

COMFORT AS A SERVICE IN HOTELS

INTELLIGENTIE VOOR DE ULTIEME 'BELEVING'

In hotels draait vandaag alles rond comfort en 'user experience'. Toch staat de sector niet te springen om het concept van 'smart buildings' te introduceren. Integendeel, de weerstand tegen vernieuwing is er bijzonder groot. Groep Van der Valk is een van de weinigen die tegen de stroom durft in te zwemmen. In de nieuwe vestiging in Gent implementeerde deze hotelketen zelfs de revolutionaire 'Comfort as a Service'-formule van KAY, onderdeel van Jansen the Building Company.



Het uitzicht van het hotel draagt bij tot de 'user experience' die Van der Valk voor ogen had.

Eind 2019 besloot Van der Valk International om het nieuwbouwhotel aan de Ghelamco Arena over te nemen. Het gebouw dat casco werd verkocht, is ondertussen volledig afgewerkt en ingericht. Met 263 kamers is het momenteel het grootste hotel van Gent en omstreken. "De locatie is perfect om zowel zakelijke als recreatieve gasten te ontvangen", aldus directielid Max van der Valk. "Daarnaast waren we op slag verliefd op de architectuur van dit pand. Dankzij de organische vorm in combinatie met de enorme glasgevels is het gebouw een unicum in het hotelwezen."

OP ZOEK NAAR OPTIMAAL COMFORT

Het uitzicht van het hotel draagt ook bij tot de 'user experience' die Van der Valk voor ogen had. "Hotelbezoekers hebben vandaag hoge verwachtingen", verduidelijkt Max van der Valk. "Ze willen een ervaring die ze niet snel vergeten. Daarom valt er ook veel te beleven in ons hotel. Toch is zelfs dat niet meer voldoende om klanten tevreden te stellen. Als uitbaters moeten we ook een optimaal comfort garanderen. Mijn ultieme doel is dat onze gasten hier beter slapen dan thuis. Daarom wou ik op dit vlak het onderste uit de kan halen, weliswaar zonder torenhoge energiekosten. En dat was geen evidentie, want een gebouw met glasgevels vereist heel wat verwarming en koeling."

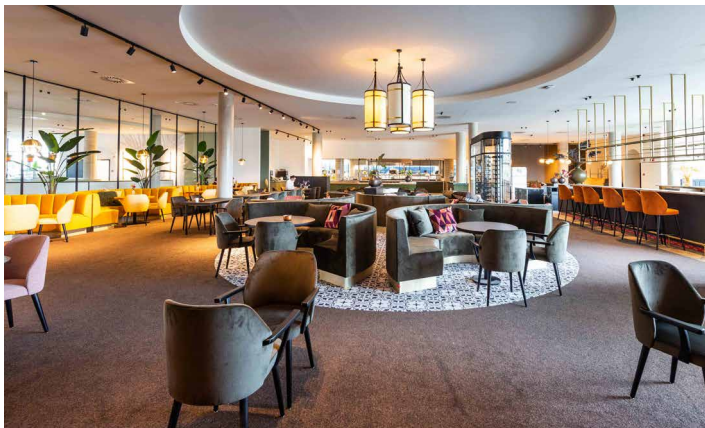
KEUZE VALT OP COMFORTEILANDEN

Omdat Van der Valk International het hotel casco had overgenomen, moest het binnenin nog volledig worden afgewerkt en ingericht. Deze opdracht werd aan Jansen the Building Company toevertrouwd.

“Al tijdens de oriënterende gesprekken kwam de oplossing van comforteilanden ter sprake”, vertelt Max van der Valk. “Ik was snel voor het idee gewonnen omdat deze oplossing warmte of koelte afgeeft via een watergedragen leidingsysteem. Hierdoor ontstaat een conditionering op basis van straling, wat erg aangenaam aanvoelt. Onze gasten genieten dankzij deze comforteilanden van een zalig binnenklimaat zonder storend lawaai of vervelende tocht. Daarbovenop verbruikt dit systeem maar 30 à 50% van de energie van traditionele oplossingen.”

DATA OPENEN NIEUWE OPPORTUNITEITEN

Tijdens de gesprekken tussen Jansen en Van der Valk werd uiteindelijk ook de term ‘smart building’ uitgesproken. “Het is niet eenvoudig om dit concept in een bestaand gebouw te implementeren”, vertelt Sarai Bervoets, head of sales & engineering van Jansen the Building Company. “Toch weten we uit onze ervaring met kantoorcomplexen en ziekenhuizen dat er altijd potentieel is om intelligentie te integreren. Zeker in een omgeving waar we optimaal comfort met een mini-



Van der Valk wil een systeem ontwikkelen waarmee het proactief kan checken waar de gasten nog kunnen ontbijten indien ze verkiezen uit te slapen.

maal energieverbruik moeten zien te combineren. Voor hotels lijkt het ons zelfs een logische stap, enerzijds om het energieverbruik beter onder controle te houden, anderzijds omdat er ongelofelijk veel met de data kan worden gedaan.” Max van der Valk vult aan: “Met intelligentie ontstaan inderdaad tal van nieuwe mogelijkheden om comfort en ‘user experience’ te creëren. Vooral in de hotels die zich richten op zakelijke klanten die geregeld een kamer voor een of meerdere nachten boeken. Zo wordt het bijvoorbeeld mogelijk om profielen van de gasten aan te maken. Welke kamertemperatuur verkiezen ze? Wanneer gaan ze slapen? Kijken ze televisie? Wanneer staan ze op? Nemen ze ontbijt in de kamer? ... Met dergelijke data kunnen we proactief op hun verblijf inspelen en hun kamer al op de juiste temperatuur brengen, de verlichting op de gewenste sterkte instellen, hun voorkeurmuziek laten spelen...”

KIEZEN VOOR ‘COMFORT AS A SERVICE’

Max van der Valk was snel overtuigd van het potentieel en besloot om de eerste stap richting ‘intelligent hotel’ te zetten. Meer nog, hij zorgde zelfs voor een unicum in de sector. “We zijn het eerste hotel in België dat comforteilanden combineert met sensoren en een gebouwbeheersysteem”, vertelt hij. “Ook kozen we voor de gloednieuwe ‘Comfort as a Service’-formule van KAY. Voor ons is dit een geweldige oplossing omdat de specialisten ons te allen tijde de juiste temperatuur garanderen bij aan- of afwezigheid van de gast.” Frederik Hardies, project manager van Jansen the Building Company vervolgt: “Het is enorm positief dat Van der Valk alle voordelen van onze nieuwe formule juist inschat en benut. Niet alleen zet de hotelketen voluit in op meten, data en beheer via onze sensoren en ons overkoepelende beheersysteem. Ook laat ze zich volledig ontzorgen op het vlak van onderhoud, wat toelaat om zich nog meer op de corebusiness te focussen. Dit is een echt voorbeeld van modern hotelmanagement.”

WERKEN MET AANWEZIGHEID

De volledige oplossing zorgt ervoor dat de temperatuur op de aanwezigheid van de gasten is afgestemd. Dat is de reden waarom er een link tussen het gebouwbeheer- en reservatiesysteem bestaat.

“Bij een boeking brengt Van der Valk de kamer op het juiste tijdstip op de juiste temperatuur”, aldus Frederik Hardies. “Hetzelfde is mogelijk voor de aangrenzende kamers. Wat de gangen betreft, maakt Van der Valk Gent een unieke keuze. Ze stellen de temperatuur op 21°C in en helpen zo de perfecte gevoelstemperatuur in de kamers te bereiken. Toch behouden de gasten zelf een zekere vrijheid. Met een thermostaat kunnen ze het immers 3°C kouder of warmer maken. Om zo bewust mogelijk met energie om te gaan, slaat de koeling of verwarming zelfs uit bij het openen van een raam. Als de sensoren een tijdlang geen beweging registreren, wordt de verlichting gedimd en de klimatisatie automatisch naar een basisniveau gebracht.”

AMBITIEUZE PLANNEN

Vandaag exploreert Max van der Valk samen met Jansen the Building Company de mogelijkheden van de aanwezige intelligentie. Momenteel wordt de luchtverversing al automatisch aangestuurd op basis van CO2-metingen. Bij een defect aan een comforteiland (inclusief de verlichting, audio...) genereert het gebouwbeheersysteem onmiddellijk een ticket voor de onderhoudsdienst van Jansen the Building Company. “Op korte termijn willen we de data gebruiken om onze poetsploeg aan te sturen”, vertelt Max van der Valk. “Ook dat zal bijdragen tot het comfort. De gasten kunnen immers rustig uitslapen, zelfs zonder het bordje ‘niet storen’ op te hangen. Daarnaast willen we het verbruik verder optimaliseren. We onderzoeken bijvoorbeeld

of het mogelijk is om te detecteren of een gast slaapt, om op basis van deze informatie efficiënter met energie om te gaan. We hebben zelfs nog ambitieuzere ideeën. Zo willen we een systeem ontwikkelen waarmee we proactief kunnen checken waar onze gasten nog kunnen dineren als ze te laat aankomen. Of ontbijten als ze willen uitslapen.”

DREMPELVREES WEGWERKEN

Voor Max van der Valk is het duidelijk dat ‘smart buildings’ de toekomst van het hotelwezen zijn. “Het is de ideale manier om het perfecte comfort en een echte ‘user experience’ te creëren. Toch vrees ik dat het nog een hele tijd zal duren vooraleer de spelers van deze sector massaal op deze trein stappen. Er heerst nogal wat drempelvrees: hotels zweren bij oplossingen die zichzelf al vele jaren hebben bewezen. De grootste barrière is dat bouwheer en exploitant zelden dezelfde partij zijn. Van der Valk International heeft het voordeel dat zowel de exploitatie als het gebouw van ons zijn. Dat maakt het gemakkelijker om dit soort beslissingen te nemen. Als wij intelligentie in onze gebouwen voorzien, kunnen we er als uitbater de vruchten van plukken.” Sarai Bervoets vervolgt: “Investeren in intelligentie, of zelfs enkel maar in comforteilanden, lijkt voor de eigenaars van hotels momenteel weinig interessant. Met onze ‘Comfort as a Service’-formule proberen we op deze lacune in te spelen. Zo komt ‘smart’ immers binnen het financiële bereik van de uitbaters.” Max van der Valk besluit: “Ik geloof inderdaad dat dergelijke formules een belangrijke stap in de juiste richting zijn. Zeker als dit idee al wordt meegenomen in de conceptfase van het gebouw. Om een echt goed resultaat te verkrijgen, is het uitermate belangrijk om technologie te combineren met een uitgekende architectuur en hernieuwbare energiebronnen. Niettemin blijft het mogelijk om ook bestaande hotels slimmer te maken. Dat hebben wij samen met Jansen the Building Company duidelijk bewezen in Van der Valk Gent!”

Locatie:	Gent
Type gebouw:	Hotel
Bouwheer:	Van der Valk International
Architect:	Rutten & Rooze
Hoofdaannemer:	Jansen the Building Company





Dankzij de comforteilanden genieten de gasten van een zalig binnenklimaat zonder lawaai of vervelende tocht.