



Chris Opgenoort ervoer altijd een soort onrust. Tot hij voor de hekken van het nog te openen Merlinde stond. "Toen voelde ik heel sterk: dit is het."

Een diepere dimensie

CHRIS OPGENOORT,
ZORGHOTEL
MERLINDE, BREDA

Jarenlang werkte hij met veel plezier voor verschillende hotels. Toch miste er altijd iets. Nu is Chris Opgenoort echter helemaal op zijn plek en wel als manager van zorghotel Merlinde in Breda. "De zorg en hospitality kunnen veel van elkaar leren; de bedrijfstakken geven elkaar een extra, diepere dimensie."

Tekst Dorien Dijkhuis ✨ Foto's Ron Offermans

Heeft u een in hoogte verstelbaar bed nodig? En wilt u beugels in het toilet?" Geen doorsnee-vragen voor een receptioniste als ze een potentiële gast aan de lijn heeft. Maar Merlinde in Breda is dan ook niet doorsnee. In dit viersterrenhotel draait het namelijk om zorg. Gasten herstellen hier van hun ziekte of zijn mantelzorgers die eens een weekendje de zorg voor hun partner willen overdragen. Maar niemand is patiënt, iedereen is gast. De bijzondere gastvrijheidsbenadering maakt Merlinde tot een uniek concept, zowel in de zorgwereld als in de horeca. Het hotel opende eind 2010 en won later de

Entree (toen nog: VENUEZ) Hospitality & Style Award voor Best Hotel Concept 2011.

Vergaande service Op de bar in het restaurant ligt een uitdraai van het PHP, het personal hospitality plan. Dit is een lijst waarop wordt bijgehouden wat de servicestaf per gast moet weten om het hem zo goed mogelijk naar de zin te maken. 'Meneer Van Duuren: halve portie, rode wijn in whiskyglas, kussentje', staat er bijvoorbeeld op. "Het allerergste van ziekte of fysieke achteruitgang is dat je afhankelijk wordt", zegt Chris Opgenoort, sinds drie jaar hotelmanager van Merlinde. "Die afhankelijkheid willen wij zoveel mogelijk naar de achtergrond laten verdwijnen. Iemand die bijvoorbeeld niet met zijn voeten bij de grond kan in het restaurant, krijgt een kussentje in zijn rug. Niet alleen die ene avond, maar alle avonden dat hij er eet. Dankzij de notitie in het PHP." In die service gaan de mensen van Merlinde heel ver. Van iedere gast weten ze hoe hij het liefst zijn koffie



Merlinde mocht een aantal jaar terug de Hospitality & Style Award voor Hotel Concept of the Year 2011 in ontvangst nemen.

'De horeca gaat nooit echt de diepte in en de zorg zet het klinische gedeelte voorop'

drinkt. En voor iemand die, zoals meneer Van Duuren, van wijn houdt, maar bijvoorbeeld door reuma zijn wijnglas niet meer goed vast kan houden, schenken ze wijn in een whiskyglas. Daar hoeft hij niet om te vragen. Opgenoort: "Iemand die niet zelf kan eten, hoeft nooit te wachten tot iemand hem komt helpen. Het bord verlaat pas de keuken als de persoon is aangeschoven. En een gast die moeite heeft met het openen van de koffiecupverpakking, bieden we zonder dat hij erom hoeft te vragen een kopje koffie aan op de kamer. We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat de gast zo min mogelijk geconfronteerd wordt met wat hij niet meer kan, zodat hij zoveel mogelijk kan genieten van de dingen die het leven aangenaam maken."

Ziel onder de arm Chris Opgenoort wist al vroeg dat hij de horeca in wilde, maar niet wat hij precies wilde gaan doen. Na zijn stage bij het Beatrix Theater in Utrecht mocht hij blijven. Toen een beloofde promotie op het laatste moment niet doorging, besloot hij met zijn vriendin een jaar te gaan backpacken in Australië. In de jaren die volgden werkte hij in de hotellerie; eerst bij Bastion, daarna bij Carlton. Tussendoor maakte hij echter lange reizen. Een half jaar Midden-Amerika, acht maanden Australië en een paar maanden Azië. "Het was het beste van twee werelden. Ik maakte carrière én kon de wereld zien. Maar tegelijkertijd was er altijd een soort onrust."





Sinds juni 2013 mag het hotel alle soorten gasten ontvangen. Het was spannend of de doelgroepen zouden samengaan, maar het werkt.

De omslag kwam vijf jaar geleden op een strand in Bali. Hij was jarig, maar zijn vriendin was ziek. In het internetcafé bleek niemand aan zijn verjaardag gedacht te hebben en toen hij naar huis belde, vergat zijn vader hem te feliciteren. Met zijn ziel onder de arm bracht hij de dag door op het strand, peinzend over zijn leven. "Die dag maakte ik de balans op. De conclusie was: ik ben klaar met reizen."

Dit is het Toen hij terugkwam ging hij aan de slag voor verschillende NH-hotels. In dezelfde tijd kwam hij erachter dat zijn vader alzheimer had. Erover praten valt hem nog zwaar; zijn vader overleed pas kortgeleden. "Er komt veel kijken bij het zorgtraject waarin je terecht komt bij zo'n ziekte. Verdriet, angst, onzekerheid en dan natuurlijk ook nog alle praktische zaken."

'Ik schrok van hoe ik ineens met mijn eigen vader omging'

Het proces triggerde wel zijn interesse voor de zorg. Dit en zijn passie voor de horeca kwamen op een dag samen toen hij via een andere route vanaf zijn huis de stad in wandelde. Er stonden bouwhekken rond het oude GG&GD-gebouw. Hij was nieuwsgierig en ging kijken: er kwam een zorghotel. "Op dat moment voelde ik heel sterk: dit is het, dit is wat ik wil. En de keuze die ik toen maakte, was de beste ooit."

Anders behandelen Zo werd hij uiteindelijk manager van het Bredase hotel. De rode draad was er vanaf het begin duidelijk: zorgmedewerkers weten wat de gast mankeert, de servicestaf niet. Die weet alleen wat er in

het PHP staat. "Als je weet wat iemand heeft, ga je hem namelijk anders behandelen." Hij merkte het zelf bij zijn vader. "Hij was een knappe en waardige man. Doordat mensen wisten dat hij alzheimer had, gingen ze anders met hem om. Ik ook, en ik schrok daarvan. Ik dacht: wat als ik het niet zou weten? Zou ik het dan zien? Zou ik hem dan anders behandelen? Het antwoord was: nee, ik zou het niet zien, want hij kon het goed verbergen. En nee, ik zou niet anders met hem omgaan. Zo wilde ik ook dat het bij Merlinde zou zijn: iedere gast die incheckt beschouwen we als een gezond persoon, zodat we hem ook als zodanig behandelen."

Diepere dimensie Opgenoort gelooft in de combinatie van zorg en hospitality, en dat de twee bedrijfstakken veel van elkaar kunnen leren. "Zorg gaat altijd over het klinische gedeelte, over de kwaliteit van de behandelingen. Het emotionele deel, de zachte kant van kwaliteit en gastvrijheid, komt vaak pas daarna. Ik geloof er echter heilig in dat emotioneel welbevinden je fysieke herstel bevordert. Bovendien moeten zorginstellingen steeds vaker zelf hun broek ophouden. Wie kunnen daarbij beter helpen dan personen met passie voor het horecavak en met een enorme drive om mensen in de watten te leggen?" Andersom bezien: "In de horeca staat alles in het teken van het welbevinden van de gast. We zijn goed in mensen pleasen", zegt hij gechargeerd om zijn punt te maken. "Maar we gaan nooit echt de diepte in. Het komt niet tot een dieper menselijk contact zoals in de zorg. Daar raken verpleegkundigen mensen letterlijk. Dat fysieke aspect geeft een andere emotionele band met mensen. Het geeft een diepere lading aan gastvrijheid, een extra dimensie. Gastvrijheid dekt de lading niet meer. Daarom hebben wij het bij Merlinde over meelevendheid: je écht verplaatsen in de gast."



Aan de kamers is niet af te zien dat het om een zorg-hotel gaat. Het zit 'm in de details: twee platen aan weerszijden van het toilet waar beugels ingeschoven kunnen worden. De bedden en het toilet die beide in hoogte kunnen worden versteld. En per gast wordt gekeken welke extra hulpmiddelen nodig zijn. Momenteel heeft tachtig procent van de gasten een zorgvraag; sinds juni 2013 mag Merlinde namelijk alle soorten gasten ontvangen. Het was spannend of beide doelgroepen goed zouden samengaan, maar zowel op ZorgkaartNederland als Booking.com, scoort Merlinde hoog. "Hiervan droomde ik. Dat iedereen door elkaar loopt: zakenmensen uit de hele wereld, mensen die werken aan hun herstel en personen die gewoon lekker een weekendje weg zijn. Niet alleen werkt dit door naar het personeel en de ambiance; het bewijst ook dat iedereen zich hier kan thuisvoelen, als je maar geen stempel op mensen drukt."

Merlinde zocht verder de samenwerking met hotelscholen. Aanvankelijk werden ze met argusogen bekeken. Hotelschoolstudenten stage laten lopen in de zorg? Nee, bedankt. "De zorg is niet sexy, maar praten hielp. Inmiddels werken hier acht leermeesters die tien stagiaires onder hun hoede hebben. Vorig jaar werden we tweede in de strijd om Beste Leerbedrijf van het Jaar Horeca. Ik ben er heel trots op dat we iedere nieuwe medewerker zelf hebben opgeleid."

Een inspirator Chris Opgenoort is hier duidelijk op zijn plek. "Het geeft enorme voldoening om echt iets voor gasten te kunnen betekenen, om ze te ondersteunen tijdens een moeilijke fase in hun leven. De onrust die ik vroeger voelde is volledig verdwenen." Als hij al eens iets anders zou gaan doen, zou hij ditzelfde willen doen maar dan op een nog grotere schaal. "Ik kijk vol bewondering naar Gerard van Grinsven, een

Chris Opgenoort puntsgewijs

- **Hotel:** *hostel Woodduck Inn, Sydney.*
- **Restaurant:** *Wolfslaar, Breda.*
- **Café:** *Dok 19, Breda.*
- **Gerecht:** *de echte pasta carbonara.*
- **Drank:** *glas bubbels.*
- **Grootste voorbeeld:** *Gerard van Grinsven.*
- **Ambitie:** *een inspirator zijn.*
- **Hobby:** *voetbal, voetbal en nog eens voetbal.*
- **Motto:** *blijf als manager dicht bij jezelf, dan maak je nooit de verkeerde beslissing.*
- **Missie:** *IQ en EQ in balans in de zorg.*
- **Altijd in de koelkast:** *flesje witte wijn.*
- **Wat er anders moet in de horeca:** *afstappen van het stigma dat de zorg saai is. De zorg benaderen als een serieuze branche met mogelijkheden.*

'De onrust die ik vroeger voelde is volledig verdwenen'

Nederlandse oud-hotelier die het meest vooruitstrevende ziekenhuis in de Verenigde Staten neerzette. De buurt komt er eten, er worden bruiloften gevierd, er is 24 uur per dag roomservice, koks verbouwen hun groenten in kassen en specialisten worden niet alleen op hun technische kwaliteiten geselecteerd, maar moeten ook een hoog EQ hebben. Zo iemand als Van Grinsven zou ik ook willen worden: iemand aan wie mensen zich optrekken. Niet alleen een pionier, ook een inspirator in de zorgwereld."