

RESTAURANT HOTEL MARDAGA



CHRISTINE VANDEPUT, LUDO EN MAXIM GEURDEN

Zaakvoerders Restaurant-Hotel Mardaga

In As, aan de rand van Nationaal Park Hoge Kempen, ligt het 110 jaar oude Hotel Mardaga. Een stukje Limburgse geschiedenis dat twaalf jaar geleden nieuw leven werd ingeblazen door Ludo Geurden, zijn vrouw Christine Vandeput en hun zoon Maxim. “De familiale en persoonlijke sfeer die hier heerst, is echt een van onze sterktes. Van personeel tot gasten, iedereen voelt zich hier belangrijk. En zo hoort het ook.”

“Als viersterrenproduct mag je je wel onderscheiden”



Voor het avontuur van Hotel Mardaga begon, was Ludo al actief in de internationale hotellerie. “Ik heb bij de grote ketens gewerkt in Antwerpen, Amsterdam, Brussel en Duitsland. Toen we de kans kregen om dit hotel te kopen, hebben we de stap naar een eigen hotel gewaagd. Met een goed plan konden we de bank overtuigen, want een hotel renoveren is een serieuze investering, natuurlijk. We hebben ondertussen praktisch alles vernieuwd. Een nieuwe keuken, de installatie van onze bar, de kamers, het restaurant... Je blijft eigenlijk altijd veranderen om de kwaliteit die je hebt opgebouwd aan te houden.”

Christine knikt bevestigend. “Een hotel runnen is constant vernieuwen en bijleren. Dat heb ik aan den lijve ondervonden. Toen we hier begonnen, had ik nog geen ervaring in de sector. Maar al doende groei je daar wel in. Personeelszaken, bestellingen, de bediening, housekeeping... Ik heb het nu allemaal onder de knie. Het is vrij intensief, zeker omdat ik ook nog werk als verpleegster in het ZOL op de afdeling oncologie. Twee compleet verschillende werelden waarin ik me allebei thuis voel. En de mensen kennen me ondertussen ook in mijn twee gedaantes (*lacht*). Vroeger

was ik altijd Christine de verpleegster. Nu wordt dat steeds vaker Christine van Hotel Mardaga.”

Different

“Dat toont dat het hotel zelf meer bekendheid heeft verworven”, vindt Ludo. “We hebben daar met het hele team ook hard voor gewerkt. In onze begindagen schoten we echt op alles dat bewoog. Dat was nodig om ons op de kaart te zetten. Maar geleidelijk aan zijn we ons gaan segmenteren en mikken we op het betere publiek. Dat durf je op het begin niet, maar je groeit daar wel in. We zijn uiteindelijk een viersterrenproduct en ons restaurant heeft drie vorkjes in de Michelingids en kreeg 14/20 van Gault&Millau. Dan mag je je wel onderscheiden.”

“We behoren tot de groep van Different Hotels en zijn ook echt different. We zijn het kleinste hotel van de groep en het hotel met de hoogste segmentatie. Maar we zijn ook het meest familiale hotel. Dat hangt allemaal wel samen. Wij proberen er altijd voor te zorgen dat gasten door een van ons twee, of door onze zoon of schoondochter, worden verwelkomd. Kennen we de gasten al langer, dan krijgen ze zelfs een kus. Die

persoonlijke aanpak is zeker een van onze sterktes. Gasten voelen zich belangrijk en geapprecieerd.”

De kracht van het team

“Maar dat familiale is er niet alleen doordat wij als gezin aan het hoofd staan. Het is een verdienste van ons hele team”, vult Christine aan. “We zitten met een redelijk standvastig personeel en dat schept ook wederzijds vertrouwen. Wij weten wat we aan hun hebben. Maar het is geven en nemen. We hebben bijvoorbeeld een chef die een camionette als firmawagen heeft. Nu hij een baby heeft gekregen, is zo’n camionette natuurlijk niet zo handig. Ook al was die wagen nog niet afgeschreven, wij hebben hem toch laten wisselen. Dat is een geste van onze kant, maar zo iets moet kunnen. Ons personeel moet zich goed voelen.”

“Want dat merk je ook gewoon aan hun werk”, merkt Ludo op. “We willen hier niet puur focussen op prestatie. In grote ketens hebben kamermeisjes bijvoorbeeld een maximaal aantal minuten dat ze mogen besteden aan een kamer. Terwijl ze hier hun tijd meer mogen nemen, want dan is de kwaliteit tenminste perfect. Natuurlijk moet er gepresteerd worden, maar wel in een goede sfeer. Na elke service drinken we samen nog iets en doen we een debriefing in een relaxte sfeer.”

“Ik drink met de kamermeisjes altijd een tas koffie voor ze aan hun shift beginnen. En dan luister ik gewoon naar hen”, vertelt Christine. “Dat is het belangrijkste, luisteren naar je medewerkers. Je hoort het beter eerst van hen dan nadien als klacht van de klant. Dankzij goede communicatie kunnen we beter inspelen op bepaalde zaken.”

“Op het jaarlijkse personeelsfeest verschiet ik er altijd van met hoeveel mensen we werken”, gaat Ludo verder. “We kunnen ze niet missen. De relatie met onze medewerkers staat daarom voorop. Op hun loon zullen ze nooit moeten wachten, dat betalen we altijd al eerste uit. 25 gezinnen hangen daar ook vanaf.”

“Je deelt lief en leed met elkaar op de werkvloer, als er iets scheelt dan merken

we dat meteen”, vult Christine aan. “Toen de moeder van onze chef op de intensieve zorgen lag, waar je met beperkte bezoeken zit, waren we daarin flexibel. Dat is zo belangrijk. Onze werknemers moeten zich goed en gerespecteerd voelen, dat is een van onze fundamenten.”

Limburg leeft

Een goed team en een kwaliteitsvol hotel. De familie heeft met Hotel Mardaga een mooi product in handen. “Gekeken naar hoe het hotel eruitzag toen wij het overnamen en nu, hebben we een gigantische evolutie gemaakt. Wat leuk is, is dat mensen die hier vroeger werkten of kwamen, nu terugkomen. Die hier indertijd zijn getrouwd en nu hun verjaardag hier vieren. Die geschiedenis vind ik prachtig. Maar ik kijk met even veel goesting naar de toekomst. Een toekomst waarin we zullen blijven vernieuwen en waarin de opvolging al klaarstaat.”

“De omgeving van Hotel Mardaga heeft werkelijk voor iedereen wel iets te bieden”, zegt Ludo, die ook voorzitter is van Horeca Limburg. “We krijgen regelmatig zakenlui over de vloer, of denk aan scheidsrechters die in Genk fluiten op nationaal of internationaal niveau. Maar ook voor weekendtrips is onze ligging ideaal. De Hoge Kempen ligt letterlijk voor onze deur. Er zijn heel wat shopgelegenheden zoals Maasmechelen Village en we helpen onze gasten graag met de organisatie van teambuildings, Vespatours... Bedrijven kunnen ons hotel ook exclusief afhuren. En dan proberen wij ’s avonds een cocktailworkshop voor hen te organiseren of mogen ze meekoken in de keuken.”

“Maar we werken ook samen met andere horecazaken in de buurt. Sommige gasten komen naar Limburg om te genieten van topgastronomie, zoals bij de Slagmolen, bijvoorbeeld. Dan regelen wij voor hen een arrangement waarmee ze van bij ons heen en terug naar de Slagmolen worden vervoerd. Ze dineren dan misschien bij hen, maar slapen en ontbijten bij ons. En blijven ze twee dagen, dan dineren ze de volgende dag meestal wel bij ons. Die samenwerkingen maken het verschil.”

Limburg biedt de toerist, vanwaar die ook komt, dus tal van mogelijkheden. “En toerisme in Limburg doet het ook gewoon ontzettend goed. Denk maar aan fietsen in het water en de succesvolle dikke toerismegids waar andere provincies jaloers op zijn (*lacht*).”

“Je merkt gewoon dat Limburg leeft”, vindt ook Christine. “Vroeger kon je de hotels hier

in de buurt misschien op een hand tellen. Nu heb je B&B’s, viersterrenhotels, glampings... De Limburgse vrijetijdseconomie doet het goed.”

“Er is meer gezonde concurrentie, maar dat schrikt ons niet af”, besluit Ludo. “Laat ze maar naar Limburg komen. Vandaag slapen ze bij mij en morgen bij jou. Zolang de toeristen maar naar hier komen.”



65

CHRISTINE VANDEPUT

60 jaar x Medezaakvoerder Hotel Mardaga en verpleegster in ZOL x Geboren en getogen in Genk x 36 jaar gehuwd met Ludo x 1 zoon, Maxim

LUDO GEURDEN

59 jaar x Zaakvoerder Hotel Mardaga x Genkenaar in hart en nieren x 36 jaar getrouwd met Christine x 1 zoon, Maxim

PAARDENFANAAT IN 'T KWADRAAT

"Sentower Park in Opglabbeek, het hippisch centrum dat tot de wereldtop behoort in de paardensport, zorgt bij ons voor een vast internationaal cliënteel", vertelt Ludo. "Die hebben paarden van miljoenen en zouden die het liefst van al meenemen op hun kamer (*lacht*). We hebben bijvoorbeeld een prinses uit Dubai die met haar hele entourage hier logeert. Het feit dat zo iemand blijft terugkomen, is voor ons toch een goed teken. Dat ze soms hun vuile rijbotten aanhouden in het restaurant, dat nemen we er dan wel bij (*lacht*)."

verhaal x ondernemer