



‘WE ZIJN FLEXIBELER en sterker geworden’

BOB KAPTEIN (LINKS) EN TISTAN VAN DORST

Maison Kelder bestaat al sinds 1934 en is een begrip in Den Haag. De banketbakkerij staat vooral bekend om de hazelnootschuimtaarten, waar ook de koninklijke familie graag voor langskomt. Nadat in 2011 een voormalig bankier aan het roer kwam, transformeerde de bakkerij in een leerwerkbedrijf met een populaire webshop.

| TEKST EN FOTO'S: THESSA LAGEMAN

Op een schaal liggen net gebakken kokoskoekjes. Rond de tafel staan zes medewerkers in hun witte bakersjassen met haarnetjes op. “Kom proeven”, roept een stagiair naar directeur Bob Kaptein en manager Tistan van Dorst, die net het deel van de bakkerij in komen lopen waar het droogbanket gemaakt wordt. “Lekker hoor”, knikken ze goedkeurend. Een leerling heeft de koekjes voor het eerst en op eigen initiatief gemaakt. “We vinden het belangrijk

dat ze de vrijheid en ruimte krijgen om te experimenteren.”

“In onze winkel zie je een stratenmaker naast prinses Beatrix met haar hofdame staan”, zegt Van Dorst. “Ze lopen met dezelfde taartjes de winkel uit.” Ook Willem-Alexander kocht als kroonprins geregeld hazelnootgebakjes voor zijn verjaardagsvisite, zo is te lezen in het boek *Maison Kelder*, het huis van de hazelnoot. Een van de banketbakkers loopt langs met

een kar met schalen waarop krokante schuimschijven van een centimeter dik liggen. Hij gaat er zo crème op smeren en geroosterde en gemalen Turkse hazelnooten op strooien. “Het zijn maar een paar ingrediënten, maar ook al zouden we het recept van de hazelnoottaarten onthullen, dan mis je nog het vakmanschap.”

DE BANKIER EN DE LAWINE

De oprichter van Maison Kelder, Dirk Kelder, die in Zwitserland tot patissier



BAKKERIJ EN VERKOOP

Alle taarten, gebakjes, bonbons, koekjes, saucijzenbroodjes en andere producten van Maison Kelder worden met de hand gemaakt, hier in de bakkerij op het bedrijventerrein De Binckhorst dicht bij het centrum van Den Haag. Ze zijn naast het afhaalpunt bij de bakkerij zelf te koop bij twee winkels in Den Haag, één in Wassenaar, één in Zoetermeer, online en bij een aantal wederverkopers, winkels die een deel van het assortiment verkopen. In 2014 kocht Kaptein nog een banketbakkerij: Brokking in Dordrecht.

Voordat Kaptein het bedrijf overnam, was er alleen een eenvoudige website. Veel bestellingen werden telefonisch aangenomen en zelfs nog per fax naar de bakkerij verstuurd. "Veel bakkers vragen zich af of je een website of zelfs een webshop moet hebben", zegt Kaptein. "Anno 2019 is dat een beetje naïef, toch?" Veel mensen begrijpen niet dat je ook één gebakje van ons thuis kunt laten thuisbezorgen, vertelt hij. "Dan maak je toch verlies, zeggen ze. Maar die keer is het er een, de volgende keer bestellen ze misschien meer."

'Juist mensen met een beperking geven we een kans, we helpen elkaar waar nodig'

was opgeleid, maakte de succesvolle taarten al voor de oorlog. Toen hij in 1944 door een bom werd geraakt, moest zijn been geamputeerd worden. Hij vroeg een oud-medewerker, Wiggert Jonker, de zaak over te nemen. Zijn zoon Lucas volgde hem vervolgens op en toen hij uiteindelijk in 2010 wilde stoppen, kon hij binnen het bedrijf geen geschikte opvolger vinden. Toen dook er opeens een bankier op die interesse bleek te hebben. Bob Kaptein had werkprocessen geoptimaliseerd bij ABN AMRO, een IT-bedrijfje gehad en bij Philips en Packard Bell gewerkt. "In die banen miste ik de warme, persoonlijke manier van omgaan met mensen", vertelt hij. Hij zit in zijn kantoorje naast de ruimte waar de logistiek, administratie en webshop gedaan worden. Achter het raam strooit een van de banketbakkers chocoladevlokken op een taart.





‘Een afspiegeling van de samenleving zorgt voor de beste werksfeer’

Toen Kaptein in 2010 tijdens het skiën bijna om het leven kwam door een lawine was het genoeg. “Ik besloot voortaan te doen waar ik gelukkig van word.” Hij had technische bedrijfskunde aan de Universiteit van Twente gestudeerd en aan een banketbakkerij dacht hij niet direct. Toch was de interesse in voedsel er wel. Als begenadigd amateurkok verloor hij van de uiteindelijke winnares bij het tv-programma ‘Over de Kook’.

“Banketbakken is niet mijn sterkste kant,” bekennt hij. “Is dat erg? Je hebt verschillende rollen nodig in een bedrijf. Ik zag een bedrijf en dacht ‘dat kan beter’. Niet dat per se de winst omhoog moet. Ook klant- of medewerkerstevredenheid kan een doel zijn.” Zijn telefoon gaat. “Oh, de gemeente Den Haag. Kan ik even opnemen?”

Het was niet zo makkelijk om de vorige eigenaar ervan te overtuigen dat Kaptein als bankier de juiste persoon was. Ook de banketbakkers hadden hun twijfels. “Hij had hele andere ideeën over hoe een bedrijf ingericht moet worden”, zegt Van Dorst met een bakkersopleiding en een studie bakkerijtechnologie. Een half jaar nadat Kaptein aan het roer kwam, nam hij Van Dorst aan als zijn rechterhand. “Hij heeft de banketbakkers uiteindelijk wel snel kunnen overtuigen. We zien hem als collega, niet als de baas”, aldus van Dorst.

VEERTIG JAAR IN DIENST

Veel van de 84 medewerkers zijn al vijftwintig of zelfs veertig jaar in dienst, vertelt Van Dorst. Toen hij bij Maison Kelder kwam, zag hij banketbakkers die elkaar niet zoveel meer te vertellen hadden. “Er was geen ontwikkeling. Die automatische piloot wilde ik doorbreken door er een leerwerkbedrijf van te maken.” De banketbakkers hadden aanvankelijk hun twijfels over dit plan. Het zou meer werk betekenen, dachten ze. “Ik zei: we moeten de kennis overdragen. Anders heb je straks geen bakkers meer.” Hij besloot het aantal leerlingen en stagiaires langzaam op te voeren en om hen, anders dan vaak bij bakkerijen gebeurt als extra personeel, naast een andere bakker in te roosteren. “Op die manier is er ruimte om dingen uit te leggen, over het vak te vertellen en de leerling te enthousiasmeren.”

Inmiddels werken er meestal rond de tien leerlingen en stagiaires. Van Dorst merkt dat collega’s vaktechnische aspecten meer overdragen en dat het team flexibeler en sterker is geworden. Naast leerlingen van de banketbakkersopleiding lopen ook mbo’ers en hbo’ers hier stage. “Een afspiegeling van de samenleving zorgt voor de beste werksfeer.”

AANGEPASTE WERKUREN

Maison Kelder werkt ook met leerlingen die meer aandacht nodig hebben omdat ze bijvoorbeeld ADHD of autisme hebben. Van Dorst: “Een meisje kon maar voor dertig procent zien en was ervan overtuigd dat ze bakker wilde worden. Je voelt de gedrevenheid.” Nu werkt er bijvoorbeeld een jongen met een moeilijke thuissituatie. Een verplichting naar de samenleving, noemt de manager het.

De directeur komt weer binnen. “Juist mensen met een beperking geven we een kans”, zegt hij enthousiast. “Dat zit hier.” Hij brengt zijn rechtervuist naar zijn hart. “Op school zijn sowieso weinig praktijklessen. Hier kunnen ze ook na werktijd nog oefenen als ze willen. Je weet waar de spullen staan, zeg ik dan. We helpen elkaar waar nodig hier”, benadrukt de directeur. Zo ging een van de medewerkers onlangs scheiden en zijn kinderen zouden om de week bij hem komen wonen. Hij dacht dat hij afscheid moest nemen van het vak omdat het niet te combineren was met de schooltijden van zijn kinderen. “Toen hebben we zijn werkuren zo aangepast dat hij kon blijven.” En een andere collega met gezondheidsklachten kreeg een elektrische fiets te leen zodat ze ‘s ochtends toch om zes uur op werk kon zijn.

Of de bakkerij op de huidige locatie blijft, is onzeker. De komende jaren worden in de wijk 4.500 woningen gebouwd. Nu mogen binnen een straal van honderd meter van een bakkerij geen mensen wonen, maar de overheid wil die regel mogelijk loslaten. En of de omwonenden met de geur- en geluidsoverlast zullen kunnen leven, is afwachten. “We zullen in ieder geval altijd in Den Haag blijven, want hier zitten onze klanten.” Hij springt op. “Sorry, ik moet naar een klant.” Een brede glimlach. In het voorbijgaan bedankt hij nog een leerling die net naar huis gaat en weg is hij.