



'Ik heb het gevoel dat vmbo's de horecabranche niet goed in het vizier hebben. Ondernemers daarentegen moeten zich aan de cao houden'

Frans Hazen

'Omzetval moet je slim compenseren'

Frans Hazen was 4 december 25 jaar eigenaar van Hotel en Résidence De Draak in Bergen op Zoom. De oudste 'herberg' van Nederland bestaat nu 612,5 jaar. Ook is de hotelier deze maand voor een tweede periode benoemd als sectorvoorzitter Hotels van Koninklijke Horeca Nederland (KHN). "Die drie jaar heb ik nodig om een aantal belangrijke zaken af te maken." Speerpunten? "De strijd tegen de absurd hoge commissie van American Express en de graaiende boekingsites. Daarnaast is nog genoeg te doen op onderwijsgebied."

Tekst: Michael van Os - Foto's: Ron Offermans

Hotelier Frans Hazen (58) is een geboren Bergenaar, zoon van een landbouwer, praat rap en is openhartig; hij gaat geen onderwerp uit de weg. Samen met zijn vrouw Trix (62) leidt hij het sfeervolle, authentieke en oudste hotel van Nederland: Hotel en Résidence De Draak in Bergen op Zoom. Voorzien van alle gemakken, gesitueerd aan de Grote Markt in het centrum pal naast het stadhuis van de Bourgondische stad. Ook is Hazen eigenaar van Résidence Dagmara, vernoemd naar zijn overleden dochter.

Eind november werd Hazen voor een nieuwe periode van drie jaar herbenoemd in de functie als KHN-sectorvoorzitter Hotels. Over zijn tweede termijn: "Drie jaar is eigenlijk te kort voor het voorzitterschap". Als speerpunt noemt hij allereerst het afdoende aanpakken van American Express met zijn 'absurde commissie'. "De gesprekken hebben totnogtoe tot niets geleid, het blijft een arrogante organisatie." Hij zegt het niet hardop, maar naar verluidt vindt hij dat het tijd wordt voor een goed georganiseerde boycot. Ook de 'graiende' boekingsites met hun commissies van vijftien tot zelfs vijftwintig procent moeten worden aangepakt. Uiteraard mogen ze winst maken van Hazen, maar het moet wel redelijk blijven.

Onderwijs

Als Hazen wordt gevraagd of hij nog heeft kunnen oogsten de afgelopen drie jaar, wijst hij allereerst op de sterk verbeterde contacten op onderwijsgebied. Maar hij is er nog niet. Zo wil hij de contacten flink aanhalen met de voor zijn branche zo belangrijke vmbo-opleidingen. "Ik heb het gevoel dat docenten en rectoren daar de horecabranche niet goed in het vizier hebben", vat hij deze uitdaging samen. Maar dan moeten de werkgevers zich wel allemaal aan de cao houden. "Je mag stagiaires best een keer een weekje van 45 of 50 uur laten draaien, maar niet constant. Dat gebeurt nogal eens, hoor ik van ex-stagiaires. Dan kan ik echt kwaad worden."

Verder zou hij graag meer mensen met een handicap het hotelvak zien, op basis van de uitstekende ervaring die hij zelf met hen heeft. "Dat zie ik ook als een vorm van maatschappelijk verantwoord ondernemen."

Met de hotelopleidingen is afgesproken dat ook docenten Frans, Duits en Economie verplicht stage komen lopen. "Redelijk uniek", noemt Hazen dat. "Hun collega's die de bediening en de keuken doen zijn vaak praktijkmensen, die toch al enthousiaste verhalen vertellen. Maar we willen nog wat meer ambassadeurs om ons heen hebben."

Arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt is niet langer overspannen in deze crisisperiode en er komen weer open sollicitaties binnen. Maar deze situatie is hopelijk tijdelijk, stelt Hazen. Hij kan niet zeggen wanneer de omslag komt voor de hotelbranche. "Volgend jaar, klinkt



het, maar ik denk dan: wanneer volgend jaar? Eerder eind dan begin 2010, vrees ik. Maar de jaren daarna zullen we gewoon weer alle handjes nodig hebben, dus moet de branche voor iedereen interessant genoeg zijn om er een opleiding voor te willen volgen.”

Hazen zegt van zichzelf nogal ongedurig te zijn. Een eigenschap die hij gedwongen thuis moet laten als er namens KHN gesprekken zijn met politici en ambtenaren. De politiek ingaan zal hij zelf nooit. “Ik zou er knettergek van worden, dat geneuzel, en mijn bloeddruk is nu soms al een beetje hoog”, roept hij uit.

De vraag wat hij aan zijn KHN-functie overhoudt voor zijn zaak is niet relevant, aldus Hazen. “Wat goed voor de branche is, is goed voor De Draak.” Wat aandacht in de nationale media zo nu en dan is natuurlijk leuk, maar als ondernemer anticipeert hij graag en als voorzitter hoort hij dingen soms eerder dan andere hoteliers. “Toen ik drie jaar geleden vernam dat het nieuwe Europese Sepa-betalingssysteem eraan zat te komen heb ik besloten om de nieuwste, duurste pinapparatuur aan te schaffen. Die kan dat verwerken.” Ook met tijdig ‘groener’ worden wil hij de concurrentie voor zijn.

Gouden tips van Frans Hazen

- 1 Kijk niet alleen naar de jeugd als er mensen aangenomen moeten worden; ouderen blijven langer, reageren doordacht en maken een professionele indruk op gasten.
- 2 Neem massaal afscheid van de boekingssites en houd de rug even recht.
- 3 Als er hotelkamers gerenoveerd moeten worden, leg dan geen vloerbedekking neer maar parket.

Krijgsmacht

Hazen werd in 1951 geboren in Bergen op Zoom en heeft een tweelingbroer, Jan, die net als Trix zitting heeft in de Raad van Advies van De Draak. Hun moeder kon heel goed koken. “Als snotaap van tien hielp ik in de keuken mee met braden en balkenbrij en zure zult maken. Ik wilde dan ook kok worden, liefst chef-kok.” Zijn ouders hebben hem daarin altijd gestimuleerd.

Na de middelbare school werkte Frans negen maanden als leerling-kok bij het hotel dat hij toen al zo bewonderde: De Draak. Hij vertrok toen de toenmalige eigenaar, de heer Oirbans, suggereerde dat het gezien zijn vooropleiding zonde was om in de keuken te blijven steken. Hazen moest maar naar de Hoge Hotelschool in Den Haag gaan. Na zijn afstuderen kon hij in Den Haag blijven om in de Julianakazerne te werken. Hazen maakte er snel carrière en runde uiteindelijk een horecabedrijf voor een staf van 130 tot 140 personen.

Toch gaf hij na een tijdje de voorkeur aan een leven buiten de krijgsmacht. In 1975 werd hij assistent-manager in de Vereniging in Nijmegen, een jaar later manager. In 1979 begon Oirbans aan hem te trekken en keerde Hazen terug. Hij werkte er alweer vier jaar toen hij vernam dat de eigenaar met de bank in gesprek was over de verkoop van het hotel. “Ik ging naar de bank om te vragen of er al een koper was.” Oirbans was stomverbaasd toen hij hoorde dat Hazen zijn hotel, met steun van de bank, wilde overnemen. Vreemd genoeg was die gedachte nog nooit in hem opgekomen, zei hij. Maar Oirbans zag het wel zitten. Op 6 december 1984 ging Frans' jeugd-droom in vervulling en werd de koopakte getekend.

Stabiel

Een kwart eeuw, vele verbouwingen en uitbreidingen verder, ook wat betreft vergaderruimtes, staat De Draak er gezond bij. Directeur Hazen is eigenaar van alle stenen en heeft nog maar een beperkte restschuld aan de bank. Hij heeft zijn cashflow altijd keurig gebruikt om zijn bedrijf verder te verbeteren. “Mijn boerenverstand zei me dat ik het geld beter in het onroerend goed kon investeren dan een groot eigen vermogen op te bouwen; ik betaal al genoeg belasting.” Dan, glimlachend: “Mijn motto is immers: eerst de btw, dan de BMW.”

In 2008 bedroeg de netto-omzet 2,8 miljoen euro (ex-btw), aldus Hazen. Daarvan komt 45 procent voor rekening van logies; van de overige 55 procent neemt de keuken 30 procent voor haar rekening, dranken 20 procent en diversen 5 procent. Voor 2009 is 6 procent minder omzet gebudgetteerd



vanwege de recessie. Daar zal het ook wel op uitkomen. Zijn marketing- en reclame-inspanningen heeft Hazen verhoogd. "Anticyclisch investeren is in dit geval verstandig", zegt hij. "Bovendien: Bergen op Zoom ligt mooi, maar West-Brabant is nu niet bepaald toeristenbestemming nummer één in Nederland."

De Draak telt 25 fte's, inclusief hemzelf en zijn vrouw, die de huishoudelijke dienst leiden (exclusief de schoonmaak). Hazen heeft gelukkig nog niemand hoeven ontslaan. "Zoiets zou ik ook haten om te moeten doen, in zo'n klein clubje sta je zo dicht bij elkaar." Het is hem gelukt door nóg scherper te roosteren en de restaurants wat later open te laten gaan. Bovendien had hij, met vooruitziende blik, de menuprijzen met drie euro verhoogd voordat de economische malaise begon te bijten. Daardoor is zijn marge onveranderd gebleven. Die min zes procent hoopt hij in 2010 weer goed te maken. Maar nooit en te nimmer zal Hazen prijzen dumpen, conform wat hij ook zijn leden afraadt. "Dat is principieel mijn mening, niet omdat ik een voorbeeldfunctie heb. Je prijzen wat zakken, dan kom je hoger in de ranking, krijg je te horen. Maar zo zit de wereld niet in elkaar. Een investering in een goeie viersterrenhotelkamer kost anderhalf à twee ton. Je krijgt de prijzen moeilijk weer omhoog en je imago lijdt eronder."

Uitbreiding

Gevraagd of Frans Hazen klaar is met de expansie van zijn hotel, dependance en twee restaurants, luidt het antwoord ontkennend. De verbouwing van de middeleeuwse kelders tot hotelbar wordt ter hand genomen. Het plan voor de verplaatsing van de uitgiftekeuken en creatie van een tuinzaal is even in de koelkast gezet, tot economisch betere tijden. De Grote Markt moet geen 'Grote Hazenmarkt' worden wordt hem betreft, maar hij zou nog wel een cafeetje naast zijn dependance willen overnemen. En converteren in een mooie lunchroom die zijn jongste dochter dan kan runnen. Voor een miljoenenverslindend golfcomplex inclusief horeca, waarover ooit werd gesproken, heeft Hazen geen belangstelling meer. En Hotel De Draak moet geen vijfsterrenhotel worden. "Liever een dik viersterrenhotel dan een magere vijfsterren zeg ik altijd."

Hoewel Hazen niet van plan is om het kalmer aan te gaan doen, staat zijn opvolger al wel vast. Dat wordt oud-chefkok en goede vriend Harry Van Heijst. "Harry staat tijdelijk weer in de keuken, maar in januari keert hij terug in het kantoor. Dan krijg ik ook meer tijd voor al mijn activiteiten."

> **HorecaEntree** <



Andere zaken

Favoriete restaurant:	Inter Scaldes in Kruiningen (zonder andere, net zo perfecte restaurants tekort te willen doen)
Gerecht:	Coquilles St.Jacques en winterkost
Drank:	Een mooi glas wijn of een gekoeld Trappistenbiertje (donker met grenadine)
Hotel:	Grand Palace in Montreux
Café:	In den ouden Vogelstruys in Maastricht
Stad:	Antwerpen
Land:	Italië
Grootste voorbeeld:	Mahatma Gandhi
Ambitie/missie :	Mijn bedrijf in optima forma de komende eeuw in
Goed doel:	Koningin Wilhelminafonds
Hobby's:	Lezen, reizen en restaurants bezoeken
Telefoon:	Sony Ericsson Experia
Laptop:	HP
Auto:	Citroën C5 Exclusive
Vakantieplek:	Bonefro in Italië
Muziek:	Klassiek (Rachmaninov, Bruckner, Tsjajkovski) en vocaal (De drie Tenoren, Il Divo, Maria Callas)
Film:	Harry Potter, The Lord of the Rings
Tv-serie:	Niets specifiek, Tussen kunst en kitsch
Nieuwsmedium:	Elsevier, Management Team, FEM Business
Altijd in de koelkast:	halfvolle melk en jus d'orange
Wat anders moet in de horeca:	Stoppen met te lage prijzen voor hotelkamers, afscheid nemen van te dure creditcards, meer pr voor onze bedrijfstak die zeker de moeite waard is om in te werken.