

CSMART Hotel Almere Niet voor landrotten

“O Captain! my Captain! our fearful trip is done. The ship has weather’d every rack, the prize we sought is won.” Wie kent niet die beroemde regels uit het gedicht van Walt Whitman? Waarschijnlijk zal geen van de gasten van het CSMART Hotel zijn hand opsteken. Het zijn immers allemaal (!) zeebonken. Het reilen en zeilen van een hotel ... Nooit is die beeldspraak meer van toepassing geweest dan hier. Zelfs de ‘operator’ staat nog regelmatig aan het roer van een zeiljacht. En hij heeft gevaren voor de Holland Amerika Lijn.

Mocht Jan Roersma, de man die bovenaan in de hiërarchie staat van het CSMART Hotel, zo nu en dan overvallen worden door nostalgie naar zijn jonge jaren aan boord van cruiseschepen, dan hoeft hij alleen maar het belendende gebouw binnen te wandelen. Daar weet hij zich omringd door captains en andere officieren; daar kan hij een van de indrukwekkende simulatieruimtes betreden waar de havens en vaarwaters van verre oorden door de ramen zichtbaar zijn. In Almere Duin, naast het CSMART Hotel, staat het grootste maritieme simulatiecentrum ter wereld!

Dat ‘center for simulator maritime training’ is van Carnival Corporation & plc Group. De officiële naam is Arison Maritime Center; genoemd naar Micky Arison, oprichter en chairman van Carnival. De gangbare naam: CSMART Academy. Het heeft 75 miljoen euro gekost. Meer dan 6.500 ‘bridge and engineering officers’ krijgen hier hun jaarlijkse training. Het gebouw in Almere telt vier full-mission bridge simulators, vier full-mission engine room simulators, 32 part-task simulators en acht debriefing rooms. Carnival Corporation & plc Group is, met een vloot van 101 schepen (plus 15 in aanbouw), de grootste leisure travel company van de wereld. Tot de groep behoren tien maatschappijen, waaronder voor ons bekende namen als Holland America Line, Princess Cruises en P&O.

LOCATIE, LOCATIE ...

Voor de directe omgeving zal niemand hier komen overnachten; althans, dat is de eerste indruk. Een wijk in aanbouw. Een grote bouwput dus. ‘Sleep well, eat healthy and study smart’ staat op de website van dit hotel. Daar hebben de bouwvakkers en kraandrijvers waarschijnlijk geen boodschap aan. En het studie-aspect? Juist daarvoor is CSMART Hotel nog maar kortgeleden uit de bouwsteigers gekomen.

Een ‘bouwput’ ... Dat is letterlijk en metaforisch slechts één kant van het verhaal, want zeker op de bovenste verdieping van het hotel heb je een fenomenaal uitzicht: Pampus, in de verte Amsterdam, het ruime sop van het IJsselmeer, de jachthaven ... Beneden ligt een lieflijk strandje met een strandvolleybalperk. De hele lengte van de kamers is raam. Niet voor niets. Die bouwput ... “Dat blijft nog wel twintig jaar zo,” voorspelt Roersma. “CSMART Academy is de magneet geweest voor Almere Duin. Er is hier nu zo’n 30.000 vierkante meter bebouwd; daar komt nog wel 40.000 bij. Overlast? Nee hoor. Je hoort hier helemaal niets. Het hotel is voorzien van speciaal glas: er zit een derde laag in. Ook de warmte van de zon wordt buiten gehouden.” Dit hotel is voorzien van opvallend veel - heel erg veel - glas. De architect (Paul de Ruiter uit Amsterdam) houdt overduidelijk van veel licht. Roersma: “Dit is voor mij het eerste hotel waarin



**“Ik spreek hun taal.
Ook zij hebben gevaren”**



zó veel glas zit. Ik ben tevens hotelontwikkelaar, en probeerde eigenlijk altijd die enorme glazen wanden te vermijden. Vroeger moest je altijd de airco 'ertegenaan' gooien; dat maakte het heel duur. Nu, met dit speciale glas, verdien je door de lage energiekosten de investering terug.”

EXCLUSIEF

Nog even terug naar CSMART Academy. Carnival, zoals gezegd de grootste leisure travel company van de wereld, besloot in 2007 dat ze iets moesten gaan doen aan het 'leadership' op de brug van hun schepen. Dat was dus nog vóór de ramp met de Costa Concordia (behorend tot de Carnival-vloot). In 2009 ging Carnival iets doen met simulatie in een grote loods te Almere. Het ging dus niet alleen over hoe je een schip door een storm loodst, aan- en afmeert enzovoort, maar ook over het leiderschap aan boord. Vergeet de kapitein uit de jongensboeken en de Hollywoodfilms. Het is tegenwoordig teamwork: alles gebeurt in overleg. “Al de officieren worden hier elk jaar verplicht een week getraind,” betoont Roersma. “De US Navy is al hier komen kijken, en natuurlijk de concurrenten.”

Wie vermoedt nou dat zo iets staat in Almere? Rotterdam oké. Ook Haarlemmermeer is trouwens in de race geweest. Maar Carnival zocht naar een plek die niet te dicht bij een grote stad ligt en toch heel goed bereikbaar is. (De verbreding

van de A1/A6 heeft een rol gespeeld.) ‘Niet te dicht bij een grote stad’ heeft uiteraard te maken met de gewenste leeromgeving: de studenten mogen niet blootgesteld worden aan de verlokkingen van het uitgaansleven. Zij moeten binnen blijven, met elkaar praten, ideeën uitwisselen, van gedachten wisselen. Deze schepelingen zijn afkomstig van de verschillende cruisemaatschappijen binnen Carnival, dus ze hebben elkaar echt wel iets te melden. Dáár komt het hotel om de hoek kijken. Nou ja, het staat min of meer op de hoek, belendend. Aanvankelijk maakte Carnival gebruik van hotels in de stad, maar financieel is een eigen hotel aantrekkelijker. En het belangrijkste: ze willen de studenten/officieren bij elkaar hebben. Met de gemeente Almere c.q. de lokale hoteliers is afgesproken dat CSMART Hotel geen andere gasten mag herbergen. Het is uitsluitend (!) bedoeld voor Carnival-personeel.

DEZELFDE TAAL

CSMART Hotel heeft 176 kamers. “We zitten nu al bijna vol met studenten,” constateert Roersma. “De bouw is begonnen in april 2015; het hotel werd een jaar later opgeleverd. Wij - de operator - hadden daarna nog twee weken de tijd om het in te richten. De officiële opening was op 14 juli. Aangezien we zelf betrokken waren bij de ontwikkeling, konden we al wel tijdens de bouw beginnen met de inrichting, ook al bracht dat risico's met zich mee. Ik heb alles zelf getest: de bedden, kussens, dekbedden ... Het is allemaal echt fantastisch! Dit is een hotel met alles erop en eraan.”

Met alles erop en eraan, maar geen marketingafdeling. De gasten worden immers door Carnival hiernaartoe gestuurd. Aangeleverd, zogezegd. En geen last van reviews? Roersma: “Daar hebben we wél mee te maken. Ook al zijn die intern, in het kader van de kwaliteitscontrole. Mijn bedrijf (HSG) exploiteert dit hotel en loopt zelf risico: alles wat we aan kosten draaien boven een bepaald bedrag, is voor mijn rekening.”

CSMART Hotel is van Carnival, HSG heeft het management. Eerst werd voor Nederland gekozen, toen voor

Almere, vervolgens voor HSG. Hoezo? “Direct in het begin zijn wij erbij gehaald, en wij hadden heel specifieke ideeën over hoe dit hotel gerund zou moeten worden,” verklaart Roersma. “Tijdens de ontwikkeling waren wij er als adviseur bij betrokken: we hebben de kamers ingedeeld, de grootte ervan bepaald, enzovoort. Het was natuurlijk niet de bedoeling om er een vijfsterrenhotel van te maken; de accommodatie moet aangenaam zijn, maar niet over de top. Vandaar dat de kamers slechts 24 vierkante meter groot zijn. Het zijn, op zo'n tien procent na, eenpersoonskamers. Tijdens de ontwikkeling hebben meerdere hotelpartijen zich gemeld met het aanbod om de zaak te managen, maar ik heb bij de Holland Amerika Lijn gevaren, dus ik spreek dezelfde taal als de mannen die in de directie van Carnival zitten. Ook zij hebben gevaren.”

GROTE ETERS

De ‘captains of industry’ van Carnival waren dus captains op de grote vaart. Zij begrijpen en waarderen dat CSMART Hotel slechts een kleine bar heeft, omwille van het studieklimaat. “Het moet hier geen feest worden,” aldus Roersma. “Weliswaar gebeurt de studie in het gebouw naast het hotel, maar de avonden staan in het teken van reflectie.”

Het spreekt vanzelf dat die reflectie gepaard gaat aan een aangenaam verpozen. De hotelgasten hebben maanden achtereen op zee gezeten en willen graag naar huis; toch moeten ze eerst nog een week naar Almere. “Daar zit niet iedereen op te wachten,” weet Roersma. “Mede daarom hebben we het concept ‘sleep well, eat healthy and study smart’ ontwikkeld. De bedden zijn werkelijk geweldig, en de kamers hebben zware, verduisterende gordijnen. Overigens laten veel gasten die gordijnen open, vanwege het uitzicht,



“CSMART Hotel mag geen andere gasten toelaten”

JAN T. ROERSMA



Hij is de eigenaar van HSG (Hospitality Support Group) en is niet bang om te bogen op expertise: "Ik ben een van de weinigen die alles weet van vastgoed, financiën én hotels." Laten we ons tot de hotels beperken. Roersma benadrukt dat hij "met de voeten in de klei" heeft gestaan wat betreft de hotellerie. "Veel mensen denken dat pas de tweede of derde eigenaar geld kan verdienen in de horeca; dat is mijn grootste frustratie. Als adviesgroep probeert HSG die misvatting uit te bannen. Ik werk overigens nooit voor hotelketens; altijd voor investeerders en banken."

Roersma heeft de hotelschool in Maastricht gedaan, evenals zijn twee broers. "Het is uniek dat drie leden van een familie afgestudeerd zijn aan één hotelschool. De jongste runt Luxor in Las Vegas, de middelste is makelaar in Phoenix Arizona. Onze ouders zaten niet in de horeca."

Direct na de hotelschool monsterte Roersma aan op een cruiseschip van de Holland Amerika Lijn. Hij heeft drieënhalve jaar gevaren als hotelofficier (F&B). "Dat leven was té leuk," mijmert hij. "Het klinkt raar, maar daardoor ging het leven te snel. Ik koos om die reden voor 'hardship' en ging naar Papoea Nieuw-Guinea, waar ik F&B-manager werd."

Vervolgens Kerckebosch (Zeist), Rijnhotel (Rotterdam), Parkhotel (Rotterdam) ... Als directeur van Krasnapolsky maakte hij de overname door Golden Tulip mee, én die door NH. "Ik had veel aandelen, dus daar ben ik niet slechter van geworden. Dat gaf mij de gelegenheid om voor mijzelf te beginnen." Roersma is net 59 geworden en vindt het vreselijk dat de jaren hun tol gaan eisen. Driemaal in de week werkt hij zich in het zweet in een gym, dan wel sportschool. Ook daarbuiten werkt hij hard. "Ik heb ook nog een bedrijf dat hotels inricht." Liefhebberijen? De jacht haalt hem regelmatig uit het jachtige leven ("Ik ben een jager, geen schieter") en op een zeiljacht komt hij tot rust. Pensioen? Daar wil hij niet eens aan denken.

"Het grootste maritieme simulatiecentrum van de wereld"

maar mocht iemand een jetlag hebben ... De hal, met daarin een kleine bar, heeft een heel open karakter; je komt er makkelijk met anderen in contact. Ook over de zitjes is in dat kader extra nagedacht: het is de bedoeling dat mensen elkaar hier ontmoeten. In het restaurant hebben we geen à la carte, maar 'front cooking'. Gezond eten, met veel salades. Het merendeel van onze gasten bestaat uit jonge officieren die heel veel eten. Ze lopen aan boord van die schepen zo'n tien tot twintig kilometer per dag! Die jongens verbranden een hoop energie."

ISOLEMENT

Roersma is, naar eigen zeggen, "best wel vaak" te vinden in dit hotel. "Het is een beetje mijn kindje. Ik heb destijds tegen de mannen van Carnival gezegd: 'Geen zorgen, ik ga het voor jullie regelen. Daar worden jullie helemaal gelukkig van.' En ik ben hier graag."

Voor alle duidelijkheid: dit hotel heeft gewoon een GM. Als eigenaar van HSG is Roersma de operator. Doordat hij zich geen zorgen hoeft te maken over marketing en boekingen, gezien zijn exclusieve gastenbestand, kan Roersma zich helemaal richten op het personeelsbeleid. CSMART Hotel is een opleidingsplek voor de housekeepers van EW Facility Services. Een leuk weetje: het hotel is 'vrij van chemicaliën'. Hier wordt schoongemaakt met ozonwater. Dat is water waar 40.000 volt doorheen gejaagd is. Vele malen sterker dan bleekwater en toch drinkbaar, beweert Roersma. En reukloos!

Roersma: "De schoonmaak is het enige dat we uitbesteden. Het probleem van EW is, dat ze in Amsterdam nauwelijks schoonmaakpersoneel kunnen krijgen; in Almere wel. Die mensen worden hier drie maanden opgeleid en vervolgens uitgezonden naar Amsterdam. We proberen ook maatschappelijk verantwoord te ondernemen, oftewel iets terug te doen voor de gemeente, maar we mogen de deuren van het hotel niet open zetten voor de inwoners van Almere, op straffe van een fikse boete."

Er staan geen hekken om CSMART Hotel, noch om CSMART Academy. Dat is op zich bijzonder, voor een Amerikaans bedrijf. "Als er ook maar iets gebeurt, krijgen we wél een enorm hek," beseft Roersma terdege. "Dan zou het niet meer zijn wat het nu is. We zijn dus altijd met de veiligheid bezig, maar we willen niet in een isolement terechtkomen." Zonder hek is CSMART Hotel, voor Nederlandse begrippen, al uniek genoeg. **HM**

TEKST JASON VAN DE VELTMAETE