

# Zwart versus wit,

## *Paul Fagel: We zijn tot elkaar veroordeeld'*

De bediening en de keuken. De zwarte en de witte brigade. Een eeuwige haat-liefde verhouding. Ze kunnen niet altijd mét, maar sowieso nóóit zonder elkaar. Hoe kijken zij naar elkaars vakmanschap? Paul Fagel, president van het Koksgilde en hoofd van de witte brigade van het Arsenaal, en Thérèse Boer, president van het Gastvrijheidsgilde en hoofd van de zwarte brigade van De Librije, spreken zich uit.

### **Hoe is het tegenwoordig gesteld met de verhouding tussen de witte en de zwarte brigade?**

Paul Fagel: "Er is veel veranderd. Ik zit al lang in het vak en ik heb andere tijden meegeemaakt. Tot op bepaalde hoogte blijven de witte en de zwarte brigade tegen-gestelde belangen houden en het kan niet anders dan dat dat af en toe botst. Maar de oorlogstaferelen die zich vroeger afspeelden zijn echt verleden tijd. We zijn nu eenmaal tot elkaar veroordeeld en dat besef is aan alle kanten doorgedrongen. Dat neemt niet weg dat de brigades bestaan uit verschillende typen mensen. In de keuken staan de technici en in de bediening de meer communicatief ingestelde mensen. Maar het soort mensen dat kiest voor de horeca is aan het veranderen. Doordat sommige chefkoks ineens een soort idolen zijn geworden, is het beroep in aanzien gestegen. De vele televisieprogramma's laten ook zien dat

de horeca een echt vak is dat niet voor iedereen is weggelegd. Hierdoor zijn er meer mensen die bewust kiezen voor de branche. Dat komt het gemiddelde niveau van de mensen zeker ten goede en daarmee ook de samenwerking."

### **En wie heeft het nu eigenlijk voor het zeggen?**

"Vroeger waren dat de koks. Zij bepaalden immers de kwaliteit van het restaurant. Maar tegenwoordig wordt een restaurant minimaal voor de helft beoordeeld op de kwaliteit van het gastheerschap. Beide brigades zijn tegenwoordig absoluut gelijkwaardig. Het gastheerschap heeft ook veel meer inhoud gekregen. Gasten weten steeds meer en zijn dus ook veeleisender. Daar moet de zwarte brigade mee om kunnen gaan. Hun wijnkennis moet bijvoorbeeld veel verder reiken dan een paar klassiekers uit Frankrijk, willen ze de gast van goed advies kunnen voorzien. Tegelijkertijd kun je tegenwoordig geen topkok meer worden als je je niet ook verdiept in de spelregels van de gastvrijheid. Deze tijd dwingt beide brigades tot meer samenwerking en dat kan alleen op basis van gelijkwaardigheid."

### **Wat kan er verbeterd worden?**

Over het algemeen ben ik best tevreden, maar soms is wat meer wederzijds begrip wel op zijn plaats. Eigenlijk zouden beide brigades één keer in de zoveel tijd eens van plaats moeten wisselen om te ervaren hoe het er aan de andere kant aan toe gaat. De bediening beseft niet altijd dat een kleine foutje soms grote gevolgen kan hebben in het hele keukenproces. Andersom moet de keuken ook beseffen dat een bon met allerlei speciale wensen en uitzonderingen niet tot stand is gekomen om de witte brigade te pesten. We werken gezamenlijk om het de gasten naar de zin te maken. Op zich vind ik het niet erg als fouten op de keuken worden afgeschoven, zolang het probleem niet onder de tafel wordt geveegd. Er is ook nog wel een verschil tussen kleine en grote fouten. Die laatste categorie komt gelukkig niet zoveel voor, maar daar moet wel serieus mee worden omgegaan. Het is dan niet zozeer belangrijk wie de schuld op zich neemt als wel dat de gast weet dat het probleem op een goede manier wordt opgelost."

# een tweegesprek

## Thérèse Boer: 'Zwart plus wit is rood'

### **Hoe is het tegenwoordig gesteld met de verhouding tussen de witte en de zwarte brigade?**

Thérèse Boer: "Gelukkig een stuk beter dan vroeger. Vroeger was het normaal dat er flink wat strijd was over en weer, maar daar is echt verandering in aan het komen. Zeker de afgelopen tien jaar is dat heel merkbaar geweest. De overtuiging dat zwart en wit samen één team moeten vormen, dringt tot steeds meer horecabedrijven door. Dat was ook wel noodzakelijk, want de gast wordt steeds kritischer, weet veel meer en komt uit alle lagen van de samenleving. In steeds meer horecazaken blijkt: zwart plus wit is niet grijs, maar rood. De kleur van de liefde voor het vak en het product. Dat is een ontwikkeling die ik toejuich, maar het vereist wel meer van een gastheer en zijn brigade. Slechte communicatie tussen beide brigades leidt onherroepelijk tot fouten en daar is uiteindelijk de gast de dupe van."

### **En wie heeft het nu eigenlijk voor het zeggen?**

"Dat hangt van de situatie af. Over culinaire kwesties hebben de koks het laatste woord en in andere situaties zal de verantwoordelijkheid bij de bediening liggen. Toch moet de teamgedachte voorop staan bij elke kwestie. Binnen elke afzonderlijke brigade is het nog wat anders, daar is het wel fijn als duidelijk is wie de leiding heeft. Dat betekent overigens niet dat mensen die geen leidinggevende taak hebben zich kunnen onttrekken van de eigen verantwoordelijkheid. Ik heb er een ontzettende hekel aan als mensen de schuld op anderen afschuiven. Wie zijn eigen fouten niet oplost, leert er nooit van en zal ook nooit ver komen in dit vak. Kwajijker is het als er fouten worden gemaakt doordat er slecht wordt gecommuniceerd tussen beide brigades. Zowel zwart als wit zou zich moeten realiseren dat de een niet zonder de ander kan."

### **Wat kan er verbeterd worden?**

Er valt in de Nederlandse horeca nog een behoorlijk professionaliseringslag te maken, zeker in de bediening. Niet voor niets is het Gastvrijheidsgilde opgericht. Een Gilde dat horecabreed, van snackbar tot hotel, de kwaliteit van het gastheerschap wil verbeteren. Maar de eerste tekortkomingen ontstaan al in de opleidingen. Ik zou graag willen zien dat daar veel meer dan nu het geval is de basis wordt gelegd voor sociale vaardigheden en praktische kennis. Communicatie is de belangrijkste kracht van de bediening. Met goede sociale vaardigheden kun je conflicten voorkomen en als ze toch ontstaan, beteugelen. Het is niet zozeer dat

de opleidingen niet goed zijn, maar wel dat de communicatie tussen de zwarte en witte brigade nog niet echt prominent op de agenda staat. In dit vak moet je in staat zijn je eigen ego opzij te schuiven. Daar hebben sommige mensen in de horeca wel eens moeite mee; in de bediening, maar zeker ook in de keuken. Wie zichzelf niet kan wegcijferen heeft in principe niets te zoeken in dit vak."

### **Zou je iets willen veranderen aan de witte brigade?**

"Het zou fijn zijn als iedereen die in een horecagelegenheid werkt zich realiseert dat er samen aan een product wordt gewerkt en dat is: het laten genieten van de gast. Het gevaar sluipt er soms een beetje in dat koks, door het gebrek aan contact met de gast, te weinig begrip tonen voor gasten. Dan wil een bon met daarop allerlei speciale wensen nog wel eens met wat gemor ontvangen worden. Als koks af en toe zelf een gerecht wegbrengen of uitleg aan tafel gaan geven, krijgen ze wat meer feeling met de gasten en weten ze ook voor wie ze koken. Tegelijkertijd krijgen ze ook meer respect voor het werk van de zwarte brigade."

*Tekst: Colette de Volder*

*Foto: Willem Paterik/Ron Offermans*

