



Het rolmodel van Roel Rol

Een hotelier is iemand die onderdak biedt. Ook aan daklozen. Hotelier Roel Rol heeft er in Rotterdam een revolutionaire formule voor ontdekt. Hoe een hoteldirecteur het begrip gastvrijheid herdefinieerde.

Tekst en foto's: Ronald Hoeben

Roel Rol (51) mag zich een jaar lang *Hotello of The Year* noemen. Hij kreeg deze titel voor zijn maatschappelijk verantwoord ondernemerschap. In Rols Art Hotel in Rotterdam logeren reguliere zakelijke gasten voor het normale tarief naast Rotterdammers, die om wat voor reden dan ook dakloos zijn geworden en in het Art Hotel de kans geboden wordt om tijdens een verblijf van maximaal een half jaar hun leven weer enigszins op orde te krijgen.

De hotelcarrière van Rol ontwikkelt zich aanvankelijk zoals die van veel hotello's. "Ik ben van jongs af aan directeur van een hotelbedrijf geweest en ik heb bij allerlei internationale hotelketens gewerkt," vat Rol samen. Dertien jaar geleden leek zich de kans voor te doen om een eigen hotel in een monumentaal pand op poten te zetten, maar een kapitaalkrchtig softwarebedrijf, dat ook in de markt was voor hetzelfde object, bood drie keer zoveel als Rol wilde neertellen, waarmee de droom van een eigen hotel even van de baan was.

Op dat moment klopte een kennis bij Rol aan: of hij als interim manager gedurende drie maanden aan de slag wilde voor een stichting voor de opvang van zwerfjongeren.

Failliete boel

Rol: "De stichting was een compleet failliete boel. Ze hadden een restaurantje en werkten met commerciële kamerverhuur. Aan deze twee zaken heb ik gelijk een einde gemaakt, want er was in zo'n kleine setting echt niets mee te verdienen." Rol kwam terecht in een vakgebied waar hij niet in thuis was. "Er bestond dertien jaar geleden eenvoudigweg geen kennis over het fenomeen van de dak- en thuisloze jongeren, noch over hun aantallen, hun specifieke problemen en hoe je die zou kunnen aanpakken. Ik kwam erachter dat sommige jongeren niet zozeer thuisloos waren en op straat sliepen, maar wel op hun veertiende of vijftiende al tientallen malen gedwongen waren om van thuis te veranderen. Ik ben het probleem gaan benaderen op de manier die mij vertrouwd was: als een hotelmanager." Samen met een aantal vrijwilligers en een aantal banenpoolers ging Rol na wat deze gasten nodig hadden. Dat was nogal wat: zorg op allerlei gebied, van familiecoaching tot schuldsanering en begeleiding bij het vergaren van een eigen inkomen. "Veel van mijn gasten hadden een gecompliceerde problematiek ten gevolge van een verleden van misbruik, mishandeling, drugsverslaving, prostitutie en criminaliteit. Ik had de steun van een advocaat nodig en nog veel meer specialisten op allerlei gebied. Zo ontstond wat nu het grootste hulpverleningsapparaat op dit gebied is,



tegen een zekere verdrukking in want als hotelmanager was ik een vreemde eend in de bijt van de hulpverleners, die zich afvroegen wat zo'n commerciële manager, een kerel in een mooi pak in hun wijk te zoeken had."

Concurrentievervalsing

Inmiddels biedt Rols Stichting Maaszicht uitkomst voor zo'n 65 dak- en thuisloze jongeren in Rotterdam, maar Maaszicht was voor Roel Rol nog maar een begin. Naar analogie van Maaszicht kwam er een opvang in Utrecht en zijn er vestigingen in Den Haag en Eindhoven in de planning. Naast Maaszicht stampte Rol in Rotterdam nog een stichting uit de grond die restaurant Millers in historisch Delfshaven startte, een zaak met zes man in vaste dienst – drie in de keuken en drie in de bediening- plus een workforce van 25 jongeren die bestaat uit Maaszichtpupillen en andere Rotterdamse jongeren die via een horecaopleiding in Millers uitzicht krijgen op een baan en een regulier zelfstandig bestaan. Dat is dan ook de winst van Millers, in geld uitgedrukt is de omzet van zo'n drie ton amper toereikend om de zaak draaiend te houden. Daarbij zijn er ook nog de nodige problemen. Naast het feit dat het werken met de leerlingen niet altijd even makkelijk is en dat zij door de vaste krachten bij elke stap begeleid moeten worden, steigerde ook een horecabranche organisatie die in Millers een geval van concurrentievervalsing meende te zien. Rol: "Flauwekul natuurlijk, ze zouden zich beter af kunnen hoe en waar ze al die krachten kunnen gebruiken die wij daar opleiden."

Het is Rols overtuiging dat de horeca een uitstekende kans biedt voor zijn 'gasten' om in een volwaardig bestaan terecht te komen. De pupillen worden door de gasten serieus genomen, dat doet wonderen voor het zelfbeeld. Ze worden als een volwaardig personeelslid bejegend en nu eens niet als een lastig probleemgeval.

Kamernummers als kunstwerk

Drie jaar geleden ging voor Rol toch nog de droom van een eigen hotel in vervulling. Zijn Art Hotel aan de Mijnsheerlaan staat in de Tarwebuurt van Rotterdam Zuid, één van de 'prachtwijken' op het lijstje van minister Vogelaar. "Ik zeg altijd: we zitten hier aan de kop van de Coolsingel," meldt Rol monter, "dat is tenslotte maar één halte verderop met de metro."

Het Art Hotel is tegelijk een Best Western viersterren locatie en een tijdelijk onderdak voor ontheemde Rotterdammers, de 'zakelijke' en 'sociale' kamers zitten om en om. Golden



Tulip zag de formule niet in haar portfolio passen, maar het gesprek met die keten leverde in elk geval een nuttige suggestie op. Rol: "Mijn contact bij Golden Tulip raadde mij aan om er een 'art hotel' van te maken. Dat geeft je een groot aantal geldbesparende vrijheden." Zo hoeft de naam Art Hotel niet in een duur uithangbord vervat te worden, maar kunnen de twee woorden simpelweg met de witkwas op het raam gezet worden. Ook de eclectische inrichting met meubelen van veilingen heeft met het predikaat 'art' automatisch een bestaansrecht. Het verschillend inrichten van alle 115 kamers is langs de weg van de meubelveiling niet alleen makkelijker, maar ook veel betaalbaarder dan het inschakelen van een regulier hotelmeubelairbedrijf. "De vloer in onze lounge is van Amerikaans sloophout, de wanden zijn er gemetseld van Cotswold stones die ik tegenover het paleis van Prins Charles op de kop tikte," stelt Rol tevreden vast. "Onze desk is door een glaskunstenaar gemaakt, een andere kunstenaar verwerkte in een fotowand oude beelden van de Rotterdamse haven, waar veel van onze kamers overigens op uitkijken. De hele eetzaal hebben we zelf ingericht met tientallen kroonluchters. In de gangen op de kamerverdiepingen hebben we de bewegwijzering op een ludieke manier op de wand kunnen schilderen, ook de kamernummers zijn allemaal verschillende kunstwerken. Welk serieus hotel kan zich dat permitteren? Maar ja, ik moet aanstonds bij de reguliere kwaliteitscontrole door Best Western wel weer recht zien te praten dat er in een tafelblad van een jaren zestig tafel zoals die op veel van de kamers staat, in de loop der jaren wat kringen zijn ontstaan die je er echt niet meer uitkrijgt. Het belangrijkste vind ik dat het allemaal brandschoon is, en dat is het dan ook." Al met al scoort het Art Hotel met een 8,6 gegeven door de consumenten als een der hoogst beoordeelde van de Rotterdamse Hotels.

Lichttoren in Eindhoven

Het opzetten van 'sociale' bedrijven, waarin commercie en



'Ik heb bewezen dat een concept waarbij het zakelijk deel het sociale deel financiert, in de praktijk ook echt werkt'

hulp hand in hand gaan, is de grote passie van Roel Rol: "Laatst hoorde ik een Best Western directeur zeggen dat een hotelier niet aldoor met de cijfers in de weer moet zijn, maar zich meer persoonlijk met de gasten moet bemoeien. Gelukkig heb ik een team van uitstekende mensen die die taak van mij invullen. Mijn trots is dat ik bewezen heb dat een concept als het Art Hotel, waarbij het zakelijk deel het sociale deel financiert, in de praktijk ook echt werkt. Laatst zat ik in een vergadering naast een man aan tafel die in het Art Hotel heeft verbleven nadat hij was afgekickt in een caravannetje in de Ardennen. Die man was er weer bovenop. Gemeenten kunnen niet meer volhouden dat er geen geld is voor maatschappelijke opvang, geef mij een hotellocatie en trek mij niet het vel over de neus met de grondprijzen en ik breng het voor elkaar. En als je ergens een nieuw station bouwt, zet er dan gelijk een hotel met deze bedrijfsvoering tegenaan, zo creëer je opvang die betaald wordt door een bedrijf dat financieel goed functioneert. In Eindhoven zal straks een prachtig hotel in de oude lichttoren van Philips komen met 225 appartementen waarvan 150 zakelijk omdat het nu eenmaal een dure locatie is."

Het belang om dergelijke 'sociale horecaprojecten' door horecaprofessionals te laten invullen wordt volgens Rol door gemeenten niet altijd erkend. "Een woningcorporatie mag geen hotels exploiteren en die hebben er dan ook niet de know how voor in huis. Als je moet besluiten over de voorzieningen in een hotelbadkamer om aan je sterrenkwalificatie te kunnen blijven voldoen, dan heb je niets aan wat iemand daar persoonlijk al of niet overdreven aan vindt en als je een ontbijtzaal wil kun je weinig met het advies om in plaats daarvan een lokale bakker wat broodjes naar de kamers te laten brengen. Ook moet je ervoor oppassen dat je het krediet dat je krijgt met het hoge aabaarheidsgehalte van het sociale werk niet teniet doet door mindere kwaliteit te leveren, want dan red je het echt niet." > **HorecaEntree** <



Andere zaken:

Opleiding:	Hotelschool
Vorige functies/bedrijven:	Assistant manager
Favoriete restaurant:	Millers, Rotterdam
Favoriete gerecht:	Hollandse groenten
Favoriete drank:	Huntmans punch (Famous Grouse + melk)
Favoriete hotel:	Art Hotel, Rotterdam
Favoriete stad:	Amsterdam
Favoriete café:	Engelse pub
Ambitie/missie:	Een gezond gezin
Auto:	Mercedes 320
Favoriete vakantieplek:	Engeland, vossenjacht in Cotswolds
Favoriete muziek:	Klassiek en Willeke Alberti
Favoriete film:	West Side Story
TV-serie/programma:	Gooise vrouwen
Altijd in de koelkast:	Melk