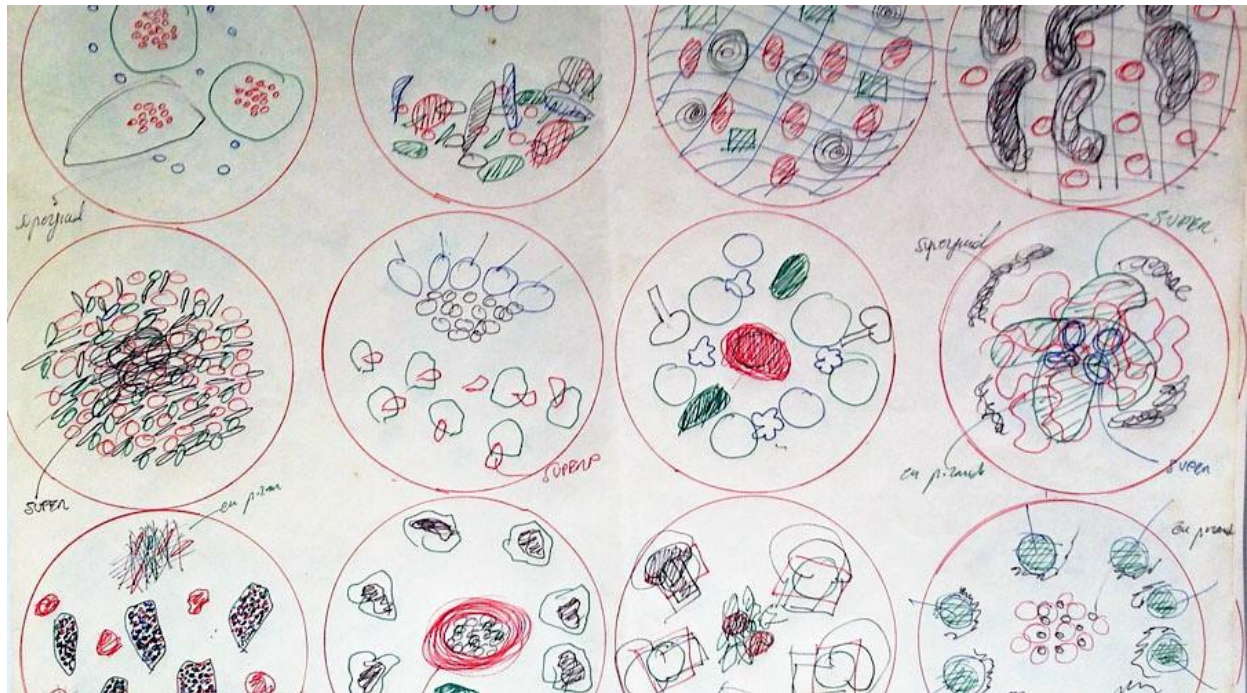


Een kijkje in de keuken (geschreven door Theo Quaijtaal - juli 2018)

'Een kijkje in de keuken nemen' is een mij niet onbekend fenomeen. Ik heb als interimmer al bij heel verschillende organisaties mogen kijken hoe het er voorbij de ontvangstbalie of toonbank aan toe gaat en vooral ook waar processen dreigden 'over te koken' of bij wijze van spreken nog wel wat peper konden gebruiken. Maar wat ik nooit eerder deed was een maand lang letterlijk in de keuken van een sterrestaurant meedraaien met de keukenbrigade...



(foto Ferran Adria - Notes on Creativity)

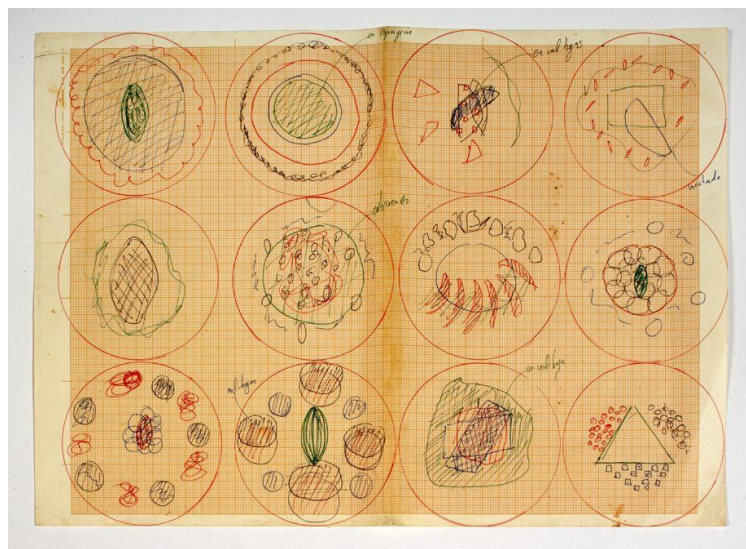
Om bij het begin te beginnen: waarom zou ik, met mijn 35 jaar lange kantoorervaring, een maand lang in een sterrestaurant willen werken? Het antwoord is simpel. Als jongen van 14 wilde ik kok worden en sommige dromen blijven zich nu eenmaal bij herhaling aandienen. Wat als...?

Toch denk ik al heel lang zeker te weten dat ik me niet wil laten omscholen. Noch heb ik er spijt van dat ik op mijn 16e andere keuzes heb gemaakt. Maar feit blijft dat koken voor mij een heel leuke hobby is waarin ik soms even wat grenzen voel. En precies daar begint, nu ik de 50 gepasseerd ben, de onrust: kan ik over die grenzen heen? Is het terecht dat het een droom blijft – omdat ik in mijn mogelijkheden beperkt ben – of heb ik altijd teveel aan zekerheden gehecht en durf ik te weinig risico's te nemen? Het voelt of er van binnen al geruime tijd iets aan het borrelen is...

Toen ik de eigenaar van het restaurant, waar ik vaker kom, opperde om er stage te komen lopen was hij vrij direct in zijn antwoord: 'Theo, je romantiseert het.' Toch ging hij – op mijn aandringen – overstag. En mijn hemel: ik wist dat het zwaar zou zijn, maar zó zwaar!?!'

Na deze maand moet ik hem gelijk geven: ik zag het te rooskleurig in. Het is een volcontinu bedrijf. Ik heb één keer een shift van vier dagen achter elkaar gedaan. En dat betekent 's morgens om 10:30 uur beginnen met koffie, 11:00 de keuken in en er 's nachts om 0:30 uur weer uitkomen. Dagen van 13 uur en langer. Na 2 dagen nog niet hersteld van de pijn in de benen en de rug. Maar de reserveringen voor de dag erop staan al in de agenda. Gasten met hooggespannen verwachtingen die je niet teleur wilt stellen. Niet teleur mag stellen, want dat is nou eenmaal waar het om draait: mensen een fijne tijd en maaltijd bezorgen.

Dit is de eerste les van mijn stage. Je moet wel heel gepassioneerd zijn om blijvend aan de eisen van het beroep van sterrenkok te kunnen en willen voldoen. De jonge generatie (20-26), waar ik zeven van de acht medewerkers in deze keuken toe kan rekenen, zegt ook dat het een zware investering is in jezelf om deel te mogen uitmaken van het sterrenteam. Mijn leeftijdgenoten - ik ben 53 jaar - willen nog wel eens mopperen op deze 'smartphone generatie', maar ik heb diep respect gekregen voor dit team hardwerkende jonge mannen die iedere dag weer 200% perfectie moeten leveren na 6 jaar intensieve opleiding en die dus ook moeten puzzelen om een, in mijn ogen, 'normaal' sociaal leven te leiden.



(foto Ferran Adria - Notes on Creativity)

Stel dat ik nu een detachingsbureau zou hebben, bedacht ik, dan zou het een prima test zijn om nieuwe medewerkers eerst maar eens een week in de sterkeuken te laten meedraaien met de Chefkok als accessor, voordat ik ze zou aannemen.

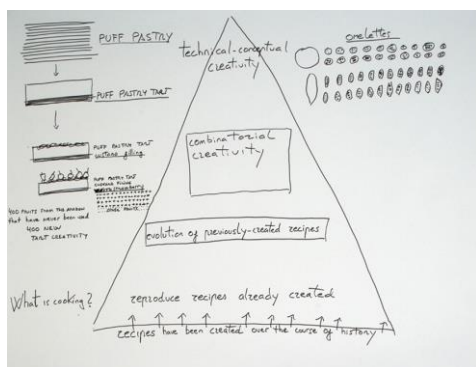
Iedere dag weer verwachten gasten hoogstaande kwaliteit in een sterrestaurant. Daar komen ze speciaal voor en ze zijn bereid daar stevig voor te betalen. De kwaliteit wordt bovendien op meerdere niveaus ervaren. Inhoudelijk: hoe is de smaak van de gerechten? Relationeel: hoe gaat het bedienend personeel met de gast om? Procesmatig: hoe is het tempo van het uitserveren? Loopt alles soepel? Communicatie: maakt het restaurant de ster waar?

Het risicoprofiel is hoog: een dag geen kwaliteit kan een slechte recensie op het internet betekenen en daarmee directe reputatieschade. Feedbackloops zijn dus heel kort.

Ik heb niet eerder in een branche gewerkt waarbinnen de relatie zo direct is. Als je in een kantooromgeving een telefoontje een uur later of een mailtje een dag later beantwoordt dan je hebt beloofd, dan is dat niet conform afspraak en verdient het ook zeker niet de schoonheidsprijs, maar het hoeft niet per se te leiden tot acute schade. Hier is dat volstrekt uitgesloten. Er is geen morgen. Er is alleen hier en nu.

Communicatie is het sleutelwoord in de keuken zelf maar vooral ook met en tussen het bedienend personeel. Het is bijna een ritueel. Bij het binnenkomen van de bestellingen uit het restaurant leest de Chef of de Sous-Chef deze hardop voor terwijl de totale keukenbrigade aandachtig luistert. Na het voorlezen roepen ze met z'n allen 'Bon' (= 'goed'). Stel je toch eens voor als er een opdracht binnenkomt bij de afdeling orderverwerking en dat ook de salesmanager de opdracht hardop voorleest en vervolgens iedereen 'Bon' roept. Zouden we ons dan bewuster zijn van de opdracht die we binnenkrijgen en daarmee zorgvuldiger omgaan met het in leven houden van de organisatie? Zouden we voelen – en onderstrepen – dat we allemaal verantwoordelijk zijn?

Een restaurant kent net als iedere organisatie een creatief proces. Hoe creëer je een gerecht, hoe creëer je een menu? Op televisie zien we bij al die kookprogramma's vooral dit proces: hoe kun je gasten blijven verrassen? Een cheffok is dan voor even de kunstenaar die zich oriënteert, reist, zich soms terugtrekt, zich spiegelt, zichzelf enorm tegenkomt, een inzinking heeft, maar er vervolgens bijna altijd weer uitkomt met verrassende combinaties waarvan je denkt: waarom heb ik dat niet bedacht? Maar als de creatiefase voorbij is en de receptuur is opgeschreven moet het net als bij iedere andere organisatie in productie worden genomen. En dat betekent domweg 1000, 2000 keer hetzelfde gerecht maken met dezelfde kwaliteit. En ieder kwartaal begint dit proces van voren af aan. Zoiets realiseer je alleen met een zeer gedisciplineerd team. Een team waarbinnen samenwerking de belangrijkste kernwaarde is en waar slechts één doel voorop staat: een tevreden klant!



(foto Ferran Adria - Notes on Creativity)

Ik kan weer een vinkje zetten op mijn bucketlist, een lijst die overigens nog heel lang is. Maar deze ervaring was meer dan dat. Ik kan er veel aan ontlenu. Aan inzicht, aan een (hervonden) gevoel van wat bevoegtheid is en wat dat doet met zowel de ondernemer als de klant. En aan 'goesting' - ofwel smaak - wat het leven te bieden heeft. Het mooiste compliment dat ik in de keuken heb gekregen kwam van de 21-jarige Bas. Hij zei: 'Theo, ik vind het zo gaaf dat je dit doet en dat je er bent. Dat zouden veel meer mensen moeten doen: het avontuur opzoeken.' Die opmerking neem ik mee voor de rest van mijn leven. Dank je wel Bas!