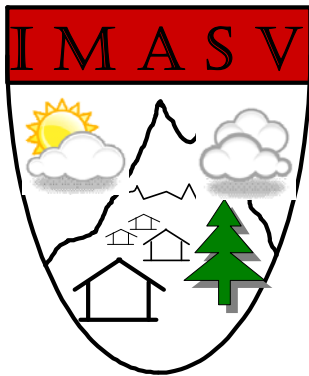




Een hulpvraag

Ik ben een liefhebber. Niet alleen omdat die trekkershutten vaak op prachtige plekken staan, maar vooral omdat het in mijn geval bijna genetisch is bepaald. Ik ben namelijk opgegroeid met zomervakanties in zogenaamde Nivon-huizen. Altijd gemeenschappelijk koken, vaak slaapzolders, heel soms eenvoudige kamers voor echtparen of gezinnen, geweldige locaties en altijd medegasten, met wie je een gelijkgeaardheid had. Geen focus op luxe, maar op eenvoudige fijne dingen,



en op gezamenlijkheid. Ik was dan ook meteen verkocht toen ik enkele jaren geleden de Tukhut van de NKBV in Sy ontdekte en ben er inmiddels al vele keren geweest. Waarom vertel ik dit, vraagt u zich af. Dat heeft eigenlijk te maken met een tweetal redenen.

Ten eerste met het feit dat ik, mede vanwege voornoemde achtergrond, prominent lid ben van de IMASV (de **I**nternational **M**ountain **A**ccommodation **S**upervisors **V**alidation **C**ommittee). De IMASV is een club die worldwide de performance van patrons, toezichthouders, Hüttenwirte, etc. beoordeelt en concrete aanbevelingen doet voor mogelijke verbeteringen.

Ten tweede omdat ik recent, in mijn hoedanigheid als onbezoldigd incognito-inspecteur van die IMASV, een paar bijzondere ervaringen tijdens mijn laatste bezoek aan de Tukhut heb opgedaan.

In het kader van openheid en transparantie, heb ik, geheel in lijn met de statuten van de IMASV, besloten die ervaringen te verwerken in een aantal vragen voor het patronsexamen. Maar de Tukhut heeft helemaal geen patronsexamen, hoor ik u tegenwerpen. Dat weet ik, maar mocht het ooit zo ver komen, dat een examen onderdeel uit gaat maken van het selectieproces voor het Tukhut patronschap, dan hebben we alvast een aantal vragen. Nu hoor ik u al denken: "En waar zit nu die hulpvraag uit de titel van dit stukje?". Die volgt aan het eind van dit verhaal.

De opbouw van het Tukhut patronsexamen, is als volgt.

Eerst schets ik een situatie, zodat u zich enigszins kunt inleven. Dan volgt een concrete vraag met een aantal mogelijke antwoorden. Vul naar eer en geweten in en kijk pas na beantwoorden van alle vragen naar de bijbehorende normering. Veel plezier en succes !!!





Case 1: Een ontvangst op 2^e Kerstdag.

Stel je voor, je bent samen met je vrouw (of man) patrons-echtpaar tijdens de kerst en de week daarna. Het is een werkgeverskerst (zaterdag eerste kerstdag en zondag tweede kerstdag) en het heeft de afgelopen dagen gesneeuwd; Er ligt zelfs meer dan een halve meter. Het is tweede kerstdag en met kinderen en kleinkinderen ben je al lekker vroeg in de Tukhut aangekomen, laten we zeggen een uur of een 's middags. Het is koud in de Tukhut, dus je gaat lekker kwartier maken. Verwarming aan, koelkastje en voorraadkastjes inrichten, koffie en thee zetten, bedjes opmaken, warme sloffen aan. De kinderen zijn vrolijk, het is prachtig wit buiten, kortom heerlijk. Wat kan er mis gaan?

Dan gaat rond 14.30 uur de bel. Er staat een vreemde man voor de deur, die het volgende heeft te melden: "Ik weet dat ik te vroeg ben, maar mijn vrouw en ik verblijven de komende twee nachten in de Tukhut en nu ben ik met mijn auto vastgelopen in de sneeuw. Zou ik even in het schuurtje mogen kijken of daar een schep, of een bezem staat of iets dergelijks?" U heeft als patron de keuze uit de volgende mogelijke reacties en handelwijzen:

- a. Gaat u weg. De Tukhut gaat pas om vier uur open.
- b. Hè wat vervelend voor u. Natuurlijk, ik loop even met u mee naar het schuurtje, dan kijken we even.
- c. Met de melding: "U staat niet op de gastenlijst", de deur langzaam weer dicht duwen.
- d. Kom even binnen, het is erg koud buiten, dan drinken we eerst een bakje koffie en dan kijken we vervolgens of we het samen kunnen oplossen.

Case 2: Vastzitten in de sneeuw.

Stel u bent patron, en hebt net een echtpaar ontvangen dat een paar dagen zal blijven overnachten in de Tukhut en wiens auto is vastgelopen in de sneeuw. De man van het echtpaar vraagt u om hulp. Wat doet u?

- a. U gaat uw eigen gang. Niet uw probleem, iedereen lost z'n eigen problemen maar op.
- b. U geeft de man een schep of bezem zodat hij daarmee zijn auto kan uitgraven.
- c. U gaat de man meteen meehelpen met het uitgraven van zijn auto.
- d. U gaat die man na enige tijd toch maar meehelpen met het uitgraven van zijn auto.





Case 3: Onverwachte gasten.

Tweede kerstdag, het is inmiddels eind van de middag. Behalve de leden van uw familie zijn er als enige gasten dat echtpaar, dat eerder die middag was komen vast te zitten in de sneeuw. Het is gezellig in de Tukhut, de kinderen doen spelletjes en er wordt wat gelezen. Maar dan dan gaat de telefoon. Een NKBV-lid, dat eigenlijk heeft gereserveerd voor de dag na kerst. Maar vanwege veranderde omstandigheden wil deze mijnheer, samen met zoonlief, een dagje eerder naar de Tukhut komen. Hij vraagt aan u of hij vanavond nog een bed kan krijgen voor hem en zijn zoon. Wat doet u:

- a. U legt meteen aan hem uit, dat ie eigenlijk van te voren had moeten reserveren, en niet last-minute.
- b. U meldt, dat er plaats zat is, en dat hij en zijn zoon natuurlijk van harte welkom zijn.
- c. U geeft aan dat u hier eerst eens goed over moet nadenken en vraagt hem om over 2 uur nog eens te bellen.
- d. U geeft aan dat u het nu erg druk heeft en dat hij later, als het rustiger is, nog maar eens moet terugbellen.

Case 4: Een kamerindingsprobleem.

Begin van de avond. Vader en zoon, uit de vorige case, zijn inmiddels gearriveerd en hebben eerst wat gekookt en gegeten. U heeft het echtpaar in de Cathedrale gelegd. Uw eigen familieleden liggen in de Nanduire, de 14-persoonskamer daarnaast. Vader en zoon moeten nu natuurlijk ook een slaapplek krijgen. Van belang is hier te weten, dat er de volgende dag nog zo'n twintig gasten worden verwacht. Hoe gaat u te werk?

- a. U wijst vader en zoon een bed toe in de Vignoble of de Vierge, een van de twee nog niet gebruikte kamers.
- b. U legt vader en zoon lekker gezellig in de Cathedrale, bij dat echtpaar.
- c. U wijst vader en zoon een bed toe op uw eigen grote kamer, gezellig bij uw familie.
- d. U overlegt eerst met uw eigen gezin, met vader, zoon en echtpaar en neemt dan een besluit.

Case 5: De Tukhut is "even" gesloten.

Het is inmiddels maandag, de dag na kerst. Het is u de vorige dag duidelijk geworden, dat het echtpaar relatief onvoorbereid naar de Tukhut is gekomen. Tijdens het ontbijt ziet u ze vertrekken. De man groet nog, wenst u "eet smakelijk" toe en meldt dat ze even naar Hamoir gaan voor de boodschappen. Even later vertrekt u met uw familie voor een gezellig tochtje in de omgeving.





Bij terugkomst rond een uur of vier wordt u aangesproken door de vrouw van het echtpaar met de vraag waarom ze niet naar binnen konden. Zij waren namelijk om twaalf uur alweer terug met de boodschappen uit Hamoir en stonden voor een gesloten Tukhut deur. En ook met de toegangscode konden zij niet naar binnen. Het vror die middag ruim 5 graden. Hoe luidt uw reactie?

- a. Hè wat vervelend voor u. Het spijt me dat dit zo gelopen is.
- b. Iedereen weet toch dat de Tukhut tussen elf en vier gesloten is.
- c. Tja, dan had u vooraf maar even de Tukhut huisregels moeten lezen.
- d. U had vanochtend gewoon aan mij moeten vertellen hoe laat u weer terug zou zijn.

Normering

Zo, het zit erop. U heeft inmiddels alle vragen beantwoord. Viel het u mee of viel het een beetje tegen? Om vast te stellen, hoe het met uw patrons-talenten zit, volgt nu de normering voor de door u beantwoorde vragen. Zoals u ziet, kunt u maximaal 30 punten halen.

Antwoord	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5
a	0	1	0	3	2
b	3	2	3	1	0
c	0	4	0	1	0
d	4	2	0	4	0

Mijn hulpvraag luidt: Wat zou u doen, indien u als Tukhut gast, aan den lijve de zojuist beschreven cases had mogen beleven en u daarbij Patrons had meegemaakt die volgens u een score hebben behaald van minder dan 6 punten?

- a. Ik zou mezelf meteen aanmelden als kandidaat-patron.
- b. Ik zou nooit meer naar de Tukhut gaan.
- c. Ik zou onmiddellijk mijn lidmaatschap van de NKBV opzeggen.
- d. Ik zou niets doen en het hele gebeuren lijdzaam accepteren.
- e. Ik zou een leuk stukje schrijven voor de Tukhut website.

Tenslotte

Wellicht ten overvloede: de omgeving van de Tukhut was, volledig ingepakt in de sneeuw, natuurlijk geweldig. Ik heb gemeend, met name vanuit mijn rol van incognito-inspecteur van de IMASV, mijn ervaringen met u te willen delen. Ik hou mij graag aanbevolen voor uw constructieve reacties, waardevolle aanvullingen en doordachte suggesties. Met vriendelijke groet, namens het IMASV Committee

Dhr. H. van Dijk (zeg maar Hans)
Incognito – Inspecteur
E-mail: hans@conveks.nl

