



“We gebruiken géén Knorr”

Henk-Jan de Boer: operationeel directeur bij Burggolf

Als chef-kok bij toprestaurants als De Swaen in Oisterwijk, La Rive in Amsterdam en 3 Michelinsterren restaurant L'Arpège in Parijs, streefde Henk-Jan de Boer bij iedere hap naar perfectie. De keuken leidde hij strak, haast op Gordon Ramsay-achtige wijze. Als operationeel directeur van Burggolf heeft hij de teugels wat laten vieren. “Het werken in de keuken is een prima leerschool geweest, waar ik nog altijd de vruchten van pluk.”

Auteur: Floris Winters

Henk-Jan de Boer is sinds april 2008 operationeel directeur van Burggolf. In deze functie heeft hij de operationele verantwoordelijkheid voor de inmiddels acht golfbanen met Magnolia's restaurants, de Burggolf shops, Hampshire Hotel Waterland en de Loyalty Club. Om het persoonlijk contact met alle acht de banen op niveau te houden, bezoekt hij iedere baan minimaal één keer in de veertien dagen. Golfbusiness treft de werklustige Henk-Jan de Boer in de lounge van Burggolf Wijchen en spreekt met hem over zijn carrière, de voordelen van een holding, de nieuwe Burggolf baan in Emmen en over appeltaart.

Restylen

Burggolf Wijchen heeft nog een interieur van de oude stempel. Tapijt met ruitjes, rieten stoelen en aan de bar een aantal barkrukken die duidelijk hun beste tijd hebben gehad. De Boer: “Hier gaan we in de aankomende winter wat aan doen. Een grondige restyling, bestaande uit onder andere een lik verf en nieuw meubilair. De nieuwe barkrukken komen volgende week al binnen, want een gammele barkruk kan eigenlijk niet.” Hij vervolgt: “Alle andere Burggolf banen zijn al gerestyled naar de nieuwe stijl, die lijken wel op elkaar. Wijchen is komende winter dus aan de beurt. Het is wel van belang dat bepaalde herkenningspunten terugkomen in

de acht golfbanen.” Wordt daarbij gebruik gemaakt van een vaste Burggolf huisstijl en bedrijfsfilosofie? “Ja, maar je kunt niet alles één op één kopiëren. Dit is een oude boerderij. Een heel veerskil met de moderne strakke vormgeving aan het clubhuis van Haverleij. Dat verschil moet er zeker zijn en blijven. Als je de huisstijl zo strak neerzet, zou dat niet goed zijn voor het management van de verschillende banen. Dan ontnem je het management en het personeel de vrijheid om naar eigen inzicht de golfbaan te runnen.” Wat zijn de voordelen van zo'n groot concern met meerdere golfbanen voor Burggolf zelf? De Boer: “Je koopt je product goedkoper in. Volume is daarbij het grootste voordeel.

Ondernemersprofiel

Burggolf

Zo verkopen we nationaal lidmaatschappen. Hiermee kunnen we de klanten wat meer in huis houden, in plaats van dat ze bij andere golfbanen gaan greenfeeën." Met een dergelijk nationaal lidmaatschap kan de golfer terecht op alle Burggolf banen. We bieden daarmee de mogelijkheid om te baanhoppen. Wanneer leden géén nationaal lidmaatschap hebben, krijgen ze nog steeds een fikse korting wanneer ze op één van de andere banen gaan spelen. De golfer heeft inmiddels de keuze uit acht banen. De Boer: "We hebben per 1 juni ook een 9-holes golfbaan in Emmen, in het Zuidoosten van Drenthe, overgenomen. Burggolf zit daarmee goed verspreid over het gehele land. Wie geen lid wil worden, kan zich altijd nog richten op de Loyaltee Club. Dat is een instrument om greenfee spelers aan je te binden. Zo word je 'lid' voor twintig euro per jaar, waarvoor je onder andere korting krijgt op je greenfee. Inmiddels hebben we 25 duizend Loyaltee leden." De Boer geeft te kennen dat ze door het volume verder ook goede landelijke afspraken hebben kunnen maken met bedrijven die over meerdere banen verspreid willen golfen. "Zo zijn er bedrijven die meerdere vestigingen hebben. Bij ons kunnen ze natuurlijk eenvoudig een betere deal maken dan dat ze dat bij vijf of zes golfbanen apart moeten doen."

Hetzelfde laken een pak

Naast horeca richt De Boer zich als operationeel directeur op alle facetten van de onderneming. Waar hij zich eerder voornamelijk bezig hield met de kwaliteit van de levensmiddelen en de organisatie van de horeca, richt hij zich nu ook op reserveringsystemen en golfballen. De Boer: "Momenteel is er veel aandacht voor de toepassing en het gebruik van IT. Binnen Burggolf vinden daaromtrent momenteel de meeste veranderingen plaats. Bijvoorbeeld het centraal aansturen door middel van reserveringssystemen. Ook de telefoonafhandeling wordt gecentraliseerd. In het seizoen is het op veel golfbanen ontzettend druk aan de balie, waardoor het personeel de telefoon gewoon niet kan opnemen. Daar hebben wij ook last van gehad. Het voordeel van volume is dat we kunnen investeren om op één plek de telefoon goed en snel aan te nemen. De zes telefonisten doen niets anders en zijn dus snel en efficiënt. De klant wordt daardoor snel geholpen." Toch ervaart hij dat de verschillende bedrijfsonderdelen waar hij nu in zijn werk mee te maken krijgt, niet zoveel afwijken van de organisatie van een puur horeca bedrijf. "Je moet het de mensen naar de zin maken. Service en gastvrijheid bieden. Of dat nu op de baan is of in het clubhuis."

Je moet me echter niet vragen hoe het gras gemaaid moet worden."

Toestanden

Voordat Henk-Jan de Boer in 2004 in dienst trad bij Burggolf, werkte hij bij De Goyer Golf & Country Club in Eemnes. "Als chef-kok heb ik daar de lancering van de baan in 1999 meegemaakt. Een spannende tijd. Die baan werd heel luxe opgezet door o.a. mijn oude leermeester Robert Kranenburg, daarom voor mij de beste kok van Nederland. Hij was als adviseur bij de oprichting betrokken. Ik ben toen gevraagd om de horeca op te zetten. In de jaren erna fungeerde ik steeds meer als Food and Beverage manager. In die periode waren er nogal wat 'toestanden', want op een gegeven moment werden de eigenaren uitgekocht door de leden. Het was bijzonder om te zien, dat leden zoveel betrokkenheid toonden. Dat had ik nog nooit eerder meegemaakt in een restaurant of een hotel. Deze ervaringen waren mijn welkom in de golfwereld." Henk-Jan verdiende zijn sporen als kok in binnen- en buitenland; bij De Swaen in Oisterwijk, La Rive in Amsterdam en 3 Michelinsterren restaurant L'Arpège in Parijs. Wie een keuken op hoog niveau draaiende kan houden, kan ook een onderneming op hoog niveau



Henk-Jan de Boer bespreekt de Magnolia menukaart met Chef-kok Bram Föllings van Burggolf Wijchen

Ondernemersprofiel

Burggolf

draaiende houden? De Boer: "Die vergelijking gaat niet helemaal op, maar er zit wel een kern van waarheid in. In het Amstel Hotel waar je met 40 koks in de keuken staat, heb je een strakke organisatie nodig. Daar heb ik goed geleerd om te organiseren. Vooral niet zeuren en gewoon hard werken, wanneer dat nodig is. Dat is ook precies wat nodig is op een golfbaan." De Boer vervolgt: "Het verschil tussen hoog- en laagseizoen mag bijvoorbeeld bij het personeel van een golfbaan wel wat meer geaccentueerd worden. In de lente en zomer moet er hard gewerkt worden. In de herfst en winter kan je wat meer vrij nemen. Dat geldt niet alleen voor het personeel achter de balie en in de keuken, maar ook voor het management. Ik denk dat ik dit door mijn horeca-achtergrond wel wat extremer zie dan anderen. Bij Burggolf is dit absoluut geen probleem, omdat we met een club van superenthousiaste – en gemotiveerde mensen werken die dat heerlijk aanvoelen."

De klant is koning, daar komt het dus op neer. "Natuurlijk gaat het er om, dat de golfbaan er goed bij ligt, maar de gasten staan centraal. Daar moet je 90 procent van de tijd mee bezig zijn; service verlenen, het verkopen van diensten en producten en ervoor zorgen dat ze vaker bij je terug komen. Zodat de gasten ook meer geld achter laten. Al het andere is hier eigenlijk ondergeschikt aan. In de golf is dit een benadering, die in de horeca en de hotellerie al heel normaal is."

Uitbreiding Burggolf

Burggolf heeft onlangs een golfbaan overgenomen in Emmen. Hoe maak je van een op zich zelfstaande golfbaan een baan die aansluit bij de standaard van Burggolf? De Boer: "Allereerst kijk je hoe ze het daar tot dan toe hebben gedaan. Daar kan je een hoop van leren, want er zijn zeker dingen die ze beter doen dan wij. Dan pak je het goede eruit en bekijk je hoe je dat kan gebruiken. En daarnaast moet je al heel snel je eigen standaard in de organisatie brengen. Ander wordt het een langdradig verhaal met veel weerstand van klanten en personeel."

Emmen is de eerste 9-holes baan binnen Burggolf. In Middelburg tikkert Burggolf momenteel aan de 9e baan, eveneens een 9-holes baan. De Boer "Er zijn duidelijke verschillen met een 18-holes baan. Alles is kleiner, waardoor je moet oppassen met het assortiment van horeca en winkel. Aan het eind van de dag moet je wel al je medewerkers kunnen betalen. Dus geen uitgebreid restaurant met een ingewikkelde kaart, maar een open keuken waar de kok ook te hulp kan schieten in de bediening. Maar het moet wel hip zijn. Voor de shop geldt hetzelfde. Geen grote shop met een enorm assortiment. Ter aanvulling van het beperkte keuze, zijn er nog voldoende alternatieven te bedenken. Je kan er met een groot touchscreen aan de muur dat zorgt, dat mensen golfequipment kunnen bestellen. Of equipment

met de Pro fitten en vervolgens bestellen. Doordat we meer banen – en dus meerdere shops – hebben, kunnen we de bestelling in principe de volgende dag in huis hebben." Niet alleen in praktische zin verschilt een 9-holes baan van een 18-holes baan. "Je kan je ook afvragen hoe sterk het management op de twee 9-holes locaties moet zijn. Het management kan immers enigszins aanpast worden op de taken die het hoofdkantoor doet. Zaken als marketing, clubblad, administratie en inkoop worden centraal geregeld. Daar hoeft het management in Eemnes zich minder over te buigen."

Appeltaart

De Magnolia menukaart van Burggolf biedt de hongerige golfer een brede keuze van Aziatische,

Hollandse en Mediterrane gerechten. De Boer: "Van bitterbal tot kreeft. We zitten wel aan de bovenkant van de markt. Saté is hier wel een echte saté, waarbij de saus is gemaakt van verse pinda's. We onderscheiden ons wat dat betreft van veel andere banen doordat we veel zelf doen, producten zelf maken. We hebben een eigen centrale productiekeuken, 'het lab' zoals we dat noemen. We gebruiken geen Knorr, maar gebruiken 'het lab'. Daar worden allerlei soepen, sauzen en gerechten ontwikkeld. Zo hebben we een landelijke basis die op iedere Burggolf aangevuld wordt met de lokale specialiteiten van de chef." Hij vervolgt: "Hier op Burggolf Wijchen hebben we een eigen bakkerij, waar we met de hand appel- en chocoladetaartjes maken. De taartjes zijn dan nog rauw en worden ter plaatse vers afgebakken. Dus op alle banen



hebben we de Burggolf appeltaartjes. Dat doen we dit jaar voor het eerst. In de toekomst zullen we dit bakkerijconcept verder uitbreiden met producten als cheese-cakes en andere leuke producten. Ook hier kom ik weer terug op de voordelen van volume. Dat soort dingen kunnen alleen, als je groter bent."

Burggolf maakt momenteel flinke veranderingen door: restyling van het interieur van Burggolf Wijchen, nieuwe IT oplossingen, de komst van de 9-holes golfbaan in Emmen en de in aanbouw zijnde 9-holes golfbaan in Middelburg. Henk-Jan de Boer heeft zijn handen er vol aan. Niet erg, want werken is zijn lust en zijn leven. Juist daarom stel ik ter afsluiting van het gesprek de meest verschrikkelijke vraag die een journalist überhaupt kan stellen: 'Wat zijn je hobby's?'

Met het stellen van deze onfortuinlijke vraag wordt het doodstil aan de spreektafel. Een glimlach verschijnt op zijn gezicht, alsook een antwoord. "Ik verzamel geen postzegels; als je dat soms bedoelt." Na enkele momenten van zelfreflectie komt er dan toch nog een serieuze respons. "Net als veel mensen ga ik graag op vakantie. Ook dan, ben ik met mijn werk bezig. Ik let op gastvrijheid, op de kleinigheidjes die het verschil kunnen maken. De inrichting en kwaliteit van de hotels en restaurants waar ik kom. Dat blijf ik leuk vinden, ik kan niet zonder. Met de camera op mijn telefoon maak ik ook continu foto's van dingen die ik zie."



"Natuurlijk gaat het er ook om dat de baan er goed bij ligt, maar je gasten staan centraal. Daar moet je 90 procent van de tijd mee bezig zijn."