrijheid in Nederland kan wel een paar puntjes omhoog”, vindt Ton Ververs. “Dat komt onder andere door-

dat het verwachtingspatroon van de gasten is veranderd. Mensen worden steeds kritischer. Er is veel aandacht voor horeca op televisie. Koks bijvoorbeeld profileren zich steeds vaker op de tv. Het publiek wordt daardoor steeds kundiger op het gebied van uitgaan en uit eten gaan. Bovendien reizen mensen steeds meer, waardoor ze in aanraking komen met andere keukens. We zijn mondialer geworden.”

Waarderingssysteem

Het gastvrijheidwaarderingssysteem zou volgens Ton Ververs moeten leiden tot het verdienen van punten. Hij benadrukt dat het systeem niet bedoeld is om zaken af te kraken. Punten kunnen bijvoorbeeld worden verdiend in de vorm van één of meer zilveren of gouden kroontjes. Ververs: “Het moet voor de gasten herkenbaar en duidelijk zijn waarop een horecazaak en het personeel worden beoordeeld. Hoe we dat moeten doen, valt nog te bezien. We kunnen werken met een checklist, maar het is ook mogelijk om ondernemers te vragen zelf een gastvrijheidsconcept op papier te zetten. Dat concept kunnen we dan op waarde schatten en kijken in hoeverre dit effectief is en wordt nageleefd. Gastvrijheid is moeilijker te beoordelen dan de keuken. Het is moeilijker te meten. Een kok levert een concreet product dat gasten goed of slecht kunnen vinden. Een gastheer of een gastvrouw levert geen product. Die wordt beoordeeld op gedrag en persoonlijkheid. Hij of zij kan er zijn of haar hele ziel en zaligheid in leggen.”

Dat het Gastvrijheidsgilde zich doelbewust richt op een brede groep horecabedrijven betekent dat een waarderingssysteem voor gastvrijheid onderscheid zal moeten maken tussen diverse soorten horecabedrijven.

“Ook in cafés of cafetaria’s is gastvrijheid belangrijk. We denken aan vier categorieën: cafés, restaurants, hotels en fastfoodzaken. Elke sector stelt zijn eigen eisen. Je moet ze dus apart beoordelen. Bij fastfoodrestaurants zal bijvoorbeeld hygiëne een belangrijke rol kunnen spelen. In cafés zijn weer andere elementen belangrijk voor de gastvrijheid, zoals de bierbehandeling en taptechniek. In een restaurant is de verblijfsduur meestal langer dan in een café of een fastfoodrestaurant. Wij hebben meer tijd om het de gast naar de zin te maken. Tegelijk blijf je langer in het zicht van de gast. Voor welk bedrijf je ook werkt, in de gastvrijheidssector doe je elke dag examen.”

Psychologie

Niet alleen heeft gastvrijheid in elk type horecazaak voor een deel een andere inhoud, gastvrijheid kan ook op verschillende manieren tot uitdrukking komen. Ververs: “Iedereen heeft zijn eigen methodes, stijl, technieken of aandachtspunten. Je hoeft het niet allemaal op dezelfde manier te doen. Ik vind het zelf erg belangrijk de gasten aan de deur te ontvangen. Ik probeer dat bij iedereen te doen. Als ik iemand zie aankomen – ik heb goed zicht op het parkeerterrein – loop ik al naar de deur en ontvang de mensen daar. Je ziet dan direct in wat voor stemming en situatie de mensen verkeren. Komen ze voor een zakelijke bespreking? Gaat het om een familiediner? Gastvrijheid is voor een groot deel psychologie. Vervolgens stel ik me voor. Ik doe dat omdat ik dan de veelgestelde vraag ‘heeft u gereserveerd’ kan omzeilen. Ik vind dat geen gastvrije vraag. Als ik me heb voorgesteld zeggen mensen op hun beurt hun naam en dan weet ik meteen of ze al of niet hebben gereserveerd.”

Gastvrijheid Awards

Het is de bedoeling dat bedrijven zichzelf aanmelden voor de Gastvrijheidsgids. Vervolgens krijgen zij op zeker moment anoniem rapporteurs op bezoek. De bezoeken van deze inspecteurs leiden uiteindelijk tot een Gastvrijheidsgids waarin de bedrijven staan vermeld die punten toebedeeld hebben gekregen. Bekroonde bedrijven krijgen een schild met daarop het aantal verworven kroontjes voor op de gevel zodat iedereen kan zien dat het bedrijf gastvrijheid serieus neemt. Verder kan een top tien worden samengesteld en kunnen een of meer Gastvrijheid Awards worden uitgereikt aan de beste bedrijven.

'Gastvrijheid is voor een groot deel psychologie'

Ververs: "Het is niet de bedoeling dat we zaken gaan afkraken. Integendeel, het moet stimulerend werken.

Bedrijven krijgen voor de nieuwe editie van de Gastvrijheidsgids de kans zich te verbeteren en zich van twee of drie naar vier of vijf kroontjes omhoog te werken. Het personeel moet er trots op kunnen zijn als het bedrijf dankzij hun vakbekwaamheid een vermelding in de gids heeft verdiend."

"Het is misschien een ambitieus plan, maar alleen al het ermee bezig zijn verhoogt de betrokkenheid. Ik ben zelf ook weer meer over gastvrijheid gaan nadenken. Je ziet het ook aan de wedstrijden die we organiseren, zoals tijdens de Horecava. Dat is een enorm succes en het heeft het thema gastvrijheid op de kaart gezet. Het Gastvrijheidsgilde is in vier jaar tijd uitgegroeid van honderd naar bijna achthonderd leden. Daaruit blijkt ook dat er behoefte is om aandacht aan dit vak te besteden. Ik hoop dat iedereen uit de branche wil meedenken over het plan voor het waarderingssysteem. En een belangrijke volgende stap is het vinden van een grote speler, een sponsor, want het uitgeven van een gastvrijheidsgids kost veel geld."

Tekst: Han Sjakes

Foto's: Willem Paterik



Gouden gastvrijheidsregels

Waarop de rapporteurs zouden moeten gaan letten bij het beoordelen van de kwaliteit van de gastvrijheid in een horecabedrijf is nog niet vastgelegd. De zeven 'gouden gastvrijheidsregels' van het Gastvrijheidsgilde geven een idee.

- 1. Gastvrijheidsformule:** richtlijnen of een gastvrijheidscode. Het is goed in het kort op papier te zetten wat de gasten mogen verwachten.
- 2. Goed humeur:** een blijvende (glim)lach doet wonderen. Je werkt zelf prettiger en ook op je collega's heeft het een positieve invloed.
- 3. Hartelijk welkom:** zie je gasten als ze binnenkomen. Laat merken dat je het fijn vindt dat ze er zijn. Laat gasten niet (lang) wachten. Herken vaste gasten.
- 4. Productkennis:** weet wat je verkoopt. Proef zelf geregeld de producten. Weet wat bij wat hoort, zoals wijn-spijscombinaties. Kennis geeft gasten vertrouwen.
- 5. Aandacht:** adviseer je gasten. Ga in op hun vragen. Laat merken dat je steeds snel reageert op hun signalen.
- 6. Problemen oplossen:** blijf beheerst en beleefd als er klachten zijn. Luister goed en zorg voor een oplossing. Geef fouten toe, leg het uit en herstel ze.
- 7. Hartelijk afscheid:** een goed verzorgd afscheid is net zo belangrijk als een hartelijk welkom. De eerste en laatste indruk blijven de gasten bij.