

Eigen Bedrijf



kamer van koophandel

Cashmanagement
Opeens is er geen
geld meer in kas

Zakendoen in het mkb
“Verstand en gevoel
kun je niet scheiden”

Rechtsbescherming
Wetgeving heeft weinig
oog voor ondernemers

Magazine voor ondernemers in
de regio Amsterdam

nr.3 2010



Ralf Klein runt met zijn vader en een vriend restaurant Klein Centraal in Overveen

“We respecteren elke klant, ongeacht wat hij besteedt”



MIJN BEDRIJF

"Gastvrijheid? Dat zit in je, of niet"

Ralf Klein begon met zijn vader en een vriend restaurant Klein Centraal in het stationsgebouw van Overveen. "In de horeca moet het totale plaatje kloppen."



26

ZO DOE JE DAT

Hoe brengt u slecht nieuws?

Niemand vindt het leuk, maar soms ontkom je er niet aan: een slechtnieuwsgesprek met een medewerker. De belangrijkste do's and don'ts.



DE VISIE

"Combineer je hart met je verstand"

Succesvolle ondernemers mixen passie en koel verstand. Drie ondernemers vertellen openhartig over hoe zij – met wisselend succes – beide zaken combineren.

DUBBELINTERVIEW

Een meubelmaker en zijn businesscoach

Het project IkStartSmart helpt startende ondernemers op weg. Meubelmaker Elmer ter Berg meldde zich aan en krijgt nu ondersteuning van businesscoach Pieter Peppelman.



Offensief tegen criminaliteit

Het aantal overvallen op winkeliers neemt sinds 2007 weer toe, ook in de regio Amsterdam. "Telkens als het gebeurt, nemen ze een stukje van mijn vrijheid weg."



4 IN 'T KORT

Nieuws en weetjes voor ondernemers.

9 REACTIES ENZO

Lezers reageren op de vorige editie.

15 COLUMN ANDRÉ RIEU

"Vakantie begint bij je werk niet als werk zien."

16 FINANCIËN

Het beheren van de kasstromen is belangrijker dan ooit.

20 HET ROER OM

"Ik moest en zou weer gaan ondernemen."

24 MIJN IDEE

Roger Lenders verovert de Turkse markt met een typisch Hollandse groente.

28 MICROKREDIET

Kleine ondernemers krijgen moeilijk een lening. Microkrediet biedt uitkomst.

32 OP DE WERKVLOER

"Klanten willen per se ons kantoor bezoeken."

39 PRIVÉ EN ZAKELIJK

Oud-ondernemer David Uijl schreef een boek over zijn ondernemersavonturen.

42 WET- EN REGELGEVING

De rechtsbescherming van ondernemers kan wel wat beter.

45 MOBIELE APPS

De handigste mobiele applicaties.

46 HALLO!

Vragen, antwoorden, tips en meningen van collega's.

50 MEDIA

Recensies van boeken over lifehacking, dirty tricks en zelfpromotie.

51 BUITEN BEDRIJF

Machiel en Harm Roelofsen blazen stoom af op de crossmotor.

52 HEBBEDINGEN

Leuke gadgets voor op de werkvloer.

55 MIJN KVK

Wat doet de KvK voor u?

57 HET IS NET WERKEN

Handige contacten in uw eigen regio.

58 IN BEWEGING

Wat doen uw collega's?



Ralf Klein

**“Wij koesteren ons
personeel, anders
raak je ze kwijt”**

De gastheren van restaurant Klein Centraal in Overveen

“We willen niet te zakelijk worden”

Er zijn ondernemers die het aandurven om ook in mindere tijden een horecazaak te beginnen. Vorig jaar startte Ralf Klein met zijn vader Louis Klein en vriend Michael van Krugten restaurant Klein Centraal in Overveen. Het succes lijkt te schuilen in de manier waarop de gastheren hun gasten benaderen. ■ tekst Hans van Vinkeveen ■ fotografie Ton Zonneveld

Misschien komt er wel niemand, zei Ralf Klein (25) vooraf toen de compagnons een jaar geleden restaurant Klein Centraal begonnen. Overdag was er al de lunchroom van vader Klein. Met een restaurant in de avond hoopte het drietal meer rendement uit de locatie te halen. De angst voor een leeg restaurant bleek ongegrond. Vanaf dag een was de aanloop boven verwachting en die stijgende lijn is gebleven. De gunstige locatie draagt bij aan het succes, denkt Ralf Klein. Restaurant Klein Centraal is gevestigd in het historische stationsgebouw van Overveen. De familie heeft de bijzondere plek stap voor stap verworven: “Met geduld en veel brieven, zelfs aan de raad van bestuur van de NS”, vertelt hij. Eerst mocht Kleins vader een eigen koffiekraampje neerzetten. Enkele jaren later werd dat een lunchroom. Toen kaartautomaten de loketten vervingen kwam het volledige stationsgebouw vrij en bleken de gemeente en de NS welwillend. “Ze waren blij dat het gebouw niet leeg zou staan en zou verwaarlozen.” De buitenkant moest intact blijven, maar de drie mochten de binnenkant van Klein Centraal wel aanpakken. Zij financierden een verbouwing met eigen geld dat vrijkwam uit de verkoop van hun zomerhuis:

“We nemen liever geen overdreven risico’s in nieuwe investeringen”, legt Klein uit. Maar met de ideale locatie alleen waren ze er nog niet, vervolgt hij. “In de horeca moet het totale plaatje kloppen: een goede keuken en de juiste prijs-kwaliteitsverhouding, met wekelijks wisselende gerechten op het menu. En vooral: een entourage waar de buurtbewoners, onze voornaamste klandizie, zich thuis voelen.” Dit concept stond van tevoren vast.

Vijf minuten babbelen

“Deze branche draait om gastvrijheid. Wij vinden een persoonlijke benadering van onze klanten heel belangrijk”, zegt Klein. “Daarbij gaat het vaak om kleine dingen”, vult Michael van Krugten aan. “Bijvoorbeeld dat je de naam van je gasten weet en terugkomt op een verhaal dat ze eerder hebben verteld.” Deze interesse verwachten de gastheren ook van hun medewerkers. Klein: “Ik heb liever dat ze vijf minuten babbelen met klanten en dat het overige personeel het dan iets drukker heeft, dan dat ze met een onvriendelijk gezicht van een tafel weglopen.” De ondernemers vinden dat een eigenaar altijd in zijn zaak aanwezig moet zijn. “Klanten waarderen het als een van ons hen ontvangt.” Ralfs vader, die »



Het restaurant van Ralf Klein (rechts) en Michael van Krugten is gevestigd in het historische stationsgebouw van Overveen.



Klein Centraal verandert regelmatig de menukaart.



“We halen overal het beste vandaan, niets van de groothandel”

uit het etaleursvak komt, blijft wat dat betreft liever op de achtergrond. Klein en Van Krugten hebben jarenlang praktijkervaring als ober en barman en zijn op en top horecamensen: “We hebben in die jaren geleerd hoe we het zelf wilden aanpakken. Zo koesteren we ons personeel, want anders raak je ze kwijt. We complimenteren hen als we een goede avond hebben gedraaid en geven loonsverhoging aan de medewerker die altijd klaarstaat. Ook letten we goed op of iemand in het team past.” De twee denken overigens dat gastvrijheid moeilijk te leren is. “Dat zit in je of niet.”

Risico's van het succes

Dat er ook risico's kleven aan het succes van een drukke horecazaak, beseft Klein terdege. “Er is een grens aan wat de keuken aankan. Als het tempo te hoog ligt, kan dat ten koste gaan van de kwaliteit.” Een lagere bezetting betekent meer aandacht voor het eten en de gasten. “We willen niet te zakelijk worden en alleen aan omzet denken. Je moet elke klant respecteren, ongeacht wat hij besteedt.” De grootste verrassing van het ondernemerschap is – naast het succes – de bedrijvigheid, vindt Klein. “Het is onvoorstelbaar wat er op een dag allemaal in het bedrijf omgaat. Elke ochtend staat een leveran-

cier van vers vlees en verse vis voor de deur. Wij halen overal het allerbeste vandaan, niets via de groothandel. Elke dag overleggen we over de bestellingen van de volgende dag. Met de keuken bekijken we welke gerechten goed lopen en of de inkooprijzen goed zijn. Ook werken we regelmatig aan een nieuwe kaart. Of kijken we verder vooruit naar het volgende seizoen. En zo zijn er nog tientallen andere dingen.” De jonge eigenaren erkennen dat ze nog veel moeten leren. “De boekhouding vinden we erg moeilijk. En bij het aannemen van nieuw personeel is het soms best lastig om zakelijk te blijven, om te zeggen: dit is wat je verdient.”

Doordat de restauranthouders met z'n drieën zijn, kan iedereen doen waar hij goed in is. Vader Louis heeft de administratie en financiële planning in handen. Zijn kracht is ook de uitstraling en inrichting van het restaurant. De twee jongeren zijn juist goed in het contact met de gasten. Het is hard werken, maar het succes smaakt in elk geval naar meer. Op korte termijn wordt het terras vernieuwd en komt er een naambord. Als de zaken zo goed blijven gaan, is zelfs een nieuwe vestiging niet ondenkbaar. Ralf Klein lacht: “Een Klein Centraal-keten? Nee, een Groot Centraal.” ■