

Sfeerverslag Werkbezoek Ambtenaren Ministerie Economische Zaken - Gastvrijheidssector 28 november 2012

Gastvrij Nederland, Nationale Raad voor toerisme, recreatie, horeca en vrije tijd, heeft op 28 november jl. een delegatie van ambtenaren mee op reis genomen voor een werkbezoek aan Amsterdam. Met elkaar zijn de verschillende stappen ervaren die een consument meemaakt bij het kiezen en genieten van een vakantie of een dagje uit.

Belang van de gastvrijheidseconomie en integraal beleid

Allereerst werd een bezoek gebracht aan het familiebedrijf Spa Zuiver, waar Hans Dominicus van het Amsterdam Toerisme & Congres Bureau (ATCB) een introductie verzorgde over de marketing en promotie van Amsterdam en Nederland. Een vakantie of dagje uit begint immers met een oriëntatiefase van de consument; hij zoekt naar informatie over de verschillende bestemmingen en mogelijkheden.

Vervolgens ging Hans Dominicus in op het grote belang van de gastvrijheidssector. Overduidelijk is dat de openbare ruimte, bewoners en infrastructuur onderdeel zijn van het gastvrijheidsproduct. Publieke en private voorzieningen vormen samen het gastvrijheidsproduct. Dat is een specifiek kenmerk van de gastvrijheidseconomie.

De bijdrage van de gastvrijheidssector aan andere sectoren is erg groot. De overheid en de sector zelf zijn zich dat nog onvoldoende bewust. In combinatie met de enorme economische impact zijn dat de redenen waarom de overheid voor deze sector integraal beleid zou moeten voeren.

Spa Zuiver

Vervolgens leidde eigenaar Rob de Ruyter het gezelschap door Spa Zuiver. Een prachtige locatie, aan de rand van het Amsterdamse Bos. In 1975 als tenniscentrum begonnen en uitgegroeid tot gerenommeerd tennispark (Amstelpark). Vanuit passie in de sport en een droom, is het bedrijf verbreed naar fitness en wellness. Health, beauty, body and mind, sport, culinair, bar, business en hotel komen samen. Op dit moment heeft Spa Zuiver 280 medewerkers met uiteenlopende opleidingsniveaus, maar allen hebben van nature een dienstverlenende grondhouding. Grote uitdaging is om het personeel continu op het gewenste gastvrijheidsniveau te krijgen en behouden.

Mercure

Daarna werd het gezelschap opgewacht door commercieel manager Paul Dirksen van Mercure Hotel Amsterdam Aan de Amstel. Het 4-sterrenhotel is gevestigd in een prachtige locatie aan de rivier. Zakelijke gastvrijheid is een onlosmakelijk onderdeel van de gastvrijheidseconomie en dit hotel heeft maar liefst 14 vergaderzalen. Het runnen van een hotel op duurzame wijze stond centraal in de rondleiding. Vandaar dat het Accor programma Planet 21 uitgebreid aan de orde kwam, evenals de gouden Green Key van het hotel. Noemenswaardig is dat Mercure de enige hotelketen in Nederland is, waar de vergaderingen CO2-neutraal zijn. Duidelijk werd dat keurmerken en certificaten horen bij een duurzame bedrijfsvoering, maar dat het uiteindelijk gaat om de gedragsverandering van de gasten. Een lichtsensoren bij het toilet kan bijvoorbeeld bijdragen aan die bewustwording van de gast.

Restaurant De Kas

Midden in een woonwijk, ligt Restaurant De Kas. Eigenaar Gert Jan Hageman maakte uitgebreid tijd om het verhaal van het restaurant te vertellen. Gestart vanuit zijn droom (en gestimuleerd door zijn vrouw) verscheen er voor de ogen van de sterrenkok een haarscherp beeld van zijn passie: een restaurant, puur, urban farming, eigen groententeelt, veel groente op het bord, tegendraads en een instituut. Dit staat er nu: Restaurant De Kas. Zelf gekweekte groenten, kruiden en eetbare bloemen worden met liefde en passie omgetoverd tot heerlijke maaltijden, geserveerd in de gerestaureerde kas uit 1926. Dat eten het beste smaakt als het bereid is met superverse ingrediënten, geteeld en geoogst met respect voor de natuur en gedragen door inspirerend ondernemerschap, bewijst De Kas. Het geheim van deze horecaondernemer; " Je moet gelukkig worden van wat je doet, daar constant naar blijven streven".

Camping Zeeburg

Als laatste ging de reis van het gezelschap naar weer een ander aspect van de gastvrijheidseconomie: verblijfsrecreatie. Bij Camping Zeeburg, gelegen op een eiland in het IJmeer, werd het gezelschap vriendelijk onthaald door gastheer en eigenaar Toon Weijnenborg. Op de camping was een verbouwing van het horecagebouw aan de gang en werden logiesaccommodaties vervangen. Overduidelijk werd het grote contrast tussen de snelheid waarmee gastvrijheidsondernemers moeten ontwikkelen om de consument te blijven volgen en het tempo waarop de lokale overheid opereert. Bij Camping Zeeburg leidt de afhankelijkheid van de lokale overheid (vanwege grondgebondenheid van het bedrijf) inclusief ambtelijke belemmeringen, angst, bezwaren en dichtgeregelde bestemmingsplannen tot een bijna onmogelijke situatie.

Ontwikkelruimte

Negen jaar duurt nu een relatief klein uitbreidingsplan van de camping. De hoop op doorbraak is nu gevestigd op de Green deal met de Rijksoverheid. Echter, ook andere bedrijven lopen tegen dergelijke problematiek aan. Bedrijven in of aan de rand van het landelijk gebied hebben vaak te maken met een klein gemeentelijk apparaat en 'dorpspolitiek' (in grote steden overigens ook op bepaalde plekken). Zeker op het gebied van Ruimtelijke Ordening, Natura 2000, en dergelijke. Gebrek aan sturing door wethouders, ambtenaren die beslissingen naar boven of beneden schuiven, een continu proces, waardoor er voor ondernemend Nederland teveel geld en tijd verloren gaat. Ondanks de langdurige procedures, vindt de bevlogen ondernemer Weijnenborg dat hij "het mooiste bedrijf heeft dat er is, maar een oliemannetje c.q. ombudsman geregeld door de overheid, zou geen overbodige luxe zijn!".

Geïnspireerd door passievolle, professionele ondernemers en met verwondering over de mooie, diverse, duurzame en brede sector gingen de ambtenaren weer huiswaarts. Volop gevoed met een aantal goede, inhoudelijke punten voor de inhoud van het Algemeen Overleg Gastvrijheidseconomie op 12 december aanstaande.

Volgend jaar weer!

Namens alle partners in Gastvrij Nederland, Nationale Raad voor toerisme, recreatie, horeca en vrije tijd, met dank aan:

Rob de Ruyter, Spa Zuiver, www.spazuiver.nl

Hans Dominicus, ATCB, www.atcb.nl

Paul Dirksen, [Mercure Hotel Amsterdam aan de Amstel](http://www.mercurehotel.nl)

Gert Jan Hageman, Restaurant de Kas, www.restaurantdekas.nl

Toon Weijnenborg, Camping Zeeburg, www.campingzeeburg.nl

Toeska Renier, KHN Regiomanager Amsterdam

