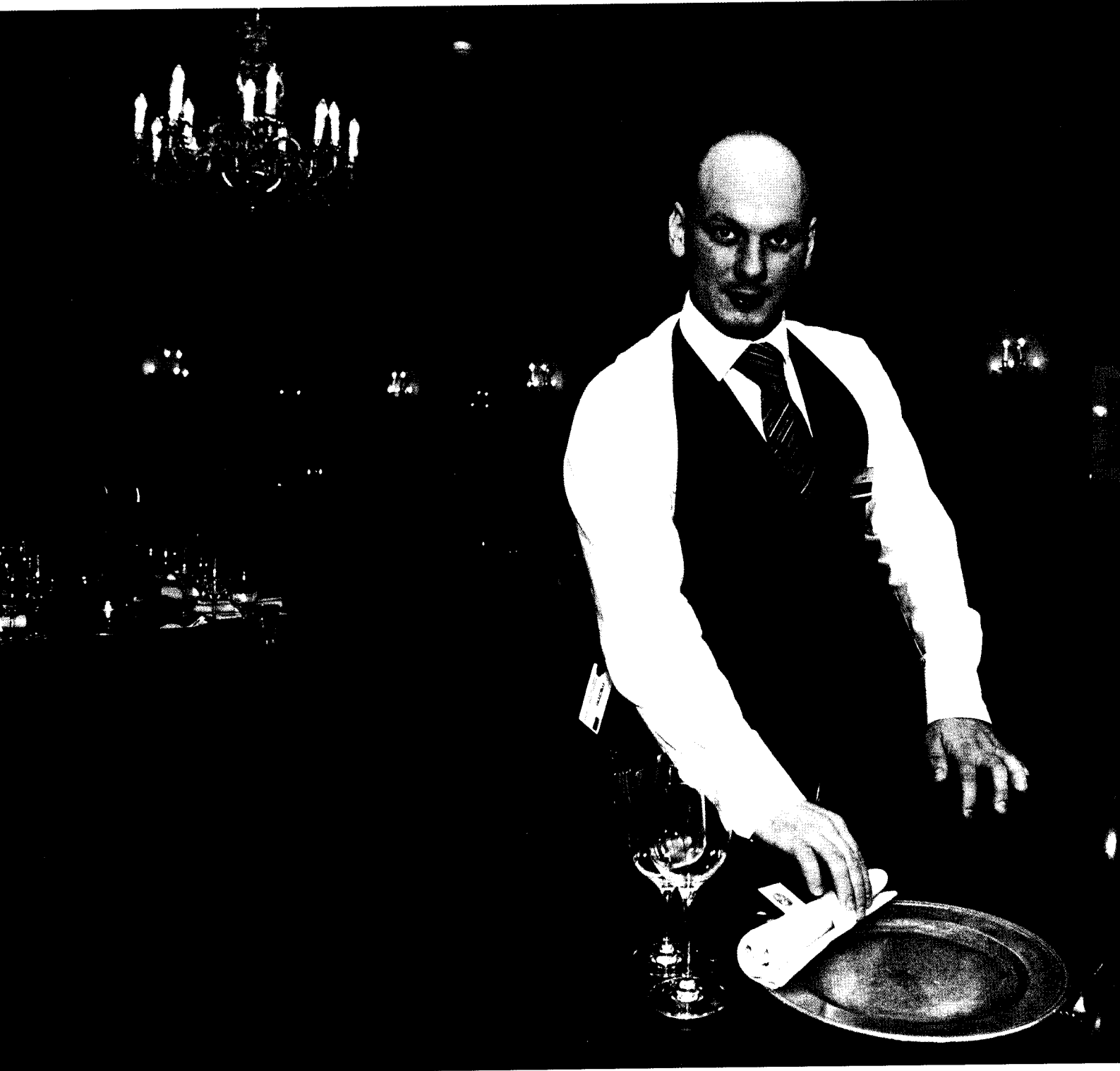


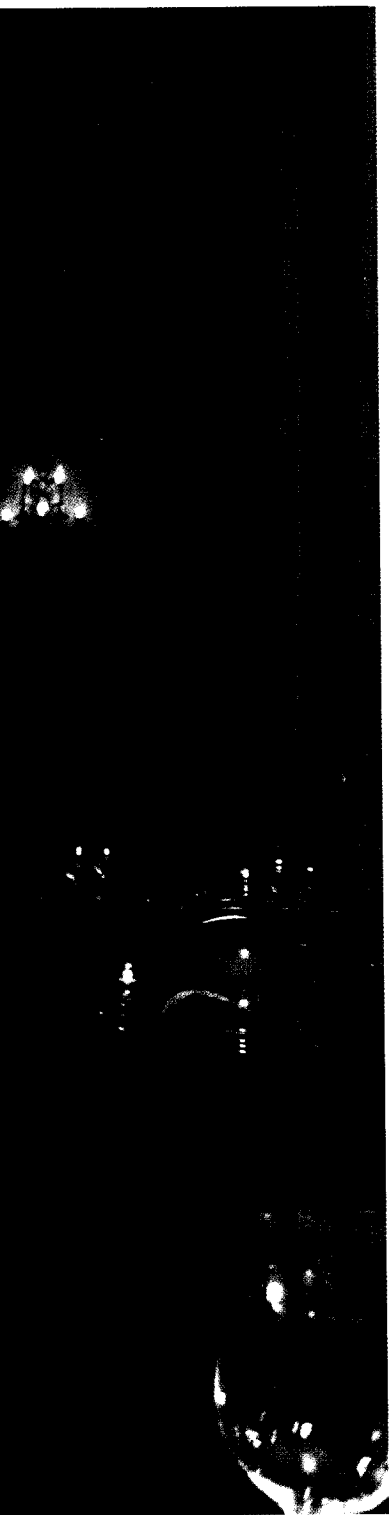
GRAND HOTEL KAREL V

Een intercultureel 5-sterren



Niet alleen de gasten van grand hotel Karel V aan het Geertebolwerk komen van over de hele wereld. Ook het personeel is multicultureel. Een nadere kennismaking met een paar trotse medewerkers van dit internationaal gerenommeerde hotel.

el in de Domstad



Christos Papageorgiou (25) is medewerker bediening in Brasserie Goeie Louisa en is van origine Grieks.

Hoe ben je hier terecht gekomen?

"Ik had een leidinggevende functie in een lounge-achtige tapasbar in Alphen aan den Rijn. Maar ik was toe aan een nieuwe uitdaging in een groot bedrijf, in een grote stad. Mijn voorkeur ging uit naar Utrecht omdat ik hier familie heb en een voormalige collega van mij ook bij Karel V werkt. Wat me aantrok is dat het een 5-sterrenhotel is en de hoge service die er wordt geboden. Dat het restaurant het enige is in Utrecht met een Michelinster speelde ook een rol. Na een sollicitatie ben ik aangenomen."

En hoe bevalt het werk?

"Goed. Karel V is heel goed georganiseerd en hoewel er strakke regels zijn, gaan we intern heel informeel met elkaar om."

Hoe ziet een dag bij Karel V eruit?

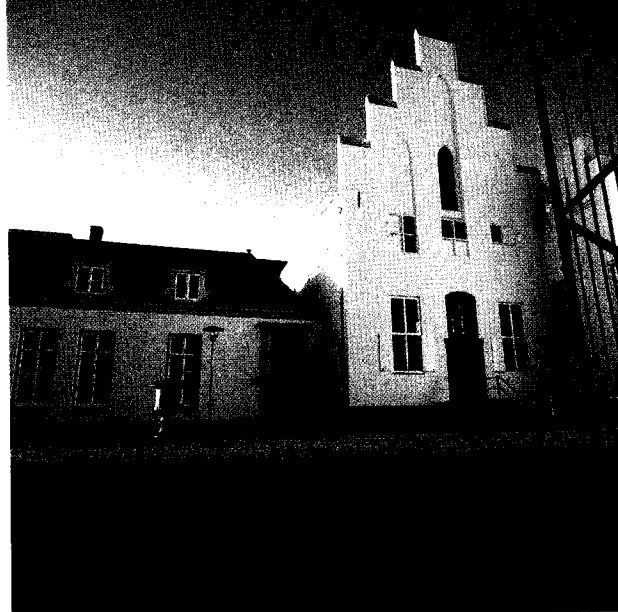
"Vandaag heb ik de vijfuurdienst in de brasserie waar ik samen met een collega de kamerdienst draai. Twee andere collega's doen de keukendienst. We zorgen dat mensen de menukaart krijgen, nemen de bestellingen op, zorgen dat de glazen worden gevuld en we ruimen uit. De twee mensen die keukendienst hebben, zorgen er ondermeer voor dat de gerechten op tafel komen. Als er even weinig te doen is, help ik mijn collega's van de keukendienst."

Wat vind je ervan dat er zoveel verschillende culturen bij Karel V werken?

"Daar heb ik niet eens zo bij stilgestaan. Dat een groot bedrijf een cultureel divers personeelsbestand heeft, is voor mij vanzelfsprekend want Nederland is ook multicultureel. Bovendien heeft het zijn charme omdat de gasten ook cultureel divers zijn. Ik ben eerlijk gezegd verbaasd over deze vraag. Ik ben dan wel Grieks en ook trots op mijn afkomst, maar ik ben in Nederland opgegroeid en heb hier altijd samen met andere culturen op school gezeten. Die culturele diversiteit is voor mij heel natuurlijk en normaal."

Wat is je ambitie?

"Hoewel ik hier pas een paar maanden werk, ben ik van plan om lang te blijven. De buitenwereld zou kunnen zeggen dat ik een stap achteruit heb



entree Springweg

Van militair hospitaal naar 5-sterrenhotel

Grand hotel Karel V is een parel in de stad Utrecht. Wie er binnenloopt, valt van de ene verbazing in de andere: het monumentale pand met de hoge plafonds, houten en marmeren vloeren en prachtige decoraties geven je het gevoel dat je in een andere wereld bent. Een wereld van glimlachende medewerkers, goede bediening, kroonluchters, kunst, rust en vooral veel luxe.

Niet voor niets reserveren zakenmensen en toeristen van over de hele wereld speciaal hier een kamer. Karel V is het enige 5-sterrenhotel in de Domstad en staat internationaal hoog aangeschreven vanwege de prachtige locatie, de goede service en de gastvrijheid.

In de jaren negentig verkocht de gemeente dit voormalige militair hospitaal - dat al in de veertiende eeuw door de Duitse Ridderorde werd gesticht - voor het symbolische bedrag van één euro aan een projectontwikkelaar. De eis was wel dat er op deze plek een 5-sterrenhotel zou verrijzen met een tuin die toegankelijk is voor het publiek.

In 2000 opende Karel V haar deuren. Het hotel heeft het enige restaurant in Utrecht met een Michelinster, telt dertien vergaderzalen, 121 kamers en heeft sinds kort een uitgebreid wellnesscentrum.

gedaan door van een leidinggevende functie naar een bedienende functie te gaan. Maar voor mij is dit juist een stap vóóruit omdat Karel V een groot bedrijf is. Het is aan mij om te bewijzen wat ik in mijn mars heb. Of ik een leidinggevende functie wil? Dat is het minimale dat ik van mezelf eis."



Farida Al Amrani (34) is administratief medewerkster bij Karel V en is van origine Marokkaans.

Hoe ben je bij Karel V terechtgekomen?

"Na de meao commerciële economie heb ik acht jaar bij een bank gewerkt. Vervolgens heb ik drie jaar 'thuis gezeten', om voor mijn zoontje te zorgen. Toen ik besloot om weer te gaan werken, wilde ik dat het liefst in een totaal andere branche. De financiële administratie trok me aan. Bij mijn zoektocht naar een parttime baan ben ik bij Karel V terechtgekomen. Vanaf de eerste kennismaking voelde het goed aan en het klikt uitstekend met mijn werkgever."

En hoe bevalt het werken bij Karel V?

"Ik werk hier nu een jaar en het bevalt me heel goed. Ik ga met veel plezier naar mijn werk en ik verveel me geen dag. Het is afwisselend werk met een diversiteit aan gasten, culturen en collega's. En dat alles in een schitterend monumentaal en historisch pand in hartje Utrecht. Er heerst altijd een

levendige en informele sfeer. Daarnaast vind ik het fijn dat ik de kans heb gekregen te werken binnen schooltijden, zodat ik mijn zoontje zelf van school kan ophalen. Daarin zijn ze hier heel flexibel."

Hoe ziet een dag bij Karel V eruit?

"Na een kopje koffie en praten met de collega's krijg ik de papieren binnen

met de omzet van de vorige dag. We controleren alles wat met pin- en visakaarten is gestort en het cashgeld stort ik naar de bank. Daarnaast betaal ik facturen aan crediteuren en ben ik bezig met de debiteurenadministratie, wat betekent dat ik achter het geld aanzit van bedrijven die e ruimte bij Karel V hebben gehuurd."

"We kiezen de beste"

"Wij werven en selecteren in de regio Utrecht, dus het is niet zo vreemd dat ons personeelsbestand een afspiegeling is van de mensen die er wonen", zegt Betty Piepouk, hoofd personeelszaken van Karel V. "Het zou juist vreemd zijn als het níét zo was. Maar zijn niet de hele tijd bewust bezig om een multicultureel personeelsbestand op te bouwen. Bij reacties op vacatures kiezen we de beste kandidaat. Het gaat dus niet om achtergrond maar om wie het beste in ons bedrijf past."

"Karel V staat voor een hoge kwaliteit dienstverlening op een informele manier. Het is bijvoorbeeld niet fijn om opgeprikt te moeten eten in het restaurant; het is de bedoeling mensen zich op hun gemak voelen door de sfeer en de bediening. Humor speelt daarin een belangrijke rol. Soms is het balanceren, want de omgang mag ook weer niet té informeel zijn. Het is juist de hoge service, gecombineerd met laagdrempeligheid, waarin we ons onderscheiden van andere hotels."



Wat vind je ervan dat er zoveel verschillende culturen bij Karel V werken?

"Dat doet me goed. Het is een gevoel van herkenning en trots."

Wat is je ambitie?

"Hier heb ik de kans gekregen om ervaring op te doen in de financiële administratie en daarin wil ik doorgroeien. Ik ben van plan om me verder te specialiseren door naast mijn werk een opleiding te gaan volgen. Mijn ervaring in de commerciële economie komt hier trouwens goed van pas, bijvoorbeeld in klantvriendelijkheid en zakelijk inzicht. Karel V heeft een hoge reputatie als 5-sterrenhotel. Die moeten wij als personeel hoog houden door kwaliteit te leveren en een professionele benadering."

Amor Dababi (58) werkt op de afdeling housekeeping en is van origine Tunesisch.

Hoe ben je bij Karel V terechtgekomen?

"Mijn hele leven heb ik in ziekenhuizen

gewerkt. Eerst tien jaar in het Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein, daarna in het Utrechts Medisch Centrum. In verband met een reorganisatie had ik er geen zin meer in. In de krant zag ik een advertentie dat Karel V iemand zocht voor het onderhoud van de vloer. Ik heb gesolliciteerd en zo ben ik hier terechtgekomen."

En hoe bevalt het werken bij Karel V?

"In april werk ik hier negen jaar en ik vind het fijn. Dit is een leuk bedrijf, de omgeving is mooi en ik kan goed met mijn collega's opschieten. Ik ben vrienden met iedereen en zij met mij. Een van de fijnste dingen is dat ik mijn eigen tijd kan indelen."

Hoe ziet een dag bij Karel V eruit?

"Vandaag heb ik eerst de vloer van de gang en de keuken geschrobd en schoongemaakt met een schoonmaakmachine. Gisteren was het droog, maar op dagen dat het regent wordt de gang sneller vies en moet ik 'm de hele tijd opnieuw schoonmaken. Het is fysiek zwaar werk maar daar ben ik wel

aan gewend. De gang vanaf de ingang van de brasserie naar de hoofdingang is bijna honderd meter schat ik. Die maak ik in 45 minuten schoon. Daarnaast sorteer ik schoon linnen en dat leg ik in kasten. Voor een groot deel mag ik zelf weten in welke volgorde ik de dingen doe."

Wat vind je ervan dat er zoveel verschillende culturen bij Karel V werken?

"Daar ben ik aan gewend. Ik heb in Scandinavië gewoond, in Frankrijk en in België. Daar zou ik tandheelkunde gaan studeren, maar ik kreeg geen studiebeurs. Of ik daar spijt van heb? Nee. Als ik het over mocht doen, zou ik het net zo doen."

Wat is je ambitie?

"Karel V is voor mij het eindstation, denk ik. Ik heb het hier naar mijn zin. Ik respecteer iedereen en zij mij. Zelfs de directeur heeft respect voor mij."

tekst: Samar Hadad

foto's: Rianne den Balvert