

12 Januari 2026



PRACTORAAT HOSTMANSHIP

The new standard in hospitality

De droom door:

Rob van Vlokhoven
Practor Hostmanship

De droom

Stel je voor wat er zou kunnen gebeuren
als een hotel meer is
dan een gebouw met kamers.
Als iedere medewerker een host is
die jou echt wil zien.
Als techniek het makkelijk maakt,
maar de ontmoeting onvergetelijk.
Als jij naar huis gaat,
met een verhaal,
en een rugzak vol herinneringen.

Ik neem je mee in zo'n verblijf.
Een verblijf dat begint in de lobby,
en eindigt bij het moment dat je,
met lichte weemoed,
nog één keer omkijkt,
voordat de deur achter je dichtvalt.

Warm welkom

Den Haag ligt achter je.
Je stapte de lobby in.
Het ruikt naar frisse bloemen, een vleugje hout,
en iets zoets dat je niet helemaal kunt plaatsen.
Mensen praten zacht,
glazen klinken op de achtergrond.

Achter de receptie staat een host,
Niet aan het werk, maar te wachten – op jou
Je krijgt het gevoel dat het gesprek al begonnen is
voordat je iets hebt gezegd.

“Welkom, fijn dat u er bent!”
Terwijl haar vingers soepel over het toetsenbord
glijden, gaat het gesprek niet over ID's,
creditcards of ontbijturen.
Maar over jou!

“Is dit een nacht om bij te slapen,
of een avond om te genieten?”
Je moet lachen om de vraag.
“Allebei een beetje, denk ik.”

De kamersleutel wordt overhandigd.
“Neem uw tijd.
Dit is uw plek.
Heeft u ergens zin in,
maar weet u nog niet precies waar in?
Kom het gewoon even zeggen.
Daarom zijn we hier.”
Terwijl je naar de lift loopt, merk je dat je
lichter ademt dan bij binnenkomst.

Op weg naar de kamer

De lift zoemt zacht.
Op de gang is het stil, de lichten gedimd.
Zelfs de vloer veert mee met je koffer.

Net als je twijfelt of je de goede kant op gaat,
verschijnt een host van housekeeping.
Een kar vol handdoeken,
wat linnen in haar hand,
maar haar blik gaat direct naar jou.

“U bent op zoek naar uw kamer!”
Je glimlacht en noemt het kamernummer.
“U zit helemaal goed,
nog twee deuren verder op links.
Bent u voor het eerst in dit hotel?”

Je knikt.
Ze legt het linnen rustig weg.
“Vanavond, als u terugkomt,
neem dan nog één verdieping hoger
daar is onze sky-lounge.
Daar zie je de stad in het donker,
zonder drukte,
alsof hij alleen voor jou brandt.”

Het is een klein moment.
Van grote waarde.

De bar, waar tijd vertraagd

Later die avond schuif je aan bij de bar,
in de sky-lounge.
Het licht is warm, de glazen schitteren,
de muziek net luid genoeg
om stilte prettig te maken
en gesprekken intiem.

De bartender vangt je blik.
Géén “Wat mag het zijn?”
maar:
“Waar heeft u vandaag zin in?
Iets wat u kent,
of mag ik u verrassen?”

Eigenlijk doe je nooit aan cocktails,
toch ben je ineens nieuwsgierig.

Hij laat je tussendoor even proeven,
een klein slokje uit een glas.
Eerst ruiken, dan pas drinken.
“Te fris?
Te sterk?”

U mag het zeggen,
het is uw avond."

Het is precies goed.
Je voelt je gezien.

Dan realiseer je je dat je langer
bent blijven zitten dan gepland.
Het tweede drankje,
een schaalpje nootjes.
Een korte conversatie
over de leukste plekjes in de buurt.
Hij pakt een servetje
en tekent een kleine plattegrond.

"Als u morgenochtend wakker wordt
en u twijfelt tussen 'nog vijf minuten'
of 'eruit en iets moois zien',
denk dan even aan dit hoekje.
Daar ontwaakt Den Haag in al haar pracht."

Je voelt hoe de bar
niet alleen een plek is om te bestellen,
maar een plek om even
een ander verhaal binnen te stappen.

Een ontbijt vol aandacht

De volgende ochtend is de zon al vroeg op.
In het restaurant ruikt het naar hartige broodjes,
vers fruit en net gemalen koffie.

Een host staat bij de ingang.
Je ziet een beetje spanning in de schouders,
maar de ogen zijn open en nieuwsgierig.

"Goedemorgen, welkom.
Hoe heeft u geslapen?"
De vraag is eenvoudig,
maar de toon klinkt welgemeend.

Je vertelt over je avond,
over de cocktail in de bar,
de tip voor het uitzicht.
Zij luistert aandachtig.
En glimlacht breed.
"Dat hoor ik graag," zegt ze.

Je pakt je bord,
maar zij blijft nog even.
"Bent u vandaag van plan om de stad in te gaan,
of blijft u hier rond het hotel?"

Je aarzelt.
Misschien een museum,
misschien een wandeling.

Ze glimlacht opnieuw.
"Als u wat tijd over heeft,
ga dan naar dat kleine plein
met de boekhandel op de hoek.
Ze kennen daar iedereen,
ook de mensen die maar één keer komen."

Je merkt dat je ineens zin hebt
om op pad te gaan.
Niet omdat je zelf niets kan bedenken,
maar omdat iemand je
een klein avontuur gunt.

Tijdens het ontbijt
loopt ze nog een paar keer langs.
Niet opdringerig,
maar aanwezig.

"Is dit een beetje het soort ochtend
waarop u had gehoopt?"

Warm afscheid

Bij het vertrek voelt de lobby
anders dan bij aankomst.
Niet omdat de ruimte veranderd is,
maar nu weet je wie er achter
de glimlach en kleine gebaren zit.

Je koffer naast je,
alle indrukken nog vers in het geheugen.

Na de begroeting,
géén standaardvraag.
"Wat was het favoriete moment van uw bezoek?"
Je vertelt over de tips, de bar,
én het plein met de boekhandel.
De host luistert zonder te onderbreken.

"Bijzonder hé,
dat ze je daar in één keer al kennen," zegt hij.

Hier doet het oude hoteldenken haar mantel af.
het draait niet om perfectie,
maar om verbinding.

Nadat de rekening is betaald,
loop je bewust nog een rondje door
het hotel om iedereen te bedanken voor
de gastvrijheid.

Wanneer dat de deuren voor het laatst
achter je dichtslaan weet je al wat je gaat doen.

"De volgende keer blijf ik toch iets langer!"

The human connection in hospitality

Dit is de droom.
Een hotel waar hosts
je niet alleen inchecken,
maar in jouw verhaal stappen.
Waar een vraag geen script is,
maar een haakje tot verbinding.

Waar hosts
niet alleen doen wat nodig is,
maar zien wat mogelijk is.
Waar menselijkheid nooit routine wordt.
en waar een klein gebaar
een groot verschil maakt.

Een plek waar je graag nog even blijft.
Nog één drankje.
Nog één ontmoeting.
Nog één moment.

Zo voelt echte hospitality.
Alsof een onbekende stad
even jouw stad wordt.
Alsof een hotelkamer
even jouw thuis is.
Alsof jij,
precies jij,
hier werkelijk welkom bent.

Rob van Vlokhoven
Practor Hostmanship
rob@hostmanship.nl

Voorgedragen door Emila Biernacka