

De begrippen 'amerikanisering' en 'Amerikaanse toestanden' staan doorgaans voor weinig goeds. Naar Amerikaans voorbeeld is ook in Nederland een 'klaagcultuur' ontstaan: de Centraal Schriftelijke Examens hebben dit jaar een record aantal klachten opgeleverd van nerveuze dan wel opportunistische scholieren; bedrijven moeten zich tegenwoordig zeer zorgvuldig wapenen tegen elk wissewasje in het kader van juridische aansprakelijkheid. Wij kennen het 'Sue me!' uit Amerikaanse tv-series. Gelukkig heeft 'See you in Court!' bij ons een veel plezieriger betekenis.

# In verzekerde bewaring

TEKST - JASON VAN DE VELTMAETE



Het eerste dat opvalt, bij het benaderen van het jongste Utrechtse hotel, is het terras ter grootte van een half voetbalveld. Door een manshoog smeedijzeren hek omgeven, biedt dit exclusieve pleintje ruimte aan zes- tot achtmaal meer terrasmeubilair dan er neergezet is. Het moet voor ouders van kleine kinderen heerlijk zijn om te kunnen zeggen 'Niet buiten het hek komen' en dan de aandacht weer te richten op de grote-mensen-conversatie of de versnaperingen.

Wie kent niet het Domplein? Court Hotel staat in de schaduw van de Domtoren - prominenter kan bijna niet. De classicistische façade van het gebouw oogt streng, dus de mededeling dat dit hotel ooit een gerechtshof was, zal niemand tot een ongelovig 'Werkelijk?' verleiden. Weliswaar is de naam van het hotel niet meer dan 'circumstantial evidence', maar de uitstraling van het pand maakt al snel een einde aan 'reasonable doubt'.

### **Laagdremkelig**

Misschien valt door het strenge karakter van het gebouw de informele ontvangst extra op. De entree van het hotel is ingeklemd tussen de brasserie rechts (aan de terraskant) en het restaurant links. Een moderne trap wentelt zich omhoog naar de hotelkamers. Hotelmanager Marleen Sala past - mede door haar jonge uiterlijk - helemaal in de levendige, dynamische sfeer van dit bedrijf.

Marleen heeft haar opleiding genoten aan de International Hotel Management School Breda (NHTV); voor de afstudeerstage werd zij naar Golden Tulip Hotel Zaltbommel gestuurd. Marleen: 'Ik ben nog even in dat hotel blijven hangen; daarna kwam ik in Karel V (Utrecht) terecht. Ik vond mijn draai op de afdeling Reserveringen en Frontoffice, maar na zo'n anderhalf jaar wilde ik hogerop. Binnen Karel V was toen echter geen plaats vrij. Vandaar de overstap naar Amrath. Door die keten werd ik ingezet bij het opstarten van het nieuwe vijfsterrenhotel in Amsterdam; vervolgens kon ik er aan de

## **Het was duidelijk dat hier een grote f&b-outlet moest komen**

slag als salesmanager. Niet veel later kwam ik in contact met Oscar de Goede en Sander van der Meijden, twee mannen die in Utrecht een aantal restaurants bezaten. Omdat zij geen ervaring hadden met hotels, kwam ik in beeld. Oscar en Sander waren op zoek naar iemand die op hotelgebied de kar kon trekken, en zij vonden mij via de brasseriemanager van Karel V.'

Na het vertrek van de rechtbank uit het monumentale pand waarin nu Court Hotel, Restaurant de Rechtbank en een brasserie gevestigd zijn, was hier twee jaar lang geen 'zitting' van welke aard dan ook; het gebouw was veroordeeld tot leegstand - afgezien van de anti-kraakwacht. De gemeenteraad van Utrecht had evenwel besloten dat de stad 'aan deze kant van het Domplein' levendiger moest worden. Op dit gebouw werd derhalve een horecaverunning verleend, en al snel meldde zich een horecaondernemer die voortvarend begon met de bouw van hotelkamers. Maar al snel trok hij zich terug. Gelukkig namen Oscar de Goede en Sander van der Meijden het op zich om het project tot een goed einde te brengen. 'Het was vanaf het begin duidelijk dat hier een grote f&b-outlet moest komen,' vertelt Marleen, 'waarbij het woord "laagdremkelig" voortdurend terugkwam. De focus lag op het restaurant en de brasserie. We hadden ook nog eens een grote ruimte ter beschikking in het souterrain.



De 27 hotelkamers waren al gerealiseerd, en daarvan waren Oscar en Sander een beetje geschrokken, want zij waren en zijn echte restaurantmannen. Ik dacht juist: Hier kunnen we iets heel moois van maken.'

### **Eigen koers**

Marleen had, naar eigen zeggen, 'wilde plannen'. Volgens haar was het, gezien het geringe aantal kamers, mogelijk om af te wijken van het standaard hotelaanbod. 'Wij kunnen hier echt een persoonlijk sfeertje creëren,' benadrukt zij. 'Met dit hotel willen we ook de zakelijke markt bedienen, maar wel op een andere manier. Daarbij zijn de f&b-outlets in ondersteunende zin heel belangrijk. Onlangs hoorde ik een zakelijke gast zeggen: "Wat leuk dat hier niet zo'n standaard hotelbar is waar ik alleen zit. Het is hier druk; het leeft." We hebben inderdaad veel aanloop. Iedereen in Utrecht kent Restaurant de Rechtbank; bij de naam Court Hotel moeten ze nog even nadenken.' De deuren zijn in april 2008 open gegaan. Marleen wist al, dankzij haar tijd bij Karel V, welke grote partijen voor een hotel in Utrecht belangrijk zijn. 'Ik ben begonnen met het rondleiden van contactpersonen door ons bedrijf; daardoor kwam de mond-tot-mondreclame op gang. Eind 2008 had ik al een goed contact gelegd met alle grote bedrijven in en rondom Utrecht. Het restaurant en de brasserie kregen vanaf het begin veel aandacht van de media. De Utrechtse bevolking is behoorlijk nieuwsgierig naar elke ontwikkeling binnen de horeca.'

Dat laatste is niet zo verwonderlijk, want de Oude Bisschopsstad, dan wel de Domstad, is heel lang verstoken geweest van uitgaansgelegenheden op uitgerekend het mooiste plein, te weten het Dom-

## **Geen enkele keten of hotelgroep paste bij ons**

plein. 'Alles' speelde zich af langs de Oude Gracht. Voor hotelgasten lag het nog iets anders: zij werden ondergebracht in de kolossen van het stationsgebied, of ergens aan de rand van de stad.

Court Hotel staat solitair in het historische centrum van de Domstad, en ook in bedrijfsmatige zin is dit hotel een Einzelgänger. 'We konden geen keten of hotelgroep vinden die goed bij ons paste,'

HOTELFORMULE



verklaart Marleen. 'Maar we redden ons prima zo. We hebben nauwkeurig de websites uitgezocht waarop we willen publiceren, en we staan niet op elke boekingsite. Overal je neus laten zien is ook nagevraagd onmogelijk met zo weinig kamers. Met een bepaalde uitstraling - dit gebouw en de unieke locatie zijn USP's - kun je een eigen koers varen. We hebben overigens wel inkoopvoordelen, dankzij de andere bedrijven van Oscar en Sander. Verschillende inkooporganisaties hebben ons benaderd, in de hoop dat wij ons zouden aansluiten, maar er zaten telkens haken en ogen aan. Voorlopig houden we het maar zo.'

### Op maat

Het 'eigene' van Court Hotel zit vooral, zoals reeds aangegeven, in het persoonlijke contact. Marleen: 'Dat geldt beslist ook voor de zakelijke markt. Wij hebben een klein reserveringskantoor met korte lijnen; men kan met ons snel zaken doen, waarbij voor ons de relatie met de klant van doorslaggevend belang is. In dit bedrijf lopen veel jonge medewerkers rond, waardoor de sfeer meestal informeel is. Over het algemeen wordt dat ook door onze zakelijke gasten gewaardeerd.'

Voor die zakelijke gasten heeft Court Hotel twee vergaderzaaltjes. Interessanter, in het kader van de bedrijfsvoering, is de ruimte in het souterrain waar - met een normale opstelling - circa 90 personen aan tafel kunnen. De nabijheid van het Academiegebouw zorgt voor een gestage stroom feestgangers (promotiefeesten), terwijl

## Sommige koks hebben het te licht ingeschat

de locatie zich ook uitstekend leent voor bruiloften en partijen. De verhouding f&b staat tot logies ligt, volgens Marleen, op ongeveer 50/50, waarbij het eten en drinken van de hotelgasten aan logies toegeschreven worden.

De housekeeping en de was zijn uitbesteed; verder doet Court Hotel niet aan outsourcing. Op een vraag over het vinden van gekwalificeerd personeel antwoordt Marleen met enig voorbehoud: 'Als we praten over de chef-kok, dan hebben we al enkele wisselingen van de wacht gehad. Dat is hier een nogal complexe functie: het restaurant, de brasserie, banqueting... Overal moet de kwaliteit hoog en constant zijn. Sommige koks hebben dat te licht ingeschat. Ook de assistent-restaurantmanager heeft wat dat betreft "veel op zijn bord". Het restaurant telt 130 couverts.'

Pratend over getallen... Marleen zou graag wat meer hotelkamers hebben, maar uitbreidingsmogelijkheden zijn er niet. 'We moeten nu vaak nee zeggen tegen grote groepen. Dat is natuurlijk vervelend. We zijn helaas net iets te klein.'

In ieder geval laten de kamers qua inrichting weinig te wensen over. Marleen heeft, samen met een binnenhuisarchitect, ervoor gezorgd dat alles 'op maat' is. Dat wil zeggen, dat de meubels speciaal voor de kamers ontworpen zijn, uiteraard om ruimte te besparen. Op een van de muren in elke kamer is een portret van een boef, crimineel of 'outlaw' aangebracht. Al Capone is heel herkenbaar, en dat ook Frank Sinatra een plekje gekregen heeft, moeten zijn fans de hotelmanager maar vergeven. Helemaal vrij van Mafia-connecties was hij nu eenmaal niet. Ook elders in het hotel zijn vingervijzingen

aangebracht naar het verleden van dit gebouw: een metersgrote foto van Alcatraz, bijvoorbeeld, en enorme vingerafdrukken. Maar waar het echt om gaat, dat is een comfortabel bed. 'Daar hebben we geen enkele concessie in gedaan,' zegt Marleen Sala. 'We hebben heel goede bedden aangeschaft.'

Court Hotel heeft twee kamertypes, en het grootste verschil is eigenlijk: straatkant of 'achterkant'. Hoewel de voorkant van het hotel niet echt aan de looproute van cafégangsters ligt, worden de gasten die prioriteit geven aan een ongestoorde nachtrust, bij voorkeur aan de achterkant gelegd. Op alle kamers staat een Senseo, dus het wakker worden - in alle rust - zal geen probleem zijn.

### Twitter

'Beleving' en 'imagineering'; dat zijn woorden waar hotelmanagers vandaag de dag niet meer omheen kunnen. 'Dit is een historische plek met een verrassend moderne inrichting,' stelt Marleen. 'Verder proberen we ons te onderscheiden door het al eerder genoemde persoonlijke aspect. Gasten worden hier niet als een nummer welkom geheten. Doordat zij zo veel mogelijk begeleid worden door dezelfde persoon, komen we ook vaak te weten wanneer bijvoorbeeld de echtgenote of de kinderen jarig zijn; daar doen we dan ook wat mee. Momenteel zijn we ook goed aan het bekijken hoe we de "social media" kunnen gebruiken of inzetten. Ieder hotel moet immers met de tijd mee.'



### COURT HOTEL

Kamers: 27
Court Rooms & Court Rooms Deluxe (toeslag: 10,-)
Prijzen: vanaf 99,-
Vergaderzalen: 2
Feestzaal (Vrouw Justitia Zaal; tot 250 p.): 800,- per dagdeel
Badkamers: ruime inloopdouches; Rituals badproducten
Ontbijtbuffet: 12,50
Arrangementen: 6
Verhuur fietsen en Vespa's
Restaurant: 130 couverts
Souterrain: tot 250 personen
Brasserie: 65 plaatsen
Terras: 90 plaatsen