

echt waarmaken[®]



VERSLAG RONDE TAFEL



CITY HOSPITALITY



AUTEURS:

KAROLINE WIEGERINK

MONIQUE VAN DEN HEUVEL

SANNAH VAN DER SMAN

NOVEMBER 2019

DE RONDE TAFEL

Dinsdag 1 oktober, Hotelschool The Hague. Een ronde tafel gesprek over stadsgastvrijheid die duurzaam is. Een aantal professionals die zich inzetten voor cityhospitality delen hun ervaringen, plannen en struggles. Het gesprek vindt plaats naar aanleiding van een onderzoek naar 'een Kompas voor City Hospitality' van de inmiddels op de Hogeschool Rotterdam met een 9 afgestudeerde Sannah van der Sman. De begeleiders van dit project, Karoline Wiegerink, Lector Cityhospitality aan Hotelschool The Hague en Monique van den Heuvel, directeur van echt waarmaken, zijn de gastvrouwen.

"HET PERSPECTIEF VERSCHUIFT NAAR BALANS"

Net als vele andere voor haar scriptie geïnterviewden, zijn de deelnemers het eens over het belang van de gastvrije stad. Als plek waar de bezoeker zich welkom en de bewoner zich thuis voelt en de ondernemer prettig zaken kan doen.



**"JE HOUDT VAN EEN
STAD, NIET OM HAAR 7 OF 77
ATTRACTIES, DOCH OMDAT ZIJ
AAN JOUW SPECIALE
BEHOEFTE BEANTWOORDT."**

**- ITALO CALVINO
UIT DE ONZICHTBARE STAD -**

Het tijdperk van alleen méér toeristen aantrekken die langer blijven en meer besteden is voorbij – het perspectief verschuift in vele steden naar 'balans'. Hotelschool onderzoek naar **collegeakkoorden** van de grootste Nederlandse gemeenten liet dit eerder al zien. De deelnemers aan de ronde tafel hebben allen ervaring met het waarmaken van de gastvrije stad, al verschillen de setting en de omgeving.



DE 4 STEDEN

De opgave in **Amsterdam** gaat over het handelen van het zogenaamde 'overtourisme', met onderwerpen als spreiden (of beter verleiden) van bezoekers om ook andere bestemmingen aan te doen in de Metropool regio Amsterdam, elders in Nederland of een off the beaten track locatie in Amsterdam zelf. Ook staat Amsterdam voor het managen van kwalitatief hoogwaardig toerisme.

Den Haag, als derde toeristenstad in Nederland, is juist trots op de groeiende bezoekersstromen, die men via een 'guerilla-actie' in de Amsterdam store op Amsterdam Centraal alert maakt op wat deze stad te bieden heeft en hoe gastvrij de bezoeker wordt ontvangen.

Kampen wil zich – samen met andere Hanzesteden – prominenter op de kaart zetten binnen toeristisch Nederland. Het verhaal van de Hanzestad helpt hierbij, Het past goed in het streven van onder andere NBTC door heel Nederland met verhalen aan elkaar te verbinden.

En **Zoetermeer** tenslotte dat met stadsgastvrijheid vooral de verbinding tussen winkelgebieden wil bereiken en zo een aantrekkelijker winkel- en verblijfsklimaat wil bevorderen.

Wat verbindt is de vraag:

"HOE ZORGEN WE VOOR EEN STAD IN BALANS MET EEN WELKOM KLIMAAT?"

Belangrijkste punten waar de professionals mee worstelen zijn: hoe borg je gastvrijheid? Hoe zet je hospitality duurzaam in? Hoe zorg je dat je alle belanghebbenden betreft? En ben je flexibel genoeg om je aan te passen aan de wisselende behoeften en wensen?

Als houvast voor het beantwoorden van deze vragen heeft Sannah het Kompas voor verandertrajecten van echt waarmaken gebruikt en er een City Hospitality Kompas uit afgeleid: meten, weten, betrekken en doen zijn de elementen hiervan. Samen zouden deze stappen ervoor moeten zorgen dat stadsgastvrijheid duurzaam is.

HET KOMPAS

Metten

Hoe staat het eigenlijk met de stadsgastvrijheid? Het gastvrije product? De gastvrije omgeving en niet in de laatste plaats het gastvrije gedrag van mensen? Hoe wordt het ervaren door bewoners, bedrijven en bezoekers? Is het top of mind in de stad? Klinkt logisch als eerste stap. Maar hoe kunnen we cityhospitality op een kosten efficiënte wijze meten, vraagt Koos van Geest, van Bureau Binnenstad Den Haag, zich af? Inzichten die je als benchmark kan gebruiken en als startpunt voor verbetering.

Weten

Wat wil je bereiken met stadsgastvrijheid? Wat is het gezamenlijke verhaal hierin? Wat wil je dat iedere betrokkene uitdraagt? Wat is de lokale look and feel van persoonlijke gastvrijheid. Ook dit klinkt makkelijker gezegd dan gedaan. Behoeften van bewoners en bedrijven veranderen naarmate een stad zich ontwikkelt en kunnen bovendien per deel van de stad verschillend zijn. Dit gaat niet altijd hand in hand met de ontwikkeling in bezoekersaantallen. Amsterdam met al haar verschillende invalshoeken en problematieken worstelt er mee. Ook word je als verantwoordelijke voor stadsgastvrijheid vaak ingehaald door het beleid van stakeholders.

Betrekken

Hoe krijg je de stad met al haar betrokken spelers in beweging richting gewenste situatie? Iedereen in de stad hoort een steentje bij te dragen, maar ook zijn er in kwijt te kunnen. Alleen dan zal het effect groter worden dan de som der delen, aldus het onderzoek van Sannah. In de praktijk zal dit neerkomen op 'hard (net-)werken'. Voortrekkers vinden die als ambassadeurs van de gastvrije stad de kar trekken.



Vrijwillige bewoners als cityhosts kunnen het verschil maken, hier zijn vele voorbeelden van Den Haag, Zoetermeer, Eindhoven, Den Bosch tot Meppel en Kampen. Vrijwilligers zijn natuurlijk een groot goed, in Kampen vraagt men zich evenwel af hoe men met een semi-commerciële aanpak wellicht meer animo voor participatie kan krijgen, met name door jongeren. En Amsterdam heeft het vizier op verbinden gericht. Hoe verbind je mensen ECHT met elkaar? Waar vind je overeenkomsten en raakvlakken? En in het bijzonder: hoe alle verschillende host-projecten onder een paraplu te krijgen. En wat belemmert? Vastgoedbelangen, rendementseisen en beleidsuitgangspunten van grootwinkelbedrijven.

Doen

Gastvrijheid verankeren in het DNA van de stad. Door het verhaal consistent te laten vertellen, door het thema stadsgastvrijheid ergens organisatorisch te beleggen. Vaak is het niet voldoende dat een DMO of gemeentelijke afdeling toerisme het gedachtegoed van de gastvrije stad omarmt. De grootste impact gaat uit van een leidende coalitie van stakeholders. Bijvoorbeeld House of Hospitality Den Haag, waarbij Bureau Binnenstad faciliteert. Zoetermeer heeft – na een succesvolle deelname aan het programma '**Gastvrije Binnensteden, successen en lessen**' een gastvrijheidsboard ingesteld voor de duurzame verankering. Lastig hierbij is de blijvende funding voor initiatieven.

RANDVOORWAARDEN

Uit de interviews met meer dan 20 bij stadsgastvrijheid betrokkenen destilleerde de onderzoeker de volgende randvoorwaarden. De Ronde Tafel deelnemers waren het hier volmondig over eens.

1. Er moet een **gevoel van urgentie** zijn: het helpt als er concrete thema's zijn die om oplossing vragen of een belangrijk event waar iedereen zijn schouders onder wil zetten, zoals in Den Haag het WK Hockey ertoe heeft geleid dat er nu een zelfstandige vrijwilligersorganisatie van gastvrije cityhosts is.
2. Maak het **praktisch, klein en tastbaar**: Het begrip cityhospitality is breed. Zoals gezegd omvat het de leefbaarheid en attractiviteit van de stad voor bewoners, bezoekers en bedrijven. Zo een brede insteek is mooi als kader, maar helpt niet om de stad in beweging te krijgen. Wat wel helpt is gewoon starten met kleine initiatieven die zichtbaar tot een positief effect leiden! Die uitdragen, (laten) delen en successen vieren. Waar bijvoorbeeld veel kansen liggen is de human touch, in een tijd waar persoonlijk contact steeds schaarser wordt. Kleine dingen, als een persoonlijk welkom, een attentie, een vriendelijke ontmoeting kunnen het verschil maken (en kosten bovendien niet veel).
3. Ontwikkel en ondersteun **stadstrots**: Als je zelf niet van je eigen stad houdt, hoe kun je dan een goede gastheer, laat staan ambassadeur zijn. Houd rekening met de lokale cultuur van de stad, betrek bewoners en bedrijven vroegtijdig, ook al kunnen behoeften en wensen per stadsdeel heel verschillend zijn.
4. **Blijf communiceren!** Maak gastvrijheid zichtbaar en tastbaar in je stad om zo de gastvrije olievlek beetje bij beetje verder te verspreiden.





BEDANKT!

De deelnemers van de ronde tafel droegen tenslotte een aantal topics voor onderzoekagenda naar cityhospitality aan:

- Hoe te zorgen voor echte en oprechte verbinding tussen betrokkenen?
- Hoe duurzaam voldoende vrijwilligers te activeren en te motiveren?
- Hoe stadgastvrijheid meten en te benchmarken tussen steden?

Hier gaan we in de komende tijd mee aan de slag. Het Lectoraat Cityhospitality vanuit een academische insteek en echt waarmaken vanuit de praktijk!

Hartelijk dank aan alle deelnemers van het Ronde Tafel Gesprek!

Jan Troost | Kampen Citymarketing
Adil Abbach | Amsterdam & Partners
Koos van Geest | Bureau Binnenstad Den Haag
Ron van de Berg | Zoetermeer | Beleving Consultant

Karoline Wiegerink | Hotelschool The Hague
Monique van den Heuvel | echt waarmaken
Sannah van der Sman | Afgestudeerd stagiair Hogeschool Rotterdam Event & Leisure Management



In het onderzoek heeft Sannah vele best practices gevonden en gerapporteerd in een 'Kompas voor City Hospitality' - magazine: [klik hier](#) om het te openen!

Bronnen en verwijzingen

- Vosjan, Tessa; Haas, Nicole; Wiegerink, Karoline, 2019, Gastvrije binnensteden, successen en lessen, Publicatie Retailagenda.
- Wiegerink, Karoline; Van der Drift, Karlijn; Ringeling Inge, 2018, Cityhospitality in Collegeakkoorden, Hotelschool The Hague.
- Magazine Kompas voor City Hospitality
- Calvino, I. (z.d.). Italo Calvino Citaten en wijsheden. Geraadpleegd op 16 februari 2019, van https://citaten.net/zoeken/citaten_van-italo_calvino.html