

Gek wordt gast

Regelmatig kan ik mijn ogen en vooral mijn oren niet geloven, want wat is er tegenwoordig véél en op veel fronten in beweging! Beweging is op zich niks nieuws.

Zei Heraclitus, filosoof uit de Griekse oudheid niet al dat alles stroomt? En is leven niet gelijk aan beweging en stilstand hetzelfde als dood? Maar rustig word ik niet van die continue beweging, mijn brein slaat er zelfs regelmatig van op hol. En wat er gebeurt met mensen wier brein op hol is geslagen? Juist, die hebben – ook in het tijdperk van beddenreductie – een grotere kans op een plek in het gesticht.

Ze heten daar cliënt, in sommige instellingen klant, maar oh, oh, oh, dat mag niet lang meer, het woord klant is te zakelijk en veel te onpersoonlijk voor de belevingswereld van de client. Binnenkort is de client `gast' en die gast wordt niet meer `opgenomen', welnee, die maakt een *guest journey* naar en binnen een instelling vol belevingsmomenten. Zo vernam ik (écht waar) op een bijeenkomst georganiseerd door een instelling voor geestelijke gezondheidszorg. Die instelling dus gaat het binnenkort helemaal anders doen, dat wil zeggen: werken vanuit het Mood Maker-gastvrijheidsconcept.

'You can never change the past nor control the future, but you can change the mood of the day by touching someone's heart with your smile,'

las een van de bedenkers ergens. En ziedaar het nieuwe Mood Maker-concept schreef bijna zichzelf. Het concept bestaat, zoals altijd, uit specifieke onderdelen. De gast, de gastheer M/V, het bedrijf, de zorg- en dienstverlening en de gastvrijheidsbeleving. Het belangrijkste doel: het product, de omgeving en het gedrag op een gastvrije manier vormgeven, ofwel *Kijken door de ogen van de gast*. Of het gaat om de instellingsmuren, het personeel, eh sorry, inmiddels gastheer M/V, procedures, protocollen of de maaltijden, het zijn allemaal Mood Makers en allemaal moeten ze afgestemd worden op de gast. Nog knap ingewikkeld, want het moet wel maatwerk worden. Maar het moet lukken, want een goede gastheer `leest' de individuele wensen en behoeften van de gast en probeert verwachtingen altijd te overtreffen, zo staat er in het document over de gastgerichtheid. Bovendien wordt de gastheer M/V extra empowered in de voorbereidende fase naar de gastgerichtheid toe. Heel misschien is het `lezen' van individuele wensen van de gast toch niet zo heel moeilijk.

In het zojuist genoemde document is slechts sprake van drie categorieën gasten: de dominante, de afstandelijke en de sociale gast. De dominante gast is het type dat zeer direct en concreet is. Veel aandacht vraagt dit type niet en info geven over hun situatie en wensen kan hij/zij als de beste.

Maar dan de afstandelijke gast. Die wil structuur, zeurt om zorg- en dienstinfo en de afstandelijke weet bovendien vaak precies wat zijn/ haar individuele behoeftes zijn, alleen hij loopt daar niet mee te koop. Deze gast moet dus open en persoonlijke aandacht en info krijgen. Dit type is ook nog eens geneigd de gastheren M/V op hun vakkennis te beoordelen. Gastheer M/V u bent gewaarschuwd!

Gelukkig is er ook nog de sociale gast, een die graag praat en vooral gezelligheid wil. Dat grage praten en die roep om gezelligheid wil weleens te veel tijd van de gastheer M/V vragen. Maar wanhoop niet. De sociale gast beoordeelt de gastheren M/V vooral op basis van hun vriendelijkheid. Een brede smile en u bent geslaagd.

Stel ik krijg last van hevige moodswings en ergere ontwrichtende verschijnselen. Dan zou het zomaar kunnen dat mij dringend geadviseerd wordt een guest journey richting gastgerichte kliniek te maken. Ongetwijfeld een walhalla vol belevingsmomenten. Ik vrees dat ik dan liever bekeken wordt door de ogen van de gek. Wellicht kom ik er dan toch beter uit.

Amsterdam, mei '18

Petra Jorissen