

Glunderen en handenwrijven in Ede

Marco Gala Molina bezocht al eerder Planken Wambuis in Ede. Hij hoopt vurig dat de serveerster hem vandaag dezelfde ongedwongen service verleent als toen. Eigenaar Hans Motké is benieuwd hoe zijn gast de lunch (her)beleeft.

Op de maat van zachte jazz sjokt een stevige motorrijder naar het toilet van wegrestaurant Planken Wambuis in Ede. Brothers in the wind staat er op zijn zwarte shirt. "Hij hoort bij een stel verdwaalde motorrijders uit de Randstad", zegt Marco Gala Molina. Gala Molina onderzoekt de customer experience (gastbeleving) door bedrijven te bezoeken als reguliere gast. Daarnaast verzorgt hij trainingen. Bedrijven maken gebruik van zijn diensten om de gastbeleving naar een hoger niveau te tillen. Vandaag bezoekt hij Planken Wambuis in het gelijknamige natuurgebied.

Passanten en proevers

Het restaurant aan de N224 wordt gedeeld door reguliere weggebruikers, natuurliefhebbers, zakenlui en gezinnen. Eigenaar Hans Motké is zojuist aangeschoven bij zijn special guest in het luxe deel achter in het restaurant: "Er komen hier evenveel toevallige passanten als fijnproevers." Dat verbaast zijn tafelgenoot niet. De buitenkant van Planken Wambuis geeft weinig weg over de kwaliteit, maar de voormalige herberg was vorig jaar runner up voor een Michelinster.

Rustiek en eigentijds

Terwijl Hans Motké de lunch doorgeeft aan de keuken, geniet Marco Gala Molina van de ambiance van het restaurant en kijkt naar het terras. "Alleen dat blauwe zeil dat daar over het tuinmeubilair ligt, stoort een beetje", zegt de oplettende bezoeker. "Het terras oogt daardoor onaf. Maar binnen ziet het er leuk uit: rustiek en eigentijds. Tafels zijn gedekt en er branden kaarsen." Belangstellend kijkt hij verder: kroonluchters, grote, zwarte vazen met bloemstukken, schilderijen met de gekleurde vlakken, afgeleid van kunstschilder Rothko.

B.E.S.T.

Marco Gala Molina (40) is eigenaar van B.E.S.T., een bureau voor customer experience management. B.E.S.T. biedt trainingen, consultancy en ook mystery shopping aan: bezoeken van nauwkeurig geselecteerde, anonieme gasten, die later uitgebreid verslag doen van hun bevindingen. "Wij brengen de totaalbeleving van gasten in kaart en dragen oplossingen aan."

Zie www.b-e-s-t.nl.

Speciaal knijpertje

Als Motké weer aanschuift, roert Gala Molina driftig in een glas white pear tea. "Eerder dineerde ik in het informele deel van Planken Wambuis. Het oogde laagdrempelig, maar de gerechten verrasten





me. Erg goed." Motké werkt hard aan de kwaliteit. "We hebben saté, salades en broodjes. Maar we bieden ook seizoensgebonden specialiteiten aan en verzorgen high teas. Onze keukenapparatuur is state-of-the-art, om goede gerechten te kunnen bereiden." Ook over de white pear tea van Gala Molina is nagedacht: op het schoteltje ligt een schijfje citroen in een speciaal knijpertje, ernaast een kuipje honing.

Overheersende saus

Na ongeveer tien minuten krijgt Gala Molina op een rechthoekig, witglimmend bord zijn chicken wrap. "Als ik die zo zie liggen, heb ik geen zin meer om te praten", zegt hij lachend terwijl hij een

stukje afsnijdt. "Heel erg lekker, de kip heeft smaak. Alleen de saus is een beetje overheersend, zonde, dat had dit gerecht niet nodig."

Tweede kans

"Dat vind ik nou jammer", zegt Gala Molina tegen Motké, nadat een meisje is komen vragen of alles naar wens is. Toen ze mij vorige keer bediende, zei ze glunderend en handenwrijvend: 'Lekker aan het genieten?' Ik had gehoopt dat ze dat weer zou zeggen." Motké: "Ze is een beetje timide omdat haar werkgever erbij zit, denk ik. Maar ik snap wat je bedoelt. Een jongen uit onze bediening wijkt ook graag af van de etiquettevoorschriften en scoort daarmee torenhoog bij gasten." Gala Molina benadrukt dat de bediening de ziel vormt van horecabedrijven. "Het is vaak gastgerichtheid en beleving die zorgen voor

Planken Wambuis

Hans Motké (40) was in 1993 met 23 jaar de jongste zelfstandige horecaondernemer van Rotterdam met Café de Paris. Drie jaar later startte hij samen met zijn zus de formule Magneetcafé. In totaal investeerde hij in twaalf horecaondernemingen in de Rotterdamse regio. Daarbij was hij jarenlang landelijk bestuurslid bij Koninklijke Horeca Nederland (KHN). Motké is ook actief op Curaçao en runt daar horeca-, vastgoed- en watersportondernemingen. Afgelopen jaar keerde hij binnen Nederland terug naar zijn geboortegrond op de Veluwe en kocht Planken Wambuis in Ede, waar volgens hem "medewerkers, menu en ambiance in ultieme harmonie zijn". Zie www.plankenwambuis.nl.

Hans Motké laat Planken Wambuis maandelijks door B.E.S.T. toetsen. "Zo'n belevingsverslag blijkt iedere keer weer waardevol."

herhalingsbezoek en mond-tot-mond reclame, terwijl in de praktijk vooral aandacht is voor taakgerichtheid." Motké weet het: "Onderzoek wees uit dat slechte bediening funest is voor gastenbinding. Gerechten krijgen vaak nog een tweede kans." Als later de serveerster wordt aangesproken, verontschuldigt ze zich: na een eerdere reeks complimenten van beide heren, heeft ze de tekst te vaak gebruikt.

Alles op

Gala Molina besluit zijn lunch met een stukje stokbrood. "Ik ben tevreden, maar ik zou morgen niet iemand vertellen over deze wrap", zegt hij eerlijk, terwijl hij zijn handen vouwt en Motké recht aankijkt. De horecaondernemer snapt het oordeel. "Helaas kun je niet voor alle monden koken." Lachend: "Maar mag ik je er wel op wijzen dat je alles op hebt?" ■



Heel wat op je bord

Culturele verdrukking en persoonlijke sores zijn bittere ingrediënten, maar kunnen ook resulteren in heerlijke maaltijden. The Colour Kitchen van Loek Beeren smijft frustraties in pannen, om daarmee iedereen te verrassen.

Loek Beeren (49) reisde veel en waar hij ook kwam: hij hielp mee in de keuken. "Jordanië, Marokko, Thailand, overal werd ik gastvrij ontvangen. Behalve in Zuid-Afrika. Ik wilde mee-eten met de medewerkers. Maar ze wilden niet met een blanke aan tafel zitten." Beeren ondervond discriminatie aan den lijve en hield er een nare smaak aan over. "Ik kwam daar met de beste intenties."

Verschillen verrijken

Toch bleef hij andere culturen omarmen. "Zonder diversiteit zou Amsterdam een saaie stad zijn. Cultuurverschillen verrijken onze eetcultuur." Met overtuiging begon hij The Colour Kitchen: een multicultureel

restaurant met opleidingsmogelijkheden voor jongeren met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Groot verschil met zijn eerdere project Fifteen: "Deze jongeren zijn net iets verder in hun ontwikkeling. The Colour Kitchen leidt op in keuken, bediening én management."

Laat

Het diversiteitsrestaurant brengt heel wat schrijnende verhalen samen: jonge alleenstaande moeders, zwervende jongeren en delinquenten met een enkelband. "Ik had hier een meisje met een onbekende vader en een moeder in een inrichting. Ze woonde afwisselend bij familie in Den Haag, centrum Amsterdam

en de Bijlmer. Vind je het gek dat ze regelmatig te laat komt?"

NEMO en Lloyd Hotel

The Colour Kitchen is geen regulier leerbedrijf. Beeren; "Op een roc krijgen deze jongeren te veel prikkels: drugs, feestjes, etcetera. We verzorgen totaalopleidingen in het restaurant en hebben coaches en een maatschappelijk werker. Hier is bovendien meer sociale controle en nazorg." Sinds 2007 levert The Colour Kitchen, met succes, personeel aan de horeca. "Binnenkort kunnen weer vier leerlingen aan de slag bij een nieuw restaurant in NEMO en ook het Lloyd Hotel is geïnteresseerd."

Hoge standaarden

Natuurlijk heeft The Colour Kitchen wereldkeukengerechten op de kaart. Maar wel bijzondere: "We schotelen elkaar gerechten voor, vaak van moeder op kind doorgegeven. De lekkerste recepten ontwikkelen we verder. Zo hadden we roti kip van onze Hindoestaanse Nederlander Nirwan: verschrikkelijk lekker!" De culturele smeltkroes van The Colour Kitchen heeft al gewaagde schotels opgeleverd, zoals: hutspot met Surinaamse bloedworst en hertenrugfilet. Maar Loek Beeren bewaakt zijn hoge standaarden streng. "We zijn een commercieel bedrijf, geen sociale werkplaats."

Meer weten over The Colour Kitchen? Zie www.thecolourkitchen.nl. ■