

Herman den Blijker over sfeer, instellingskeukens en regeltjes

‘Waarom ga je niet gewoon k



HERMAN DEN BLIJKER

Samen met zijn vaste zakenpartner David Crouwel is Den Blijker oprichter en eigenaar van de restaurants De Engel (1993), De Jachtclub Hilleegersberg, Zeezout, Rosso, Herrie (2006), Las Palmas (2007) en Hofstede Meerzig (2007). Den Blijker is vooral bekend van zijn tv-programma's De Engel & Het Paard, Herrie in de Keuken, Herman zoekt chef, Herman Helpt, Kerst zonder Herrie, Mijn Tent is Top, Hermans Helden en Herrie in het Hotel.

ok zijn?’



Met tv-programma's als *Herrie in de Keuken* en *Herman Helpt* is Herman den Blijker bijna wekelijks op de buis te zien. Voor laatstgenoemd programma ging hij een week op bezoek in zorginstelling Festina Lente in Assendelft, en in december 2005 bereidde hij in het programma *Herrie in de Keuken* een kerstdiner bij het Rotterdamse Leger des Heils. Wat zijn zijn ervaringen?

TEKST: CLAIRE PEELS

Er is veel bedrijvigheid in trainingsrestaurant *the hospitality club* van Engel&Colfield. In de sfeervolle ruimte op het Rotterdamse Westelijk Handelsterrein volgen medewerkers van Mercedes-Benz een workshop om hun servicegerichtheid te verbeteren. Trainer Milo Berlijn zwaait de scepter. Mijnheer Reimers, bekend van *Herrie in het Hotel*, is van de partij om de deelnemers te begeleiden. Herman den Blijkers compagnon David Crouwel loopt ook rond. De rollen voor de Mercedes-Benzmedewerkers zijn vandaag omgedraaid: de directeur van Mercedes-Benz Nederland staat in de keuken, medewerkers binnendienst doen de bediening. De gasten zijn de echte klanten van het bedrijf.

Servicegerichtheid en gastvrijheid zijn volgens Engel&Colfield een noodzaak in de horeca, een groot goed in het bedrijfsleven, maar ook essentieel in de zorgsector. Daarom bundelden de Engelgroep van Herman den Blijker en Colfield, specialist op het gebied van servicemanagement, hun krachten om servicegerichtheidstrainingen te geven aan grote bedrijven (zie *Grootkeuken 10*, 2007). “Als een schakel in de serviceverlenende sector niet werkt, is één iemand de dupe: de gast,” zegt Den Blijker. “Waarom komt de gast bij jou? Voor de sfeer en de beleving. Krijgen ze niet wat ze verwachten, dan gaan ze naar een ander. Je hebt maar één kans.” Communicatie is daarbij erg belangrijk. “Vaak zien collega's niet het probleem van de ander. Met Engel&Colfield kun je wel wat wakker maken.” Niet alleen de culinaire kant van een (instellings)restaurant is belangrijk, meent hij. “In Festina Lente, waar wij waren met het programma, hing een dodelijke sfeer. Het was een zaal met hard licht. Omgeving en sfeer bepalen al de helft.” Den Blijker roept Milo Berlijn erbij omdat die beter kan uitleggen wat de zorgsector voor belang heeft bij een training zoals die van Engel&Colfield. Berlijn: “Je ziet dat de zorgsector een enorm belang heeft bij gastvrijheid. Het probleem is dat de mensen vaak niet weten waar ze moeten beginnen. Vaak starten ze bij de logistiek, terwijl je in een restaurantsetting juist gedrag kunt verbeteren; iets waarmee je moet beginnen.”

Verzopen

Voor het programma *Herman Helpt* was Den Blijker betrokken bij zorginstelling Festina Lente, maar hij benadrukt dat hij op basis van dit ene voorbeeld niet de hele zorgsector veroordeelt. Wel heeft hij naar aanleiding van het programma alleen maar slechte ▣

Herman Den Blijker: “Ik heb vroeger in een hotel gewerkt waar ik in een uur 130 omeletten moest bakken. Ik stond alleen met de afwasser.”

voorbeelden gezien. “Het zijn vaak koks die weten wat ze doen, maar ze zijn aan hun lot overgelaten. Dat gaan ze op een rare manier interpreteren. De man in Festina Lente staat er al vijftig jaar en heeft verschillende wetten en regels voorbij zien komen. Voor mij is het natuurlijk makkelijk schoppen, maar instellingskoks worden verzopen in regeltjes. Ik zag daar bijvoorbeeld dat de omeletten uit de diepvries kwamen. Waarom ga je niet gewoon kok zijn? Ze zijn lamgeslagen. Het eten moet een leuk feestje zijn voor ouderen. Het is triest dat ouderen zo weggedouwd worden, zij hebben Nederland opgebouwd.”

Den Blijker vindt dat er wel wat meer aandacht mag komen voor de keukens in verpleeg- en verzorgingshuizen. “Het management doet er alles aan om de personeelskosten terug te dringen, terwijl er juist bijscholing moet komen over hoe het ook kan. In de luchtvaart maken ze die slag nu wél. Jonnie Boer en Pascal Jalhaij zijn daar bijvoorbeeld heel erg mee bezig: het ontwikkelen van producten die op smaak blijven op grote hoogten. Dat moet ook in de ouderenzorg kunnen. In de grootkeuken is de apparatuur en de ruimte er.”

Het grote probleem ziet Den Blijker wel: regeltjes, regeltjes en nog eens regeltjes. Van bovenaf moet er meer geld komen voor maaltijden, vindt hij. “Beleidsmakers moeten de budgetten van de inkoop verho-

‘INSTELLINGSKOKS VERSCHUILEN ZICH GEMAKKELIJK ACHTER REGELTJES’

gen en de koks bijscholen zodat ze het plezier in het vak terugkrijgen. Als ik drie weken op vakantie ga en ik kom terug in de keuken, dan moet ik ook weer wennen. Aan de snelheid, aan hoe alles gaat. Deze mensen zijn er al jaren uit. Ze moeten aangeven wat ze leuk vinden.” Maar ook als er van bovenaf niets gebeurt, kunnen de koks zelf wel wat meer initiatief nemen, vindt hij.

Kwaliteitskeuzes

Den Blijker geeft aan dat hij niet goed geïnformeerd is hoe het inkoop-technisch in grootkeukens eraan toe gaat, maar pleit ervoor om in ieder geval met goede producten te werken. “Je moet natuurlijk wel een juiste kwaliteitskeuze maken. Als je oud vlees hebt, werkt dat niet. Als je goede productkeuzes maakt en je weet een beetje wat je doet, dan ben je al een heel eind. Waarom zou je niet gewoon omeletten bakken?” Het argument van Festina Lente was dat alle medewerkers paraat stonden in de week dat Den Blijker met zijn tv-ploeg kwam filmen. In een artikel in *Grootkeuken* zei hoofd voeding Jan Brouwer: “Natuurlijk, als je genoeg mensen hebt kan het, maar normaal moeten we het met veel minder mensen doen.” Maar Den Blijker vindt dit geen excuus: “Ik heb vroeger in een hotel gewerkt waar ik in een uur 130 omeletten moest bakken. Ik stond alleen met de afwasser. Je moet het wel willen en het niet erg vinden om eens een keer een half uurtje door te werken. Anders krijg je het niet voor elkaar. Instellingskoks verschuilen zich gemakkelijk achter regeltjes.”

Ontbreekt bij hen dan de liefde voor het vak? “Ze zijn murw gemept en knock-out geslagen met papierwinkels en regeltjes, met alle verantwoordelijkheden die ze hebben. Als je niet de ambitie hebt en je vindt

ENGEL&COLFIELD

In 2006 startte de samenwerking tussen de Engelgroep en Colfield en dat resulteerde in Engel&Colfield. Dit bedrijf verzorgt trainingen en adviestrajecten op het gebied van gastvrijheid, gebaseerd op de ervaringen uit de horeca. Hoe richt je je serviceprocessen in naar analogie van een toprestaurant? Welke gedragsvaardigheden uit de horeca kunnen gebruikt worden in het bedrijfsleven? Hoe maak je van je klant een gast? Hoe zorg je dat de communicatie tussen de front- en backoffice optimaal verloopt? Engel&Colfield helpt om de ervaring, de beleving en de glimlach van de gastvrijheidsector te vertalen naar een hoger intern en extern serviceniveau binnen de organisatie.

koken wel leuk, maar je hebt een gezin en je wilt niet de rest van je leven tachtig uur in de week werken, dan moet je keuzes maken.”

Den Blijker legt in zijn programma's de vinger op de gevoelige plek. Bij Festina Lente was dat onder andere dat die regeltjes echt niet altijd een beperkende factor hoeven te zijn. “We hebben daar een onafhankelijk bureau laten meekoken. We kwamen binnen zonder handschoenen, maakten pannen schoon met een oude afwasborstel en pakten de producten stevig beet met de hand. Wel werd er met goede producten gekookt. We hebben toen samples genomen: alles was binnen de normen.” Ook het terugkoelen bleek gemakkelijk te kunnen, iets wat de keukenbrigade eerder niet voor mogelijk had gehouden.

Luisteren

De prijs hoeft volgens Den Blijker niet altijd een probleem te zijn. Bij het Leger des Heils bereidde hij een maaltijd voor 2,80 euro per persoon. “Dat was een goede, stevige maaltijd, maar de lage prijs was wel een mazzelshot. Het heeft ook met seizoenen te maken. Dat moet ook geleerd worden: meer op het seizoen letten.”

Wat Den Blijker mee wil geven aan directies van zorginstellingen is dat ze niet alleen maar op de cijfertjes moeten letten. “Je wordt er gelukkig van om bewoners op een plek te zetten waar ze blij zijn. Ik vind dat zo'n manager er zelf tussen moet gaan zitten en mee moet eten. Maar het gaat ook over zorg en de manier hoe je iemand benadert.”

Wat dat betreft zou een training bij Engel&Colfield volgens Den Blijker voor de heren en dames directeurs en managers geen overbodige luxe zijn. “Ik denk dat het wel zou helpen, maar dan voor de mensen die de budgetten maken en de regels opleggen. Het lijkt me leuk om de ouderen aan tafel te zetten en de beleidsmakers in de keuken, zodat ze ook zien en horen met welke problemen de kok te maken heeft. Het zijn gasten van je, daar moet je wel naar luisteren.” Den Blijker benadrukt nogmaals dat hij niet alle instellingen over één kam wil scheren, maar dat zijn ervaringen met instellingskeukens niet zo goed zijn. Hij voegt eraan toe: “Ik word graag uitgenodigd om te zien waar het goed gaat.” ◀

Meer weten over gastvrijheid? Op 24 april organiseert Grootkeuken het symposium ‘Gastvrijheid in de zorg’ in het Triavium in Nijmegen. Zie voor informatie www.grootkeuken.nl (Bijeenkomsten)