

GEZELLIG

HET MAGAZINE OVER HÉT GASTVRIJHEIDSKEURMERK IN DE HORECA

Aan het woord

Thérèse Boer

Gert Wiltvank

Mandy Kwekkeboom

Arjan Broekman

Ronald van Dijk

Frans en Bart Hofsteenge

10

BEKROONDE GEZELLIGE
GASTVRIJE BEDRIJVEN

Waarom een keurmerk?

De missie en visie
achter het keurmerk



GEZELLIG

#1 – 2025

In dit nummer:

20

TIEN BEKROONDE
gezellige gastvrije
bedrijven

Graaf Ter Horst
De Graanhalm
Sterrenrestaurant Joann
Hotel en restaurant Ten Cate
Bistrobar Bangkok
Narline
Mei Wah
MR Mofongo
Black Tie
Frisone Pazzo



Colofon

Mystery Visits

Studenten en docenten van het Drenthe College
in samenwerking met Sven Heijkoop
en Jeannine Sok

Redactie

Jeannine Sok en Sven Heijkoop

Sales

Sven Heijkoop

Vormgeving

StudioBont Nijmegen

Druk

Veldhuis Media

©2025 Gastologie
by Jeannine Sok



42

Week van de Horeca

46

Gert Wiltvank

50

Arjan Broekman

52

Ronald van Dijk

56

Mandy Kwekkenbeek - Overbeek

60

Frans en Bart Hofsteenge

62

Thérèse Boer

Over het keurmerk

4

Voorwoord

6

Welkom bij Gezellig!

9

Samen aan tafel

12

Wat is Gezellig

14

Het ontstaan en onze visie

18

De studenten

44

Hoe werkt het keurmerk?

54

Hoe het keurmerk de band met gasten verdiept

58

Samenwerken?

65

Onze ambassadeurs





Gezellig

Gezellig. Er is geen ander woord dat het precies vangt. Geen Engelse, Franse of Duitse variant die de lading écht dekt. Misschien is dat ook wel typisch Nederlands: die warme sfeer, het gevoel dat je echt welkom bent. Dat je niet alleen ergens bent om te eten of te drinken, maar omdat je je er thuisvoelt.

Want hoe goed het eten ook is, hoe kundig de bediening ook opereert, als je als gast niet gezien wordt, ga je niet met een voldaan gevoel naar huis. En dat is zonde. Gastvrijheid zit in de kleine dingen: een oprechte glimlach, iemand die je herkent van de vorige keer, een gastheer of vrouw die zich afvraagt waarom je vandaag hier bent en wat je nodig hebt.

Het Keurmerk Gezellig is er voor plekken waar dat besef diepgeworteld zit. Waar nieuwsgierigheid naar de gast geen trucje is, maar vanzelfsprekend.

Waar aandacht geen dienst is, maar een houding. Dit keurmerk onderstreept wat we allemaal weleens voelen, maar moeilijk kunnen benoemen: dit klopt, dit voelt goed, dit is gezellig.

In dit magazine lees je meer over de pilotfase en maak je kennis met een aantal horecazaken die begrijpen dat het totaalplaatje telt. Die begrijpen dat het verschil wordt gemaakt door persoonlijke aandacht en oprechte interesse.

Neem een moment voor jezelf. Niet om te lezen wat je al weet, maar om te voelen wat je misschien al die tijd al doet. Laat je inspireren door collega's die met hart en ziel werken aan één duidelijke missie: zorgen dat elke gast zich gezien voelt.

Want dát maakt het verschil. Dát is gezellig.

Mandy Kwekkeboom - Overbeek
Gastvrouw van het jaar
Gault Millau



Welkom bij Gezellig

Het Keurmerk
voor Gastvrijheid



Lieve lezer,

Wat fijn dat je ons magazine hebt opengeslagen! Of je nu een doorgewinterde horecaondernemer bent, een enthousiaste gastvrouw of -heer, of gewoon iemand die houdt van warme ontmoetingen en oprechte aandacht, *Gezellig* is er voor jou.

Wij zijn Jeannine en Sven, met trots presenteren we dit magazine als verlengstuk van ons keurmerk voor gastvrijheid: *Gezellig*. In een wereld die steeds sneller draait, geloven wij dat echte gastvrijheid belangrijker is dan ooit. Het zit in de kleine dingen. Een glimlach bij binnenkomst, een kopje koffie dat nét op tijd wordt bijgeschonken, een oprechte "Hoe gaat het met je?" die blijft hangen.

Met dit magazine willen we inspireren, verbinden en vieren. Je vindt hier verhalen van ondernemers die gastvrijheid tot kunst verheffen, tips om jouw eigen zaak of thuis nog hartelijker te maken, en natuurlijk alles over het keurmerk *Gezellig*, wat het betekent, hoe je het verdient en waarom het een verschil maakt.

Gastvrijheid is geen trucje. Het is een houding, een gevoel, een keuze. En bovenal: het is iets wat we samen doen.

Dus blader, lees, lach, leer en laat je raken. Want als het aan ons ligt, wordt Nederland (en ver daarbuiten) een stukje gezelliger – gast voor gast, glimlach voor glimlach.

Met warme groet, **Jeannine & Sven**
Oprichters van Gezellig
Het Keurmerk voor Gastvrijheid


 GEZELLIG

G
A
S
T
R
Y
J



Samen aan tafel voor gastvrijheid

Het begon met een idee. Een ambitie. Een verlangen om gastvrijheid niet alleen te voelen, maar ook te erkennen, te vieren en te versterken. En zoals het hoort bij echte gastvrijheid, deden we dat niet alleen.

In het hart van Nijmegen, bij het stijlvolle MANNA, kwamen we samen met een bijzondere groep mensen die het vak ademen. We vormden een denktank vol visie, ervaring en enthousiasme. Aan tafel zaten Lennart Maas (Week van de Horeca), Ricardo Eshuis (SVH), John Meijering (Emixion), Edwin Vlek (De Horecabond), Wouter Mook (maitre sommelier restaurant Sence) en Jonne, psycholoog met een scherp oog voor menselijk gedrag. Ieder bracht zijn eigen perspectief, zijn eigen verhaal en vooral: zijn eigen passie voor gastvrijheid.

We sparren over voorwaarden, ideeën, definities en dromen. Over wat gastvrijheid écht betekent in de praktijk. Over hoe je het zichtbaar maakt, voelbaar houdt en meetbaar maakt zonder het te verliezen. Het waren bijeenkomsten vol creativiteit, nuance en humor. Afgesloten met een heerlijke lunch, zoals het hoort bij een goed gesprek.

We zijn dankbaar voor de waardevolle input, de openheid en het meedenken. Dankzij deze sessie is het fundament gelegd voor het pilotproject van het *Gezellig Keurmerk*. Een keurmerk dat niet alleen beoordeelt, maar verbindt. Niet alleen toetst, maar inspireert.

Dit magazine is een ode aan die gastvrijheid. Aan de mensen die het vormgeven, elke dag opnieuw. En aan de kracht van samen-komen, want daar begint het altijd.



Het belang van

gastvrijheid

in de horeca

GASTVRIJHEID IN DE HORECA: DE KUNST VAN BELEVING

Gastvrijheid is geen trucje, geen aangeleerd script, maar een diepgewortelde houding die een blijvende indruk achterlaat. Het is niet alleen de eerste begroeting, maar de intentie achter elke handeling. De gast voelt niet alleen wát je doet, maar vooral hóé je het doet. Het is een vak en de hoogste tijd dat daar erkenning voor komt door kennis, houding en gastvrij gedrag met elkaar te delen.

Echte gastvrijheid raakt aan psychologie. Het gaat niet alleen om beleefdheid, maar om het creëren van een emotionele connectie. Gasten willen zich gezien, gehoord en begrepen voelen. Wanneer een gast een horecazaak binnenstapt, gebeurt er iets magisch: een verwachting wordt gewekt.

Wat volgt, bepaalt of deze verwachting wordt overtroffen of teleurgesteld.

Een gastvrije ervaring gaat verder dan een vriendelijke glimlach. Het is de intonatie van je stem, de subtiele lichaamstaal, de mate waarin je inspeelt op de behoefte die soms nog niet eens uitgesproken is. De kunst van gastvrijheid zit in details die onzichtbaar lijken, maar onmiskenbaar voelbaar zijn.

Waarom is dit zo belangrijk? Omdat mensen geen producten onthouden, maar emoties. Ze vergeten misschien wat ze gegeten hebben, maar herinneren hoe ze zich voelden. Daar ligt het verschil tussen een horecazaak en een gastvrije bestemming: in de beleving die blijft hangen, zelfs als de avond allang voorbij is.

Gastvrijheid is de ziel van de horeca en speelt een cruciale rol in het succes van een horecazaak. Hier zijn enkele redenen waarom gastvrijheid zo belangrijk is:

1. Eerste indruk en gastbeleving –

Gasten vormen binnen enkele seconden een indruk van een zaak. Een warm welkom, een vriendelijke houding en een attente service zorgen voor een positieve ervaring die hen doet terugkomen.

2. Loyaliteit en mond-tot-mondreclame –

Tevreden gasten delen hun ervaringen met vrienden en familie en schrijven lovende recensies. Dit kan leiden tot meer klanten en een sterkere reputatie.

3. Concurrentievoordeel – In een sector waar het aanbod groot is, kan uitmuntende gastvrijheid een onderscheidende factor zijn. Gasten kiezen liever voor een plek waar ze zich gewaardeerd en begrepen voelen.

4. Verkoop en omzet – Vriendelijke en deskundige medewerkers kunnen gasten op een natuurlijke manier adviseren over gerechten en dranken, wat de omzet verhoogt zonder opdringerig te zijn.

5. Werksfeer en motivatie – Een gastvrije cultuur binnen een horecateam zorgt voor meer werkplezier, minder stress en een beter functionerend team, wat direct bijdraagt aan een prettige ervaring voor de gasten.

6. Omgaan met klachten – Een gastvrije houding helpt bij het oplossen van problemen op een manier die gasten tevreden stelt en de kans vergroot dat ze terugkomen.

10 Top van gastvrijheid

1.

Kijk je gasten aan

2.

Begroet je gasten

3.

Help je gasten snel

4.

Wees vriendelijk en beleefd

5.

Begrijp wat de gast bedoelt

6.

Toon begrip

7.

Maak een praatje

8.

Neem de tijd

9.

Geef aandacht aan elke gast

10.

Ken je producten





GEZELLIG

Gezellig is een gastvrijheidskeurmerk voor de horeca. Dit keurmerk is bedoeld om horecabedrijven te stimuleren om uit te blinken in gastvrijheid en hun inzet voor een optimale gastervaring zichtbaar te maken. Wat maakt dit keurmerk bijzonder?

MYSTERY VISITS

Studenten voeren bezoeken uit om de gastvrijheid te beoordelen aan de hand van een checklist.

ONAFHANKELIJK KEURMERK

Het initiatief wordt ondersteund door diverse horecapartners en onderwijsinstellingen.

ERKENNING VOOR HET VAK

Het keurmerk benadrukt dat gastvrijheid verder gaat dan een vriendelijke glimlach, het draait om beleving, aandacht en het overtreffen van verwachtingen. Ga je als gast het horecabedrijf aanbevelen bij vrienden en familie?

Ontstaan van het keurmerk

De missie en visie achter het keurmerk

Keurmerk Gezellig: dé standaard voor gastvrijheid in de horeca

Gastvrijheid is de spil van een succesvolle horecazaak. Maar hoe meet je de kwaliteit van gastvrijheid en maak je het tastbaar? Dat is precies wat het keurmerk Gezellig doet: een objectieve erkenning voor horecabedrijven die uitblinken in gastvrijheid.

Dit onafhankelijke keurmerk, gelanceerd tijdens Gastvrij Rotterdam, is een initiatief van Jeannine Sok en Sven Heijkoop. Samen met stakeholders uit de branche vonden diverse creatieve brainstormsessies plaats. Hun missie? Horecabedrijven inspireren en stimuleren om gastvrijheid naar een hoger niveau te tillen. Met een doordacht beoordelingsproces wordt de beleving van gasten op een unieke manier geanalyseerd. Eindelijk erkenning voor het vak en hopen dat het door de consument ook zo wordt gezien.

Ambassadeurs en impact

Het keurmerk heeft de steun van invloedrijke ambassadeurs, waaronder Thérèse Boer van driersterrenrestaurant De Librije en Peter Klosse. Deze ambassadeurs helpen het belang van gastvrijheid te onderstrepen en het keurmerk breed onder de aandacht te brengen.

Wat dit keurmerk uniek maakt, is de focus op echte beleving. Het gaat niet alleen om service, maar om het totaalplaatje:

het warme ontvangst, de oprechte aandacht, en de kunst om gasten zich speciaal te laten voelen. In een tijd waarin automatisering en snelheid soms de overhand nemen, herinnert het keurmerk Gezellig ons eraan dat echte gastvrijheid nooit een bijzaak mag zijn.

HOE WERKT HET KEURMERK?

Het keurmerk wordt toegekend aan horecabedrijven die zich onderscheiden in gastvrijheid. Dit gebeurt via:

- **Mystery visits** uitgevoerd door studenten van gerenommeerde onderwijsinstellingen. Tijdens de pilot door het **Drenthe College**. Zij beoordelen de gastvrijheid op basis van een uitgebreide checklist.
- **Ondersteuning van sterke horeca-partners**, waaronder **SVH**, **Week van de Horeca**, **Gastvrij Rotterdam**, **Horecava**, **De Horecabond**, **Bidfood Nederland**, **Brinks CoffeeRoasters**, **VHC ActiFood**, **Herman Wines**, **Wijnkooperij De Lange** en **Horeca Vakbeurs Hardenberg**
- **Een jaarlijkse Top 100-lijst**, waarin de meest gastvrije horecabedrijven worden uitgelicht en gevierd.
- **Publicatie van een consumenten-magazine**, waarin gastvrijheid, horecainzichten en inspirerende verhalen worden gedeeld.



De waarde van

De manier
waarop gasten
een horecazaak
ervaren,
bepaalt of ze
terugkomen.

Uit verschillende
studies en onderzoeken
van diverse organisaties
blijkt dat:

Ca. 70% van de gasten
terugkeert naar een
horecazaak na een positieve
ervaring.

Slechte service
de belangrijkste reden is
waarom gasten afhaken, zelfs
als eten en drinken van hoge
kwaliteit zijn.

Loyale gasten gemiddeld **67%**
meer uitgeven dan nieuwe
gasten, waardoor gastvrijheid
een waardevolle investering is.

GASTVRIJHEID

EEN PERSOONLIJKE BENADERING
SPEELT HIERBIJ EEN CRUCIALE ROL.
GASTEN VOELEN ZICH WELKOM
EN GEWAARDEERD WANNEER
MEDEWERKERS ATTENT ZIJN EN
INSPLEN OP HUN SPECIFIEKE
BEHOEFTE.



Gastvrijheid is dus niet slechts een vriendelijke houding, het is een fundamenteel onderdeel van de bedrijfsstrategie. Horeca-zaken die dit begrijpen, kunnen zich onderscheiden en een blijvende impact maken op hun gasten.

STATISTIEKEN & TRENDS IN GASTVRIJHEID

Volgens recente cijfers uit de
Kerncijfers Gastvrijheidseconomie blijkt dat:

Internationaal toerisme in Nederland blijft groeien, waardoor de vraag naar hoogwaardige gastvrijheid toeneemt.

Binnenlands verblijfstoerisme stijgt, wat kansen biedt voor horecazaken om langdurige relaties met gasten op te bouwen.

Duurzaamheid en beleving steeds belangrijker worden in de horeca. Gasten verwachten niet alleen goede service, maar ook een verantwoorde en authentieke ervaring.

De studenten

Wie zijn de Mystery Visitors voor het Keurmerk Gezellig?

De Studenten van door het Drenthe College. Zij beoordelen de gastvrijheid op basis van een uitgebreide checklist.



Nora Bernsen (19) is tweedejaars student in de richting Gastheer/Gastvrouw en deed met veel plezier een geheime beoordeling voor het keurmerk Gezellig.

Wat betekent Gastvrijheid voor jou?

Iemand het gevoel geven dat diegene zich welkom en thuis voelt.

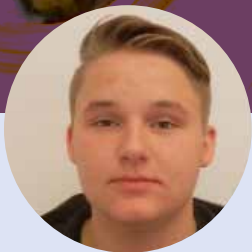
“IK HOOR ZOVEEL OVER RESTAURANT ‘DE GAFFEL’. DIE ZOU IK WEL ALS MYSTERY VISITOR WILLEN BEZOEKEN!”

Naar welk bedrijf ben je geweest en op welke gasten richt het bedrijf zich?

Hotel Ten Cate richt zich op ondernemers of gasten die in het hotel verblijven.

Wat vond je ervan?

Het eten was echt lekker en het was heel leuk om te doen. Zou het zo weer doen!



Mic Reunink (19) is tweedejaars student in de richting Gastheer/ Gastvrouw en deed met veel plezier een geheime beoordeling voor het keurmerk Gezellig.

Naar welk bedrijf ben je geweest en op welke gasten richt het bedrijf zich?
Ik was bij 'Narline', een restaurant die zich richt op culinaire gerechten en bijpassende wijnen.

Wat vond je ervan?
De ligging van het restaurant is me het meest bijgebleven.

Als je een bedrijf zou mogen kiezen om te bezoeken, welke zou dat dan zijn?
Restaurant O&O lijkt mij interessant.

“GASTVRIJHEID IS MET OPEN ARMEN ONTVANGEN WORDEN EN DAAR HOORT EEN ZORGVULDIGE BEDIENING BIJ”

“HET ETEN WAS LEKKER EN MOOI GEPRESENTEERD. ALLES ZAG ER NETJES UIT EN HET PERSONEEL LIEP IN DEZELFDE KLEDING”

Rianne Veringa (19) is tweedejaars student in de richting Gastheer/ Gastvrouw en deed met veel plezier een geheime beoordeling voor het keurmerk Gezellig.

Wat betekent Gastvrijheid voor jou?
Dat ik als gastvrouw zoveel mogelijk mijn best doe om de gast een leuk verblijf te geven.

Naar welk bedrijf ben je geweest en op welke gasten richt het bedrijf zich?
Ik bezocht 'Ten Cate', ze focussen op een brede doelgroep. Van de zakelijke gast tot een stel dat 'even met samen uit eten gaat.'

Als je een bedrijf zou mogen kiezen om te bezoeken, welke zou dat dan zijn?
'De Gasteruh' in Zuidborge, ik hoor daar goede verhalen over en ben er nog nooit geweest.



10

BEKROONDE
GEZELLIGE
GASTVRIJE
BEDRIJVEN

Graaf Ter Horst, *Horst-Limburg*

Pannekoekenmolen de Graanhalm, *Burgh-Haamstede-Zeeland*

Sterrenrestaurant Joann, *Enschede-Overijssel*

Hotel en restaurant Ten Cate, *Emmen-Drenthe*

Bistrobar Bangkok, *Nijmegen-Gelderland*

Narline, *Zuidwolde-Drenthe*

Mei Wah, *Eindhoven-Noord Brabant*

MR Mofongo, *Groningen-Groningen*

Black Tie, *Assen-Drenthe*

Frisone Pazzo, *Heerenveen-Friesland*

HIER VOEL JE JE METEEN WELKOM!



GRAAF TER HORST

	Gastvrijheid  Vakmanschap  Presentatie  Product 	Kasteellaan 1 5961 BW Horst +31 77 208 6024 info@graafterhorst.nl www.graafterhorst.nl
--	--	--



//
HET ZIET ER
ALLEMAAL
NETJES EN
VERZORGD UIT



Bij Graaf Ter Horst stap je binnen en denk je: *Ja, hier wil ik zijn!* Want gastvrijheid? Dat snappen ze hier als geen ander. Geen stijve regels of standaard teksten, maar echte aandacht. Warm, spontaan en gewoon zoals het hoort.

Het keurmerk Gezellig is daar het bewijs van. Want hier ben je geen tafelnummer, maar een gast. Iemand die met zorg en oprechte interesse wordt ontvangen. Niet omdat het moet, maar omdat het vanzelf gaat.

Het team voelt feilloos aan wat jij nodig hebt. Wil je een praatje? Dan krijg je dat. Wil je rustig genieten zonder onderbreking? Dan kan dat ook. Hier snappen ze gastvrijheid op gevoel. En het eten? Dat is puur en eerlijk, net zoals de sfeer. Geen poespas, gewoon lekker en met liefde bereid.

Waarom kom je hier terug? Omdat je hier niet alleen komt eten, maar vooral komt genieten. En omdat je bij het afscheid denkt: *Dit wil ik snel weer beleven!*





WAAR GASTVRIJHEID BUBBELT ZOALS DE CHAMPAGNE

PANNENKOEKENHUIS DE GRAANHALM

Gastvrijheid



Vakmanschap



Presentatie



Product



Burghseweg 53

4328 LA Burgh-Haamstede

+31 111 652 415

info@pannekoekenmolen.nl

www.pannekoekenmolen.nl

Bij De Graanhalm in Burgh-Haamstede draait alles om vrijheid en gezelligheid.

Geen reserveringen, geen strakke regels, iedereen is welkom. Of je nu komt voor een drankje, een pannenkoek of gewoon een moment van genieten, de tijd hier is van jou.

Op een mooie voorjaarsdag kom je hier binnen, en wat drink je als aperitief? Champagne! Ja, echt. Hier begint de ervaring met een bubbeltje, en dat maakt het meteen feestelijk. Het is prachtig om te zien hoe iedereen aan een glas champagne zit in een pannenkoekenrestaurant en het smaakt nog heerlijk ook!

Waar gastvrijheid niet aangeleerd voelt, maar écht is

Alles in dit restaurant wordt met liefde huisgemaakt en dat proef je. Van de pannenkoeken tot de perfecte koffie, elk detail klopt. De wijn wordt geserveerd in prachtige glazen, en de sfeer? Die is zoals gastvrijheid hoort te zijn: warm, ontspannen en persoonlijk.

De gastheer ademt gastvrijheid. Niet omdat het zijn werk is, maar omdat hij gastvrijheid leeft. Met ervaring op het hoogste niveau weet hij precies hoe hij een bezoek moet omtoveren tot een herinnering die blijft hangen. Een attente geste hier, een glimlach daar—alles voelt precies goed.

//

**ALLES IN DIT
RESTAURANT
WORDT MET LIEFDE
HUISGEMAAKT**



Dit is geen doorsnee pannenkoekenhuis. Dit is een plek waar je binnenkomt, geniet en weer terug wilt komen. Omdat het voelt als een stukje thuis, maar dan nét even feestelijker!



WAAR GASTRONOMIE EN GASTVRIJHEID SAMENSMELTEN



RESTAURANT JOANN

Gastvrijheid



Vakmanschap



Presentatie



Product



Nijverheidstraat 2

7511 JM Enschede

+31 53 720 0820

www.rearestaurantjoann.nl

info@restaurantjoann.nl



Bij Joann draait alles om meer dan fine dining. Dit is niet zomaar een restaurant waar je een perfecte maaltijd krijgt, dit is een plek waar je je welkom voelt vanaf het eerste moment.

Gastvrijheid is hier geen bijzaak, maar de essentie. Het team onder leiding van Emiel Kwekkeboom en Mandy Kwekkeboom-Overbeek ademt hospitality. Niet als aangeleerd trucje, maar als een natuurlijke, oprechte manier van omgaan met gasten.

Een beleving die klopt van begin tot eind

Bij binnenkomst voel je direct de warme, ontspannen sfeer. Er wordt niet alleen gewerkt volgens strakke etiquette, maar vanuit een gevoel van gastvrijheid. Alles klopt: van de vriendelijke begroeting tot de subtiele aandacht die je krijgt zonder dat het opvalt.

Het team is jong, enthousiast en professioneel en toch voelt het alsof ze precies aanvoelen wat jij nodig hebt. Een glimlach op het juiste moment, een ontspannen gesprek, een persoonlijke touch in de service. Hier ben je niet zomaar een gast, hier ben je onderdeel van de beleving.



Gastronomie met een ziel

En dan het eten. Fine dining zoals het bedoeld is: verfijnd, verrassend en met aandacht bereid. De gerechten zijn elegant, maar nooit afstandelijk. Hier proef je de passie in elke gang, en dat maakt het verschil. De wijnkaart is zorgvuldig samengesteld en wordt met kennis en enthousiasme toegelicht. Een culinair avontuur, maar altijd met een persoonlijke touch.

Waarom kom je hier terug? Omdat je niet alleen een buitengewone maaltijd hebt genoten, maar ook een moment van pure gastvrijheid hebt ervaren.



HOTEL TEN CATE

Gastvrijheid



Vakmanschap



Presentatie



Product



Noordbargerstraat 44

7812 AB Emmen

+31 591 726 796

info@hoteltencate.nl

www.hoteltencate.nl

//

HET IS NIET
ZOMAAR EEN
HOTEL, HET IS
EEN ERVARING



WAAR GASTVRIJHEID EEN KUNST IS

(NIET ALLEEN AAN DE BUITENKANT)

Dit hotel is niet zomaar een plek om te verblijven, maar een artistieke en kleurrijke omgeving die inspireert en ontspant. Niet alleen een plek om te overnachten, maar een plek waar je je welkom voelt vanaf het eerste moment. Dit hotel ademt gastvrijheid, van de warme ontvangst bij de receptie tot de persoonlijke aandacht in het restaurant en de brasserie.

Wat maakt Hotel Ten Cate een perfecte kandidaat voor het keurmerk Gezellig? Hotel Ten Cate is niet zomaar een hotel, het is een ervaring. Daarom verdient het een plek in het magazine van het keurmerk Gezellig!

WAAR GASTVRIJHEID EN SMAAK SAMENKOMEN



BISTROBAR BANKOH

Gastvrijheid



Vakmanschap



Presentatie



Product



Kaapstander 286

6541 EX Nijmegen

+31 24 737 0040

info@bistrobarbankoh.nl

www.bistrobarbankoh.nl

Bij Bistrobar Bankoh draait het niet alleen om wat er op je bord ligt, maar vooral om hoe je je voelt zodra je binnenstapt. Hier word je direct bij de deur ontvangen met een warme glimlach, oprechte aandacht en een sfeer die je meteen doet ontspannen.

Een plek met een ziel Bankoh voelt als een fijne ruimte met een vleugje Aziatische charme. De inrichting is stijlvol maar toegankelijk, de muziek zacht en uitnodigend, en de geur van verse kruiden brengt je meteen in een andere stemming.

Gastvrijheid met een hoofdletter G Wat Bankoh écht bijzonder maakt, is de manier waarop je als gast wordt behandeld. De bediening is vriendelijk, betrokken en weet precies wanneer ze er moeten zijn en wanneer even niet. Geen ingestudeerde praatjes, maar echte gesprekken. Je merkt dat hier met hart en ziel gewerkt wordt. De bediening weet precies de juiste balans te vinden tussen professioneel en persoonlijk.

Gezelligheid die blijft hangen Of je nu komt voor een paar hapjes, een lange avond tafelen of gewoon een drankje aan de bar, bij Bankoh blijf je graag wat langer zitten. Niet omdat het moet, maar omdat het goed voelt. Het is zo'n plek waar je spontaan nog een lekker drankje of gerechtje bestelt, gewoon omdat het zonde is om al te gaan.

Bistrobar Bankoh ademt alles waar het Keurmerk Gezellig voor staat: warmte, oprechtheid en een sfeer die je bijblijft.

//

**ONTVANGEN MET EEN
WARME GLIMLACH
EN OPRECHTE
AANDACHT**



GASTVRIJHEID MET KARAKTER EN KLASSE



NARLINE

Gastvrijheid



Vakmanschap



Presentatie



Product



Hoogeveenseweg 17
7921 PC Zuidwolde (Drenthe)

+31 528 310 333

info@narline.nl

www.narline.nl



Stap je binnen bij Restaurant Narline, dan voelt het alsof je een goed bewaard geheim ontdekt. Gevestigd in een monumentale boerderij uit 1768, ademt deze plek historie, charme en rust. Maar wat Narline écht onderscheidt, is de manier waarop ze gastvrijheid tot een kunstvorm verheffen.

Hier draait het niet om standaard service, maar om oprechte aandacht. Het team leest de gast als een open boek. Nog vóór je iets vraagt, ligt er al een passende suggestie op tafel. Een grapje tussendoor, een knipoog op het juiste moment: de sfeer is professioneel én ontspannen. Ze weten hoe het hoort, maar durven ook los te laten als de situatie daarom vraagt. Dat is vakmanschap met gevoel.



Van een warm welkom tot een perfect gekozen wijn, van een glimlach bij het vertrek tot het gevoel dat je écht gezien bent, bij Narline wordt elke gast benaderd als een unieke ervaring. Geen trucjes, geen toneel-spel. Gewoon mensen die hun vak verstaan en het met liefde uitvoeren.

Daarom hoort Narline thuis in Gezellig. Want als er één restaurant is dat het keurmerk voor gastvrijheid verdient, dan is het deze parel in Zuidwolde. Een plek waar horeca weer voelt als ambacht en waar gastvrijheid geen belofte is, maar een vanzelfsprekendheid.





AUTHENTIEKE GASTVRIJHEID MET DE PERFECTE, SUBTIELE TIMING

MEI WAH

Gastvrijheid



Vakmanschap



Presentatie



Product



Leenderweg 86

5615 AB Eindhoven

+31 40 211 7557

goodfood@meiwaheindhoven.com

www.meiwaheindhoven.nl



Taks en Anouk ademen gastvrijheid uit. Niet gek, want we weten natuurlijk allemaal dat ze in de oosterse landen heel goed weten wat dit betekent. Of je nu bij ze thuis komt of in het restaurant ze zullen hun gasten zich altijd thuis laten voelen.

Zo ook hier in Eindhoven, restaurant Mei Wah. Hier kom je zeker niet alleen voor het eten, maar Juist! voor hun oprechte gastvrijheid. Alsof je bij de burens achterom komt gelopen.

Anouk staat aan de voorkant in het restaurant en weet als geen ander wat een gastvrouw inhoud. Taks ondersteunt haar met zijn ongekennde passie en kennis voor en over wijn.

De passie van Taks ligt niet alleen in wijn, maar vooral ook in de voor liefde voor de Chinese keuken en de traditionele smaken van zijn moeder in ere te houden. Taks heeft een duidelijke visie dit vind je terug in de kaart én wijnkaart.

Waar de Chinese cultuur zich vaak bescheiden opstelt in het dagelijks leven, streven ze dit

ook na in het restaurant. Met alle rust en elegantie wordt je bediend door het team van Mei Wah. Het zijn vooral de details waarom wij hier graag komen.

Ze weten in de bediening dit precies goed te timen wanneer ze gewenst zijn aan tafel. Dit vinden wij fijn en we zijn van mening dat een van de kunsten is van het vak gastheer/vrouw zijn. Naast Anouk, is het bedieningsteam in volle focus en weten ze precies wat haar/zijn taak is. Het is fijn om hier gast te zijn. Met een heel fijn gevoel gaan we naar huis terug kijkend op een fijne avond! Well Done!



WAAR GASTVRIJHEID EEN AVONTUUR WORDT



MR. MOFONGO

Gastvrijheid



Vakmanschap



Presentatie



Product



Oude Boteringestraat 26

9712 GJ Groningen

+31 50 314 4266

info@mofongo.nl

www.mofongo.nl



Bij Mr. Mofongo stap je niet zomaar een horecazaak binnen, je begint aan een reis. Niet alleen langs wereldsmaken, maar vooral langs warmte, aandacht en oprechte gastvrijheid.

Een wereld vol verwondering

Gelegen in hartje Groningen, naast het academiegebouw, is Mr. Mofongo een plek die je zintuigen prikkelt. Van de industriële inrichting tot de robotarm die je cocktail inschenkt, alles ademt avontuur. Maar wat je het meest blijft? De mensen.

Gastvrijheid met karakter

De bediening bij Mr. Mofongo is niet alleen vriendelijk, maar vooral opmerkzaam. Ze onthouden je voorkeur, maken een praatje zonder opdringerig te zijn en zorgen dat je je gezien voelt, of je nu komt voor een snelle koffie of een avondvullend diner. Zelfs op drukke momenten blijft de sfeer ontspannen en persoonlijk.

Blijven hangen is vanzelfsprekend

Na het eten nog even naar de cocktailbar of genieten van de heerlijke wijn in de sfeervolle wijnbar? Bij Mr. Mofongo voelt het nooit alsof je moet haasten. Je blijft omdat het goed voelt. Omdat de sfeer klopt.

Een plek met verhalen

Mr. Mofongo is geïnspireerd op een wereldreiziger en dat voel je. Niet alleen in het eten, maar ook in de mensen die er werken. Ze nemen je mee, laten je proeven, lachen en ontdekken. En dat alles met een glimlach die niet van het script komt, maar recht uit het hart.

Mr. Mofongo is precies het soort plek waar het Keurmerk Gezellig voor staat: gastvrij, verrassend en met liefde voor het vak. Een aanrader voor iedereen die zich graag welkom voelt en graag nog even blijft.

WAAR JE BINNENSTAPT EN DE TIJD EVEN STILSTAAT



BLACK TIE

Gastvrijheid



Vakmanschap



Presentatie



Product



Weiersloop 1

9401 DZ Assen

+31 592 422 852

info@theblacktie.nl

www.thblacktie.nl



Assen herbergt een plek die niet roept, maar fluistert: kom binnen, laat los, geniet. Bij The Black Tie begint de avond niet met een menukaart, maar met een gevoel. Geen standaard restaurant, maar een bar-bistro die aanvoelt als een goed bewaard geheim, stijlvol, warm en net een tikje eigenwijs.

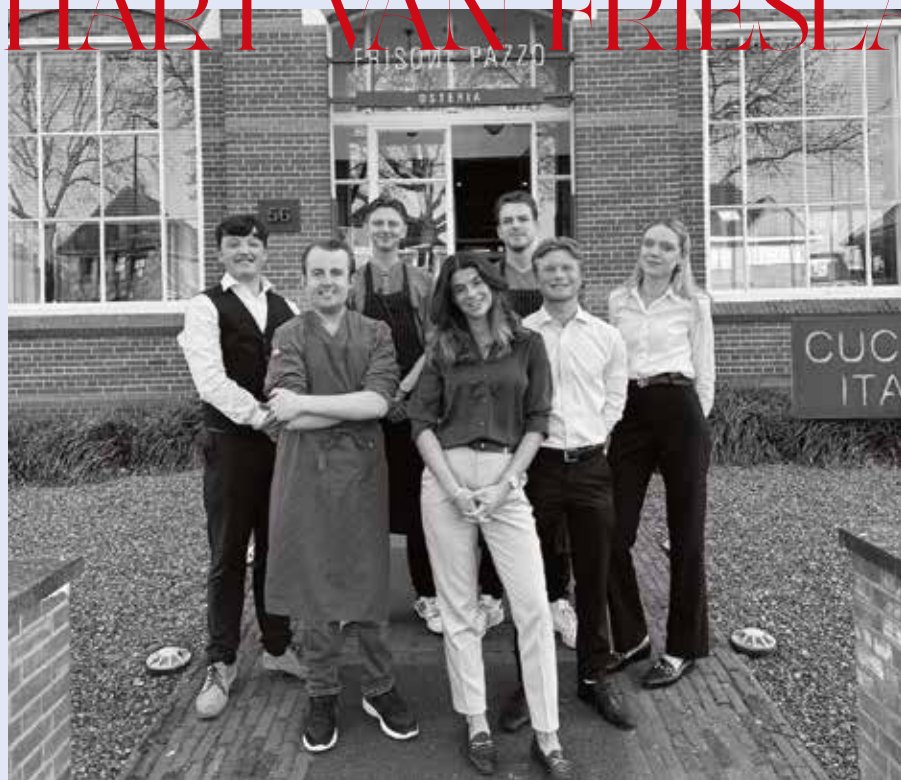
Benjamin Vandenberg en Liz Janssen hebben geen script voor gastvrijheid. Ze leven het. Hier geen ingestudeerde glimlach, maar echte aandacht. Een team dat je naam onthoudt, je voorkeuren aanvoelt en je jas aanneemt alsof het vanzelf spreekt. De sfeer? Die hangt niet aan de muren, die zit in de mensen.

Of je nu komt voor een verrassingsmenu dat je smaakpapillen wakker kust, een glas wijn dat precies past bij je stemming, of gewoon een avond zonder haast. The Black Tie weet hoe je een moment bijzonder maakt. Elk detail klopt, zonder dat het opvalt. En juist dat maakt het magisch.

Daarom hoort The Black Tie thuis in Gezellig. Niet omdat het moet, maar omdat het voelt alsof het er altijd al stond. Hier staat gastvrijheid voor vertrouwen, elegantie en een vleugje avontuur.



ITALIAANSE GASTVRIJHEID IN HET HART VAN FRIESLAND



FRISONE PAZZO

Gastvrijheid



Vakmanschap



Presentatie



Product



Burgemeester Falkenaweg 56

8442 LE Heerenveen

+31 513 232 172

info@frisonepazzo.nl

www.frisonepazzo.nl

Bij Frisone Pazzo in Heerenveen stap je binnen en voel je het meteen: hier draait alles om genieten. Niet alleen van het eten, maar van de hele beleving. Dit restaurant ademt gastvrijheid, van de warme ontvangst tot de passie waarmee elk gerecht wordt bereid.

Waarom verdient Frisone Pazzo een plek in het magazine van het keurmerk Gezellig?

Gastvrijheid als tweede natuur - Hier word je niet zomaar bediend, maar in de watten gelegd. Het team voelt feilloos aan wat jij nodig hebt. Een plek waar je blijft terugkomen. Niet alleen voor het eten, maar voor de gezellige, warme sfeer die heel fijn is om te ervaren.

Frisone Pazzo is niet zomaar een restaurant, het is een ervaring. Een plek waar gastvrijheid geen taak is, maar een gevoel dat overal in de zaak voelbaar is. Daarom verdient het een plek in het magazine van het keurmerk Gezellig!



//

**EEN PLEK WAAR
JE BLIJFT
TERUGKOMEN.**



Week van de Horeca:

Waardering én inspiratie voor de toekomst



De horeca is onmisbaar in het dagelijks leven. Het is de plek waar we elkaar ontmoeten, vieren en ontspannen. Tijdens de Week van de Horeca wordt dit niet alleen gevierd met gasten, maar vooral ook met de mensen die dag in dag uit het verschil maken: de medewerkers.

Medewerkers in het zonnetje

Overall in het land grijpen horecabedrijven deze week aan om hun teams extra aandacht te geven. Van gezamenlijke diners tot verrassingen op de werkvloer: werkgevers laten zien hoe dankbaar ze zijn voor de inzet en passie van hun personeel. Het is een week vol waardering voor de mensen achter de schermen, de koks, barista's, gastheren en -vrouwen die de sector tot leven brengen. De Week van de horeca is voortgekomen vanuit de Nationale Horecadag, waarbij het al snel bleek dat één dag voor dit initiatief niet voldoende was. De Week van de horeca vindt nu elk jaar plaats in september.

Open dagen voor nieuw talent

Daarnaast zetten veel horecabedrijven én vakscholen hun deuren open om potentiële nieuwe werknemers een kijkje achter de schermen te geven. Studenten en werkzoekenden kunnen tijdens speciale open

dagen ervaren hoe dynamisch en veelzijdig de branche is.

Zo laat de Week van de Horeca niet alleen zien hoe waardevol de sector nu is, maar ook hoe aantrekkelijk een carrière in de horeca kan zijn.

Quote van de initiatiefnemer

Initiatiefnemer Lennart Maas benadrukt dit dubbele doel:

"De horeca draait om mensen. Met de Week van de Horeca willen we enerzijds onze medewerkers bedanken voor hun enorme inzet, en anderzijds laten zien hoe mooi het vak is voor iedereen die eraan denkt om in te stappen. We hopen zo niet alleen waardering te tonen, maar ook een nieuwe generatie te inspireren om voor de horeca te kiezen."

Samen bouwen aan de toekomst

De Week van de Horeca is daarmee zowel een feestelijke als een toekomstgerichte week. Het is een moment om stil te staan bij de kracht van gastvrijheid, maar ook om bruggen te slaan naar nieuw talent. Want juist door medewerkers te waarderen en jongeren te inspireren, blijft de horeca die levendige, verbindende sector waar we allemaal van genieten.



Hoe werkt het

Het keurmerk Gezellig is een onafhankelijke erkenning voor horecazaken die uitblinken in gastvrijheid. Dit initiatief, gelanceerd door Jeannine Sok en Sven Heijkoop, heeft als doel om de horeca te stimuleren om gastvrijheid naar een hoger niveau te tillen.

KEURMERK?

HET PROCES VAN BEOORDELING BESTAAT UIT VERSCHILLENDE STAPPEN:

MYSTERY VISITS

Studenten van horeca-opleidingen voeren onaangekondigde bezoeken uit. Ze observeren de gastvrijheid en toetsen deze aan vooraf bepaalde criteria.

1

2

OBJECTIEVE TOETSING

De mystery guests werken met een gestandaardiseerde checklist, waardoor de beoordeling consistent en betrouwbaar blijft. Horecazaken worden niet alleen beoordeeld op service, maar ook op de beleving en emotionele connectie met de gast.





ONDERSTEUNING DOOR PARTNERS

Sterke horecapartners zoals SVH, Week van de Horeca, Gastvrij Rotterdam, Horecava, De Horecabond, Bidfood Nederland, Brinks CoffeeRoasters, VHC en Wijnkooperij De Lange ondersteunen het keurmerk en dragen bij aan de kwaliteitscontrole.

3

4

TOP 100 EN CONSUMENTENMAGAZINE

Jaarlijks wordt een lijst gepubliceerd met de meest gastvrije horeca-bedrijven van Nederland. Deze bedrijven krijgen erkenning en worden uitgelicht in een speciaal consumentenmagazine.

CRITERIA VOOR HET KEURMERK GEZELLIG

Om het keurmerk te verkrijgen, moet een horecazaak voldoen aan specifieke criteria die de essentie van gastvrijheid omvatten:

- 1 **Warm welkom** – De eerste indruk bepaalt veel. Gasten moeten zich direct op hun gemak voelen, maar gelukkig kun je het gedrag van gasten ook op een npositieve manier 'restaureren'.
- 2 **Medewerkers met plezier in hun werk** – Enthousiasme is besmettelijk en draagt bij aan een prettige sfeer.
- 3 **Oogcontact en persoonlijke aandacht** – Gasten voelen zich gewaardeerd wanneer er oprechte interesse wordt getoond.
- 4 **Vriendelijke interactie** – De manier waarop medewerkers communiceren, moet respectvol en gastvrij zijn.
- 5 **Oprechte aandacht** – Niet alleen voor gasten, maar ook voor collega's en leveranciers. Gastvrijheid is een mindset.
- 6 **Thuiskomgevoel** – De ambiance en service moeten bijdragen aan een gevoel van comfort en ontspanning.

KORTOM HET MOET ER GEZELLIG ZIJN!

GERT WILTVANK



Gert Wiltvank is SVH Meestergastheer en maitre bij het met drie Michelin-sterren bekroonde restaurant De Librije in Zwolle. In zijn rol staat hij dagelijks aan het front van topgastronomie én topgastvrijheid. Met een scherp oog voor detail, een warm hart voor de gast en een diepgewortelde liefde voor het vak weet hij als geen ander hoe je mensen niet alleen bedient, maar écht raakt. In dit interview deelt hij zijn visie op gastvrijheid, het belang van erkenning in het vak en hoe we samen kunnen bouwen aan een toekomst waarin aandacht en beleving centraal staan.

Kun je een moment of ervaring delen waarin gastvrijheid bij jou een onvergetelijke indruk heeft achtergelaten als gast? Wat maakte het zo bijzonder?

Onvergetelijke gastvrijheid ontstaat wanneer iemand zich écht weet te onderscheiden van anderen. Dat geldt niet alleen binnen de hospitalitysector, maar ook in andere vakgebieden, zoals retail. Denk aan een schone winkel, een vriendelijke begroeting en oprechte persoonlijke aandacht. Dat voelt zoveel prettiger dan een drukke, rommelige winkel met afstandelijke service. Vriendelijkheid en gastvrijheid hoeven niet duur of ingewikkeld te zijn, maar maken wél het verschil.

Wat is volgens jou de kracht van kleine details in gastvrijheid, en kun je een voorbeeld geven van een detail dat een groot verschil maakt?

De kracht van kleine details zit in het vermogen om tijdig te anticiperen op de wensen van de gast. Wanneer je goed oplet en vooruitdenkt, hoeft de gast nergens om te vragen. Dat zorgt ervoor dat zij een gevoel krijgen van oprechte verzorging. Persoonlijke aandacht en oog voor detail maken dat een gast zich écht gezien voelt. Niet als een nummer, maar als een persoon die ertoe doet.

Welke rol speelt humor en gezelligheid in jouw visie op gastvrijheid?

Gastvrijheid betekent niet alleen inspelen op de behoeften van de gast, maar ook het creëren van een omgeving waarin iemand zich volledig op zijn gemak voelt. Humor en gezelligheid spelen daarin een belangrijke rol. Ze zorgen namelijk voor een ontspannen gevoel. Bij ons in de bediening, vinden we het daarnaast belangrijk om je eigen identiteit te behouden. Als iedereen aan tafel zichzelf kan zijn, zowel gast als medewerker, komt de kwaliteit van de beleving echt tot zijn recht.

Wat is volgens jou de grootste uitdaging voor horecabedrijven die écht willen uitblinken in gastvrijheid?

In veel restaurants wordt tegenwoordig veel geautomatiseerd. Dat is efficiënt en praktisch, maar het gaat vaak ten koste van persoonlijke aandacht. De connectie met de gast en de warme, menselijke touch verdwijnt. Terwijl juist dát de ervaring onvergetelijk maakt. Gastvrijheid draait niet alleen om snelheid, maar vooral om oprechte aandacht en contact. Echt gezien worden.

Wat is het meest inspirerende compliment dat je ooit van een gast hebt ontvangen, en wat betekende dat voor jou?

Toen ik mijn Meesterproef heb behaald, werd er ook feedback verteld over mijn performance. Daarin werd gezegd: een team is zo sterk als de zwakste schakel, maar die zwakste schakel is in dit team niet te vinden. Dat vond ik een prachtig compliment en daar kan ik zeker ook achter staan. Als team staan we sterker, omdat we elkaar aanvullen, versterken en samen groeien. Dát is wat samenwerken echt betekent.

Wat vind je van het idee achter het Keurmerk voor Gastvrijheid – Gezellig?

Ik vind het een goed initiatief. Het bestaan van dit keurmerk brengt een stukje bewustzijn bij de gast en bij onze collega's in het vak.

Wat is jouw advies aan horecabedrijven die hun gastvrijheid naar een hoger niveau willen tillen?

De grootste verbeteringen schuilen vaak in de kleinste details. Door daar scherp op te zijn en goed te anticiperen, kun je steeds

beter worden. Sta open voor feedback en ontwikkeling. Want wie zich blijft openstellen, groeit niet alleen zelf, maar tilt ook het hele team en de gastbeleving naar een hoger niveau.

Wat zou je willen dat gasten voelen of ervaren wanneer ze een horecazaak met het Keurmerk voor Gastvrijheid bezoeken?

Het keurmerk geeft een duidelijk signaal dat gastvrijheid serieus genomen wordt. Dat er aandacht is voor kwaliteit, warmte en oprechte service. Gasten mogen verwachten dat ze zich welkom, gewaardeerd en volledig verzorgd zullen voelen.

Wat zou je willen veranderen aan de manier waarop gastvrijheid in Nederland wordt gewaardeerd en erkend?

Ik zou graag willen dat gasten wat meer vertrouwen hebben in de medewerkers. Neem eerst even de tijd om rustig te gaan

//

**GOED GASTHEER-
SCHAP IS VEEL
COMMUNICEREN,
VEEL DELEN MET
ELKAAR. WE ZIJN
HIER HEEL
COLLEGIAAL EN
STEKEN GRAAG DE
HANDEN UIT DE
MOUWEN. WAT ONS
KENMERKT IS DAT
WE DOENERS ZIJN,
MENSEN VAN DE
WERKVLOER."**

zitten en de ervaring op je af te laten komen. Geef de medewerkers de ruimte om te laten zien wat ze in huis hebben. Als er na verloop van tijd iets niet helemaal klopt, is het natuurlijk prima om vragen te stellen. Maar begin eens vanuit vertrouwen en niet vanuit twijfel. Vaak blijkt dan dat alles gewoon goedkomt.

Hoe kunnen horecabedrijven volgens jou meer 'gezelligheid' integreren in hun dagelijkse praktijk?

Als je meer gezelligheid wilt creëren, moet je daarin investeren. Dat vraagt om tijd, aandacht en oprechte moeite. Zorg goed voor je team en geef hen ruimte, vertrouwen en een fijne werksfeer. Wanneer zij zich goed voelen, dan zorgen zij met plezier en toewijding voor de gasten.

Hoe zie jij de toekomst van gastvrijheid in de Nederlandse horeca?

Gastvrijheid zal altijd een belangrijk en persoonlijk onderdeel blijven van de Nederlandse gastronomie. Door mooie initiatieven zoals dit keurmerk groeit de bewustwording en het niveau van gastvrijheid alleen maar verder. Daarbij ziet de toekomst er positief uit. Er is steeds meer focus op kwaliteit en beleving.

Welke vaardigheden en eigenschappen moeten volgens jou centraal staan in de opleiding van toekomstige horeca-professionals?

De vaardigheden en eigenschappen welke

volgens mij daarbij centraal staan zijn flexibiliteit, een open houding, innovatief, assertiviteit, discipline en motivatie.

Hoe kunnen ervaren SVH Meesters zoals jij bijdragen aan het inspireren van de nieuwe generatie horecatalenten?

Hopelijk kunnen wij, dankzij onze positie en titel, veel mensen bereiken en laten zien hoe mooi dit vak écht is. Het vak van gastvrijheid verdient meer waardering. Door meer zichtbaar te zijn, kunnen we anderen inspireren. Verder ben ik ook al een hele tijd bezig met het opleiden en trainen van ons service-team. Hopelijk geven zij op hun beurt ook weer hun kennis en enthousiasme door.

Wat zou je willen meegeven aan studenten die nu hun eerste stappen zetten in de horeca?

Kijk, leer en observeer. Wees assertief. Het maakt niet uit wat je op dit moment wel of niet kunt. Karakter, houding en toewijding zijn waardevoller dan kennis alleen. Durf fouten te maken en zie ze als leermomenten. Want dáár begint echte groei.

Als je een droomproject mocht starten om gastvrijheid te promoten, wat zou dat zijn en wie zou je erbij betrekken?

Ik ben heel blij met wat ik nu heb. Veel dromen zijn al uitgekomen. Ik werk voor een prachtig restaurant, heb hele fijne collega's en mag hele fijne plannen bedenken en uitvoeren met Thérèse Boer en chef Nelson Tanate.

ARJAN BROEKMAN

Gedreven en creatieve horecaondernemer Arjan Broekman is eigenaar van Het Wijnhuis in Zwolle. Bij hem draait om het creëren van een gastvrijheid in de breedste zin van het woord. Zijn horecagelegenheid heeft een klassieke Franse uitstraling. Hij streeft naar een plek waarin gasten kunnen genieten van kwaliteit, rust en persoonlijke aandacht.

Foto: @berrykragt



GASTVRIJHEID MAAKT HET VERSCHIL

Gastvrijheid staat centraal in de visie van Het Wijnhuis. Arjan gelooft dat een terras zich onderscheidt door uitstekende service en een warme ontvangst. Hij faciliteert zijn medewerker met voldoende mogelijkheden om af te rekenen. Niet maar een pinapparaat op het terras, maar verschillende mobiele pinapparaten. Dat is een investering, maar dat komt de gastvrijheid ten goede. Je maakt het de gasten en de medewerkers makkelijk. Zo kunnen medewerkers meer tijd en aandacht schenken aan de gasten op het terras.

Het perfecte terras

Arjan onderhoudt zelf met hulp van de medewerkers het terras, het moet perfect zijn. Altijd bloeiende planten en verrassende

elementen. Arjan Broekman wil het terras uit laten blinken in gastvrijheid, kwaliteit en authenticiteit. Hij zet zijn persoonlijke betrokkenheid en passie in om gasten, maar ook zijn medewerkers een onvergetelijke ervaring te bieden.

Liefde voor het vak

Arjan houdt van wijn en brengt de liefde voor het vak en de wijn graag over aan zijn team. Hij investeert in trainingen en opleidingen, neemt het team ook regelmatig mee naar andere steden en wijngaarden om inspiratie en kennis op te doen. Het Wijnhuis is een erkend leerbedrijf, waarbij de leermeester het vak overbrengt aan studenten, stagiaires en leerlingen.



RONALD VAN DIJK



Maak kennis met Ronald van Dijk, eigenaar van RvD Webhosting en Websites in Beuningen. Wat Ronald onderscheidt? Zijn vermogen om techniek te vertalen naar menselijke taal én zijn oprechte interesse in de mensen achter het bedrijf. Hij gelooft dat een goede website begint bij een goed gesprek, het liefst op een zonnig terras, met een cappuccino binnen handbereik.

Waar moet volgens jou een perfect terrasje aan voldoen?

Het perfecte terrasje ligt voor mij aan het water, leuk waar je bootjes kan kijken en beschut kan zitten. Uiteraard vind ik het ook gezellig om in de stad op een terrasje te zitten. Het is heerlijk om mensen te kijken. Voorwaarde is dat je vriendelijk wordt geholpen. Wat ik ook heel mooi vind als de bomen verlicht zijn in de zomer, je krijgt daardoor zoveel sfeer. Dan blijf je lekker lang zitten op zo'n zwoele avond en bestel je nog een drankje. Weet je wat ik echt geweldig vind? Als ze na een keer bezoeken weten wat je favoriete drankje is en dan vragen of je daar weer zin in hebt.



IK HOUD VAN TERRASJES EN DEEL GRAAG MIJN ERVARINGEN

Heb jij tips om het te verknallen?

Onlangs was ik in een stad en wij verplaatsten het tafeltje om in de zon te gaan zitten. Nou de medewerker die ons corrigeerde, die snap het dus niet... Zo onaardig! Ik snap dat je op sommige plekken zit met een vergunning en strakke lijnen, maar Nee zeggen kan ook anders. Wat ik ook echt een afknapper vind is te weinig ruimte tussen de tafeltjes... Ook niet fijn voor de bediening lijkt mij. Nog zo'n afknapper zijn vieze tafels, terwijl het hele terras leeg is staan overall lege glazen en troep van gasten die zijn vertrokken. Hoe kan dit? En vieze toiletten, dan heb ik geen zin meer om iets te bestellen.

Wat is volgens jou The X-Factor in de horeca? En wie heeft het?

Echt en oprecht zijn! Ik denk gelijk aan Roos. Zij werkt bij café Biessels aan de Grote Markt in Nijmegen. Zij heeft het. Zo soepel als zij beweegt tussen de gasten en maakt altijd tijd voor een kort, persoonlijk praatje. Haar enthousiasme werkt aanstekelijk, het lijkt wel of ze alle gasten kent. Ze geeft je het gevoel dat ze het oprecht leuk vindt dat je komt. 'Leuk dat je er was' of 'Goed dat je er was'. Het zit 'm in de kleine nuance van de woorden die je gebruikt. Je hebt dan zeker 80% van de gasten voor je gewonnen, als het niet meer is...



1 VERTROUWEN EN HERKENNING

Gasten voelen zich zeker bij een horecazaak die het keurmerk draagt. Het is een garantie dat gastvrijheid hier geen bijzaak is, maar een kernwaarde. Dit schept vertrouwen en moedigt herhaalbezoeken aan.

2 BELEVING ALS ONDERSCHEIDENDE FACTOR

In een wereld waar eten en drinken steeds meer gestandaardiseerd worden, is beleving het echte verschil. Het keurmerk Gezellig benadrukt dat een gast zich niet alleen welkom moet voelen, maar ook gezien en gewaardeerd.

3 CONSISTENTE KWALITEIT

Horecazaken die het keurmerk dragen, worden beoordeeld via mystery visits en een gestandaardiseerde checklist. Dit zorgt ervoor dat de gastvrijheid niet afhankelijk is van de dag, maar een constante ervaring biedt.





HOE HET KEURMERK DE BAND MET GASTEN VERDIEPT

4 EMOTIONELE CONNECTIE

Gasten onthouden niet alleen wat ze gegeten hebben, maar vooral hoe ze zich voelden. Het keurmerk stimuleert horecazaken om een sfeer te creëren waarin gasten zich thuis voelen, waardoor ze sneller terugkomen.

5 MOND-TOT-MOND- RECLAME EN LOYALITEIT

Een gast die zich echt welkom voelt, deelt die ervaring. Dit leidt tot positieve recensies, mond-tot-mondreclame en een sterkere loyaliteit. Het keurmerk Gezellig helpt horecazaken om niet alleen klanten, maar ambassadeurs te creëren.

MEER DAN EEN KEURMERK, EEN BELOFTE

Het keurmerk Gezellig is geen sticker op de deur, het is een belofte aan de gast. Een garantie dat gastvrijheid hier niet stopt bij een vriendelijke begroeting, maar een diepgewortelde cultuur is.

MANDY OVERBEEK

GASTVROUW VAN HET JAAR



GASTVRIJHEID ALS VERLENGSTUK VAN PERSOONLIJKHEID

Gastvrijheid is geen vaste formule, geen reeks handelingen die nauwkeurig afgevinkt kunnen worden. Het is een gevoel, een energie die een ruimte vult en gasten omhult vanaf het moment dat ze binnenkomen. Dat is precies wat Mandy Overbeek, uitgeroepen tot Gault&Millau Gastvrouw van het Jaar 2025, tot in de finesse beheerst.

De kracht van intuïtieve gastvrijheid

Bij Joann in Enschede draait het niet alleen om goede service, maar om een sfeer waarin gasten zich moeiteloos welkom voelen. Mandy begrijpt dat échte gastvrijheid verder gaat dan correct handelen, het gaat om de kunst van het aanvoelen.

Ze kijkt, luistert en voelt. Geen gesprek is oppervlakkig, geen gebaar routineus. Haar gastvrijheid is persoonlijk en intuïtief, als een verlengstuk van wie ze is. Elke gast ervaart een unieke beleving, precies zoals gastvrijheid hoort te zijn: niet opdringerig, maar onmiskenbaar aanwezig.

Een vak met ziel

Gastvrijheid bij Mandy is geen aangeleerd protocol, maar een persoonlijke missie. Haar kracht ligt in het herkennen van subtiele signalen—de manier waarop een gast zich beweegt, spreekt of kijkt. Zonder woorden begrijpt ze wat iemand nodig heeft:

een moment van aandacht, een persoonlijke aanraking of juist ruimte om ongestoord te genieten.

Haar leiderschap binnen het team van Joann gaat verder dan aansturing. Ze inspireert door te laten zien, niet door te vertellen. Haar passie voor hospitality is voelbaar en besmettelijk. Hierdoor ontstaat een team waarin gastvrijheid geen losse taak is, maar een gedeelde visie.

Beleving blijft hangen, een gerecht niet

De jury van Gault&Millau benoemde Mandy tot Gastvrouw van het Jaar vanwege haar vermogen om échte beleving te creëren. Gasten onthouden misschien niet precies wat ze gegeten hebben, maar wel hoe ze zich voelden.

Haar aanpak bewijst dat de kracht van gastvrijheid niet in de regels ligt, maar in de mensen. In de manier waarop je een ruimte vult met oprechte aandacht.

Luister hier
de podcast met
Mandy Kwekkeboom



Bron: Gault Millau

SAMENWERKEN?

**Word partner van het keurmerk Gezellig:
Bouw mee aan gastvrijheid**

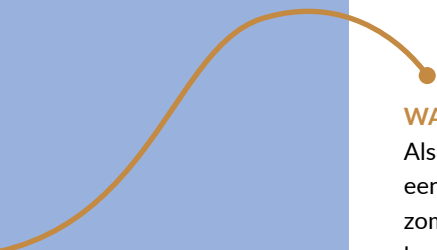
Gastvrijheid is de ziel van de horeca. Het is de kunst van het verwelkomen, het creëren van een sfeer waarin gasten zich gezien, gewaardeerd en thuis voelen. Het keurmerk Gezellig zet zich in om deze beleving naar een hoger niveau te tillen en jij kunt daar deel van uitmaken.

Samen maken we gastvrijheid tastbaar

Het keurmerk Gezellig is meer dan een label, het is een beweging. Een manier om gastvrijheid niet alleen te erkennen, maar ook te versterken en uit te dragen. Wil jij deel uitmaken van deze missie?

Neem contact op
met Sven of Jeannine
Info@gezellig-keurmerk.nl





WAAROM PARTNER WORDEN?

Als partner van het keurmerk Gezellig draag je bij aan een betere, warmere en gastvrijere horeca. Dit is niet zomaar sponsoring; het is een investering in beleving, loyaliteit en kwaliteit.



WAT KRIJG JE ERVOOR TERUG?

- **Zichtbaarheid en erkenning**

Jouw merk wordt gekoppeld aan een landelijk erkend keurmerk dat gastvrijheid centraal stelt.

- **Directe impact**

Je helpt horecazaken hun gastvrijheid te verbeteren, wat leidt tot tevreden gasten en sterkere klantrelaties.

- **Netwerkmogelijkheden**

Je wordt onderdeel van een exclusief netwerk van horeca-experts, ondernemers en gastvrijheids-specialisten.

- **Maatschappelijke betrokkenheid**

Je laat zien dat jouw bedrijf gastvrijheid niet alleen ondersteunt, maar ook actief stimuleert.



HOE KUN JE BIJDAGEN?

Er zijn verschillende manieren om samen te werken:

- **Financiële ondersteuning**

Help het keurmerk groeien en draag bij aan de ontwikkeling van gastvrijheidstrainingen en mystery visits.

- **Sponsoring van evenementen**

Word partner van inspirerende bijeenkomsten en horecavakbeurzen waar gastvrijheid centraal staat.

- **Product- of dienstensponsoring**

Bied jouw expertise, producten of diensten aan om horecazaken te helpen hun gastvrijheid te optimaliseren.



SLUIT JE AAN EN BOUW
MEE AAN EEN GASTVRIJE
TOEKOMST!



Frans en Bart Hofsteenge vormen samen de vierde generatie van dit iconische familiebedrijf café-restaurant Hofsteenge, dat al sinds 1891 een vaste waarde is in het Drentse dorp Grolloo. In 2023 namen zij het stokje over van hun ouders, John en Germaine Hofsteenge, en zetten sindsdien met veel passie de traditie voort van gastvrijheid, goed eten en muzikale beleving.

GASTVRIJHEID IN GROLLOO

Hoe zorgen jullie ervoor dat gasten zich écht gezien voelen bij Hofsteenge?

Wij doen er alles aan om onze gasten een echte beleving mee te geven in ons bedrijf. Zelf zijn wij negen van de tien keer aanwezig in de zaak en richten ons dan ook actief op het contact met onze gasten. Ons hele team is altijd in voor een praatje en krijgt daar ook de ruimte voor, dat vinden wij belangrijk. De gast moet zich écht gezien en gehoord voelen. Dat hebben wij meegekregen van onze ouders en grootouders: échte Drentse gastvrijheid.



Wat maakt Hofsteenge bijzonder als familiebedrijf?

Als familiebedrijf met een geschiedenis van ruim 130 jaar brengen wij een warm, persoonlijk gevoel van geborgenheid over aan onze gasten. Ons enthousiasme is diepgeworteld in het bedrijf, waarbij Bart en Frans als vierde generatie het warme familiegevoel graag aan u overbrengen. Bij café-restaurant Hofsteenge geloven we dat we niet alleen eten en diensten leveren, maar ook herinneringen en momenten creëren die blijven hangen.

Hoe combineren jullie respect voor het verleden met vernieuwing?

Wij hechten veel waarde aan het verleden. Als vierde generatie hebben we alles te danken aan onze ouders en voorouders. Dat zie je overal terug in ons bedrijf: van de inrichting tot aan de gerechten, en in de manier waarop we omgaan met gasten en ons team.

Tegelijkertijd kijken we voortdurend hoe we kunnen moderniseren, maar altijd met een knipoog naar het verleden. Dat doen we op allerlei manieren, van het meubilair tot kleine details zoals foto's van vroeger of klassieke gerechten in een nieuw jasje. Ook blijven we actief betrokken bij de blues, want dat heeft ons bedrijf én Grolloo op de kaart gezet. Dat vergeten we nooit.



Wat is jullie favoriete gerecht op de kaart en waarom?

Frans: Ik ben echt weg van onze Lady Steak. Er is toch niets lekkerder dan een goede rode biefstuk van de grill, met een hartige garnituur van spek, ui en een lekkere peper-saus. Die smaken samen vind ik heerlijk.

Bart: Surf & turf! Ik ben gek op gamba's en biefstuk, het beste van twee werelden. Vooral de gamba's in flink wat knoflook, en dan die knoflookolie over de steak... ja, dat is top. Ik krijg er meteen zin in.

Wie was de meest bijzondere gast die jullie ooit mochten ontvangen?

Dat zijn er best veel, mede dankzij ons bluesfestival en de bijzondere mensen die in ons dorp wonen, zoals Johan Derksen. Maar een van de leukste vond ik toch wel Guus Hiddink. Ik ben zelf een voetballiefhebber en hij was ontzettend aardig. Arjen Robbens opa en oma vierden elk jaar hun trouwdag bij ons, dat was ook altijd bijzonder om mee te maken. En natuurlijk hebben we veel muzikale gasten gehad: van Harry Muskee tot John Fogerty. Dat zijn stuk voor stuk mooie namen.

A portrait of Thérèse Boer, a woman with brown hair and blue eyes, wearing a pink blazer and gold hoop earrings. She is sitting at a table with her hands clasped. The background is a blurred interior setting.

THÉRÈSE BOER IS ONDERNEMER
EN DRIJVENDE KRACHT ACHTER
DRIESTERRENRESTAURANT EN HOTEL
DE LIBRIJE IN ZWOLLE. ZE IS VINOLOOG,
SVH MEESTERGASTVROUW EN
SVH WIJNMEESTER.

NAWOORD VAN Thérèse

Gezellig is misschien wel een van de mooiste woorden die onze taal kent. Het gaat niet alleen om samen zijn, maar vooral om samen voelen. Het is de warmte van een gedeelde tafel, het gelach dat boven de glazen uitklinkt en de kleine gebaren die je het gevoel geven dat je welkom bent. In die zin vormt gezelligheid het hart van zowel hospitality als gastronomie.

Wanneer gezelligheid, hospitality en gastronomie samenkomen, ontstaat er iets bijzonders. Een sfeer waarin mensen zich verbonden voelen, herinneringen worden gemaakt en de tijd even stil lijkt te staan. Het zijn die momenten die we later koesteren: de avonden die langer duurden dan gepland, de gesprekken die dieper gingen dan verwacht en de smaken die we nooit vergeten.

Laten we daarom blijven koesteren wat deze drie pijlers ons geven: warmte, aandacht en beleving. Want uiteindelijk draait het leven om samen genieten, van elkaar, van het moment en van alles wat het leven smaakvol maakt.

Kus van Thérèse

//

**UITEINDELIJK DRAAIT
HET LEVEN OM SAMEN
GENIETEN, VAN
ELKAAR, VAN HET
MOMENT EN VAN
ALLES WAT HET LEVEN
SMAAKVOL MAAKT.**



Sinds onze oprichting streven wij ernaar om in elk wijngebied voortdurend de beste wijnen te vinden. Wijnen die zich onderscheiden door hun unieke kwaliteit en hoogstaande eigenschappen, gemaakt door gepassioneerde wijnmakers met respect voor de natuur en hun omgeving. Kortom: wijnen die elke liefhebber van het perfecte glas kunnen bekoren.

Het betreft veelal wijnen van familiedomeinen die, net als wij, kwaliteit en respect voor de natuur, de druif en het terroir vooropstellen. Wij zijn trots op onze samenwerking met de top van de Nederlandse gastronomie.

Ons assortiment omvat meer dan 300 wijnen uit de mooiste wijngebieden van de beste producenten. Deze wijnen vinden hun weg naar de kelders van de Nederlandse gastronomie en naar wijnliefhebbers door heel Nederland.

WIJNKOOPERIJ DE LANGE BV – POMPOENWEG 9 - 2321 DK - LEIDEN – WWW.WIJNKOOPERIJDELANGE.NL

DE NATIONALE HENNESSY GASTVRIJHEIDSPRIJS

De Nationale Hennessy Gastvrijheidsprijs
Gastvrijheid maakt het verschil: het is die warme glimlach, dat extra gebaar en de kunst om gasten zich écht welkom te laten voelen. De Nationale Hennessy Gastvrijheidsprijs viert deze kunst en zet de mensen achter onvergetelijke ervaringen in de schijnwerpers.

Sinds 1999 zet de Nationale Hennessy Gastvrijheidsprijs (NHGP) de kunst van gastvrijheid in de spotlights. De prijs is bedoeld voor talentvolle gastheren en -vrouwen die met kennis, warmte en enthousiasme het verschil maken.

De NHGP is een initiatief van de G4 (Alliance Gastronomique, JRE-Jeunes Restaurateurs, Les Patrons Cuisiniers en Fine Eastern Restaurants), in samenwerking met o.a. Lekker500, S.Pellegrino, Acqua Panna, SVH, KHN en Nespresso. Iedereen kan meedoen – lidmaatschap van een restaurantvereniging is geen vereiste.

Hennessy

Hennessy, opgericht in 1765, is wereldwijd de meest geliefde cognac. Al acht generaties lang staat het merk voor vakmanschap, traditie en vernieuwing. Van New York tot Kaapstad wordt Hennessy geschonken in clubs en sociëteiten, altijd met dezelfde belofte van kwaliteit.

Met samenwerkingen in kunst en muziek, van The Roots tot Tom Dixon, blijft Hennessy een icoon dat smaak en creativiteit samenbrengt.



TOP-10 2024

- Pieter-Jan Kruithof – De Groene Lantaarn, Staphorst
- Jasper Jongejans – Ciel Bleu, Amsterdam
- Daan van Herwaarden – Alma, Oisterwijk
- Wietse van Eijdsen – Suzie's & Van Aken, Oegstgeest
- Esmée de Haas – Nassau, Groningen
- Dennis Vinck – Château Neercanne, Maastricht
- Rachelle Krijgsman – Karels, Braamt
- Nina Veldhuis – Vive La Vie, Groningen
- Youri van Dijk – Apicius, Bakkum
- Roy Teesselink – De Swarte Ruijter, Holten

Pieter-Jan Kruithof van restaurant De Groene Lantaarn wint de Nationale Hennessy Gastvrijheidsprijs in 2024



HermanWines

Where sommeliers get their wine



Bijna een eeuw wijnervaring.

HermanWines schenkt gastvrijheid sinds 1927; van huiswijn tot Grand Cru met oog voor kwaliteit en service.

BEDANKT!

Veel dank aan alle partners, bedrijven en organisaties die samenwerken met het keurmerk en het ondersteunen.

SVH Stichting
Vakbekwaamheid Horeca,
De Horecabond, Emixion,
Bidfood, VHC ActiFood,
De Librije, Drenthe
College, Horeca Vakbeurs
Hardenberg, Gastvrij
Rotterdam, Wijnkoperij
De Lange, Brinks Coffee
roasters, Herman Wines
en Moj lemonades

Onze ambassadeurs





Alles voor **gastvrijheid**

Als totaalleverancier en partner voor de horeca weten wij als geen ander hoe belangrijk gastvrijheid is. Daarom ondersteunen wij niet alleen met een compleet assortiment, maar ook met praktische trainingen en inspirerende workshops. Van inspiratiedagen tot een cursus gastologie. Kijk voor het complete aanbod op onze website en breng sowieso eens een bezoek aan ons Experience Center. Ervaar hier zelf hoe producten, presentatie, service en gastvrijheid samenkomen. Alles om jouw gasten steeds weer een onvergetelijke beleving te bieden.



Buurstede 1 | 8431 NA Oosterwolde
0516 567 107 | info@actifood.nl

