

HENDRIK,
DE VOORBEELDKLANT

“WIJ DOEN NIETS
ZONDER DE GOEDKEURING
VAN HENDRIK”

Adviseur **Lennart van Gastel** is altijd al een vernieuwer geweest. In Gouda is zijn financiële belevingswinkel Het Bespaarhuis een begrip. Van Gastel sprong vorig jaar in het diepe en kocht samen met zijn vrouw Sharon de voormalige lichtfabriek, die al bijna veertig jaar leeg had gestaan. Zonder enige horeca-ervaring verbouwden ze het complex tot een modern restaurant, LF GOUDA, dat door het horecablad Entree Magazine direct al werd genomineerd voor de verkiezing van Beste Entree Hospitality & Style Awards 2015. Ondertussen bleef het Bespaarhuis gewoon open. Ondernemerschap van de bovenste plank. De leerpunten van een financieel adviseur.

Leerpunten van een financieel adviseur teven horeca-ondernemer

Ondernemerschap van de **bovenste** **plank**

TEKST WILLEM VREESWIJK | BEELD VICTOR VAN LEEUWEN

Op de vraag hoe hij en zijn vrouw de afgelopen maanden het ondernemerschap hebben ervaren, moet hij breed lachen. “Het is alsof je met een nieuwe Fiat Panda het Formule 1 circuit wordt opgestuurd, 35 rondjes moet rijden en nooit langzamer dan 250 kilometer per uur mag rijden en iedereen van je verwacht dat je ook nog eens gaat winnen. Onmogelijk! Ik had totaal geen horeca-ervaring. Sharon gelukkig wel. Zij is ooit hotelinspecteur geweest bij de ANWB en runt sinds 2011 het museumcafé nabij de Sint Jan in Gouda. Eén ding wisten we zeker: we hebben specialisten nodig. We hebben niet bekibbeld op

vakmanschap en zijn met echte professionals in zee gegaan.

“De inrichting van bijvoorbeeld een keuken of van een bar luistert ongelooflijk nauw. Dan kun je niet zelf maar wat verzinnen. Als je per avond tussen de honderd en 150 couverts moet serveren, moet de inrichting perfect zijn. Als het niet volledig klopt, kun je nooit succesvol worden. We waren ook verast over de populariteit van het restaurant vanaf het moment dat we in april van dit jaar opengingen. Op zich fantastisch om direct al elke avond zo goed als volgeboekt te zijn, maar er is ook nauwelijks tijd om adem te halen. De eerste negen weken mochten we bijna 10.000 gasten ontvangen. Het den-

dert op volle kracht maar door. Bovendien zijn we meer dan een restaurant alleen. Het is ook mogelijk voor bedrijven of particulieren om besloten te dineren of een feest te organiseren.”

Van Gastel benadrukt dat alles moet kloppen. “Niet alleen de inrichting of de kwaliteit van het eten, maar ook de entourage, de manier waarop je als gast wordt ontvangen, het licht, het uitzicht, de tafels en stoelen. Soms zijn we een paar uur bezig om geweest om op internet een kaarsenstandaard uit te zoeken. Voor sommigen lijkt dit verlies van tijd en energie. Maar alles draagt bij aan het totaalgevoel van een gast. Alles in deze ruimte, in deze entourage heeft direct impact. Een gast weet



LF GOUDA, als nieuw bakken van Gouda.

bij binnenkomst direct of het hier goed is of niet. De juiste ontvangst, het juiste eten helpt vervolgens dit gevoel te onderstrepen. Maar de eerste indruk is goud waard. In de financiële sector duurt het soms wel jaren eer een klant daadwerkelijk weet of een beslissing, een aankoop of een dienst waarde heeft. Hier werkt alles direct door. En natuurlijk is het de afgelopen maanden ook regelmatig mis gegaan. Als er in het begin van de avond iets mis gaat in de bediening of in de keuken – en dat hoeft maar iets kleins te zijn – dan haal je het die avond nooit meer in. Dan kan het wel eens gebeuren dat iemand te lang op zijn eten moet wachten. Vooral

vreselijk voor de klant, maar ook voor de hele crew. En de volgende dag zie je dat dan vaak terug op lens.nl.”

HARMONIE

In de monumentale lichtfabriek lijkt inderdaad alles met elkaar in evenwicht. Het restaurant zelf is het hart van de oude fabriek: een grote zaal met metershoge ramen en muren. Het licht stroomt je tegemoet en het groen van de klimplanten tegen de muren geven een prettig gevoel. Ondanks de drukte van een bedrijvig restaurant ademt het restaurant een sfeer van rust en balans. De opvallende grote lampen doen de voormalige lichtfabriek eer aan. De

lichte kleuren en de transparante ruimte geven een gevoel van rust en geborgenheid.

Van Gastel geeft vol trots een rondleiding, Van het restaurantgedeelte, dat zich op de eerste verdieping bevindt, naar de hoger gelegen open keuken, waar vanaf de ochtenduren al volop bedrijvigheid om de lunch en het diner voor te bereiden. Chef-kok Marco Anker, voormalig chef van SS Rotterdam en de Jaarbeurs, kookt daar dagelijks in alle prijsklassen. En passant vertelt hij lachend dat hij net een sollicitatiegesprek heeft gehad met een kok, waar Van Gastel zelf ook bij was, en dat er

keukentermen over tafel gingen waarvan het de chefkok meteen duidelijk was dat Lennart er nog nooit van had gehoord. Lennart zegt met een glimlach: “Je hoeft nu ook weer niet meteen alles aan de grote klok te hangen hè.”

Vervolgens dalen we via de oude oorspronkelijke stenen trappen af naar de moderne toiletten met een grappig detail. Bij de wasbakken, een oude industriële wastrog uit een fabriek, zijn de heren- en vrouwentoiletten met elkaar verbonden door een opening in de muur op kraanhoogte.

Voor de toiletten is er ook tekst en uitleg over de lichtfabriek zelf. Ruim honderd jaar geleden verzorgde de Gemeentelijke Lichtfabrieken Gouda de stroomvoorziening van Gouda en omgeving. In de begintijd werd het licht per huis verstrekt. Er waren toen nog nauwelijks elektrische apparaten en het enige licht per huis was vaak de lamp boven de keukentafel. Die ging heel simpel aan met een knop in de lichtfabriek waar de naam van de bewoners van het desbetreffende huis bij stond. De boordjes met de namen van de aangesloten gezinnen hangen als herinnering aan die tijd in de hal. Als grapje naar de sponsor toe ook het boordje van de familie D. Egberts uit Gouda. In de jaren zeventig sloot de fabriek haar deuren. Sinds die tijd heeft de fabriek leeg gestaan.

HENDRIK, DÉ VOORBEELDKLANT

Het valt op dat hier en daar in het restaurant, de gangen of de ruimten voor besloten feesten en vergaderingen een grote foto opduikt van steeds dezelfde man. Een oudere man met een open gezicht. Van Gastel: “Er was hier helemaal niets. Vervolgens is het aan ons om uit dat niets een horecagelegenheid neer te zetten dat in alles klopt. Je moet dan duizenden keuzes maken. Welke planten? Wat voor tafels en stoelen? Hoe zien de borden er uit, de glazen, het licht, de kaarsenstandaards, het bestek, de wanden, de toiletrolhouders? We wilden niet onze eigen smaak voorop stellen,

dat is juist niet goed. Ineens was daar die mooie ingeving. We kwamen in contact met deze man, een nu wat oudere man, die vroeger ook daadwerkelijk in deze lichtfabriek heeft gewerkt.

“Hij heet Hendrik en het is iemand die van het leven houdt, een echte familie-man die geen opsmuk of poespas nodig heeft, iemand die recht door zee is, maar ook wel emotioneel kan zijn over de belangrijke dingen van het le-

ven zoals vriendschap, familie en geluk. En hij houdt van lekker eten en drinken. Hij is voor ons de verpersoonlijking geworden van het gebouw, de lichtfabriek, onze voorbeeldklant. Bij alles wat we moeten beslissen of aanschaffen, vragen we: maar wat zou Hendrik ervan vinden? We doen niets zonder de goedkeuring van Hendrik. Wellicht is dit ook een tip voor de financiële sector. Natuurlijk is het goed om je klanten daadwerkelijk te vragen wat ze van je vinden en hoe ze je dienstverlening ervaren. Maar je kunt ook een ideale klant bedenken en je vervolgens bij alles wat je doet afvragen wat je ideale klant ervan zou vinden. Het heeft ons in ieder geval enorm geholpen.”

AANSTUREN

Van Gastel ziet nog wel wat meer verschillen met de financiële sector. “Financieel adviseurs zijn gewend om verantwoordelijkheid van medewerkers te

“ALSOF JE MET EEN NIEUWE FIAT PANDA HET FORMULE 1 CIRCUIT WORDT OPGESTUURD”



Sharon en Lennart van
Gastel bij de opening van
LF Gouda, april 2015.



Ook de nieuwe lichtfabriek is een oase van licht.

vragen. We moeten erop kunnen vertrouwen dat het met de dienstbaarheid en klantgerichtheid wel goed zit. Adviseurs hebben ook vaak te maken met hoogopgeleid personeel. Dat is een voordeel. Nadeel is dat je vaak pas op de lange termijn er achter kunt komen of dit in de praktijk ook wel zo is. In de horeca luistert alles heel nauw. Je moet als leidinggevende direct aansturen, veel duidelijker kunnen zeggen wat je wilt, hoe je het wilt en hoeveel tijd het mag kosten. Wie daar niet in mee kan draaien, wie niet uit het goede horeca-hout is gesneden, valt ook direct door de mand.”

BESPAARHUIS

Voor wie het Bespaarhuis nog niet (goed) kent. Lennart van Gastel heeft zich altijd in de eerste plaats ondernemer gevoelt, pas daarna financieel adviseur. Hij kwam per toeval op zijn 25^{ste} in het adviesvak terecht en heeft altijd geweten dat het toeval hem ooit nog wel eens op een ander ondernemerspad zou brengen. In VVP, in de ondernemersreeks ‘Nu of Nooit’ van 2013, zei hij:

“Het leuke aan het vak van financieel adviseur vind ik dat ik iets kan betekenen voor de klant. Het product, verzekeringen en hypotheeken, is slechts een tool om invulling te geven aan de behoefte van de klant. Veel adviseurs zeggen dat ze de klant willen helpen en het persoonlijke contact waarderen. Toch lukt het nog lang niet alle intermediairs om de consument dat te laten ervaren. Adviseurs hebben veel vakkennis maar dat is niet genoeg meer. Zolang de adviseur bij de klant niet het gevoel weet te creëren dat hij wint bij zijn adviezen en begeleiding, zal de consument de dienstverlening nooit op waarde schatten.”

Eind 2007 gijn hij en zijn partner Sharon van start met het Bespaarhuis, een nieuwe formule waarin het goede gevoel dat mensen kunnen hebben bij horeca en hotels werd vertaald naar de financiële dienstverlening. “Een van de meest in het oog springende onderdelen van de formule is het kantoor zelf, waar we een café in hebben gemaakt. Mensen kunnen dus ook gewoon binnenlopen voor een kopje koffie. In de

praktijk blijft het vrijwel nooit bij alleen koffie; er worden ook financiële vragen gesteld en die beantwoorden wij uiteraard. Het is een ‘trechter’ die ik niet graag zou missen.”

Het Bespaarhuis draait al jaren bijzonder goed. Ook bindt het de klanten met innovatieve tools en bedieningsconcepten. Zo biedt het een 4- en een 5-sterren-abonnement, een driejaarlijkse bespaarscan voor schadeverzekeringen, de jaarlijkse bespaarscan voor de autoverzekering, voorrang bij vragen, driejaarlijkse onderhoudsgesprekken, een online polismap en persoonlijke begeleiding bij onder meer aanvragen en schade.”

Ondanks hun rollercoaster-ervaringen als horecaondernemers gaan Lennart en Sharon van Gastel gewoon door met hun Bespaarhuis en het Museumcafé. “Het voelt nu niet of ik een keuze moet maken”, zegt Van Gastel. “We doen het gewoon allemaal. Ik ben ook niet echt een planner zelf. Ik kijk wat er op mijn pad kom en volg mijn hart.” ■