

INLEIDING

Wanneer mag je iets een traditie noemen? Na vijf jaar? Al na vier jaar? Laat ik het veilig formuleren: Het is de afgelopen jaren een gewoonte geworden om tegen het einde van het jaar een boekje uit te brengen met een bundeling van columns en blogs over horeca en gastvrijheid die ik schreef voor Misset Horeca en voor mijn eigen website.

Als titel kies ik steeds uitspraken van medewerkers uit de bediening van een restaurant waarvan men zich zou kunnen afvragen of dat nou wel zo gastvrij is. Eerst was daar *'Dit is mijn wijk niet...!'* toen *'Is alles naar wens?'* daarna verscheen *'Mijn collega komt zo bij u!'* en op dit moment lees je de inleiding van *'Helemaal goed!'* De column *'Helemaal goed!'* is uiteraard in dit boek opgenomen.

Veel columns gaan over werkgeverschap, leiding geven en organisatie. Dat is niet voor niets. Bedrijven die zich richten op service, zijn de bedrijven van de toekomst en voor service heb je mensen nodig. Je kan dus op je vingers natellen dat het personeelstekort waar veel bedrijven mee te maken hebben niet van tijdelijke aard is. Medewerkers zijn letterlijk het kapitaal van een bedrijf, ze zijn goud waard.

Een ondernemer beklagde zich laatst bij mij over het feit dat er geen medewerkers waren die in haar bedrijf na sluitingstijd nog tot 05.00 uur schoon wilden maken. *'In mijn tijd waren we blij met iedere gulden die we konden verdienen en die jongelui van vandaag halen daar hun neus voor op!'* Ik reageerde met: *'Ja inderdaad. Wat is je vraag?'* Ze werd bozer: *'Maar dat is toch belachelijk?'* ik herhaalde: *'Maar wat is je vraag?'* Uiteindelijk zei ze: *'Ik heb geen vraag ik ben gewoon boos!'*

Het is zaak die boosheid wat te laten varen de komende jaren en kennis te maken met de nieuwe realiteit. In dit boek staan columns die ik schreef om dat nieuwe bewustzijn wat verder aan te wakkeren. Ook zijn in dit boek uiteraard columns opgenomen over gastvrijheid, trends en een aantal actualiteiten uit 2018. Opgedeeld in precies die hoofdstukken afgewisseld met quotes, aantekeningen en uitwerkingen.

Mijn dank gaat uit naar het team vaste medewerkers en freelancers om mij heen waarmee het lukt iedere dag veel medewerkers in Nederland en België te inspireren, te motiveren en nieuwe technieken aan te leren. Bas, Marlon, Marije, Petra, Beatrijs, Ted, Rik, Merissa, Carly: Jullie zijn geweldig! Ook een woord van dank aan onze opdrachtgevers met in het bijzonder Marjon Prummel, hoofdredacteur van het beste Horeca Vakblad van Nederland: Misset Horeca.

Amsterdam, november 2018

Wouter Verkerk