

## **Blauwe Engelen zijn niet meer weg te denken in Den Bosch**

Het Jeroen Bosch Jaar (2016) zette Den Bosch wereldwijd op de kaart. Niet alles wat in dat jaar georganiseerd en ontwikkeld werd, hield stand maar wij wel: de in blauw geklede gastheren en gastvrouwen over wie een journalist van The New York Times schreef dat ze op 'Blue Angels' leken. Onder die geuzennaam gingen we verder: 'Blauwe Engelen', formeel met elkaar verbonden in de Stichting Gastvrij 's-Hertogenbosch.

Ruim 150 vrijwilligers die trots zijn op hun stad en die dat enthousiasme graag delen met bezoekers aan 's-Hertogenbosch. Dat doen we op drie manieren:

- Op straat rondom onze blauwe bakfietsen, gevuld met documentatie over wat er zoal te doen is. Daar spreken we voorbijgangers aan, we heten hen welkom en vragen op welke manier we hun bezoekje aan Den Bosch nog plezieriger kunnen maken.
- In onze twee gratis hop on hop off busjes die volgens een vaste route door de binnenstad rijden en waar onze gasten elk kwartier in en uit kunnen stappen.
- Door onze inzetbaarheid als gastheer of gastvrouw bij bijna alle evenementen in de stad.

Naar aanleiding van vragen van bezoekers of wensen vanuit de stad vragen we ons permanent af wat beter of innovatiever kan. Enkele recente voorbeelden:

- In 2020 startten we een pilot 'Boek een engel', die we in 2021 door ontwikkelden tot 'Boek een engel bij het ontbijt' en in 2022 tot nieuwe variaties in het kader van de Bossche Zomer. Bezoekers vroegen om een leuke korte wandeling en daarom maakten we in 2022 ons eigen 'Blauwe Engelen Pad'. Op de routebeschrijving van de wandeling zijn diverse qr-codes afgedrukt waar gebruikers meer informatie kunnen vinden o.m. bij 'Visit Den Bosch' maar ook bij onze eigen 'Wat is er te doen?' info.
- Tot 2020 reden we in gehuurde Dieselbusjes. Omdat we een bijdrage wilden leveren aan duurzaam vervoer, gingen we op zoek naar sponsors en in 2021 hadden we voldoende middelen bij elkaar om elektrische busjes aan te schaffen. In 2022 konden we deze uitrusten met digitale beeldschermen waarop we actuele informatie uitwisselen over wat er zoal in de stad te doen is. Tevens zijn er qr-codes op de stoelleuning aangebracht zodat passagiers ook digitaal een vrijwillige financiële bijdrage kunnen achterlaten. Tevens zal de gemeente onze blauwe stoeltjesfamilie langs de route opknappen, uitbreiden en deels verplaatsen.
- Het aantal evenementen waarbij Blauwe Engelen gevraagd wordt de rol van gastheer of gastvrouw op zich te nemen, groeit elk jaar. Vanaf 2020 vragen we bij commerciële evenementen een kleine vergoeding per vrijwilliger zodat we steeds minder afhankelijk worden van overheidssubsidie. Verzoeken van derden om onze vrijwilligers breder in te zetten, bijvoorbeeld als verkeersregelaar, wijzen we af.

De komende jaren zullen we luisterend naar bezoekers en stakeholders doorgaan met de doorontwikkeling van onze inzet. Daarnaast investeren we in de kwaliteit van de dienstverlening die we als vrijwilligers voor onze stad uitvoeren. Dat doen we door:

- Zorgvuldige intake en begeleiding
- Professionalisering zowel m.b.t. gastvrije uitstraling als m.b.t. het vergroten van kennis over wat Den Bosch de toerist te bieden heeft en daarin trekken we samen op met Erfgoed 's-Hertogenbosch, Den Bosch Partners en de Kring Vrienden
- Persoonlijke aandacht voor al onze mensen door hen af toe te verrassen met een kleine attentie of tijdens een gezamenlijke activiteit

Wat we als Blauwe Engelen doen voor onze stad communiceren we in onze digitale nieuwsbrief met elkaar en met vele andere geïnteresseerden. Daarnaast delen we onze ervaringen graag met belangstellenden van buiten de stad zoals in april 2022 bij het tv-programma 'Expeditie Nederland'.