

# Een onvergetelijke ervaring

Door Soraya Rooijackers,  
trainer bij Gastvrijheid in Bedrijf

*“Mensen vragen mij geregeld wat mijn definitie van gastvrijheid is. Dat is geen makkelijke vraag die ik in één zin kan beantwoorden. Maar de quote die ik vanuit Gastvrijheid in Bedrijf geregeld gebruik in combinatie met mijn persoonlijke verhaal, brengt mij wel dicht bij de die definitie. Zoals Maya Angelou zei: “Mensen vergeten wat je hebt gezegd, mensen vergeten wat je hebt gedaan, maar ze vergeten nooit het gevoel dat je ze hebt gegeven.”*

Maya Angelou stierf in 2014 op 86-jarige leeftijd. In datzelfde jaar is mijn zoontje geboren in het ziekenhuis in Nieuwegein. Hij kwam helaas vijf weken te vroeg ter wereld met onrijpe longtjes. Toen hij één dag oud was kwamen de artsen naar me toe met de mededeling dat het niet goed met hem ging; hij moest zo snel mogelijk overgebracht worden naar het Wilhelmina

**Gastvrijheid gaat om een beleving, een gevoel dat je bij iemand kunt achterlaten.**

Kinderziekenhuis (WKZ). Een klein hummeltje van 2 kilo met allerlei slangetjes en apparaten in een enorme ziekenwagen.

Tot op de dag van vandaag krijg ik nog een brok in mijn keel als ik het geluid van een ambulance hoor.

Eenmaal aangekomen in het WKZ maakte ik kennis met een uitzonderlijke arts, die vaak nachtdienst had. Een wat jonge arts die mij bijzondere aandacht schonk. Ik weet nog goed dat hij 's nachts plaatsnam naast mijn bed en vroeg of ik nog vragen had. En ja, die had ik zeker: ik hield een notitieboekje bij met alle vragen die me gedurende de dag en nacht binnenschoten.

En om terug te komen op Maya Angelou: ik weet echt niet meer wat hij heeft gezegd

of heeft gedaan. Ik zou het notitieboekje er nog bij kunnen pakken om na te lezen welke medicijnen er allemaal in dat kleine jongetje gingen. Maar ik herinner me wel het gevoel dat deze specifieke arts mij gaf. Want als hij dienst had, reed ik 's nachts altijd met een gerust gevoel weer naar huis, doordat hij me oprechte aandacht schonk en met persoonlijke interesse naar mijn vragen luisterde.

Een gevoel dat ik iedereen wens in zo'n emotionele en spannende situatie. Gastvrijheid gaat om een beleving, een gevoel dat je bij iemand kunt achterlaten. Deze arts is hiervan voor mij het uitgesproken voorbeeld."