

## Reportage

Historische expositie brengt succes

# Honderd jaar oud hotel-gebouw op landgoed met ruim 1200 jaar historie

Linda en Jeroen Kampman runnen nu 4 jaar hotel 't Kruisselt in De Lutte. Met de vernieuwingen die zij hebben doorgevoerd, steeg de bezettingsgraad, de kamerprijs én de gastwaardering. Het hotel bevindt zich op een locatie met een rijke geschiedenis en een expositie over die historie bleek een schot in de roos: nooit zag het hotel in januari zoveel gasten.

**T**rots laat Linda Kampman de expositie zien over de geschiedenis van hotel 't Kruisselt in de gangen van haar hotel in het Twentse De Lutte. Grote, mooi vormgegeven posterplaten en vitrines met historische voorwerpen vertellen een roemruchte geschiedenis, die zelfs terugvoert tot het jaar 804, toen Karel de Grote erve 't Kruisselt schonk aan de abdij van Werden. Het grootste gedeelte van de expositie beslaat echter de afgelopen 100 jaar, omdat het een eeuw geleden is dat de villa, het huidige centrale gedeelte van het hotel, werd gebouwd. Destijds werd het in gebruik genomen als buitenhuis van de rijke Haagse familie Van Wulfften Palthe, van wie de vrouw des huizes nog een goede vriendin was van feministe Aletta Jacobs, zoals Linda op een foto laat zien. Terwijl ze dit vertelt, lopen een oudere man en vrouw weifelend voorbij. De man blijkt hier in zijn jonge jaren te hebben gewoond, toen het gebouw dienst deed als missiehuis waar jonge mannen werden klaargestoomd om broeder te worden. Nooit is hij er teruggeweest totdat hij in het plaatselijke krantje las over de expositie. 'De expositie is een schot in de roos', zegt Linda als het echtpaar verder is gelopen. 'Nooit hebben we in januari zoveel mensen van buitenaf binnen gehad.'

## Overname van gerenommeerd familiehotel

Hotel 't Kruisselt was 30 jaar lang het domein van het echtpaar Westenberg, totdat ze in 2016 besloten het hotel te verkopen aan Agfra Holding, een investeringsmaatschappij van Ferdinand Fransen, bekend van Arke Reizen. Agfra, tegenwoordig geleid door jongste dochter Barbara Fransen, heeft enkele zelfstandige hotels in Twente en Spanje in portefeuille waarbij de dagelijkse leiding uit handen wordt gegeven aan hotelmanagers. Voor 't Kruisselt kwamen ze na een sollicitatieprocedure uit bij Linda (32) en Jeroen (35) Kampman. De twee hebben een duidelijke taakverdeling, zegt Jeroen als hij even bij het gesprek aanschuift: 'Ik doe meer de operationele kant. Kort gezegd: Linda zorgt voor een vol hotel en ik zorg er samen met ons team voor

't Kruisselt  
De Lutte



Hotel 't Kruisselt  
Kruisseltlaan 3, De Lutte  
[Kruisselt.nl](http://Kruisselt.nl)





## Reportage



dat de gasten het naar hun zin hebben.' Het stel besluit de filosofie van Westenberg voort te zetten, maar er wel een eigen invulling aan te geven. 'Op het moment van de verkoop liep het hotel naar behoren en had het veel terugkerende gasten. Het beleid volledig omgooien, was niet nodig.' Toch was er wel ruimte voor verbetering. 'Zeker in de directe omgeving had 't Kruisselt een stoffig imago en toen ik hier binnenkwam, snapte ik dat ook wel', vertelt Linda.

### Geschiedenis van hotel 't Kruisselt

Nadat het gebouw in de jaren 50 en 60 nog als missiehuis fungeert en jongens er worden opgeleid om broeder te worden, doet 't Kruisselt sinds 1973 dienst als hotel. In 1984 wordt het echtpaar Westenberg eigenaar. Een zwembad-vleugel met vijftien kamers en twee vergaderzalen wordt aangebouwd en een golfbaan aangelegd. Na 30 succesvolle jaren besluit het echtpaar het hotel te verkopen. In januari 2016 wordt Agfra Holding eigenaar van hotel-restaurant 't Kruisselt. Agfra Holding is de investeringsmaatschappij van Ferdinand Fransen, bekend van Arke Reizen, en wordt geleid door jongste dochter Barbara Fransen. Op 1 maart 2016 start Linda Kampman-Piening als directeur van 't Kruisselt en in oktober dat jaar voegt echtgenoot Jeroen zich bij haar. Samen met zoon Twan wonen ze in het hotel. Eens per maand hebben ze samen met Barbara Fransen een overleg waarbij de cijfers en de voortgang worden besproken.

### Flinke opknopbeurt voor 'stoffig hotel'

Een jaar lang werd de boel gelaten zoals het was, terwijl achter de schermen hard werd gewerkt aan verbeterplannen. Leidraad daarin waren de gastenquêtes, waarin steevast de vraag werd gesteld wat de gast aan het hotel graag verbeterd zou zien. 'De gast van nu is veel-eisender dan 10 jaar geleden en met een ouderwetse overnachting met simpel diner kom je niet weg', zegt Linda. Vooral in hardware is er het een en ander veranderd. De eetkamer, de huiskamer, de keuken en alle openbare ruimtes zijn flink aangepakt. Daarnaast zijn ook alle kamers gerenoveerd en zijn er meerdere kamertypes gecreëerd. Waren er voorheen maar twee kamertypes, nu zijn dat er vier: de standaard kamer, de charme kamer, comfort kamer en comfort plus. Het verschil wordt gemaakt in grootte, maar ook in faciliteiten zoals koffie en thee op de kamer, airconditioning, beugels bij de wc en douche en de aanwezigheid van kamerjassen en slippers. Van de in totaal 42 kamers zijn er 15 van het duurste type, tegelijk het meest geliefde model onder de gasten. Door deze differentiatie is ook de kamerprijs verhoogd, waardoor 't Kruisselt meer inkomsten genereert. Er wordt bewust niet geadverteerd via hotelaanbiedingsplatforms. Inmiddels is het hotel up-to-date. 'Conform de huidige tijd en passend bij het hotel', vindt Linda. 'Daarmee zijn we geen modern hotel, geen kunst-hotel, maar wel een sfeervol hotel.'

Het zwembad blijft voorlopig ongemoeid, maar maximaal 10 procent van de gasten maakt gebruik van het bad. De meeste gasten die hier komen, komen om te fietsen en te wandelen. Mocht het drie dagen slecht weer zijn, dan willen ze de mogelijkheid hebben om het zwembad in te gaan, maar in de praktijk gebeurt dat maar weinig. 'Het zwembad is een heel duur visitekaartje', vindt Linda. Eerder zal



ze besluiten de twee vergaderruimtes op de begane vloer, die tien tot vijftien keer per jaar worden verhuurd, om te bouwen tot hotelkamers. '98 procent van onze gasten is leisure-gast en 95 procent boekt rechtstreeks bij ons.'

### Verjonging van gasten

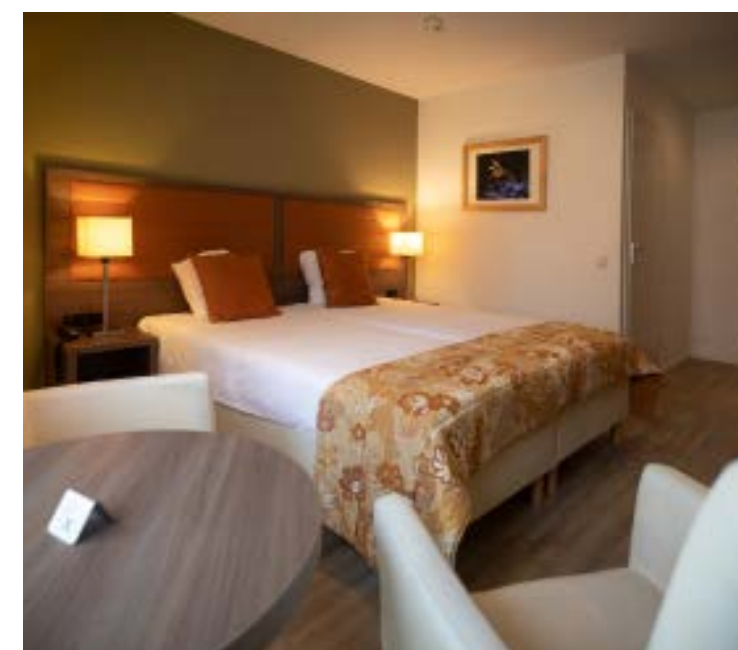
De gemiddelde gast in hotel 't Kruisselt is behoorlijk op leeftijd, zeker ten tijde van de verkoop van het hotel. Het jonge directie-echtpaar zet sindsdien in op een verjongingsslag, onder meer door een frissere website en hipper uitingen. 'We richten ons op 55-plus, al is met name de 65-plusser in ons geïnteresseerd.' In 2017 werd samen met de gemeente Losser een leefstijlonderzoek gedaan om te onderzoeken welke gasten bij dit hotel zouden passen. Hieruit bleek dat dit met name de 'aqua' en de 'groene' leefstijlen waren. De groene gast zoekt rust en wil fietsen en wandelen. Een aquagast vraagt meer: die wil wat meer luxe, wil wat weten over de afkomst van producten en wil persoonlijk benaderd worden. De groene gasten kwamen al, maar de aqua-gasten nauwelijks, dus werd besloten tot een reclamecampagne in Landleven, het lifestyleblad dat een iets jongere doelgroep aanspreekt. Met succes: 'Dat heeft voor ons een grote spin-off gehad waarmee we een nieuw publiek hebben bereikt', zegt Linda. Daarnaast is ze in 2018 gestart met een online marketingcampagne.

### Vorbereid op Duitsers

Gasten zijn voornamelijk afkomstig uit Noord- en Zuid-Holland, Brabant en Utrecht en komen vooral voor het Twentse landschap, de rust en de vriendelijkheid van de Twentenaren, verklaart Linda: 'Twente is een van de mooiste regio's van Nederland: nostalgisch, heuvelachtig en met ouderwetse landschappen. Als je hier rondrijdt, doe je af en toe een stap terug in de tijd. Daarnaast krijgen we van onze gasten terug dat Twentenaren zo vriendelijk zijn, mensen met oprechte gastvrijheid.' Buitenlanders komen nauwelijks naar hotel 't Kruisselt, ook geen Duitsers. 'We zijn wel klaar voor de Duitse gast met een Duitse kaart, een Duitse website en informatie in het Duits, maar we zitten al vol met Nederlanders. Halverwege augustus was ons hele kerstarrangement al uitverkocht en nu zitten we alweer bijna vol met Pasen.'

### Stijgende waardering van gasten

De inspanningen om hotel 't Kruisselt meer op de kaart te zetten, hebben inmiddels hun vruchten afgeworpen. De bezettingsgraad ligt 'tussen de 70 en 80 procent' en is sinds de overname gegroeid met 2 procentpunt. Van mei tot oktober zit het hotel nagenoeg vol. De gemiddelde verblijfsduur ligt in 't Kruisselt op 2,7 nachten. 98 procent





## Reportage



## Ledenaantal golfclub neemt toe



Om hotel 't Kruisselt ligt een bijbehorende golfbaan, een 9 holes par 3 baan met D-status. De afgelopen 4 jaar is het ledenaantal gegroeid met honderd leden. 'Alles wat je aandacht geeft groeit, en dat was in dit geval ook zo', verklaart Linda het succes. 'Van origine ben ik een sales/marketing-persoon, dus bij de golfbaan heb ik gezorgd voor nieuwe flyers en betere informatieverstrekking. Daarbij hebben we onze assistent Niels Vosslamber, zelf fervent golfer, actief betrokken bij het beden-

ken en uitrollen van concepten voor de golfbaan.' Het is een laagdrempelige club, ingericht op de iets oudere golfer. Toch is de groei juist gemaakt door een toename van veertigers. Volgens Linda ligt dat aan het feit dat mensen steeds drukker worden. 'Ga je op een grote baan golfen, dan ben je minimaal een halve dag kwijt. Hier kun je in goed anderhalf uur de hele baan hebben gehad en heb je daarna je hoofd leeg.' De kosten voor de leden zijn relatief laag. Het jaarlidmaatschap bedraagt nog geen €500, minder dan bij veel andere clubs. 'Onze grote pre is dat ons hotel het clubhuis is. We hebben dus geen extra onkosten voor iemand achter de bar. Bijna iedere dag is er een wedstrijd en steevast wordt er daarna wel een drankje gedaan.'

van de gasten boekt meerdaagse arrangementen op basis van halfpension. Het percentage gasten dat na een bezoek weer terugkomt, ligt op 63 procent. De belangrijkste stijging vindt Linda echter die in de gemiddelde waardering. Op Zoover is het hotel van een 8,6 naar een 9,1 gegaan waarbij de service wordt beoordeeld met een 9,5 en ook op Google zijn de recensies goed. Volgens Linda is dit vooral te danken aan het personeel. 'Uiteindelijk is de kracht van 't Kruisselt altijd al de medewerker geweest, anders had dit hotel niet zoveel vaste gasten. Bij de verkoop zijn alle medewerkers overgenomen en is iedereen gebleven. Er is nagenoeg geen verloop, ook dat is een goed teken.' De medewerkers hebben sinds de overname meer verantwoordelijkheid gekregen. 'De vorige eigenaren hadden een klassieke, directieve manier van leiding geven: 'Zo wil ik dat het gebeurt, dus zo gebeurt het ook.' Wij willen de mensen juist in hun kracht zetten', zegt Linda. De medewerkers maken het verschil en dus worden ze heel bewust in de schijnwerpers gezet. Bij de receptie hangt een presentatie waarbij ze zich persoonlijk voorstellen. Daarnaast hebben alle medewerkers afgelopen Kerst kaartjes geschreven naar onze gasten.

In totaal werken er 40 mensen bij hotel 't Kruisselt, onder wie 21 vaste medewerkers. De langstzittende is Marcel, de chef bediening, met 32 jaar ervaring. Alle medewerkers komen uit Twente en mogen zeker Twents praten. 'Dat is juist de charme', vindt Linda. 'Hans, de oudste medewerker, vindt het prachtig om zijn liefde voor Twente uit te dragen. Hij kent de gebruiken en vertelt daar graag over. Door de gasten wordt daar erg enthousiast op gereageerd.'

## Nieuwe keuken en chef-kok

Met name wat betreft het eten viel er flinke winst te boeken op de oude situatie, vond de nieuwe directie. Per januari 2018 werd een nieuwe chef-kok aangenomen, de 34-jarige Brian Pol. Daarnaast is de keuken compleet vernieuwd. 'Ik stuur Brian financieel, verder mag hij samen met zijn team invulling geven aan hoe zij denken dat ze de gasten het beste kunnen bedienen. Dat doet hij goed: de recensies op het eten zijn enorm gestegen.'

Elke dag is er een wisselend dagmenu. Daarnaast is er het zogenaamde 'jubileummenu', waarbij gasten tegen meerprijs zelf een menu samenstellen door een keuze te maken uit meerdere voor-, tussen-, hoofd- en nagerechten. 'Liever minder producten en heel goed, dan veel producten maar minder van kwaliteit', vindt Linda. Van gasten wordt verlangd dat ze voor 12.00 uur en het liefst zelfs de avond tevoren doorgeven wat ze willen eten. Dat heeft volgens Linda veel voordelen. 'Zo hoeven we geen grote voorraad aan te houden en we hebben een hele lage waste. Bovendien hebben we maar vier koks in dienst, maar kunnen we op deze manier toch 90 couverts draaien.' Gasten schikken zich erin en vinden het zelfs leuk. 'We kunnen dit van de gasten vragen omdat onze receptionisten dat op een heel fijne manier brengen', zegt Linda.

Om het restaurant ook overdag te benutten, wordt actief ingezet om mensen van buitenaf binnen te krijgen voor de lunch. Het hotel ligt aan de fietsknooppuntenroute, dus is er een bord met de tekst 'Kom lunchen' langs de kant van de weg gezet. Ook de lunchkaart is aangepast en aantrekkelijker gemaakt, met onder meer salades, burgers en een clubsandwich. Dat stond er voorheen nog niet op. Daarnaast wordt geadverteerd op social media en is de geboren Groningse actief aan het netwerken geslagen. Ook de expositie over 100 jaar 't Kruisselt draagt bij, want veel mensen uit de omgeving stappen nu naar binnen. 'Misschien heeft dit nog geen directe spin-off, maar op de lange termijn weet ik zeker dat dit gaat komen', zegt Linda.



## Nieuw terras wacht nog

In 4 jaar tijd is al veel werk verzet, concludeert Linda resumerend. Toch blijven er nog wensen over. Zo wil het ondernemende stel de mogelijkheid creëren dat de gasten ook buiten kunnen dineren. Hiervoor willen ze aan de restaurantkant van het hotel een terras laten bouwen, waarschijnlijk in 2021 of 2022. Een ander toekomstplan betreft de keuken. 'Ik zou heel graag meer met regionale en biologische producten willen werken. Zelf eet ik geen vlees en eten we bijna alleen biologisch. In het restaurant niet, onze gasten vragen er niet om en we hebben nauwelijks vegetariërs in huis. Nu ons publiek langzamerhand jonger wordt, kunnen we daarmee aan de slag, want onze nieuwe 'Landleven-gasten' willen dat juist wel. Maar het is nog een hele uitdaging om die transitie te maken.' MH



## Rondje Van Dobben?

GEEN BORREL ZONDER BALLEN



Ouderwets lekker.



Sinds 1947.