



De eigen **stijl** van een bijzonder grachtenhotel

De zusters Caroline en Esther Esselaar runnen hun Hotel Estherea, gelegen aan een Amsterdamse gracht, in geheel eigen stijl. 'In een hotel moet je voelen in welke stad je bent. De sfeer moet warmte uitstralen.' Esther over de succesformule.

Tekst: Froukje Wattel | Fotografie: Rob Acket

Bij binnenkomst in Hotel Estherea aan 't Singel is het meteen duidelijk: hier houden ze niet van het minimalisme en de trendy strakke zakelijkheid die je in veel hotels ziet. Weelderige kroonluchters, grote en kleine bloemversieringen, Chesterfields, houten bibliotheekkasten en fraaie stillevens, als in een Engels landhuis. En toch ook weer niet, want daarvoor is het te eigenzinnig ingericht.

'Sinds ik in 1997 het hotel met mijn zus Caroline (43) en mijn broer Jan Willem (45) heb overgenomen van onze ouders, zijn we gaan experimenteren met gedurfde combinaties, soms bloemmotieven, dan weer streepmotieven, en bijzonder behang en tapijt,' zegt directeur en mede-eigenaresse Esther Esselaar (39). 'Het belangrijkste is dat we warmte uitstralen. Ik houd niet van die strakke moderne hotels die je veel ziet. Die zijn overal hetzelfde. Ik krijg dan de neiging om te gaan fluisteren. Je moet in een hotel juist voelen in welke stad je bent, het moet anders zijn. Daarom hebben we onze stijl in alle kamers doorgevoerd.'

Derde generatie

'Wij zijn anders dan andere hotels,' zegt Esther. 'Ik sliep hier als kind, bij mijn oma, en werkte er net als mijn broer in de vakanties. Op mijn negentiende begon ik op kantoor. Best lastig, want je hoort niet bij de directie en ook niet bij het personeel. Maar zo leer je het vak wel heel snel. Mijn ouders hebben ons niet het bedrijf in gepraat, we mochten doen wat we wilden. Zo heeft mijn zus eerst een aantal jaren als belastingadviseur gewerkt. Maar toen mijn ouders een stapje terug wilden doen, hebben we besloten er alle drie in te stappen. Het was eerst worstelen, uitvinden wie wat leuk vond, wie wat goed kon. Aan de ene kant was het aangenaam en eigen, maar je moet er ook voor zorgen dat je de rolverdeling van het gezin thuis laat.'

Alle kinderen hadden in de directie een eigen taak. Jan Willem deed verkoop en prijsbepaling, Caroline de inrichting en Esther de administratie. 'De inrichting is met 92 kamers veel werk. Als de laatste kamer is opgeknapt,

kun je weer met de eerste beginnen.' Sinds 2009 heeft Jan Willem zich uit het dagelijkse management teruggetrokken. 'Nu doe ik dat samen met mijn zus en een paar anderen die hier al vijftien jaar werken. Jan Willem houdt zich alleen nog bezig met zijn passies: het aquarium, de binnentuinen en de schelpenverzamelingen.'

In de top tien

Hotel Estherea heeft een goede naam in binnen- en buitenland en staat in de top tien van Tripadvisor voor Amsterdamse hotels. De gasten zijn zowel Nederlanders die een paar dagen in Amsterdam zijn, als buitenlandse toeristen en zakelijke reizigers. 'Dat is een leuke mix,' vindt Esther. 'Er wordt nog best veel gereisd en mensen geven nog wel geld uit, ondanks de crisis, maar dan willen ze er wel iets bijzonders voor terug. Natuurlijk zijn er klappen gevallen in de hotelbusiness, vooral bij ketens, want die zitten met de eis van uniformiteit en zware personeelslasten. Wij niet, dit is een platte organisatie met 43 personeelsleden die we goed kennen en waar we heel direct mee omgaan. Ketens verbouwen elke vijf jaar voor een deel, en eens in de tien jaar echt rigoureuus. Dat doen wij niet, wij zijn voortdurend bezig met *soft renovation* en kleine vernieuwingen, zoals nieuw behang.'

Hotelprijzen verschillen tegenwoordig - net als prijzen van vliegtickets - per dag, afhankelijk van de vraag en wat omliggende hotels doen. 'Het is een concurrerende business, hotels houden elkaar in de gaten op het internet.



Wij zitten in de hogere prijsklasse, gemiddeld € 192,- per kamer per nacht. We gaan bewust niet te hoog zitten.'

iPad op de kamer

Grote uitbreidingsverbouwingen hebben Esther en Caroline voorlopig niet. 'Er mogen in het centrum geen woonhuizen meer verbouwd worden tot horeca,' zegt Esther. 'Maar het onderhoud gaat gewoon door en we kijken hoe we gasten meer service kunnen bieden. Bijvoorbeeld door zo veel mogelijk inclusief te maken, zoals koffie, thee, chocolademelk en water. Of een iPad op de kamer. Dat zag ik ergens, dat vinden gasten erg leuk.'

Hotel Estherea sinds 1942

Ooit begon Estherea als pension, gerund door de weduwe Maria Flieger-Gruyters. Zij vernoemde de onderneming naar haar drie dochters Esther, Elly en Ria. In de vijftiger jaren werd Estherea een echt hotel. Maria en haar tweede echtgenoot breidden het 17e-eeuwse grachtenpand uit door er panden bij te trekken. 'Bij de verbouwing kwam alles op één niveau. Dat mag tegenwoordig niet meer.'

In 1991 nam Maria's dochter Elly met haar man het familiebedrijf over, waarna een uitbreiding begon tot in totaal acht panden. Tegenwoordig voert de derde generatie het bewind en bevat het hotel 92 kamers, verdeeld over de acht grachtenpanden aan het Singel en de Spuistraat. 'Bij de overname begon er weer een ingrijpende verbouwing. We zijn toen klant geworden bij Van Lanschot Bankiers, omdat we heel prettig en direct contact hadden met een van de bankiers. Dat persoonlijke is belangrijk, van dat massale houden we niet. Terugbellen als je zegt dat je terugbelt! Zo is Estherea ook: persoonlijk en direct.'