



WTCA General Assembly: 9,3 voor organisatie door WestCord WTC Hotel Leeuwarden

# Ultiem visitekaartje

Friesland begint zich internationaal steeds sterker te profileren. Daarin is een niet te onderschatten rol weggelegd voor Leeuwarden, Culturele Hoofdstad van Europa in 2018, terwijl WestCord WTC Hotel op zakelijk gebied de verbindingen legt. Het hotel gaf een ultiem visitekaartje af door in april vorig jaar met succes de WTCA General Assembly te organiseren.

**Tekst** Aart van der Haagen

**Fotografie** WestCord Hotels, Peter de Jong

**C**irca een jaar geleden zoomden we al eens uitgebreid in op de verbouwing van de faciliteiten van WestCord WTC Hotel Leeuwarden als locatie voor congressen, evenementen en zakelijke bijeenkomsten. Voor het gemak hebben we de kenmerken nog even in een kader op een rijtje gezet. “Laten we de mogelijkheden en onze servicegraad tastbaarder maken aan de hand van een voorbeeld”, stelt General Manager Ben Helle voor. Niet zómaar een voorbeeld, want WestCord WTC Hotel Leeuwarden viel vorig jaar de eer te beurt om de WTCA General Assembly te ontvangen. “Dat evenement mag je, eenvoudig gezegd, zien als de jaarlijkse algemene ledenvergadering van alle World Trade Centers in de wereld. Daaromheen worden allerlei activiteiten georganiseerd, die de internationale handel een impuls geven en inzicht bieden in de bedrijvigheid in de regio en de zakelijke kansen. Ook maken de internationale deelnemers kennis met in dit geval de Nederlandse en de Friese cultuur en legt de gastheer hen culinair in de watten.”

## Kenmerken WestCord WTC Hotel Leeuwarden

- Ligging nabij binnenstad
- Gratis parkeergelegenheid
- Grenzend aan WTC Expo, 45.000 m<sup>2</sup>
- 143 hotelkamers
- 15 vrij indeelbare multifunctionele zalen
- Moderne audiovisuele middelen
- Ontvangstlocatie Plaza tot 1.000 personen plenair
- Zaal New York tot 650 personen plenair
- Congresruimte tot 2.500 personen

## ENORME IMPULS

WestCord WTC Hotel Leeuwarden beschikt over alle faciliteiten om binnen de mondiale World Trade Center-organisatie het predicaat ‘full membership’ te mogen dragen. Het illustreert de ambitie van de Friezen, aangezien de accommodatie in haar huidige opzet pas tien jaar actief is. Helle: “Er zit een lustrum aan te komen, direct na de zomer, waarbij we groots zullen uitpakken.” Terecht, want in de congres- en evenementenwereld ontwikkelde WestCord WTC Hotel Leeuwarden zich in relatief korte tijd tot een speler van betekenis; nationaal en ook steeds meer internationaal. “We leggen connecties met andere landen en stimuleren verbindingen met de drie noordelijke provincies. Dat Leeuwarden zich in 2018 Culturele Hoofdstad van Europa mocht noemen, dat heeft de regio absoluut een

enorme impuls gegeven. Horeca, bedrijfsleven; iedereen deed goede zaken." Het legde ook WestCord WTC Hotel Leeuwarden geen windeieren. Wanneer de Friezen ergens hun schouders onder zetten, dan komen er mooie dingen tot stand.

#### ZES ONVERGETELIJKE DAGEN

Dit laatste weerspiegelt zich onbetwist in het 'binnenhalen' van de WTCA General Assembly. "Onze algemeen directeur hield in 2015 op de ledenvergadering in Las Vegas een presentatie over de mogelijkheden in Leeuwarden, ondersteund met filmpjes", vertelt Helle. "Bekend was toen reeds dat we in 2018 de status van Culturele Hoofdstad van Europa zouden verkrijgen. Er lag dus een ultieme kans, maar tegelijkertijd wisten we ook dat we maar één keer de gelegenheid hadden om een goed visitekaartje af te geven." Die rol nam WestCord WTC Hotel Leeuwarden uiterst serieus, waarmee het 450 gasten - een bovengemiddeld groot aantal deelnemers - zes onvergetelijke dagen bezorgde. "Het programma bevatte onder meer presentaties en toespraken door gezaghebbende mensen binnen het WTC, directieleden van internationaal opererende bedrijven en lokale politici. Het bood ook trainingen, workshops en excursies naar de Dairy Campus, Wetsus en andere interessante organisaties binnen de drie noordelijke provincies. Verder zorgden we voor allerlei culturele elementen, waaronder uitstapjes naar musea, speciaal ook voor de partners van de deelnemers. Tijdens de laatste avond was er in onze Plaza een



galadiner met op het podium een big band en als afsluiter een interactieve eindshow. Aangezien de WTCA General Assembly qua timing precies aansloot op Koningsdag, boden we degenen die dat wilden de mogelijkheid om een dag naar Amsterdam te reizen en daar te overnachten."

#### HOOGSTE RAPPORTCIJFER

Dat alles vergde nogal wat inspanningen en aandacht van WestCord WTC Hotel Leeuwarden, dat anderhalf jaar van tevoren begon met het treffen van de eerste voorbereidingen. "Los van het regelen van alle faciliteiten en het benaderen van partners om een compleet programma te kunnen inrichten moesten we rekening houden met heel veel verschillende culturen, aangezien we mensen uit 130 landen zouden ontvangen. Dat betekende ons verdiepen in alle

gewoontes en gebruiken, ook belangrijk voor onze catering. Contact met WTC's elders in de wereld leverde in dit kader waardevolle informatie op." De gedegen aanpak bleef bij de bezoekers niet onopgemerkt: in een enquête waardeerden zij de algehele kwaliteit en service met een 9,3, het hoogste rapportcijfer in veertig jaar tijd binnen de wereldwijde organisatie. "Volgens de gasten was alles tot in de puntjes geregeld en werd er adequaat gehandeld in ad-hoc-situaties. 'We komen graag nog eens terug', kregen we vanuit het hoofdkantoor te horen. We hebben met de voorbereiding een heel arbeidsintensief traject achter de rug, maar Nederland en speciaal de drie noordelijke provincies absoluut op de kaart gezet."

[www.westcordhotels.nl](http://www.westcordhotels.nl)

