



NAPIJN

Een verstandskies stond niet helemaal lekker en moest eruit. De kaakchirurg keek zorgelijk naar de foto's en adviseerde een uitgebreide verdoving. Snijden, hakken, breken, beitelen, trekken. Het lukte niet. Er kwam een tweede chirurg bij en nog wat extra verdovingsprikken. Het woord crisis viel. Ik voelde paniek. Een derde persoon arriveerde voor overleg. Nog meer verdoving.

Uiteindelijk verliet ik na ettelijke uren volledig gedrogeerd het ziekenhuis. Hoe ik thuis gekomen ben, weet ik niet meer. Maar het was al donker en de afspraak was 's ochtends. De paniek omdat ik bijna een hele dag zoek was, heb ik niet meegekregen (we leefden nog in het mobielloze tijdperk). Eenmaal thuis viste ik een receptje uit mijn tas voor wat pijnstillers. Het zou naar alle waarschijnlijkheid nog wel wat pijn gaan doen... Uit voorzorg ging mijn vriend op pad naar een nachtapotheek.

Niet veel later trok de mist op en werd mijn hoofd weer helder. De verdoving raakte rap uitgewerkt. En waar bleven die verdomde pillen? Ik was in staat om ze allemaal tegelijkertijd in te nemen. Helse napijn! Wat een nacht. De crisis was bestreden maar de gevolgen, een ontwrichte kaak, een prikkelende tong en uitsluitend een bittere smaak bij wat ik ook at, hielden nog maanden aan.

Ik moest aan dit voorval denken nu ik zoveel napijn in de hospitalitybranche voel. De crisis is weliswaar op zijn retour maar de naweeën zijn heftig. Er is de afgelopen anderhalf jaar noodgedwongen scherp gesneden in de kosten en overall zijn hele afdelingen tot bloedens toe leeg getrokken. En vul die maar weer eens op nu er zoveel mensen hun heil elders gezocht hebben.

Niet eerder maakte ik mee wat ik nu meemaak in mijn toch al lang durende carrière. Offertes opvragen is een ware marteling. Als er al beschikbaarheid is dan gaat de vlag uit, vervolgens begint het (vaak) lange wachten. Aanvragen die over datum raken omdat de offerte maar niet komt. Het trieste record staat op vier weken en twee dagen. Reserveringsmedewerkers zijn schaars en/of zwaar overbelast. Een deel is overspannen en reageert als zodanig. Emailboxen ontploffen, de telefoon ligt ernaast.

Dus hebben we aan de ene kant te dealen met het feit dat het aantal aanvragen niet aan te slepen is. Klanten zijn zó hyper dat ze eindelijk weer iets live mogen organiseren dat ze natuurlijk het liefst à la minute hun offerte ontvangen. 'Wees nou blij dat het zo druk is' (ja, we zijn ook heel blij en hebben ons team zelfs flink uitgebreid) versus het niet kunnen plaatsen wegens gebrek aan beschikbaarheid. Erger nog: locaties die een reservering afbellen omdat er geen personeel is om de gasten te ontvangen. Warme lunch? 'Nee, mevrouw, uw groep kan wel komen maar dan met brood in de tas mee.'

Dan moeten we nog de pijn van de financiële ongelijkheid wegslikken. Zoals NOW deels terugbetalen als straf voor overmatige creativiteit en inventiviteit, de hoge kostenpost van de accountant voor lief nemen (afhandeling steunmaatregelen) en TOZO-perikelen met de Gemeente Amsterdam doorstaan waar ze zo doorgeslagen zijn met inclusion & diversity dat daar geen Nederlander meer werkzaam is, laat staan de taal beheerst en je met je vragen in het ambtelijke doolhof verstrikt raakt.

Ten slotte word ik droevig van diegenen die de crisis eigenlijk 'best wel lekker' vonden. Rust genomen hebben, extra veel met de hond op pad gegaan zijn, aan bewustwording gedaan hebben en ruim de tijd hadden om eindelijk die rommelschuur eens uit te mesten. Als ik de suggestie doe om in het kader van eerlijker pijnverdeling een deel van hun loon aan mij of andere zwaar getroffen ondernemers af te staan wordt dit voorstel natuurlijk weglachen. Dan lach ik hartelijk mee. Als die boer met kiespijn.

Marianne Kuiper

Eigenaar Efficient Hotel Partner & Music Meeting Lounge

Intermediair op het gebied van het zoeken en boeken van de perfecte locaties

Meer blogs lezen? www.efficienthotelpartner.nl