



'Om je hotels goed vol te krijgen in deze moeilijke economische periode, moet je ondernemend zijn'

Tom Boelen

'Hotelmanager is ook ondernemer'

Een èchte horecaman noemt hij zich niet, Tom Boelen. Meer een ondernemer in de horeca. Hij zet zich graag af tegen het conservatisme in de branche, maar daar niet alleen tegen. "Verlaat je tent een keertje, initieer nieuwe activiteiten, zie niet alleen maar bedreigingen." Zo luidt de boodschap van de nieuwe hotelmanager van Golden Tulip & Tulip Inn Amersfoort en het de aanstaande Tulip Inn aan de A1.

Tekst: Michael van Os - Foto: Joost van Manen

Ondernemer was Tom Boelen (44) de laatste 20 jaar, ondernemer in de horeca. Maar september 2008 ging hij weer in loondienst, bij de Golden Tulip Hospitality Group. Hij leidt nu het Golden Tulip & Tulip Inn Hotel in Amersfoort en is ook verantwoordelijk voor de in aanbouw zijnde Tulip Inn aan de A1, ook in Amersfoort. Dus is hij ondernemer-af, opperen we. Even is hij stil, maar dan roept hij dat dat misschien wel zo lijkt, maar dat hij nog steeds ondernemer is. Om je hotels goed vol te krijgen in deze moeilijke economische periode, moet je wel degelijk ondernemend bezig zijn, en steeds weer nieuwe dingen bedenken. En hij doet méér. Boelen heeft naast zijn werkzaamheden voor Golden Tulip nog steeds, met een compagnon, een bedrijf dat online-based tafeler-serveringsystemen levert. Met zijn vrouw Carla (43), die ook ruime horeca-ervaring heeft, runt hij een landgoed, inclusief wijngaard, op de noordhelling van de vulkaan de Etna in Sicilië. Daar worden acht luxe huiskamers verhuurd en daar vandaan wordt tevens eigen wijn en olijfolie geïmporteerd naar Nederland. Tom Boelen is ook vinoloog. Bovendien heeft Golden Tulip-topman Hans Kennedie Boelen gevraagd om het 1 mei a.s. te openen Kade Café in het centrum van Amersfoort te leiden. Kade is het nieuwe museum-eetcafé in het hypermoderne gebouw van de Rijksgebouwendienst naast de historische Koppelpoort. Het interieur, ontworpen door Jurgen Bey, wordt spraakmakend en de menukaart bijzonder en internationaal georiënteerd, zegt hij. Wat een keten als Golden Tulip te zoeken heeft in het centrum van een stad, en nog met een café ook? "Hans Kennedie, zelf Amersfoorter, vindt het belangrijk om zich ook op cultuurgebied te manifesteren en wil daarnaast met Golden Tulip ook zichtbaar zijn in de binnenstad. Zie het maar als een voorportaal of vlag van beide hotels aan de buitenrand van de stad."

Bonte hond

In het Amersfoortse is Boelen bekend als de spreekwoordelijk bonte hond. Zo was hij negen jaar bestuurslid van Koninklijke Horeca Nederland, afdeling Amersfoort en bestuurslid KvK Gooi- en Eemland Commissie Horeca en, al vele jaren, lid van de Ronde Tafel Amersfoort. Hij is er niet geboren, wel getogen: zijn wieg stond in Amsterdam. Na de middelbare school volgde hij de Middelbare Hotelschool in Apeldoorn.

Boelens 'ondernemende horeca-carrière' startte in Leiden, waar hij met zijn echtgenote enkele jaren compagnon was in Hotel Restaurant Engelbertha Hoeve. Eerder was hij restaurantmanager bij het Novotel in Amsterdam en assistant f&b manager bij het Holiday Inn in Leiden, waar hij zijn vrouw Carla ontmoette. Zij was er verantwoordelijk voor de receptie. Het zou een ondernemend echtpaar worden, al liep het helaas niet goed af in Leiden, als gevolg van meningsverschillen met de andere compagnons. Engelbertha zelf draaide goed, volgens hem. Daarop volgden nog korte perioden bij Taat & de Regt in Rijswijk, als lid van het managementteam, en bij hotel 't Jagershuys in Ouderkerk aan de Amstel, destijds eigendom van 'de' Jan-Dirk Paarlberg. Tom en Carla Boelen zouden 't Jagershuys gaan runnen, na een volledige restauratie. Paarlberg, die hij had ontmoet via hun gemeenschappelijk



accountant destijds, bleek echter zelden of nooit bereikbaar, terwijl de plannen klaar lagen. “We moesten verder, maar er gebeurde gewoon niets, zo konden we niet werken,” vat Boelen de tweede teleurstelling samen.

De succesperiode kwam ook. Via een bekende horeca-makelaar werd contact gelegd met de eigenaar van het te koop aangeboden restaurant 't Madammeke in het centrum van Amersfoort. Dat was in 1992. Het Vlaamse eethuisconcept werd vervolmaakt en aangevuld met een eigen biermerk, een eigen servieslijn en nog veel meer. “De eerste zeven, acht jaar stonden mensen in de rij voor een tafeltje, terwijl er dan al 100 mensen zaten te eten. 't Madammeke was het succesrestaurant in het centrum van Amersfoort,” aldus Boelen.

Enigzins overmoedig geworden werd toen het nabij geleden LA Eetcafé, op Amerikaanse eetleest geschoeid, maar niet alleen met hamburgers, overgenomen. “We dachten: de mensen die bij ons geen tafel kunnen krijgen wandelen die 700 meter daar wel naartoe.” Niet dus. Mede omdat de gemeente er alles aan leek te doen om een succesvolle exploitatie te voorkomen. Zo werd de riolering langdurig open gegooid in de straat en een verkeersader er naartoe tijdelijk afgesloten. “Amersfoort is niet zo vriendelijk voor z'n ondernemers,” zegt Boelen droogjes. LA Café werd spoedig weer van de hand gedaan.

Italiaanse droom

Het Siciliaanse landgoed Tenuta Madonnina werd aangekocht op basis van vakantie-ervaringen en tips van vrienden. “We kwamen vaak in Italië, maar Toscane en Umbrië vonden we doodgecultiveerd. Sicilië biedt veel meer perspectief,” is zijn overtuiging. 't Madammeke werd, 'op 't hoogtepunt' in 2006, verkocht. Boelen heeft in 2007 een groot deel van het jaar los van zijn gezin in Sicilië doorgebracht, om de bouw van de huizen en een zwembad te begeleiden. Vorig jaar, het eerste volledig jaar, was al meteen winstgevend, zegt hij trots. Met behulp van waardevolle klantenbestanden, deels stammend uit de Madammeke-periode, en drie touroperators. Ondertussen

wordt het landgoed bestuurd op opstand door Carla Boelen, die bovendien elke vijf tot zes weken heen en weer vliegt. De financiën, sales, marketing, reserveringen, contacten met klanten, touroperators en autoverhuurders, alles regelt ze. “Ze is de stabiliserende factor, het financiële brein, de gastvrouw pur sang”, zegt Tom over Carla, een nuchtere Groningse. “En de hardste werker van ons tweeën.” Hij noemt zichzelf overigens ook een harde werker, maar ‘iets creatiever, meer out-of-the-box denkend en iemand die kansen ziet.’

Een leuke coup is dat ze Thomas en Sandy, winnaars van het KRO-tv programma ‘De Italiaanse droom’ hebben weten over te halen om met ingang van maart het beheer van Tenuta Madonnina op zich te nemen. Iedereen happy. De actieve jonge dertigers hebben weer een leuke, leerzame klus voor de boeg en de Boelens profiteren van de kwaliteit en inzet van de nieuwe leiding en de bijna gegarandeerde media-aandacht die zal volgen. Waar nog bijkomt de verwachte uitbouw van het relatienetwerk via Tom en Carla. Het duo had ook mogelijkheden in Frankrijk en Zuid-Afrika, maar gaf toch de voorkeur aan Sicilië.

Weer terug in Nederland deed Boelen enkele interim-klussen, zoals een hospitalityconcept implementeren in het ziekenhuis van Deventer en theater/café 't Hoogt runnen in Utrecht. Na het contact met Kennedie hoefde hij niet lang na te denken, toen hij vernam dat het om het hotelmanagement ging op locaties niet ver van zijn woonplaats verwijderd. Bovendien kwamen de vaste inkomsten best van pas, ook gezien de Siciliaanse investering.

Kansen en uitdagingen

De uitdaging is niet mis. Vooral nu, als gevolg van het zware economische tij, de klad er een beetje inzit in de zakelijke evenementen, vergaderingen buiten de deur en cursussen, waarvan ‘zijn’ hotel aan de Utrechtse heuvelrug in hoge mate afhankelijk is. De gemiddelde bezetting van bijna zeventig procent moet enkele procenten omhoog en de leisuurekant verder ontwikkeld. De weekenden zijn traditioneel het probleem. GT's foodconcept Branche, met elke avond live jazz, behoeft ook een verdere stimulans. Gedurende de week loopt het hotel goed vol. Boelen verwacht ook dat de nieuwe Tulip Inn aan de A1 goed zal gaan draaien. Over de concurrentiepositie van de vanaf september twee hotels -met in totaal circa 250 bedden en 32 zalen- lijkt hij zich geen zorgen te maken. Ondanks de recessie. Boelen is ervan overtuigd, mede op basis van



Gouden tips van Tom Boelen

- 1 Denk in kansen en niet in bedreigingen
- 2 Creëer beleving bij je gasten, dat maakt 't verschil
- 3 Bezuinig nooit op kwaliteit

marktonderzoek, dat er genoeg vraag zal zijn, vooral vanuit de nieuwe en nog te ontwikkelen kantoren- en industrie centra rondom Amersfoort. In Amersfoort (Noord) is nog steeds een tekort aan bedden.

Wat betreft zijn andere bedrijvigheid zijn de vooruitzichten minder duidelijk. Zijn eerste, op cd-rom gebaseerd tafelreserveringssysteem was geen succes, geeft hij toe. Zijn partner van destijds, die niet met Boelen mee wilde in een nieuw, online-based systeem, was bereid de aandelen terug te nemen. Maar met het nieuwe Tafel.Info, met een nieuwe partner, loopt het evenmin hard (genoeg). “Het conservatisme vormt nog steeds een handicap. Iedereen is erg bezig met z'n eigen tentje, en kijkt te weinig naar mogelijkheden om samen te werken. Men ziet vooral bedreigingen en geen kansen, helaas. Mijn advies: ga je hok uit, kijk om je heen, initieer activiteiten.”

Droomhotel

Zijn CV verraad niet te veel zitvlees, een wat onrustig mens dus. Maar hij zegt zich helemaal op zijn plaats te voelen in zijn huidige hotelfuncties. Boelen vindt processen leuk, evenals het werken met en aansturen van jonge teams. “Op de vloer zijn en niet te veel in een kamer achter de computer, die combinatie ligt mij.” Het gezin -de Boelens hebben twee dochters van 10 en 13- wil de komende jaren zeker niet uit Nederland weg. “Er is ook nog zoveel te doen hier, bovendien zouden mijn meiden daar terecht tegen ageren.”

Toen Tom Boelen nog op de Middelbare Hotelschool zat, vertrouwde hij zijn ouders toe, dat hij graag directeur wilde worden van het Hilton in Amsterdam. Dat was toen zijn grote droom. Alle andere dromen zijn eigenlijk verwezenlijkt in zijn ‘tuintig fantastische ondernemende jaren’, constateert hij. Maar toen hij assistent f&b manager was in Leiden beseftte hij al dat hij niet de juiste opleiding had om f&g manager te worden, laat staan general manager, van een van de betere grote hotels. Boelen, geen studiehoofd, zegt niet gefrustreerd te zijn, maar heeft er wel een kater van overgehouden dat hij indertijd niet kon overstappen naar de Hogere Hotelschool in Maastricht of Den Haag. Het aanbod van leerling was toen, en is nog steeds, enorm. “Afgewezen vanwege een paar testjes, ondanks al mijn enthousiasme, ondanks dat ik zo zeker wist wat ik later wilde gaan doen.” Via een omweg, een lange omweg, lijkt Boelen op weg om ook die droom te gaan realiseren. Al hoeft het niet, ooit, dát droomhotel te worden.

> **HorecaEntree** <



Andere zaken

Favoriete restaurant:	Librije
Gerecht:	Pure smaken, hetgeen mijn liefde voor Italië wellicht verklaart
Drank:	Wijn
Hotel:	Raffles Singapore
Café:	Van Zanten in Amersfoort
Stad:	Rome
Land:	Italië
Grootste voorbeeld:	(privé) mijn vader en (zakelijk) Camille Oostwegel
Ambitie/missie:	Heerlijk een kwalitatief hoogwaardig product neer te mogen zetten met een jong ambitieus team
Goed doel:	Hospice Dome Amersfoort
Hobby's:	Skiën, tennis, golf, gezin, wijn, reizen en heerenkeet (vriendenclubje)
Telefoon:	Twee Nokia's (een van het hotel)
Auto:	Volvo V 70
Vakantieplek:	Sicilië
Muziek:	Sting
Film:	James Bond
TV/Serie:	Alles wat met sport te maken heeft en Reality TV over passie en gedrevenheid van ondernemers
Nieuwsmedium:	De Telegraaf
Altijd in de koelkast:	Oude kaas

Wat anders moet in de horeca: Meer onderlinge samenwerking tussen horecaondernemers, minder conservatisme en behoudendheid, meer 'out of the box' denken