

BLOG

VERWARRING, CREATIVITEIT EN DE THUISWERKPLEK IN DE PRULLENMAND

Net als vele anderen in de branche heeft onze vaste columniste Marianne Kuiper geen idee wat haar de komende tijd te wachten staat. Acht weken lang hield zij een blog bij over wat er in de tussentijd is gebeurd bij haar bedrijven Efficient Hotel Partner en de Music Meeting Lounge en in haar persoonlijk leven. De tien leukste columns tref je hier.

MAANDAG 16 MAART

Vandaag is de dag waar ik mij zo op verheugd had. De dag dat wij 'front row' zouden zitten bij de uitreiking van de Nationale Meeting Award in het Novotel Schiphol. We waren (pardon, we zijn het nog steeds) finalist met onze Music Meeting Lounge in de categorie S en hebben al wekenlang A Head Full Of Dreams. Zou de bekroning volgen? Vooralsnog blijft die droom in het hoofd en moeten we afwachten wanneer het evenement opnieuw gepland wordt. Vandaag is de dag waarop we brainstormen in onze eigen vergaderruimte en zitten we als het ware gedresseerd om en om op 1,5 meter afstand. Hoe zuur. Wat nu? De stroom aan annuleringen is nauwe-

lijks te verwerken, laat staan te bevatten. Hoe gaan we dit aanpakken? Hoe gaan we dit in goede banen leiden? Hoe houden we iedereen, de klant én de locatie, tevreden? Het is bijna onbegonnen werk maar de motivatie is hoog, heel hoog. We zijn vastberaden om deze crisis te beslechten. Een nieuwe slogan is snel gevonden: blijf positief, blijf creatief, juist nú!

DONDERDAG 19 MAART

Mijn business is in één klap tot stilstand gekomen maar ik heb het nog nooit zo druk gehad. Crisisberaad met mijn werknemers, een noodplan maken, gesprekken voeren met klanten, onderhandelen met hotels en locaties over annuleringen, en

ook onredelijke mensen weer tot rede brengen. Daarbij continu overleg met mijn oudste dochter, die net met haar stage in Londen was begonnen en op advies van de hotelschool direct moet terugreizen. Tussendoor van supermarkt naar supermarkt om mijn lege koelkast aan te vullen. En aanvullen is iets anders dan asociaal hamsteren... Het is een hot topic, maar mijn toiletpapier is echt op en er is al dagenlang niets meer te krijgen. Dus beroof ik mijn eigen voorraad van de Music Meeting Lounge en eet en pas-sant als troost ook de pot met paaseitjes leeg (sorry, collega's...). Niemand die er wat van zegt, want de rest zit thuis. We hebben afgesproken dat er steeds een persoon op kantoor is en vandaag zit ik er. En ik peins en peins over hoe alles zo opeens anders is. Ik had gehoopt deze week de Nationale Meeting Award binnen te slepen. Dat feestje ging niet door. Stilte. Ik zet een plaatje op en bestel online een legpuzzel.

WOENSDAG 25 MAART

Verwarring alom. Wel of geen bijeenkomsten tot 1 juni, ongeacht het aantal personen? Die boodschap van minister Grapperhaus is onduidelijk. Het gevolg is wel dat we weer een ongekende stroom van annuleringen voor de maand juni te verwerken kregen. Dubbel werk, geen inkomsten. Sommige klanten vinden het volstrekt vanzelfsprekend dat er geen annuleringskosten doorbelast worden. Zij annuleren, zij besparen. Hotels en locaties gaan schoorvoetend akkoord, doodsbang dat zij straks overgeslagen worden als zij nu op hun strepen staan. Angst regeert. Wij bemiddelen. 's Avonds lig ik uitgeput op de bank. De bel gaat. Het 'hoogtepunt' van de dag... de legpuzzel wordt bezorgd. Als kleine kinderen schudden we enthousiast de doos leeg. Voorlopig zitten we thuis vrijwillig opgesloten en besluiten gelijk om nog een puzzel te bestellen. Dan ontdek ik iets... Ja hoor, het aloude 'de een z'n dood, de ander z'n brood' is in volle glorie van toepassing. De puzzel die we op het oog hadden kostte gisteren nog 22 euro en nu – ik kan mijn ogen niet ge-lo-ven – het bizarre bedrag van 39,95! Bol.com

is wat mij betreft met stip gestegen in de misbruik top 10. En daar was het toch al zo druk vandaag...

VRIJDAG 3 APRIL

In deze tijd waarin alles anders is en anders wordt, ontstaan veel nieuwe initiatieven en viert creativiteit hoogtij. Als taalliefhebber ontdek ik ook nieuwe woorden of woorden die opeens een hele andere lading krijgen. Groepsimmunitet vind ik een heel curieus woord en kan als je even doordent ook op heel andere wijze opgevat worden. Nog zo'n eigenaardig woord met een dubbele lading is kuddestimulans, precies het tegenovergestelde van waar ik mij tot aangetrokken voel. Want als ik ergens een afkeer van heb is het kuddegedrag, laat staan hiertoe gestimuleerd wordt. Thuisisolatie en lock-down zijn woorden waar ik tot voor kort nog nooit van gehoord had maar nu toegetreden zijn tot mijn dagelijkse vocabulaire. Dan nog mijn persoonlijke favoriet: hamsterzucht. Wat een wonderlijk woord is dat. Het klinkt lief (maar is het niet) en ook een beetje ziekelijk (is het zeker). Wat ik mis zijn woorden die de hoge nood beklemtonen waarin de gastvrijheidsindustrie verkeert. Te denken valt aan: hotelhartzeer en gastvrijheidsverlies. Wanhoop die ernstig onderbelicht blijft. Een bekend gezegde is 'als de nood het hoogste is, dan is de redding nabij'. Nou die redding is nog heel ver weg als men ervan weg blijft kijken.

WOENSDAG 8 APRIL

Sterkte in deze onwerkelijke tijden! Het is een van de vele lieve berichten die we ontvingen van onze klanten, onze fans. Onwerkelijke tijden, ja, dat zijn het. Van een ongekend hoge gemiddelde bezetting in onze Music Meeting Lounge naar leegte. Van gezellige muziek, steeds een andere keuze, naar stilte. De zoete droom die uitkwam, verandert langzaam in een nare droom en ik voel behoefte aan troost. Ouderwetse moederlijke troost. Zoals ik mijn kindertjes vroeger over hun bolletje aaide als ze weleens huilend wakker werden. Een zachte zakdoek, extra knuffelbeesten, een glaasje water, een mooi verhaal-

tje. De dagen zijn anders, ik doe anders, het nieuws is anders. Sommige berichten zijn ronduit ergerlijk, andere berichten raken me. Ik bestudeer de coronacrisis-top-10 van onsympathieke bedrijven (via Sprout) en check of mijn klanten er tussen staan. Mijn mailbox puilt uit van een aanbod aan virtuele netwerk-aan-je-eigen-thuistafel-bijeenkomsten. En als ik wil kan ik de hele dag webinars volgen. Maakt niet uit waarover, het is er. 'Maham, waarom zit je nou weer achter je computer? Je zou vandaag toch eens niets doen?', klaagt mijn dochter vanuit de woonkamer. Maar ik kan het niet, het voelt niet goed. Een vriend belt. Zijn tent is potdicht maar het voelt als spijbelen nu hij in zijn tuin zit. Ik herken het.

WOENSDAG 15 APRIL

Ik doe een rondje langs de velden in Amsterdam. Ik heb een aantal hotelmanagers benaderd met de simpele vraag: 'hoe gaat het?' Piet Boogert, altijd vrolijk en positief, is nog open met zijn Lloyd Hotel aan het IJ. Ze hebben een vaste kleine groep die iedere avond komt overnachten, handschoentjes aan en mondkapjes voor. Hij heeft geen gevechten hoeven leveren over annuleringskosten maar voelt wel dat sommige relaties onder spanning staan. En vaart SAIL deze zomer wel of niet zijn deur voorbij? Claire van Campen wiens American Hotel in Amsterdam getransformeerd wordt tot Hard Rock Hotel moet de opening uitstellen, een uiterst onzekere situatie. Ze heeft momenteel twee gasten. Claire heeft wel wat issues gehad m.b.t. annuleringskosten. 'Maar ja, wat moet je?, je wilt het niet op de spits drijven'. Wencke Bolsius van Pol, general manager van het Swissôtel heeft de deuren gesloten. Ook zij heeft geworsteld met annuleringskosten. 'Het voelt als een strop om de keel, je wilt voorkomen dat je afgeschilderd wordt als de 'bad guy', dus neem je je verlies'. Ik voel bij alle drie deze managers dat onmacht overheerst maar vooral dat zij altijd maar weer het belang van de gast centraal stellen. Ik hoop dat hun instelling ruim beloond wordt als deze corona k... zooi voorbij is.

MAANDAG 20 APRIL

Dit wordt geen leuk stukje. Ik onderscheid zo langzamerhand twee groepen: 1. Diegenen die hard voortploeteren en uit alle macht creatief en positief blijven om de schade te beperken. 2. Diegenen die berusten in de situatie, in de tuin zitten of klussen, zich een nieuw vrijdagritme

hebben aangemeten, ondertussen hun salaris (nog) ontvangen. Groep 2 heeft dan ook nog een mening die ik niet kan volgen. 'Je maakt toch gebruik van de NOW-regeling? En je krijgt toch die overheidssteun van 4K?' Ja, dat klopt. Dus wil dat zeggen dat we hiermee gered zijn? Die 4K jaag ik er in no time doorheen aan vaste lasten facturen. En die NOW dekt alleen een deel van mijn lasten. Ook bloedirritant: 'Gelukkig ben je niet de enige.' Ja, heel gelukkig word ik daarvan. Bij de meest foute opmerking aller tijden 'Je hebt zelf gekozen voor zelfstandig ondernemerschap', had ik een groot glas drank nodig om 'm direct weg te spoelen (en ik drink vrijwel nooit dus dit zegt veel). Nog eentje dan: 'Je blijft toch wel positief hè? Ja hoor, we blijven positief totdat we omvallen. En wie pakt me op dan? Zodat ik daarna eens even een paar weken in de tuin kan zitten of beter nog: liggen. Languit of onderuit.

DONDERDAG 23 APRIL

De reacties zijn wisselend, de een wil nooit (nou ja, nooit) meer anders, de ander vind het armoe troef. Persoonlijk ben ik zo langzamerhand wel klaar met het video-vergaderen, de Zoom, Team of Skype meetings. Voordat de crisis uitbrak was ik er ook al geen voorstander van maar toen schaarde ik mijzelf nog in de categorie 'tegendraads' of 'van den ouden stempel'. Ten eerste voel ik mij altijd ongemakkelijk. Een op een is het ergste. Dan kijk ik naar mijn eigen gezicht wat opgeblazen wordt tot hamsterformaat en een beeldschermpartner die er ook niet bepaald patent uitziet. Ten tweede erger ik mij groen en geel aan de verbinding waar altijd wel wat mee is, als die verbinding überhaupt al tot stand komt. En groupe is nog erger. Deze week nog ge-videobelt met 40 door elkaar kakelende mensen in postzegelformaat. Wie is wie? En dan die achtergrond of ondergrond (niet direct zichtbaar, wel met enige fantasie zelf te visualiseren). Sommigen in klus-outfit tussen de rotzooi op zolder of in het washok cq strijkkamer tijdelijk verbouwd tot thuiswerkplek. Ik word er ouderwets melig van. Mijn collega Jacco niet. Hij verbrak gisteren abrupt de verbinding van zo'n virtuele samscholing toen opeens een kind de plek van zijn vader overnam. Jacco kon er niet om lachen. Ik wel. Heel hard!

WOENSDAG 29 APRIL

Gisteren waren we voor het eerst sinds weken weer helemaal compleet op kantoor. Je merkt gelijk dat dit ons goed doet. Thuis achter het beeldscherm zit je hoe dan ook langzaam te vereenzamen en voordat we volledig wegwijnen hebben we unaniem besloten weer op kantoor te zijn. Er is ruimte genoeg,

een meetlat is niet nodig. De enige hindernis is het piepkleine keukentje. En ja, daar is het altijd al druk bevolkt omdat we hongerige types zijn. En alsof de buitenwereld het aanvoelde: de telefoon ging veelvuldig. De meesten kruipen blijkbaar langzaam uit hun holen en laten we eerlijk zijn, de ligstoelen in de tuin zijn weer opgeslagen vanwege de regen. We blikten terug. Hoe groot is de schade? Gaan we het redden? Op wie kunnen we rekenen en op wie niet? Daarna maakten we een SWOT-analyse en confrontatiematrix die, hoe zal ik het zeggen, behoorlijk confronterend is. Sterktes: in overvloed. Zwaktes: weinig. Kansen: plenty. Bedreigingen: overmacht. De wil om te overleven is reusachtig. Vergelijkbaar met de oerdrang en de aanmaak van adrenaline die ontstaat als iemand je kind iets wil aandoen of als je neus aan neus staat met een stier die jouw bloed ruikt (gisteravond 3 delen gebinged van serie 4 van La Casa de Papel en daardoor heel onrustige nacht beleefd...). Conclusie: we kunnen het redden, met een beetje hulp van diegenen die het ons gunnen!

DONDERDAG 7 MEI

De versoepeling van de maatregelen is een feit. De opsomming van onze minister-president stroomde als een gelukzalig warm bad de kamer in. Vanaf 1 juni mag er godzijdank weer live vergaderd worden. Ofschoon we met de Music Meeting Lounge nooit officieel dicht zijn geweest, durfde, op één held na, niemand het aan om bij ons te komen vergaderen noch de ruimte als thuiswerkplek te bezetten. Terwijl ik een zucht van verlichting slaakte, schoot ik gelijk weer in de kramp toen Rutte vervolgde met een pleidooi om vooral lekker thuis te blijven werken. Huh? Zo krijgen we de boel natuurlijk nooit meer in beweging. Rust roest, weet je nog? En roestig word je van al dat gehang in huis. De eindeloze reeks aan thuiswerktips die dagelijks (ongewenst) mijn mailbox vulden, hebben mij in ieder geval niet het licht doen zien. Ik sta helemaal niet op tijd op, hijs mij ook niet in een zinderende outfit. Ik snack onverantwoord de hele dag door, doe geen oefeningen om mijn nek te ontlasten, ruim tóch wat wasjes in en uit en laat mij veelvuldig afleiden door alles wat op straat gebeurt. De kat is alle aandacht ook zat, snakt naar rust overdag (deint nu op en neer in de mand als dochterlief weer eens de muziek keihard aanzet om in clubsferen te komen). Laat ons snel terugkeren naar de werkplek. In ons aller mentaal belang. Amen.

Tip: Donder alle thuiswerktips in de prullenmand en verlaat de thuiswerkplek...