



Jacqueline Dusink, Bianca Cuperus
en Alexander Huften

Ernst Sillem Hoeve van vier naar vijf vergaderhamers

Het voormalig koetshuis Hotel Ernst Sillem Hoeve in Den Dolder stamt uit 1880. De authentieke sfeer is nog altijd voelbaar in het pand. De bosrijke en eeuwenoude omgeving van de Lage Vuursche werkt daar zeker ook aan mee. Toch gaat de locatie met haar tijd mee. De twintig sfeervolle vergaderruimtes zijn door een renovatie flink geoptimaliseerd. Ook valt er aan de persoonlijke benadering en de hoge service weinig meer te verbeteren. Geen wonder dat Hotel Ernst Sillem Hoeve sinds kort een vijfde vergaderhamer op de gevel mag monteren.

Tekst en fotografie Elly Molenaar

Bij circa honderd Nederlandse accommodaties prijken één tot vijf vergaderhamers op de voorgevel. Iedere drie jaar worden ze getoetst op hun uitstraling, veiligheid, organisatie, hygiëne, comfort, voorzieningen en services. Alles bij elkaar op wel 140 punten. Vergaderhamers-inspecteur Bianca Cuperus is kort geleden ook bij Hotel Ernst Sillem Hoeve langs geweest. “Ik kreeg er een warm welkom. Er staan altijd twee dames achter de receptie en hoewel ze het zichtbaar druk hebben, loopt er toch iemand met je mee om je naar de plaats van bestemming te brengen. Als je nieuw bent, is het fijn dat je zo persoonlijk begeleid wordt.”

Het is slechts één voorbeeld van het hoge serviceniveau dat Hotel Ernst Sillem Hoeve biedt. “Voor zover dat mogelijk is, trainen we ons personeel daar op”, zegt directeur Alexander Huften. Jacqueline Dusink, hoofd marketing en sales, knikt instemmend. “We willen onze gasten hier een thuisgevoel geven. Een persoonlijk welkom is daar één element van. Maar gedurende het hele verblijf tonen we interesse en begeleiden we waar nodig.”

VIJFDE HAMER

Hotel Ernst Sillem Hoeve vindt de hoge service ontzettend belangrijk. “Maar het hele plaatje moet kloppen”, zegt Huften. “Een tijdje geleden zijn we een weg ingeslagen waarin we onze dienstverlening continu willen verbeteren. We luisteren dus goed naar feedback van onze gasten en kijken zelf ook steeds naar de kwaliteit. De eisen van kwaliteitslabel Vergaderhamers nemen we bovendien heel serieus.” Bij de vorige controle, in 2013, werd Hotel Ernst Sillem Hoeve gekwalificeerd met vier vergaderhamers. Huften: “We vroegen onszelf af waarom we er eigenlijk geen vijf hadden. In overleg met Bianca concludeerden we dat we al heel ver waren. Tijdens het renovatieproces is iedere zaal onder de loep genomen en hebben we verbeteringen aangebracht waar dat nodig was. We wilden per se vijf vergaderhamers, het hoogst haalbare, aan onze naam verbinden. Dat is gelukt.”

PERSOONLIJK CONTACT

Eén van de dingen die Hotel Ernst Sillem Hoeve op aanraden van Vergaderhamers heeft aangepast is het aantal wegwijsbordjes in het pand. "We hadden die bewust niet", legt Dusink uit. "Omdat we het persoonlijk contact tussen gasten en personeel juist wilden bevorderen. Maar Bianca heeft onze ogen op dat gebied geopend en laten inzien dat het voor gasten prettig is als de route in het gebouw goed aangegeven staat. Het persoonlijk contact is er evengoed nog steeds." Connecties maken zit in het DNA van Hotel Ernst Sillem Hoeve. "We kunnen terugvallen op een enorm rijke geschiedenis", zegt Dusink. "Vorig jaar hebben we de negentigste verjaardag van deze locatie gevierd. In 1926 toverde jongerenorganisatie YMCA (Young Men's Christian Association) het koetshuis om

tot buitenhuis. Al jarenlang ontmoeten mensen hier mensen. Onder de vlag van YMCA waren dat eerst jongeren. Nu ook zakelijke groepen. De YMCA, eigenaar van Hotel Ernst Sillem Hoeve, financiert met het rendement van het hotel haar jeugdwerk en organiseert hiermee kampen voor kinderen met een hulpvraag."

KWALITEIT HANDHAVEN

De vijf vergaderhamers zijn 'binnen', maar Hotel Ernst Sillem Hoeve is niet klaar met verbeteren. "We willen de kwaliteit handhaven", zegt Huften. "Dat betekent dat we continu blijven aanpassen als dat nodig is. Ik vind het wel gezond dat je als bedrijf alert bent en de kwaliteit in de gaten houdt. Dat voegt waarde toe. Hotel Ernst Sillem Hoeve is meer dan alleen een conferentiehotel in een bosrijke omgeving. Je krijgt hier als

gast het hele pakket. Je wordt volledig ontzorgd."

SPARREN

Dat iedere paar jaar een Vergaderhamers-inspecteur langs komt om te kijken en controleren, vinden Dusink en Huften alleen maar prettig. "Fijn als er met een frisse blik gekeken wordt. Wellicht zie je zelf anders dingen over het hoofd." Cuperus knikt. "Dat is de reden dat we locaties trainingen aanbieden. Bedrijven kunnen dan zelf met elkaar sparren over hoe ze hun dienstverlening willen verbeteren. Ze voelen zich tijdens die bijeenkomsten vaak geen concurrenten, maar collega's. Het is prettig eens een kijkje in de keuken van een andere locatie te nemen. Zo help je elkaar naar een nog hogere kwaliteit."

www.vergaderhamers.nl - www.esh.nl

