

Keiharde service!

De golfbeleving van Richard Krajicek op de Koninklijke Haagsche



Als directeur van het ABN Amro tennistoernooi en oprichter en bestuurslid van zijn prachtige stichting is Richard Krajicek op zijn 37ste al begonnen aan zijn tweede leven na zijn tenniscarrière. Golfen doet hij echter al achttien jaar. Als organisator van het tennistoernooi weet hij als geen ander wat hospitality inhoudt. In dit licht beschrijft hij zijn golfbeleving op thuisbaan De Koninklijke Haagsche.

Auteur: Karlijn Raats

De Koninklijke Haagsche is een duik terug in de tijd: de met vloerbedekking beklede kleedruimte voor de dames heeft vier mooie douchehokjes, houten bankjes en Burberry-geruite stoelen en krukjes rond traditionele kaptafels. Een hele rij grote lockers nodigt uit om spullen in op te bergen. Aan de muur hangen ingelijste schilderijtjes met afbeeldingen van weleer. In het clubhuis is het niet anders: een open haard verwarmt de salon, waarin chique meubilair staat. Boven de open haard hangen een stuk opgezet wild en een schilderij van Hare Koninklijke Majesteit. Daarnaast prijken een pooltafel en kasten vol boeken in de billiard room. In deze twee soorten landhuiskamers deed de upper class of England zich na het diner waarschijnlijk tegoed aan sigaren en brandy terwijl ze als 'rulers of the universe' het bestuur van de Engelse koloniën bespraken.

Rust

Vlak voordat Krajicek uit de herenkleedkamer komt gelopen, neemt een piekfijn geklede vrouwelijke medewerker van de golfbaan

de auto en golf tas van een arriverende speler in ontvangst. Hij kan zorgeloos wat gaan drinken in het clubhuis. De leden van deze vereniging hebben over gastvrijheid waarschijnlijk niets te klagen, zo lijkt het in eerste oogopslag. Uw redacteur heeft geen golfkledij aangetrokken; ze heeft geen rekening gehouden met kledingvoorschriften op verenigingsbanen en heeft kleine hakjes onder haar winterschoenen. Krajicek troont haar mee langs de golfbaancommissaris. Die geeft desalniettemin toestemming om de baan op te gaan (vanzelfsprekend met uitzondering van betreding van de greens). Ook dat is erg gastvrij te noemen!

Maar wat verstaat Krajicek onder hospitality? Hij golft al lang en heeft ervaring met golfbanen over de hele wereld. Hoe is zijn golfbeleving op deze golfbaan? "Hospitality verschilt sterk per baan. Op deze baan is dat goed voor elkaar. Ik heb hier een eigen locker en wat ik erg belangrijk vind, is een goed restaurant waar ik na het spelen een lekker broodje kan eten." Na het afslaan van de eerste bal maakt de ex-

tennisser een wijds armgebaar over het uitzicht dat de duinbaan biedt: "Maar ik voel me hier voornamelijk thuis op deze baan omdat het hier lekker rustig is. Op commerciële banen moet je soms zo lang wachten voordat je kunt spelen of slaan. Ook is de baan prachtig met zijn authentieke begroeiing. Golfen ervaar ik hier als een lange wandeling door de natuur." Dat afslaan gebeurt met dezelfde kracht waarmee hij vroeger een bal serveerde tijdens een tenniswedstrijd. De bal vliegt dan ook een behoorlijk eind door de lucht. "Een bal ver slaan is niet zo moeilijk", legt Krajicek uit. "Maar een bal recht slaan is voor mij vaak wel een probleem. Vorige week op vakantie in Spanje heb ik met mijn zoon Alec gegolfd. Die is nog maar negen jaar oud, maar slaat een bal al ruim 150 meter ver. Hij speelt heel leuk voor zijn leeftijd."

Pro versus recreant

Aan de baan kan Krajicek aflezen dat de greenkeepers hart voor hun vak hebben: "De greens en de fairways worden prima verzorgd. Een paar jaar geleden kampte deze baan

met fusarium. Toen zijn alle greens helemaal vernieuwd. Dat gebeurde in een relatief korte periode. De greens zijn niet ultiem kort, en dus zijn ze een klein beetje langzaam. Maar het is ook vrij nat vandaag, dus dat komt de snelheid ook niet ten goede. Maar het is al oktober en de greens liggen er schitterend mooi bij. Als je ze te kort maait, dan beschadigen ze misschien." Een langzame green is in dat geval waarschijnlijk een vorm van hospitality naar klanten toe. "Ja en nee. Putten kan door een veel te snelle green té moeilijk worden. Maar je wilt ook op een uitdagende baan spelen. Voor pro's worden greens veel sneller gemaakt. Want anders is het te makkelijk voor hen. Ook spelen pro's vaak op smallere en langere fairways en is de rough veel hoger, zodat ze er meer risico's komen kijken bij het slaan."

Het is nog even omschakelen om Krajicek over pro's te horen praten, terwijl hijzelf recreant-golfer is. Het liefste zouden we onze Nederlandse ster natuurlijk ook als golf-pro zien... "Ik begon achttien jaar geleden", vertelt hij over zijn golfniveau. "En zit nu op handicap 20. Soms speel ik iets beter en soms iets slechter, dus voorlopig is deze handicap echt mijn niveau. Dat ligt ook aan de moeilijkheid van de baan in zijn totaliteit. Ik heb weleens op de ene baan ver onder mijn handicap gespeeld en dacht dat ik vooruit was gegaan. Maar twee dagen later speelde ik op een veel moeilijkere baan en na een paar holes wist ik dat mijn niveau alles behalve verbeterd was. Noordwijk



Krajicek: "En zit nu op handicap 20. Soms speel ik iets beter en soms iets slechter, dus voorlopig is deze handicap echt mijn niveau."



De salon in het clubhuis van De Koninklijke Haagsche.

is ook een mooie baan, maar daar staat veel wind. Bovendien word je er niet vrolijk van als je bal daar in mul zand of in doornstruiken terecht komt." Het golfbaanmanagement moet proberen om de baan uitdagend te maken, maar wel eerlijk. Commerciële banen doen er dus goed aan om dit gegeven ter harte te nemen willen ze zoveel mogelijk klanten blijven trekken.

Ronkende motoren

Wanneer Krajicek zijn bal in een bunker slaat, kan hij echter wel lachen naar het mulle zand aldaar: er staat namelijk een bordje ingestoken met 'ground under repair'. Hij mag de bal afslaan naast de bunker. Werkzaamheden aan de baan zijn geen bron van ergernis voor hem. "Ze zijn noodzakelijk om de spelelementen van een baan in orde te houden. Van mij hoeven greenkeepers ook geen halt te houden met hun werktuigen als ze aan de baan moeten werken. Ik houd er zelf wel rekening mee dat ik pas sla als ze voorbij zijn gereden. Ronkende motoren van grasmaaiers horen er nu ook eenmaal bij."

De fairway is zojuist bezand en flink ook. Dat zand is hij minder goed gezind dan het bunkerzand van zojuist. "Het is een beetje vervelend als je de bal niet goed raakt en je zand mee omhoog neemt. Dat komt in je gezicht. Maar ook bezanding is onmisbaar, het is nodig voor een goede waterdoorlaatbaarheid van de grond. En dan moet ik de bal maar goed raken."

Grote blaas

Bij bijna iedere tee staat een informatiebord en een ballenwasser met handdoekje eraan. Dat is een belangrijke vorm van hospitality, weet de directeur van Neerlands grootste tennistoernooi: "Je moet zo goed mogelijk blijven inspelen op de wensen van je klanten. Daarvoor moet je heel goed kunnen luisteren en niet vies zijn van voortdurende veranderingen. Bij het ABN Amro tennistoernooi kunnen bedrijven VIP-Units bij ons kopen. Het ene jaar krijgen we bijvoorbeeld als organisatie te horen dat de units een open karakter moeten omdat ze te benauwend zijn. Het jaar erop moeten ze weer dicht omdat de vips privacy willen. Het jaar erna kan het heel goed gebeuren dat we dan een verzoek krijgen tot heropening, omdat de gasten in direct contact willen staan met voorbijgangers om zo de sfeer beter mee te krijgen. En veranderlijkheid is logisch; mensen vinden nu eenmaal niet ieder jaar hetzelfde leuk. Daar moet je serieus mee om kunnen gaan, want je ontvangt namelijk mensen die zelf ook weer hun relaties op een goede manier willen ontvangen. Complete bedrijven bezoeken een tennistoernooi of een golfbaan. Ik ben daarbij het gezicht van het toernooi en een gemakkelijk aanspreekpunt. Wensen en klachten speel ik weer door naar de rest van de organisatie om die zo goed mogelijk af te handelen. Persoonlijke aandacht hoort bij hospitality. Als ik een auto koop, kies ik ook voor een auto bij een dealer die heeft bewezen dat hij



ook goed voor me blijft zorgen na de aankoop. Kwaliteit geldt voor de hardware (de auto) en vooral de software (de service), zo kun je jezelf onderscheiden als organisatie. Bereikbaarheid en gemak zijn ook punten van hospitality. In Ahoy zijn alle faciliteiten zo dicht mogelijk in de buurt van bezoekers. Ook de eet- en drinkgelegenheden zijn binnen handbereik. We zorgen tot slot voor zoveel mogelijk verschillende faciliteiten om de bezoekers bezig te houden en te zorgen dat ze zich niet vervelen. Er is tijdens het toernooi een 'tennisplaza' met zo'n vijftig winkeltjes."

Over makkelijk te bereiken gesproken, moeten er meer toiletten en rusthuisjes met koffieautomaten staan op de baan? "Nee, hoor. Wat mij betreft niet. Kijk, hier halverwege de baan staat een schuilhokje. Het clubhuis is vanuit alle hoeken van de baan ook prima te bereiken. Bovendien, mannen hebben er over het algemeen nooit problemen mee dat er op een golfbaan geen toiletten zijn", lacht Krajicek. Heeft hijzelf al wel eens in de bosjes moeten springen dan? "Nee, ik heb gelukkig een grote blaas."

Rust en irritatie

Vanaf een bankje spitst Krajicek in een rustmoment voor zijn volgende afslag de oren: "Moet je horen hoeveel vogels hier zitten." Hij geniet zienderogen. Een dergelijk effect wil iedere baan toch bereiken bij zijn spelers? "Deze omgeving ademt echt sfeer. Moet je al die herfstkleuren door de bomen en planten. Omdat er niet veel spelers zijn, hoeft je niet te lang te wachten met slaan. Ook dat is fijn. Op deze baan kun je aan de dagelijkse hectiek ontsnappen." Krajicek blijft een fanatieke sporter, dat is een opluchting om te zien. Wanneer hij de bal de rough inslaat en niet meer kan vinden, gromt hij als een polderjongen: "Ik wist zeker dat ik mijn bal goed had geraakt en dan ben ik hem kwijt. Hoe kan dat nou?" Na een fervente en lichtelijk geïrriteerde zoektocht wordt de strijd gestaakt. Waar kan de ex-tennisplayer nog meer geïrriteerd van raken tijdens het golfen? "Van pannenkoek greens. Dat zijn greens die er zo geglooid bijliggen dat de bal er heel snel vanaf rolt aan de achterkant, of naar je terug komt rollen. Dan moet je heel erg precies je afstand inschatten. Maar zulke kleine dingen zijn geen spelbrekers. Alleen het weer vormt bij mij een spelbreker. Als

het gaat regenen, zie je sommige spelers resoluut doorploegen onder een paraplu of in regenkledij. Ik ga dan naar binnen. Behalve als ik meeloop op dé golfdag voor mijn eigen stichting. Dan heb ik de functie van gastheer en blijf ik op de baan."

Broodje!

Nadat Krajicek de laatste bal heeft geput met zo'n twaalf boven de baan is het tijd voor het welverdiende lekkere broodje in het restaurant. Hoe belangrijk is volgens hem het bedienen volgens de etiquette? "Als ik kom golfen maakt het me weinig uit of bediening nu van links of rechts uitserveert. Het belangrijkste is dat ze vriendelijk zijn en snel en natuurlijk moet het eten top zijn. En hier is dat altijd het geval. Of ik nou een broodje eet, of met een groep relaties zit. De kwaliteit is altijd zeer hoog." En zijn eendoordeel over de baan zelf? "Het maakt me op deze baan niet uit als ik niet de sterren van de hemel speel. De baan op zich maakt alles goed. Het is een heerlijke stevige wandeling door de natuur, in alle rust."



De duinbaan, met zijn authentieke begroeiing, ligt er prachtig en bij in de lichte ochtendmist.