



Op naar de 9,4

Michel Ruijgrok
en Moos ...gastvrijheid
ontwerpen... [1]

Hotelkamer met
open douche [2]



GASTVRIJHEID VOLGENS MICHEL RUIJGROK

Erik van den Berg

De studio staat op een klein Amsterdams bedrijventerreintje, op steenworp afstand van de NDSM-werf. Beneden is de werkplaats. Art director Michel Ruijgrok zit boven, samen met de ontwerpers en projectvoorbereiders. Om er te komen moet je de deur door, dan een trap op en dan op de gok nog een deur door. Wie goed gokt, ziet een grote muur vol krantenknipsels. Flinkke spots maken de kranten- en tijdschriftkoppen leesbaar: 'Stoer interieur weerspiegelt de kaart', 'Michel Ruijgrok ontwerpt gastvrijheid'. Het zijn interviews en verhalen over de tientallen, misschien wel honderden hotels en horecagelegenheden die Michel Ruijgrok de laatste 25 jaar inrichtte. De bijzondere Jopenkerk in Haarlem, het wellnesscomplex Devarana in 's-Hertogenbosch, de gerenoveerde suites van Hotel New York in Rotterdam, de spa onder Hotel Seeduyn in Vlieland.

Terwijl de receptioniste koffie maakt, komt Moos alvast kennismaken. Moos is een grote labrador. Hij snuffelt, zoals hij bij alle gasten doet. Eerst de schoenen, dan de broek. Daarna volgt hij zijn baas naar het achterste puntje van het kantoor. Hij ijsbeert een paar keer langs de imposante dokterskast, maar gaat dan

rustig op de vloerbedekking liggen. Moos volgt zijn baas overal. En zijn baas neemt hem altijd mee. Zelfs naar klanten.

ACHTERBANK "Mijn chauffeur rijdt, en dan zitten Moos en ik achterin", vertelt de ontwerper. "Zo slijten we de meeste uren per dag. Werkend, met Moos naast me op de achterbank. Veel klanten vinden het leuk als hij meekomt, anderen zijn bang voor hem. Maar door Moos is er altijd een gespreksonderwerp. Met hondenkenners praat je over verschillende typen labradors. Andere klanten leggen uit waarom ze bang zijn voor honden. Dat breekt het ijs."

Na acht minuten hondenpraat verschuift het onderwerp naar design. Naar de hotels en horecagelegenheden die Michel Ruijgrok inricht. Al praat hij zelf liever over gastvrijheid: "Bij horeca denken veel mensen uitsluitend aan cafés en restaurants. Daarom zeg ik altijd dat we gastvrijheid ontwerpen. Want we doen meer. Het gaat om alle plaatsen waar mensen bereid zijn om voor gastvrijheid te betalen. Dat kunnen winkels, hotels of sauna's zijn, maar ook rouwcentra, verzorgingshuizen of dokterspraktijken."

In de hotelkamers van Michel Ruijgrok, loop je meestal zó de badkamer binnen. Visueel handig, maar er lijkt een zekere verpreutsing aan de hand te zijn die de ontwerper doet nadenken. Geeft niet, gastvrijheid staat voor hem altijd helemaal bovenaan.

CONCEPT “Het grote verschil met particuliere projecten is dat onze klanten er geld aan willen verdienen. Of iets mooi of lelijk is, is minder belangrijk. Het gaat erom dat het interieur past binnen het concept. In een fast-food-restaurant wil je dat mensen snel weer naar buiten gaan, terwijl je bezoekers van een sterrenrestaurant het gevoel wilt geven dat ze lekker lang mogen natafelen. Het is een toegepaste manier van ontwerpen. Een beetje bedacht, zelfs.”

Meestal ontwerpt hij in opdracht, maar een paar jaar geleden brak hij met die traditie. Samen met horeca-ondernemster Claudia van den Berg begon hij een eigen hotel in een oud schoolgebouw in Haarlem. Het gaat om het sfeervolle Boutiquehotel STAATS. Voor het eerst hoefde hij geen concessies te doen naar opdrachtgevers. Het leverde 21 unieke kamers op. Allemaal anders, maar allemaal op het snijvlak van modern en vintage. Het concept lijkt te werken. Op Booking.com krijgt het een 9 als gemiddelde rating.

In de Presidential suite hangt het ‘hangmat-bad’ van het eerder in DVW geportretteerde Britse duo Splinter Works. Ook de Royal Suite heeft een vrijstaand bad. In de andere kamers koos Ruijgrok voor een ruime inloopdouche. In geen van de kamers hoeft je een deur door om de inloopdouches of waskommen te bereiken. Hij past dit vaker toe in hotelkamers, want het is een manier om ruimten visueel groter te laten lijken. Maar de ontwerper komt daar nu toch een beetje op terug.

SCHAAMTE “We zijn erg trots op onze reviews. Maar we willen graag de 9,4 aantikken. Daarom nemen we kritiek van gasten serieus. Gek genoeg vullen relatief veel bezoekers in dat ze het niet prettig vinden dat de douche niet afgesloten kan worden. Vaak gaat het om echtparen. Dat bevreedt me, ik voel die schaamte niet naar mijn partner. Maar we gaan er toch iets aan doen. In een paar kamers gaan we de glazen douchewanden bestickeren. Misschien worden we inderdaad preutser. Sauna’s hebben ook steeds meer badkledingdagen.”

Ruijgrok leerde het vak in de praktijk. Eigenlijk wilde hij kunstenaar worden, maar dat zag zijn vader niet zitten. Daarom volgde hij een lerarenopleiding tekenen en handvaardigheid. Omdat hij geen zin had om voor de klas te staan, solliciteerde hij eind jaren tachtig bij een bedrijf dat interieurs ontwierp voor hotels. Het zou de enige sollicitatiebrief worden die hij ooit verstuurde: “Waarschijnlijk waren er geen andere kandidaten, want ik snap nog steeds niet waarom ik destijds ben uitgekozen. Maar ik vond het leuk en binnen vijf jaar was ik hun hoofdontwerper.”



[1]



[2]

Kort daarna besloot hij voor zichzelf te beginnen. Eerst als ontwerper, maar inmiddels fungeert de studio ook als projectbureau bij de uitvoering. Rond de eeuwwisseling, toen goede timmerlui net als nu moeilijk te vinden waren, begon hij noodgedwongen een eigen meubelfabriek. Het meeste wordt ingekocht, maar specifieke kasten, vloeren en meubels kan hij nu intern maken. In totaal heeft hij 37 mensen rondlopen.

KRITISCHER De ontwerper merkt dat ondernemers steeds meer moeite hebben om zich te onderscheiden: “Consumenten worden elke dag kritischer. Op alle vlakken, maar zeker in leisure-branche. Vroeger boekten mensen een hotelkamer omdat er een bad in zat. Nu halen ze hun neus op voor een bad waarin ze ook moeten douchen. Door internet kun je alles vergelijken en sociale media kunnen je maken of breken. Als je niet de allergeodkoopste bent, moet je iets speciaals bieden. Het hele plaatje moet kloppen. Een passend interieur is een vereiste, maar zeker niet genoeg. Het product en het personeel zijn net zo belangrijk.”

“Soms word ik daarin weleens teleurgesteld”, bekent de ontwerper. “Ik vind het niet erg als ik eventjes moet wachten voordat ik iets kan bestellen, maar wel als er zes man personeel staan te niksen bij de bar. Dat vind ik niet gastvrij. Laatst zat ik in een restaurant en wilde ik het viergangendiner, maar dan zonder het tussengerecht. Toen zei de serveerster dat dit niet kon. Ik vind dat je zo iets niet kunt uitleggen aan gasten.”

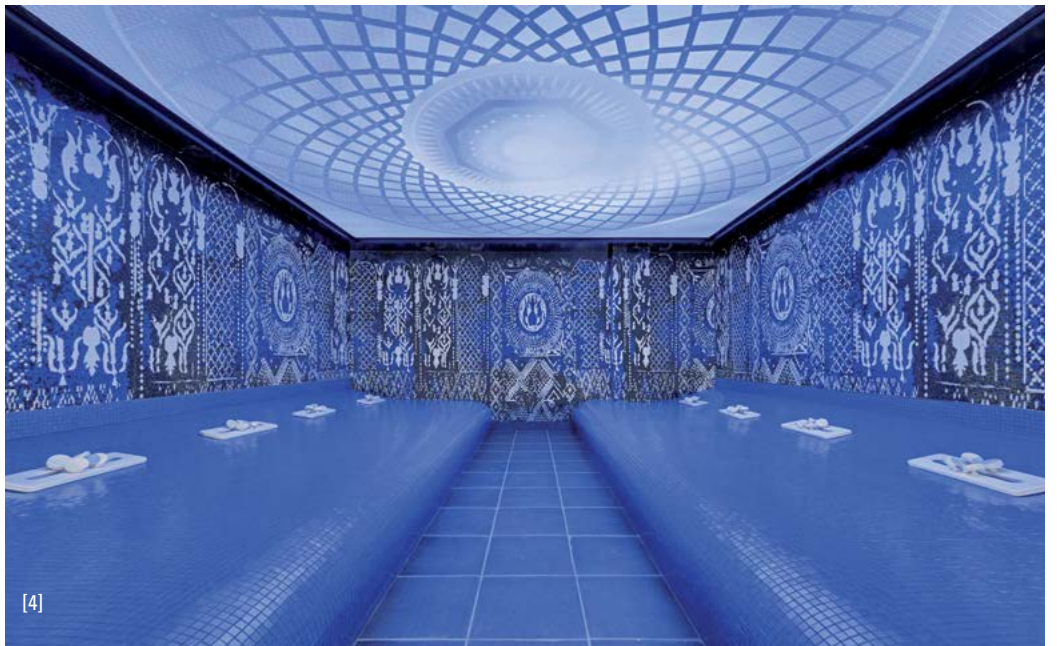
“Het klinkt zo eenvoudig, maar echt goed bedienend personeel is schaars. Misschien komt het omdat dit beroep in Nederland geen echte carrière meer is. Vroeger had ik een oom en die was ober, van beroep. Dat was hij zijn hele leven, dat zie je bijna niet meer. Misschien is het ook typisch Nederlands en zijn wij er gewoon niet zo goed in om mensen in de watten te leggen. We voelen ons ongemakkelijk in een onderdanige rol. Maar ik denk wel dat het zou moeten. Kijk maar naar onze binnensteden, die veranderen steeds meer in leisure-bolwerken waar mensen uitsluitend komen om te eten, drinken, shoppen en slapen. Die moet je in de watten leggen.”
estida.nl



Kamer in Golden Tulip
Tjaarda Oranjewoud [1]

Hangend bad van
Splinter Works [2]

Ontwerpen voor
spa's [3-7]



'Een passend interieur is een vereiste, maar zeker niet genoeg'

