

INTERVIEW

Horecaondernemers aan het woord over COVID-19:
voor, tijdens en na de verplichte sluiting



Team Hotel 't Kruisselt

"...WE WAREN HELEMAAL KLAAR VOOR EEN
KNALJAAR!"-LINDA



horecaadviesbureau.nl

WIE BEN JE, WELK BEDRIJF HEB JE EN HOE LANG HEB JE JE BEDRIJF AL?

Mijn naam is Linda Kampman-Piening en ik ben op 1 maart 2016 gestart als directeur van Hotel 't Kruisselt in de Lutte.

HOE GING HET MET JE BEDRIJF VÓÓR CORONA?

Op 1 januari 2016 heeft de huidige eigenaar, Agfra Holding B.V., het Kruisselt aangekocht. Hotel 't Kruisselt was een goedlopend familiehotel met een geheel eigen publiek, maar had een ietwat stoffig imago. Na mijn start in 2016 heb ik het eerste jaar de tijd genomen om te onderzoeken waar de behoeften en de kansen lagen. Dit resulteerde in renovaties en teamontwikkeling in 2017 en de daaropvolgende jaren. De afgelopen jaren zijn zowel de kwalitatieve als de omzet cijfers verbeterd. Na een fantastisch 2019 zag 2020 er nóg veelbelovender uit, we waren helemaal klaar voor een knaljaar!

“ *Het regende al een week of 2 annuleringen...* ”

HOE REAGEERDE JE, 15 MAART JL., OP HET BERICHT DAT DE HORECA DICT MOEST OM 18H?

In eerst instantie was ik 'flabbergasted'. We wisten wel dat er iets aan zat te komen, maar dat zo acuut de hele horeca op slot moest hadden we niet verwacht. Het regende al een week of 2 annuleringen bij de receptie, en de bezetting in maart zag er droevig uit. Op die bewuste avond was het desalniettemin toch schrikken, zowel voor onze medewerkers als voor de gasten.

Enkele gasten waren erg teleurgesteld, anderen begrepen er weinig van. Het overgrote deel echter begreep de ernst van de situatie en zijn vrijwel direct na de persconferentie de koffers gaan pakken. We hebben de gasten een etenspakket meegegeven voor onderweg en ze even na zessen uitgezwaaid met een naar gevoel van binnen.

Die avond sloten we het hotel. Mijn man en ik zaten 's avonds rond elfen in de lege bar elkaar aan te staren, onwerkelijk.

Achteraf bleek het uiteindelijk niet nodig om het hotel te sluiten, aangezien de restaurants in hotels niet dicht hoefden. Ik had er dan achteraf wellicht ook anders in gestaan, afhankelijk van de bezetting van het hotel.



WAT HEB JE GEDAAN TIJDENS DE PERIODE VAN SLUITING?

Na de sluiting zat ons voltallige team thuis in de werktijdverkorting. Toen we o.b.v. de NOW weer mensen konden oproepen hebben we dit in één middag bewerkstelligd. We hebben 3 groepen (groen, rood en geel) gemaakt en die wisselend ingezet om zo de betrokkenheid met bedrijf en collega's te houden. Dit bleek een goede zet. Gedurende de gehele periode van sluiting (tot 11 mei) hebben deze groepen gewerkt in het hotel, steeds met dezelfde kleine groep collega's, om zo eventuele besmettingen in de kiem te smoren. We hebben onszelf nuttig gemaakt door te gaan klussen en schilderen, de tuin en golfbaan op te frissen en op te ruimen. Uiteindelijk hebben we zo veel onderhoudskosten van derden kunnen uitsparen, door zelf aan de slag te gaan. Alle vaste medewerkers werkten 2 dagen per week fysiek in het hotel, de andere dagen volgden ze een thuisstudie via KHN en SVH. Tevens is er een koffiekaart ontwikkeld, een cocktailkaart en heeft de keuken meerdere vegetarische recepten gemaakt.



“

...we hadden al besloten mondjesmaat te gaan verjongen.

”



horecaadviesbureau.nl

HEB JE DEZE PERIODE OOK GEBRUIKT OM ZAKEN TE VERANDEREN IN JE BEDRIJF EN/OF BEDRIJFSVOERING?

Absoluut, al jaren lang werden onze vaste gasten ouder en ouder, en we hadden al besloten mondjesmaat te gaan verjongen. Door Corona hebben we dit echter naar voren gehaald. We hebben tijdens de sluiting nieuw beeldmateriaal geschoten met jongere modellen en we hebben een bedrijfsfilm gemaakt, met hetzelfde jongere echtpaar. We richten ons op de actieve 50+-er, dit doen we door te adverteren in bijvoorbeeld Landleven en middels de online campagnes die we hebben draaien. Onze nieuwe uitingen hebben bij de opening er direct voor gezorgd dat ook deze doelgroep ons nu weet te vinden. Tevens hebben we voor ons zwembad een tijdsschema gemaakt. Gasten dienen nu per half uur te reserveren om een baantje te zwemmen. Het blijkt dat ook nu gasten dit erg op prijs stellen. Ze weten waar ze aan toe zijn en hebben direct plek om een baantje te zwemmen. Dit gaan we vooralsnog zo houden.

OP 1 JUNI MOCHT DE HORECA WEER OPEN, HETZIJ MET STRENGE RICHTLIJNEN, HOE HEB JE DE EERSTE WEKEN ERVAREN?

In eerste instantie zijn we met 17 van onze 42 kamers op 11 mei weer open gegaan. We hadden het restaurant op ruim 1,5 meter ingericht, geheel voorzien van looproute en in en uitgang. Voor onze medewerkers was het flink wennen, alle drankjes en gerechten worden uitgeserveerd op plateau op een bijzettafel. Het was een goede keuze om rustig te beginnen en dit steeds verder uit te bouwen. Vanaf Hemelvaart, 21 mei, gingen we naar 34 kamers, waarbij we het diner gingen serveren in 2 shifts. Op 1 juni hebben we het restaurant anders ingericht en al het overige 'sfeermeubilair' eruit gehaald, waardoor we 21 tafels in het restaurant kwijt konden. Sindsdien zijn we weer vol open! Ruim 95% van onze gasten boekt op basis van halfpension, we hebben een dagelijks wisselend menu. Het hotel zit nagenoeg elke dag vol, waardoor we geen plek hebben voor passanten. Derhalve hebben we in juni ook afscheid genomen van de A la Carte kaart en koken we enkel menu's. Wel kunnen gasten naar wens het menu aanpassen en/of uitbreiden met een extra gang. Na de opening op 11 mei was het voor met name de housekeeping toch wel spannend. We hebben tot aan 1 juli ook geen tussentijdse schoonmaken gedaan op de kamers, enkel op verzoek van de gast. De personeelskosten zijn op alle afdelingen gestegen, we hebben nu een ontbijtkok en 2 ontbijtmedewerkers, omdat we het ontbijt aan tafel uitserveren. Voorheen hadden we een buffet en was de ontbijtkok niet nodig. Tevens hebben we 2 terrassen, in plaats van 1, dat betekent een mannetje extra in de bediening. Ook de huishouding kreeg het drukker, omdat het zwembad nu vaker wordt schoongemaakt en de toiletten ook elke 2 uur. Nog een mannetje extra. Al met al zijn de waskosten en schoonmaakkosten gestegen, ondanks dat onze hygiëne altijd al zeer goed werd beoordeeld.



HOE KIJK JE NU NAAR DE AFGELOPEN MAANDEN, HAD JE DINGEN ANDERS AANGEPAKT MET DE KENNIS DIE JE NU HEBT?

Ik denk niet dat ik nu anders zou doen, met de kennis van toen. Maar de belangrijkste les die ik heb geleerd was: Houd contact met je medewerkers, vraag naar hoe zij het ervaren en hoe ze zich voelen, wat zijn hun angsten, wat zijn hun wensen. Uiteindelijk heb ik alle vaste medewerkers gedurende de sluiting minimaal 5 keer aan de lijn gehad, om ze te informeren over de stand van zaken in het bedrijf, maar ook om ze te vragen hoe met ze ging, fysiek en mentaal. Het persoonlijke contact heeft ontzettend bijgedragen aan het begrip voor de situatie. Op een gegeven moment waren er issues rondom opbouw van minuren. Ik heb me daar erg druk over gemaakt, je wilt het zakelijke en menselijk goed doen. Achteraf bleek dit ontzettend mee te vallen en kon ik met iedereen goed praten over de keuzes die gemaakt moesten worden.

Vanuit de gasten krijgen we nagenoeg alleen maar positieve reacties. Ons motto is 'Natuurlijk Gastvrij' en onze service werd in 2019 beoordeeld met een 9,6, heel hoog! Ik vond het wel spannend hoe dit zou gaan met de 1,5 meter restrictie. Gelukkig blijken gasten nog steeds te genieten van onze natuurlijke gastvrijheid.



“Wij hebben ons logo in mei aangepast, naar “Ook met afstand” Natuurlijk Gastvrij”



HOE GAAT HET NU MET JE BEDRIJF? HEEFT COVID-19 OOK IETS POSITIEFS GEBRACHT?

Het gaat erg goed. Sowieso draaien de landelijk gelegen hotels in Twente goed. Wij hebben ons logo in mei aangepast, naar “Ook met afstand” Natuurlijk Gastvrij, dat is heel passend nu. We zijn de afgelopen weken slimmer en efficiënter gaan werken, ook shifts en andere werkwijzen gaan uiteindelijk wennen. Uiteraard hoop ik wel dat we toch weer naar ‘normaal’ terug kunnen. Ik heb nog steeds de helft van het meubilair van het restaurant en de lounge in opslag staan. Zonde!

“

...wij gaan gewoon rustig door met waar we goed in zijn.

”

WAT VERWACHT JE VAN DE KOMENDE 6 MAANDEN?

Ik heb geen glazen bol, maar als iedereen zich een beetje netjes blijft houden aan de regels dan moeten wij nog een behoorlijk jaar kunnen hebben. De bezetting in september ziet er goed uit en ook oktober begint aan te trekken, dus wij gaan gewoon rustig door met waar we goed in zijn.



horecaadviesbureau.nl

HOE ZIE JE DE TOEKOMST VOOR JE EIGEN ZAAK? EN VOOR DE HORECA IN HET ALGEMEEN?

Gelukkig hebben wij een landelijk gelegen hotel, iets waar gasten op dit moment liever naar toe gaan dan naar een drukke stad denk ik. Ik kan met goed voorstellen dat stadshotels, de natte horeca en de event branche het erg lastig hebben. Zij moeten gaan nadenken over hun businessmodel, deze corona toestand zou best nog eens een hele tijd kunnen aanhouden...

“
Heb vertrouwen!
”

WIL JE NOG IETS RELEVANTS DELEN, WAT NIET AAN BOD IS GEKOMEN?

Heb vertrouwen en straal dit uit. Want uiteindelijk komt het goed, en ook nu zien we een vol hotel en blijde gasten en medewerkers. Ja, het is anders werken, en ja, er is heel wat afgemopperd over alle veranderingen. En ook wij hebben wel eens discussies met gasten die aan de sleep gaan met terrastafels of maar tegen de richting in blijven lopen. Maar zelfs hier wen je aan en het wordt steeds makkelijker om gasten terecht te wijzen en uit te leggen waarom. En inmiddels weten we bijna niet beter. Dus neem af en toe even afstand en bekijk de processen, onderzoek waar je processen kunt vereenvoudigen, luister naar feedback van medewerkers en gasten en acteer hier naar. En ook dan kun je, ondanks afstand en regels, succes hebben. Heb er vertrouwen in dat je dit kunt en dat het goedkomt.

met dank aan:



Kruisseltlaan 37587 NM De Lutte (OV)
www.kruisselt.nl



horecaadviesbureau.nl