

GABRIELLA ESSELBRUGGE, DE DAMES VAN DE JONGE *Noedels in Giethoorn*



Gastvrijheid en Giethoorn zitten in haar genen. Gabriella Esselbrugge is de derde generatie die hotel-restaurant De Dames van de Jonge in Giethoorn runt. Ze trad in het voetspoor van haar moeder en grootmoeder, en transformeerde het seizoensbedrijf in een hotel dat het hele jaar door goed loopt. Vooral dankzij Aziatische gasten.

Tekst **Corina Gunneman**

Hotelier Gabriella Esselbrugge kreeg in 2005 een uitnodiging voor een handelsmissie naar China. 10 jaar later ontvangt zij bij De Dames van de Jonge in Giethoorn het hele jaar door vele Aziaten, gasten die óók in het voor- en najaar een bezoekje brengen aan het waterrijke dorp en Nationaal Park Weerribben-Wieden. Dankzij het stijgende

Aziatische toerisme in de regio, bleef buslijn 70 tussen Steenwijk en Giethoorn zelfs bestaan. Sterker: op drukke dagen rijden er extra bussen.

Kinderfietsen Esselbrugge ziet het als haar missie om (Aziatische) gasten zich thuis te laten voelen. "Voor de Chinese gasten zijn onze kamers bijvoorbeeld voorzien van slowcookers zodat ze noedels kunnen eten en is er extra ruimte voor de grote koffers. Verder serveren we snert als ontbijtsoep, hebben we eetstokjes en vind je bij ons geen kamer 4, 14 of 24. Voor Chinezen is 4 namelijk het getal van de dood. Verder schafte ik kinderfietsen aan. De Aziatische gasten pasten namelijk met geen mogelijkheid op de reguliere, veel te grote huurfietsen."

'We zijn ook actief op Chinese sociale media'

Esselbrugge wijst daarnaast op het belang van de taal. 2 medewerkers spreken Chinees en het hele team kent een aantal gangbare woorden. "Chinezen zijn niet heel direct, maar als je in hun taal met ze communiceert stellen ze makkelijker vragen en krijg je sneller feedback. Hetzelfde geldt voor de Arabieren. We spreken maar een paar woorden Arabisch en toch voelen ze zich meer thuis, doordat ze weten dat we ons best voor ze doen."

WeChat Esselbrugge laat ook geen kans onbenut om haar hotel onder de aandacht te brengen. Onlangs had ze bijvoorbeeld een Koreaanse televisieploeg te gast voor opnames; naar het betreffende programma kijken 16 miljoen Koreanen. Ook onderhoudt ze haar relaties actief. "Op het gebied van sociale media proberen we altijd actueel te zijn. We zijn daarom actief op WeChat en Weibo, sociale media die Chinezen nu gebruiken. Hierdoor hebben we een gigantisch netwerk. Verder geven we graag kleine cadeautjes om het contact te onderhouden, bijvoorbeeld met Sinterklaas." Ten slotte noemt Esselbrugge het team als succesfactor. "De beste mensen en juiste hospitality zijn cruciaal. Het draait echt om een goede, gastvrije houding, je verdiepen in je gasten en daardoor weten wat ze willen. De combinatie van een sterk team, goede marketing, de juiste hospitality, lekker eten en drinken en goede kamers is bijzonder. Daarnaast is het belangrijk om te blijven investeren: in het bedrijf, het team, het dorp en de omgeving. En natuurlijk zorgen dat je met alles altijd een beetje vooroploopt."

JORIS HAGTING, DE DAALDERSPLAATS

Samenwerken in Sneek

Met een hotel in het middensegment is het voor Joris Hagting en zijn zakenpartner Anita Peelen-Sijbranda een uitdaging om de 13 kamers van De Daaldersplaats in Sneek volgeboekt te krijgen. Ze zijn dan ook continu op zoek naar mogelijkheden om het hotel-restaurant op een leuke en originele manier onder de aandacht te brengen.

Tekst **Corina Gunneman**

Joris Hagting is een fervent facebooker die de bedrijfspagina van hotel-restaurant De Daaldersplaats in Sneek een persoonlijke draai geeft. Een liedje via YouTube om de sfeer van de dag weer te geven of een gedichtje over gebakken broodjes; niets is hem te gek. “Het is soms bijna kinderlijk, maar je krijgt er wel reacties op”, vertelt Hagting. Ook informeert hij regelmatig over activiteiten in de omgeving en beveelt hij lokale ondernemers aan via sociale media. “Als Weduwe Joustra in Sneek een Beerenburgproeverij organiseert, dan melden wij dat in de hoop dat bezoekers ook bij ons blijven overnachten. Het is belangrijk om te laten zien hoe gezellig en gastvrij de omgeving is, want alleen redden we het niet.” Hagting zoekt daarom echt de samenwerking met lokale ondernemers. Het restaurant heeft momenteel bijvoorbeeld de Shop & Smul-actie. Bij besteding van 25 euro bij diverse winkels in Sneek, ontvangt de koper een kaartje voor een gratis driegangendiner voor een tweede persoon. “Zo bouwen we een band op met de ondernemers en is het laagdrempelig voor mensen om De Daaldersplaats eens te bezoeken”, zegt de Friese ondernemer.

Airbnb is minder enthousiast over Hagtings inventiviteit

Airbnb Airbnb is overigens minder enthousiast over Hagtings inventiviteit. Als hij zijn kamers op deze marktplaats zet, zijn die namelijk al snel niet meer vindbaar. “Het stoort ons dat hotelboekingsites plaatsingen van bed & breakfasts accepteren. Als tegenreactie zetten wij onze kamers op Airbnb en dat resulteert soms in een booking. Als veel kleinschalige hotels dit gaan doen kan Airbnb niet meer om ons heen.”

Flink eigenwijs Om succesvol te zijn vindt Hagting een flinke dosis eigenwijsheid essentieel. De Daaldersplaats is daarom niet aangesloten bij een hotelorganisatie. “We willen niet in een stramien. Het behoud van onze eigen identiteit weegt het zwaarst. Ze zeggen weleens dat je als hotelier een acteur bent. Volgens mij kun je die rol alleen spelen als je doet waar je achter staat.”

Ondanks zijn eigenwijsheid luistert hij goed naar wat anderen zeggen. Hij krijgt graag tips en trucs van zijn gasten en als hij ergens tegenaan loopt, vraagt hij professionele horeca-adviseurs naar hun visie. “Wees niet doof voor wat anderen zeggen, maar kijk wel altijd of het in je eigen plan past.”





ALEID EN FRANS BRUINSMA, TJONGERVALLEI

Op visite in Delfstrahuizen

Aleid Bruinsma en haar man Frans kochten in 1997 een voormalige melkfabriek in Delfstrahuizen. Een jaar later openden zij hierin hotelrestaurant Tjongervallei. Een levensproject, want er wordt nog altijd stukje bij beetje verbouwd. Voor Aleid en Frans is het hotel hun thuis waar hun gasten op visite komen.

Tekst **Corina Gunneman**

Tjongervallei in Delfstrahuizen is geen doorsnee-hotel en dat is precies de bedoeling. Met het openen van hun horecabedrijf wilden Aleid en Frans Bruinsma graag een bijzondere wereld creëren met en voor hun gasten. “Wij zijn wij, kom er gezellig bij. Dat is het gevoel waarmee we ons hotel runnen. Als of onze gasten in onze huiskamer komen”, legt Aleid uit, die het liefst bij haar voornaam wordt genoemd. Het stel streeft ernaar dat mensen graag bij ze terugkeren en inmiddels hebben ze een paar 100 vaste gasten. De 2 richten zich bewust niet op een bepaalde doelgroep. “We vinden iedereen leuk. Onze medewerkers, onze dieren en wijzelf, wij leven hier en onze gasten komen gezellig bij ons op visite. En dan gaan we lekker voor ze zorgen en van alles voor ze doen.” Voor Aleid en Frans is er geen onderscheid tussen hun zakelijke en privéleven; ze zijn altijd in hun hotel te vinden in het gezelschap van hun gasten. Slechts eens in de week trekken ze er samen op uit: om boodschappen te doen.

Diervriendelijk Ook de leveranciers van het hotel krijgen de hartelijke behandeling die Aleid en Frans kenmerkt. Sommigen komen al 17 jaar bij ze over de vloer en op de koffie. “We werken met boeren die duurzaam en diervriendelijk hun boerderij runnen en krijgen wild van jagers. Vissers van het Tjeukemeer leveren de vis en die moet levend aankomen. Als we een stier kopen weten we precies van wie die is geweest en gebruiken we er alles van.”

Het stel heeft verder een eigen kruidentuin en maakt allerlei producten zoals jam en yoghurt zelf. De manier waarop oma het vroeger deed, is daarbij de standaard.

‘Biologisch vinden we eigenlijk niet goed genoeg’

“We maken ons hard voor een duurzame en diervriendelijke manier van leven. Biologisch vinden we eigenlijk niet goed genoeg. Die duurzaamheidsgedachte is nu heel hip, maar wij leven er al 15 jaar naar.”

Dat Aleid en Frans hun hotel op hun idealistische manier runnen, kunnen niet alle gasten waarderen. “Niet iedereen snapt ons bedrijf. Dat is soms jammer”, vindt Aleid. “Voor heel veel anderen is dit een plek waar ze zich thuisvoelen en rust vinden. Dat is waar we het voor doen.”