



Zo'n dertig ondernemers namen deel aan de 22e editie van de Mobiele Horeca Training.

## 'BRAVE MEISJES KOMEN IN DE HEMEL, STOUTE MEISJES KOMEN OVERAL'

Eigenwijs ondernemerschap met maximale controle. Dat is in één zin de rode draad door de 22e Mobiele Horeca Training van Lenting en Partners en Misset Horeca, de jaarlijkse tweedaagse inspiratietoer langs bedrijven met een verhaal. Dit jaar zijn elf eigenzinnige zaken in Noord-Nederland bezocht.

Bij elk van de elf bezochte bedrijven in Noord-Nederland zijn waardevolle lessen te leren. Sommige dienen slechts ter inspiratie of zijn voor de lange termijn, andere kunnen meteen bij terugkomst in het eigen bedrijf toegepast worden. Een tocht langs ondernemers met durf, handige systemen en wijze lessen.

### Het Middelpunt

Aftrap is bij SnackSalon Het Middelpunt in Wezep, van Willem van der Weerd, in 1992 door Misset Horeca's zusterblad Snackcoerier uitgeroepen als allereerste Cafeteria van het Jaar. Dit jaar won het bedrijf nog de wedstrijd om het Lekkerste Broodje op de Horecava.

Bij ijssalon, cafetaria en cateraar Het Middelpunt ziet alles er tot de puntjes verzorgd en schoon uit. Toch is de geschiedenis van de onderneming woelig, en heeft Willem van der Weerd wel een paar tips voor zijn collega's. 'Als je een bedrijf koopt, laat het dan eerst een jaar staan voordat je dingen verandert.' Zelf nam hij de zaak in 1997 over, paste de formule aan en verloor dat eerste jaar €300.000 omzet en eenderde van zijn personeel. Met keihard werken, een paar goede inschattingen en wat burgerlijke ongehoorzaamheid weet Van der Weerd vanaf 2003 groei te genereren.

Die ongehoorzaamheid blijkt deze twee dagen een thema te worden. Bijna elke bezochte ondernemer heeft wel een voorbeeld waarbij het adagium 'beter achteraf vergiffenis vragen dan vooraf toestemming'



Te voet naar Prins Maurits huis, waar Tolner ingaat op gezamenlijk ondernemen.



Tolner: 'Dus hebben we die rode brievenbus met een kraan verplaatst.'

opgeld doet. Zo zette Van der Weerd zonder vergunning een enorme tent op zijn terras om de capaciteit van de zaak uit te breiden. Uiteindelijk kan hij bouwen en vervijfvoudigt het vloeroppervlak. Van der Weerd houdt niet van hoge vaste lasten en investeert in energiebesparende maatregelen. Vóór de verbouwing bedroeg de energierekening €24.000 per jaar, na onderhandelen met de energieleverancier bleef het verbruik vorig jaar onder de €20.000. Hij heeft nu 600 gasten per dag, op feestdagen gaat dat richting 1000.

### Prins Maurits huis

De bus zet koers naar de haven van Blokzijl, waar Alko en Annemarie Tolner Prins Maurits huis runnen, de nummer 15 van de Misset Terras Top 100. Om maar met hun ongehoorzame actie te beginnen: pal voor de deur stond een rode brievenbus nogal in het zicht. Dus die heeft Tolner maar verplaatst. Net als het bordje voor een vaste ligplaats, om zo boten met rokende en barbecuende toeristen niet meer voor zijn terras te hebben. Ook heeft hij 5 jaar getouwtrek gehad met de gemeente over het in originele staat



Ton Lening organiseert jaarlijks de bustoer langs inspirerende ondernemers.

brengen van de raampartij. 'Uiteindelijk hebben we op 5 mei de ramen erin gezet. Dan werken ambtenaren toch niet.' Dat leverde hem eerst een bouwstop maar daarna een vergunning op. 'Brave meisjes komen in de hemel. Stoute meisjes komen overal.'

Tolner is goed in het bij elkaar brengen van ondernemers. Hij huurt met zestien anderen een beveiligder die elke nacht hun panden in de gaten houdt én hij gooide met vier collega's gezamenlijk Heineken eruit, omdat de korting niet naar hun zin was. Bij InBev onderhandelden ze een hectoliterkorting van 55 procent bij elkaar en met gezamenlijk koffie inkopen besparen ze samen €7000 per jaar. Alleen al aan softijs doet Tolner €60.000 per seizoen. 60 procent van zijn omzet komt van de terrassen.

Hij is erg te spreken over het wijntapsysteem van Keykeg. Vaten van 20 liter die vacuüm trekken en dus een halfjaar goed blijven. 'Wij zijn een van de eersten in Nederland met dit systeem. Ziggo Dome en Maurits huis, dat klinkt wel lekker.'

Ook bij de bezoekende ondernemers oogst het respect, veel noemen dat wijntap-



Jack Verduin van Jacks Biercafé deelt zijn bevindingen met de rest van de bus.



Arjen Rusticus en Bas Hollenberg oogsten lof met hun aanpak bij De Walrus.

systeem het belangrijkste leerpunt van Prins Maurits huis.

### De Walrus

Van de systemen en automatisering bij het volgende bedrijf sloeg de bus pas echt achterover. Bas Hollenberg werkte lang bij McDonald's en leerde daar gestructureerd werken. Dat opereren met protocollen en controle houden over alles nam hij mee naar Sneek, waar hij met compagnon Arjen Rusticus de Walrus uitbaat, nummer 14 in de Terras Top 100 en 42e in de Café Top 100.

Op drukke dagen ontvangt de Walrus zo'n 2000 gasten. 'Snelheid is dus alles. Als je gasten in een uur twee drankjes verkoopt waar dat er ook drie hadden kunnen zijn, is dat een gemiste kans.'

Om die snelheid te faciliteren werkt De Walrus met Index, een systeem dat bonnen overbodig maakt. Op schermen zijn alle bestellingen te zien, met kleurcoderingen is meteen te zien hoelang die gasten op hun bestelling wachten: als 'ie oranje wordt zijn er drie minuten voorbij, kleurt de bonn rood dan wachten de gasten al vijf minuten. ➔



Het gezamenlijk optrekken van ondernemers in Blokzijl inspireert de deelnemers.



De drankwand bij Mr. Mofongo heeft 56 zelfgestookte dranken en een robotarm.



De Toeter was één van de eersten in Groningen met bootjes.



Maik van Heerd gaat stug door, ondanks tegenwerking door gemeente en omwonenden.



Ton spreekt onderweg zijn cursisten toe.

Bonnen worden zelden rood. In totaal beschikt De Walrus over 160 man personeel.

Wat Hollenberg vooral bij McDonald's leerde, is de controle in de keuken. Die keuken in de Walrus is enorm, er wordt productie gedraaid voor twee bedrijven: ook tweelingzusje De Walrus in Leeuwarden wordt vanuit hier voorzien van soepen en sauzen.

Om dat allemaal in goede banen te leiden en de voorraden strak te beheren, wordt gebruikgemaakt van Horeka. 'Op basis van historie weten we precies hoe vaak elk gerecht op de kaart wordt besteld per honderd gasten. Wij voeren het verwachte aantal eters in en het systeem weet dan aan de hand van de recepturen precies hoeveel er van welke saus of soep nodig is.'

Ook is het meteen voorraadbeheer, dus het systeem geeft aan wat besteld moet worden. Het systeem update zelfs wekelijks de prijzen van leveranciers. Door koppeling met de menukaart wordt elke aanpassing meteen in alle uitingen doorgevoerd, zoals website en anderstalige kaarten. Ook zit allergeneninformatie erin: zowel op de handhelds als op de website wordt dat meteen getoond.

Terug in de bus blijkt dat er gevochten

wordt om stage te mogen lopen in de keuken van De Walrus. Verschillende deelnemende bedrijven werken ook met Horeko of overwegen het, en willen graag praktijklés van de koks van De Walrus.

Los van de mooie systemen, kent elk bedrijf uitdagingen. Bij De Walrus was dat in Leeuwarden tussenhuurder Grolsch. Hollenberg en Rusticus kochten het pand inclusief huurder Grolsch om het vervolgens weer terug te huren. Daar wilden ze vanaf, maar de brouwer weigerde. Drie dagen voor de rechtszaak ging Grolsch overstap, waarbij de brouwer ertussenuit ging en ook meteen de hectoliterkorting voor 5 jaar tot 55 procent opschroefde. In Sneek hebben de heren bij brouwer InBev voor 4 jaar een vaste pilsprijs van €1,10 per liter afgesproken, samen met wat andere Friese ondernemers.

Ze doen flink wat pils, dus brouwers willen wat graag leveren. 120.000 liter tapt De Walrus jaarlijks weg. En ze vermalen ook 2750 kilo koffiebonen en bakken 75.000 bitterballen.

Jaarlijks investeren de twee zo'n drie ton in de zaak. Zoals in de ondergrondse opslagtank voor organisch afval. In die swill-tank gaat 7000 liter afval, via een luik in de

keuken. De tank waarschuwt automatisch de ophaaldienst als hij bijna vol is.

### Mr. Mofongo

Na de wervelstorm aan tips en tricks van De Walrus toerde de bus richting Groningen, naar de inspirerende creatie van Patrick Beijck. Op de bovenverdieping van zijn café Mr. Mofongo bouwde hij niet alleen een cocktailbar, maar ook een distilleerderij en een gigantische drankwand met 56 posities en een robotarm om alle door stookmeester en bedrijfsleider Lennart Deddens zelfgestookte drankjes te tappen.

### Soestdijk

Soestdijk, nummer 49 in de Café Top 100, is de volgende halte van het gezelschap, dat zich intussen niet meer per bus maar te voet verplaatst. Jan Bas van Aalderen spreekt over de moeizame relatie met de brouwer, ook al zo'n terugkerend thema. 'Ik was vergeten het eerste recht van verkoop in het contract te laten opnemen. Zo kon de brouwer het pand aan Sjoerd Kooistra verkopen.' Intussen is het pand eigendom van een investeerder en zit InBev erin als tussenhuurder. Daarom bedraagt Van Aalderens hectoliterkorting slechts 32 procent. Jaar-

lijks tapt Soestdijk zo'n 700 hectoliter weg, waarvan een groot deel in de kelen van leden van het Groninger studentencorps Vindicat verdwijnt. Diezelfde vereniging levert ook het overgrote deel van het personeel en zorgt dat de diensten gevuld worden. Verenigingshuizen selecteren nieuwe bewoners zelfs op horecaervaring.

### De Pintelier

Vervolgens is de nummer 9 van de Café Top 100 aan de beurt: De Pintelier van Erik Harder, door Lenting liefkozend 'de filosoof' genoemd. Waar bij Soestdijk een studentenvereniging voor personeel zorgt, doen hier de medewerkers zelf dat: iemand die weggaat, zorgt zelf voor opvolging. 'Dat zei ik ooit als grap, maar het werkt goed.'

De Pintelier heeft 23 tapkranen - waarvan zes voor pandeigenaar InBev - en schenkt in wisselende samenstelling door het jaar heen in totaal 350 verschillende bieren.

Harders tip: je moet iemand naast je hebben in het bedrijf waarmee je zakelijk kunt sparren, iemand met overzicht en financiële kennis. Hij heeft veel gedoe gehad met een bedrijfsleider en dat heeft hem behoorlijk wat geld gekost. Details wil hij niet kwijt, klagen doet hij evenmin. 'Met wind van gisteren kun je niet zeilen, dus we gaan door. Straal niet negatief af op je mensen. Dat werkt door in het personeel en dus in je gasten. Product, personeel, passie en plezier, that's the way we spell Pintelier.'

### De Toeter

De volgende ochtend ontbijten de ondernemers op een van de drie eigen sloepen van café De Toeter. Op een enkele rondvaartboot na gebeurde er niets op de Groningse wateren, ontdekte eigenaar Maik van Heerd. Op het moment dat hij startte met zijn eerste sloep was er veel weerstand, intussen ziet onder meer de gemeente de meerwaarde ervan en zijn er meer aanbieders van kleine bootjes. Intussen heeft Van

Heerd zo'n zeven boten voor rondtochten en verhuur, organiseert een jaarlijkse botenparade en staat in de startblokken om op een voor zijn café afgemeerde schuit een waterterras te openen.

Voor die laatste bedrijfsuitbreiding heeft hij 5 jaar moeten knokken met de gemeente en waterbewoners in de stad. Naast onwillige ambtenaren die geen idee hebben hoe het is om te ondernemen, werken ook 'linkse woonbootbewoners' Van Heerd tegen: de terrasboot wordt binnenkort bij de Raad van State aangevochten. Voorlopig mag hij 2 jaar het terras op het water exploiteren, tenzij die raad anders beslist.

Naast wateractiviteiten en een café heeft Van Heerd ook een goedlopend evenementenbureau voor bedrijfs- en groepsuitjes. Alles gaat in eigen beheer, waardoor de kosten relatief laag zijn. Al gaat er behoorlijk wat tijd in het ontwikkelen zitten, waardoor zijn personeelspercentage enorm hoog is. 'Dat is een serieus probleem', zegt rechterhand Alex Leuning. 'We willen te veel en we willen te goed.' Hij wil dat percentage flink terugschroeven.

Zo'n 15 procent van de omzet komt uit de uitjes, nog los van de additionele horeca-omzet. Gasten mogen geen eigen etenswaren meenemen en Van Heerd rekent horecaprijzen voor de drankjes. Zijn boten en terras vormen zo extra verkoopruimte voor het café en Van Heerd hoopt er tonnen extra om te zetten met hetzelfde aantal medewerkers. Het personeelspercentage gaat dan vanzelf naar beneden.

### Poolshoogte

Terwijl de bezochte bedrijven van de avond ervoor worden doorgenoemen en Lenting de microfoon laat rondgaan, draait de bus steeds kleinere weggetjes in op het Drentse land. Uiteindelijk wordt gestopt in het bos, vlakbij het opvallende pand van Poolshoogte.

In 2005 brandde het bescheiden theehuis-

je op grond van Staatsbosbeheer volledig af. Eigenaar Martin Venema had intussen al bouwtekeningen laten maken voor nieuwbouw, dus zo heel erg slecht kwam die brand niet uit. Behalve dat Staatsbosbeheer erg tegenwerkte met de bouw en de aan te leggen stroomvoorziening. Uiteindelijk kwam er groen licht en kon Venema voor €1 miljoen een pand optrekken uit hout, glas en staal met een rieten kap. De relatie met Staatsbosbeheer is intussen beter, hij krijgt het beheer van de naastgelegen uitkijktoren en speelweide erbij. Daarnaast gaat de pacht - nu €8000 per jaar - fors naar beneden.

Het bos regeert de bedrijfsvoering. Op natte dagen is het om 17.00 donker en komt er geen kip meer. Op mooie dagen wil iedereen tegelijk lunchen of koffie met gebak en draait Poolshoogte makkelijk 200 tafels in 2,5 uur. De wachttijd voor gerechten kan dan oplopen tot een uur.

In de kelder is een forse spoelkeuken ingericht, waar slechts twee keer per week wordt afgewassen. De meerkosten voor de ruime voorraad serviesgoed en glazen wegen makkelijk op tegen de besparing op personeel. Voorwaarde is wel dat er voldoende ruimte is om de vuile vaat vier dagen op te sparen.

Ondanks de mooie ligging en het fraaie pand, is het gezelschap niet onverdeeld enthousiast. De routing kan wat beter en sommigen vragen zich af of de ondernemer doortastend genoeg is. Met de bank waren door de forse investering ook de nodige perikelen, maar inmiddels is de boel redelijk vlot getrokken en zit de omzet in de lift.

### Groothuis

Die omzet zit bij het volgende bedrijf op de route, winnaar van de Café Top 100 2014: Groothuis in Emmen, wel goed. Ondernemers Jan en Diana van Es nemen ook deel aan de Mobiele Horeca Training, en bezoeken dus hun eigen bedrijf. ➔



Jan van Es heeft als een ware verhalenverteller de ondernemers aan zijn lippen.



Mommeriete brouwt alleen voor eigen gebruik. 'Dit is het en groter wordt het niet.'

Verhalenverteller Van Es laat zijn publiek aan zijn lippen hangen als hij vertelt over de zaken waar hij en zijn vrouw in Groothuis tegenaan lopen. Van storytelling rondom het honderd jaar oude pand en uitbreiding met een dansaal achter de zaak tot parkeerproblemen die hij wil oplossen door afspraken te maken met een tegenoverliggend bedrijf wiens parkeerplaats 's avonds en in het weekend leeg is. Dan is er het verhaal van de stelende bedrijfsleider. Van Es, getipt door medewerkers, kwam onaangekondigd eerder terug van vakantie om hem op een drukke zaterdagavond op heterdaad te betrappen. Hij had €900 op zak en werd door de politie, die vooraf al op de hoogte was, opgepakt. Achteraf bleek dat op avonden dat deze persoon afsloot gemiddeld €1000 minder omzet werd gedraaid, in totaal verduisterde hij ruim €50.000. Na dit voorval installeerde Van Es camera's en op dansavonden wordt met munten gewerkt om niet teveel cash in de lades te hebben. Door het bouwen van de dansaal steeg de omzet met €250.000.

Een van de sterke punten van Groothuis, wat door veel collega's als leerpunt wordt genoemd, is dat alles is vastgelegd in protocollen: openen, afsluiten, voor alles zijn heldere checklijsten. Dat maakt inwerken en evalueren van medewerkers makkelijk. Belangrijkste daarbij is volgens Diana van Es dat het naleven van die protocollen wel moet worden gehandhaafd. Eén keer een

fout is een waarschuwing, bij de tweede keer vlieg je er uit. Hard maar duidelijk, een excuus als 'dat wist ik niet' kan niet worden gebruikt.

### Mommeriete

De laatste stop waar Lenting zijn cursisten mee naartoe neemt, is bierbrouwerij Mommeriete in Gramsbergen. Werden eerder in de tour al eigengereide ondernemers bezocht, Gert en Carina Kelder doen daar nog een schepje bovenop. Met gortdroge Sallandse humor gecombineerd met een toeloos enthousiasme én academische kennis van bierbrouwen vertellen de twee over hoe hun hobby uitgroeide. Ooit begonnen in de eigen keuken, later werd het steeds professioneler en zegden beiden hun baan op om een brouwerij te starten in een eeuwenoud schipperscafé. Ze brouwen kleinschalig en houden dat ook zo. 'We willen helemaal niet groot. Dit is het en meer wordt het niet.' De

selfmade horecaondernemers brouwen uitsluitend voor eigen gebruik en losse verkoop en leveren niet aan winkels of horeca. Je zou ze gebrek aan commercieel denken kunnen verwijten, maar feit is dat het goed gaat met Mommeriete. Misschien juist wel vanwege die nuchtere houding. Ze staan voor hun filosofie en laten zich niet leiden door geld. Die authentieke houding levert fans op.

Tijdens de terugreis sommen deelnemers op welke lessen ze meenemen naar het eigen bedrijf. De meest genoemde zijn de keuken- en bonnensystemen en het netjes houden van ruimtes achter de schermen bij De Walrus, het wijntapsysteem van Prins Mauritshuis en het opstellen en naleven van protocollen bij Groothuis. Organisator Ton Lenting is tevreden over deze editie van de Mobiele Horeca Training. 'Het is mooi om te zien hoe serieus ondernemers zijn.' ■

### MEER MOBIELE HORECA TRAINING

Scan de QR-code voor meer foto's.

De volgende editie van de Mobiele Horeca Training vindt plaats op 12 en 13 april 2016. Welke regio bezocht wordt, is nog niet bekend.

MEER INFORMATIE OP LENTINGENPARTNERS.NL

