

## Extra stukje menselijkheid is goud waard

■ Restaurateur Harald Hovenkamp schrijft boek over gastvrijheid in ziekenhuizen

Harald Hovenkamp, mede-eigenaar is van Kaatje bij de Sluis, Restaurant & Hotel in Blokzijl, weet wat gastvrijheid inhoudt. Hij schreef er een boek over. In 2015 en 2016 onderging hij behandelingen tegen de geconstateerde darmkanker. Over hoe hij werd behandeld - niet alleen medisch - maar ook over gastvrijheid in het ziekenhuis, schreef hij een boek.

„Een verpleegster, die 's nachts nog even bij je komt kijken of je wel lekker slaapt is net als je moeder die vroeger 's nachts bij je ging kijken. Dat geeft net dat extra stukje menselijkheid en gastvrijheid”, zegt Harald.

Vanaf de eerste bezoeken in het ziekenhuis heeft Harald objectieve aantekeningen gemaakt van gevoelens en gebeurtenissen op het moment van de behandeling, hoe hij werd benaderd en wat er tijdens de bezoeken gebeurde. Maar ook genoteerd wat er precies gebeurt met je na een behandeling. „Want zo'n ziekte doet wel wat met je. Niet alleen lichamelijk, maar ook geestelijk. Hoe ga je ermee om en hoe ga je met die lange onzekerheid om?”

### Persoonlijke behandeling

De 48-jarige restaurateur en hotelier gaat in het boek 'The role of hospitality in a hospital environment' diep op het onderwerp gastvrijheid in. Verschillende theorieën over gastvrijheid worden besproken. „Gastvrijheid heeft invloed op het ziekenhuis. Zowel in een ziekenhuis als in een hotel evalueren de patiënt en gast de eigen ervaring. Ook beslissen patiënt en gast over een herbezoek, het aanraden van het ziekenhuis, of niet. Voor behandeling, welzijn, of plezier van de patiënt zal dus gastvrijheid aangeboden moeten worden. Dit allemaal naast de normale taken

en diensten die een ziekenhuis al verzorgt. Naast technische behandeling is dus persoonlijke behandeling essentieel voor de patiënt”, zegt Harald.

### Onderscheidend

In dit boek beschrijft Harald uitvoerig gastvrijheid in combinatie met zorgverlening. „Hoe is subjectieve gastvrijheid te verenigen met strak georganiseerde zorgorganisaties?” Hij gaat uitgebreid in op de structuur van ziekenhuizen, maar tegelijkertijd wordt ook complexiteit van gastvrijheid veelvuldig besproken. Zowel zorg, horeca als de combinatie van beide wordt grondig onderzocht en verklaard aan de hand van de geschiedenis, theorieën en modellen. „Ziekenhuizen zijn georganiseerde en procesmatige organisaties. Stijgende kosten van ziekenzorg én concurrentie tussen ziekenhuizen zorgen voor meer kosten bewustzijn bij het management. Door te focussen op gastvrijheid onderscheiden ziekenhuizen zich van concurrenten. Onderscheidend vermogen wordt verkregen door focus op gastvrije voorzieningen, familie zorg en gastvrijheid.”

Eerder schreef Harald 'Modern Gastheerschap', een praktijkboek over bediening en 'Je zegt, wat je denkt' hét boek over non-verbale communicatie in de horeca. Kaatje bij de Sluis is onderscheiden met één Michelin ster



Harald Hovenkamp met zijn boek voor de ingang van Zonnekamp, waar hij nu tijdelijk werkt. NDC Mediagroep

en al jarenlang trots lid van de Alliance Gastronomique. Alliance Gastronomique is het oudste culinaire samenwerkingsverband van Europa. Harald is sinds 1980 de 43ste SVH Meestergastheer van Nederland. De SVH Meestertitel is de hoogste graad van vakbekwaamheid die iemand in de horeca kan behalen. Vervolgens, een jaar later, in 2019, afgestudeerd op gastvrijheid voor de Masters opleiding Hospitality & Service Management aan Stenden University Leeuwarden én University Buxton in Engeland.

### Nu werkzaam in Zonnekamp

Hij weet dus wat gastvrijheid inhoudt. Gastvrijheid wil Harald niet alleen in zijn restaurant en hotel bieden, momenteel werkt hij op een afdeling met mensen met dementie in verzorgingshuis Zonnekamp in Steenwijk. Dat is tijdelijk. „Sinds het restaurant en hotel door coronamaatregelen gesloten zijn, wilde ik wat om

handen hebben en gezien mijn ervaringen over gastvrijheid en mijn bevindingen van gastvrijheid in de ziekenhuizen, besloot ik online de cursus 'Extra handen voor de zorg' te volgen. Ik moet wat om handen hebben en ik wil ervaren hoe het is om in de zorg te werken en hoe ik gastvrijheid kan geven.”

### Luisteren

Het bevalt hem uitstekend. „Je ontmoet nieuwe mensen en collega's, je leert bij en het belangrijkste in dit vak is: luisteren. Ook al vertelt de bewoner 10 keer hetzelfde verhaal, terwijl die vergeten is dat 'ie het al 9 keer verteld heeft. Maar zo leer je je cliënt kennen en wordt het persoonlijk.”

Het is een tijdelijke ervaring, want vanaf woensdag 28 april kunnen de terrassen weer open. Harald is dan weer dagelijks aan de sluis in Blokzijl te vinden. ■

Wilko Aardema