

IENS recensenten opgelet: Wij maken hier fouten!

Door [Wouter Verkerk](#) op 18 november 2015 · [5 Comments](#)

'Het gebeurt helaas wel eens dat medewerkers bij ons rondlopen in een ongestreken sloof, en laatst zag ik een nieuwe aanwinst van links een bordje inzetten bij een gast. John bracht vorige week pas de mayonaise naar tafel drie toen het eten al op was en Miranda schenkt soms drie slokken teveel wijn in een glas. Robert laat heel vaak iets op tafel staan wat allang weg kan en tegen Simon heb ik al zeker zes keer gezegd dat hij eerst iets moet aanslaan voordat hij een fles pakt, want hij wil het nog weleens vergeten...

Missers

Goed nieuws dus voor 'kritische gasten' die op zoek zijn naar foutjes, bij ons ga je die zeker tegenkomen. Als je goed kijkt iedere avond denk ik wel meer dan twintig keer. Ik maak me niet meer druk om gasten die IENS in een knullige 'recensie' toevertrouwen welke missers ze allemaal hebben geconstateerd, ik kan er zelfs smakelijk om lachen.

Geen wedstrijd

Wij richten ons op gasten die naar ons toekomen voor een gezellige avond uit. Niks meer en niks minder. We hebben ons nog nooit ingeschreven voor een wedstrijd en beloven ook nergens dat we ons aan alle denkbare etiquette en horecaregels houden. Mensen die een restaurant bezoeken als een soort undercover recensent, daar zit ik dus helemaal niet op te wachten, ga lekker naar een praktijkrestaurant van een hotelschool, daar kan je helemaal los! Bij ons mag u ontspannen en hoeft u niet aan het werk!' Bovenstaand relaas tekende ik op uit de mond van een horeca ondernemer naar mijn hart. Een man die begrijpt dat gasttevredenheid en beleving niets te maken hebben met foutloze horeca. Foutloze horeca bestaat niet en bovendien zou het maar kil, stijf en steriel zijn. Lijkt me ook voor de gast heel ongemakkelijk.

Hoe heurt het eigenlijk?

Hij zegt: 'Het is helemaal niet mijn prioriteit om foutloos te werken. Iedereen kan uiteindelijk bepaalde procedures volgen en alles zo vaak oefenen dat het foutloos gaat. Maar hoe ziet dat er uit? Mijn gasten willen voelen dat je het meent, en dat je er alles aan doet het ze naar de zin te maken. Daar draait het bij ons om en daar steken we onze energie in. Dat is oneindig veel belangrijker dan de cijfers achter de komma van 'Hoe heurt het eigenlijk?' Wat de 'Meesterproever' daar dan ook van mag vinden!