

'Het personeel kan het veel beter dan ik'

Altijd in voor samenwerking

Toen Richard Meeussen op negentienjarige leeftijd 't Zwaantje in Mook overnam van zijn vader, was het 'slechts' nog een café. Door actief ondernemerschap op allerlei fronten heeft hij nu de titel Meest Markante Horecaondernemer van Limburg 2008/2009 op zijn conto mogen bijschrijven. "Ik blijf de zaak sturen, maar ga het ook steeds meer loslaten."

Tekst: Juditte Aangeenbrug

Foto's: Rein Bollen

De grens van Limburg en Gelderland loopt dwars over het terras van herberg-restaurant 't Zwaantje in Mook. Het is dan ook 'op het randje' dat ondernemer Richard Meeussen deze titel voor Limburg heeft toebedeeld gekregen. "Ik had het echt niet verwacht. Niet alleen als ik kijk naar de andere kandidaten, maar ook doordat wij helemaal in het topje van Limburg zitten: je hoort er nooit helemaal bij. Bovendien was de uitreiking in het zuiden, dus verwachtte ik een zuidelijk feestje."

Meeussens tijd

De Limburger was negentien toen hij het pand van zijn vader overnam en is daarmee de vijfde generatie Meeussen die 't Zwaantje beheert. De horecaonderneming bestaat inmiddels dan ook al 125 jaar en mag mede daarom sinds vorig jaar de titel 'Bij Koninklijke Beschikking Hofleverancier' dragen. Niet iedere, langer dan honderd jaar bestaande zaak krijgt deze eer toegekend. In Meeussens tijd als uitbater, bouwde hij het kleine cafeetje echter om tot horecagelegenheid met restaurant en terras, vier hotelkamers en diverse zalen voor feesten en vergaderingen. Bovendien maakt hij actief gebruik van de strategische ligging, werkt hij veel samen met collega's, laat hij zijn personeel actief meedenken en is hij vaak op horecaopleidingen te vinden.

Eén van de dingen die Meeussen concreet deed, was met andere ondernemers in de omgeving een restaurantgilde oprichten. "We



wilden samen kijken hoe we de regio nog beter op de kaart konden zetten en hoe we het dus nog drukker konden krijgen." Eén van de dingen die hieruit voortvloeide was het creëren van een wandelbox. Omdat Mook op een toeristisch, natuurlijk knooppunt ligt waren er al veel routes in de buurt, maar zonder structuur. "Daarom hebben we wandelroutes uitgezet die op elkaar aansluiten en waar de ondernemingen baat bij hebben." Ook creëerden ze een gezamenlijk betaalmiddel: de Gildeduiten. "Dat zijn een aantal duiten in een kistje, waarmee in al de aangesloten ondernemingen betaald kan worden. Een soort geschenkidee dat heel goed loopt." Samenwerking zou, wat de markante ondernemer betreft, nog veel meer moeten

gebeuren in horecaondernemend Nederland. "Het zou bijvoorbeeld super zijn als er een landelijke pool van ondernemers uit allerlei segmenten is, waar je terecht kan als je in de problemen zit of een vraag hebt. Horecaondernemers zijn best eigenwijze mensen en trekken vaak pas aan de bel als het te laat is. Waarom zou je niet gebruik maken van een collega die je opbelt als je met iets zit? Dan hoeft je het wiel ook niet tien keer uit te vinden."

Brainstormsessies

Een andere factor waarin Meeussen veel investeert, is zijn personeel. "Ook al zijn we maar een klein bedrijf; iedere week hebben we een teambespreking waarin wordt

geëvalueerd en voorbereid. En dan laat ik het personeel het woord voeren. Zij zijn de belangrijkste factor, ik luister naar hen." Ook houdt de uitbater regelmatig brainstormsessies waarbij hij er dan een stelling ingooit zoals bijvoorbeeld 'het energieverbruik is te hoog'. "Dan komen ze met ideeën die ik misschien nooit had bedacht." Hij noemt een aantal voorbeelden: de menukaart in vreemde talen, een net afvalbakje voor op tafel (nu er geen asbakken meer zijn), de menukaart 'actiever' maken of meer personeelsleden een BHV-opleiding laten doen. En qua energie: sensorische verlichting in voorraadkelder en toiletten, televisies op hotelkamers niet op standbyknop zetten maar uit, kraantje van ijsblokjesmachine uitzetten als bedrijf gesloten is, afwasmachine pas aanzetten wanneer deze gebruikt wordt en alleen wassen met volle machines. Vervolgens belooft de Limburger zijn personeel er ook voor met een diner, avondje bowlen, presentje of iets anders. "Gegarandeerd dus dat ze continu over dit soort dingen blijven nadenken."

Klankbord

Verder reist Meeussen regelmatig af naar horecaopleidingen. "Jongeren die geïnteresseerd zijn laat ik dan een keer meedraaien bij mij. Het is gewoon heel belangrijk dat ze van begin af aan proeven van het vak. Daarnaast integreer ik sommige dingen die ze op school doen in mijn bedrijf." Bovendien wil hij een klankbord zijn naar de opleidingen toe. "Er wordt heel veel afgegeven op opleidingsinstituten en juist daarom is het belangrijk om te kijken of we onze programma's niet meer kunnen laten aansluiten op elkaar. Ondernemers zouden meer op scholen moeten kijken en docenten zouden bedrijfsstages moeten doen – als is het maar één dag. Als je maar feeling houdt met elkaar, nu staan de twee



'Eigenlijk zou er een landelijke pool van ondernemers moeten zijn, waar je terecht kan als je met iets zit'

werelden nog zover van elkaar af. Durf bij elkaar in de keuken te kijken." Als Meeussen de landelijke Markantverkiezing zou winnen, zou zijn speerpunt dan ook verdere integratie van het bedrijfsleven en onderwijs zijn. Daarbij zou hij vooral ook het gastheerschap op de kaart willen zetten.

Kannibalisme

De actieve ondernemer - twee dagen op kantoor, de andere dagen doorbrengend met de gasten, de afwas, in de tuin, met de inrichting, voor KHN en niet te vergeten zijn gezin - ziet zichzelf ten slotte ook als een 'kannibaal in eigen onderneming'. Niet alleen heeft hij in de loop der jaren vooral geleerd om met twee voeten op de grond te blijven staan

("mijn sterkste punt"); ook heeft hij geleerd soms kannibalistisch te zijn. "Bouw je iets op waarvan je denkt dat het gaat werken, maar functioneert het uiteindelijk niet? Stoot het dan af, wees kannibaal. Iets hoeft niet *coûte que coûte* te werken. En dat geldt ook voor doelgroepen: durf er één af te stoten als het niet werkt." Zo zag hij ooit gouden bergen, of nou ja, heuvels, in de vergadermarkt en investeerde hij veel in de zalen. "In principe functioneert het nu wel, maar niet zoals ik mij had bedacht. En dan kan je wel blijven investeren, er meer marketing op zetten en dergelijke, maar op een gegeven moment moet je een andere koers varen."

Kindjes

Kortom: Meeussen zit niet stil, maar hij wil wel het 24/7 op de werkvloer zijn stapje voor stapje terugbrengen. Hij kent geen grote expansiedrift meer en wil zich meer richten op andere uitdagingen - waarvan het zich bezighouden met horecaonderwijs er één is en blijft. "Vroeger wilde ik hier alles zelf doen, maar ik merk dat het personeel het veel beter kan dan ik. Ik blijf het sturen, maar ga het steeds meer loslaten. Bovendien ben ik voor de gast natuurlijk 24 uur per dag ondernemer en dat komt ook doordat ik zelf 't Zwaantje soms nog op de eerste plaats zet; het is immers mijn kindje. Maar daarnaast ben ik ook een pappa: ik heb een gezin met drie echte kinderen. Heel belangrijk."

> **HorecaEntree** <

Bedrijfsgegevens

Naam bedrijf:	herberg-restaurant 't Zwaantje
Plaats:	Mook
Ondernemer:	Richard Meeussen
Mogelijkheden:	eten, slapen, vergaderen, (trouw)feesten
Geopend:	dinsdag t/m zondag vanaf 10.00 uur
Aantal medewerkers:	10 fulltime, 25 parttime
Aantal couverts:	restaurant 40, herberg 80, zalen 250
Grootte:	1050 vierkante meter
Keuken:	Hollands/Frans met streekinvloeden/-ingrediënten
Ambiance:	thuisgevoel, warm, gezellig, niet te klassiek of modern
Bijzonderheid:	Hofleverancier; al ruim 125 jaar in handen van de familie Me(e)ussen
Internet:	www.t-zwaantje.nl