



# HOOR MIJ, ZIE MIJ, WAARDEER MIJ

Wat gebeurt er als een meestergastheer wordt opgenomen in het ziekenhuis? In het geval van Harald Hovenkamp, mede-eigenaar van Kaatje bij de Sluis\* in Blokkzijl, resulteert dit in een boek over gastvrijheid in de zorg en de uitdagingen voor de medewerker. Zijn advies: 'Maak gastvrijheid concreet.'



## Wie is Harald Hovenkamp?

Harald is sinds 2004 mede-eigenaar van Kaatje bij de Sluis, Hotel & Restaurant (1 Michelin-ster) in Blokkzijl. In 2019 verwierf hij als een van weinige Nederlanders de titel SVH Meestergastheer. Harald geeft geregeld gastlessen over goed gastheerschap en heeft drie boeken op zijn naam staan: Modern Gastheerschap (2014), Je zegt wat je denkt (2016) en The Role of Hospitality in a Hospital Environment (2021, isbn: 9789083155222).

"Iedere patiënt" wordt gezien, inclusief de mens achter de ziekte."

### Welke theorie klopte in jouw geval het meest?

"Dat wisselt. Enerzijds ontmoette ik een hoop onverschilligheid. Van de specialist die me niet aankeepte toen ik hem bedankte tot de zuster die alleen ook had voor haar telefoon in de lift. Anderzijds zijn er ook voorbeelden van medewerkers die zich oprecht interesseerden in mijn geestelijke gesteldheid."

### Welke conclusie trek je dan?

"Alles is heel strak georganiseerd, wat volkomen te begrijpen is. De werkdruk is hoog en dan heb je als ziekenhuis ook nog te maken met targets en verzekeringen. Toch mis ik een concrete invulling van het begrip 'gastvrijheid', ook bij de ziekenhuizen en zorgcentra die zeggen dat ze 'gastvrij willen zijn'. In de meeste gevallen blijft het bij het uitspreken van die intentie. Er zijn geen regels en er wordt niets op papier gezet. Veel medewerkers geven hierdoor een eigen invulling aan het begrip gastvrijheid."

### Die invulling moet er wel komen, vind je?

"Ja. Uit onderzoek blijkt dat mensen sneller beter worden als er meer aandacht is voor de persoon. Daar komt bij dat je als zorginstelling beoordeeld wordt op gastvrijheid. De behoeften van patiënten veranderen naarmate ze zorg krijgen. In het begin willen ze beter worden en/of minder pijn hebben. Maar na een tijdje telt vooral de manier waarop ze benaderd worden. Vandaar dat elk ziekenhuis moet investeren in gastvrijheid. Maak het concreet, geef richtlijnen en train je medewerkers."

### Hoe zou je gastvrijheid omschrijven?

"Begin 2020 zag ik een banner van stakerende verplegers. Daarop stond: 'hoor mij, zie mij, waardeer mij'. Toen dacht ik: dat wil de patiënt ook. Verreweg de meeste medewerkers zijn heel vervolgen, daar ligt het niet aan. Alleen worden ze te vaak in een systeem gedrukt: heb je dit gecheckt, heb je dat gedaan? Dat systeem is heel zakelijk, terwijl het echt zin heeft om je te verdiepen in de mens achter de patiënt."

### Tot slot: hoe wordt er op je boek gereageerd?

"De reacties zijn positief, ook van mensen uit de zorg. En ik ben door het Martini Ziekenhuis gevraagd om een lezing te geven. Ik sluit niet uit dat er meer volgen. Je merkt dat er meer aandacht is voor de menselijke maat, vooral onder jonge artsen en verplegers."

In 2015 kreeg Harald de diagnose darmkanker. Daarna startte zowel zijn behandeling als de observaties die leidden tot zijn nieuwste boek: *The Role of Hospitality in a Hospital Environment*. Op dat moment had hij al een boek op zijn naam staan, *Modern gastheerschap*. "Een praktijkboek", zegt hij nu. "Geschreven om het begrip gastheerschap in woorden te vangen. Iedereen doet maar wat, zei ik altijd."

**Vanaf 2016 verschuift je focus naar de zorg, omwille van je ziekte. Wat was je invalshoek?**  
"Ik ging er onbevangen in. Hoe word ik benaderd? Wordt ik wel gezien? Dat soort vragen stelde ik mezelf. Na elke afspraak ging ik evalueren: wat is er gebeurd en wat voor gevoel kreeg ik daarbij? Ik ging een proces in van chemokuren, bestralingen en opereren, kreeg een tijdelijke stoma en lag drie weken in het ziekenhuis om te herstellen. Er was genoeg tijd om te observeren."

**Toch duurde het pas tot 2020 voordat je het boek schreef. Waarom zo lang?**  
"In 2019 deed ik voor de masteropleiding 'Hospitality & Service Management' onderzoek naar gastvrijheid in de zorg, bij twee ziekenhuizen. Dit heb ik als basis genomen voor het boek, samen met mijn ervaringen uit 2015 en 2016."

**Hoe zag je onderzoek eruit?**  
"Ik liep mee en sprak uitvoerig met het verplegend personeel, servicemedewerkers, afdelingshoouders en gastvrijheidsmanagers. Die ervaring wilde ik

**Ik mis een concrete invulling van het begrip 'gastvrijheid', ook bij de ziekenhuizen en zorgcentra die zeggen dat ze 'gastvrij willen zijn'.**

toetsen aan de theorie van Foucault. Volgens deze Franse filosoof krijgt ziekenhuiszorg al snel een procesmatig karakter. De patiënt wordt als het ware zijn aandoening, een 'object'. Daartegenover staat het proces van 'witnessing', waarbij de