

# DE GAZETTE



INSIGHTS: DE ALLEREERSTE VETSTRIJDERS VAN AMSTERDAM OVER WAAROM ZE DOEN WAT ZE DOEN EN HOE ZE HIER ZIJN BELAND



De dagelijkse strijd van **Jeroen**

- pagina 4 -



Wat drijft **Mariëlle** als hotelmanager

- pagina 4 -

## AMSTERDAM, AUGUSTUS 2018

Vet en olie in het riool is een gigantisch probleem in Amsterdam. Lees hier hoe jouw horecazaak kan bijdragen tot een duurzame oplossing. De campagne **vetstrijder** is een initiatief van SwiftComply, ondersteund door Waternet en Koninklijke Horeca Nederland. Kijk op [vetstrijder.nl](http://vetstrijder.nl) voor meer info.

AMSTERDAM HEEFT LAST VAN CHRONISCHE BUIKPIJN. AL JAREN KRIJGT DE RIOLERING VAN DE STAD VETHOUDEND AFVALWATER TE SLIKKEN.

# Het verzet tegen vet

Denk vooral aan braadvet, frituurvet en etensresten. En dat veroorzaakt dagelijks tal van vervelende verstoppingen. Verstoppingen in het riool zijn een sluimerend fenomeen in Amsterdam. Vet zet zich af op de buiswanden, hardt uit en is daarna moeilijk te verwijderen. Bovendien raakt het rioolstelsel meer en meer beschadigd. Met veel hinder tot gevolg, ook op de weg.

Elke dag lozen we in Amsterdam vier ton vet in het riool via de gootsteen. Dat zijn 20 volle badkuipen met frituurolie, braadvet en etensresten. De kosten voor de schoonmaak van de riolen en de zuivering van het water lopen jaarlijks op tot in de miljoenen. Bovendien gaan er zo ook tonnen

potentiële biobrandstof verloren. Niet iedereen is zich even goed bewust van het probleem. Daarom verdwijnt vet en olie na gebruik nog al te vaak in de gootsteen of het toilet. Dat leidt niet alleen tot verstoppingen in het riool, maar ook in de leidingen van jouw horecazaak.

*Elke dag lozen we in Amsterdam vier ton vet in het riool via de gootsteen. Dat zijn 20 volle badkuipen met frituurolie, braadvet en etensresten.*

### Dure grap

Als horecaondernemer in Amsterdam betaal je vandaag verschillende belastingen, waaronder rioolheffing en waterschapsheffingen. Een burger betaalt ongeveer 160 euro aan waterschapsheffingen, ondernemers betalen nu al een veelvoud. Dat is helaas nodig. In Amsterdam bedroegen de onderhoudskosten van de riolering in 2016 liefst 42,6 miljoen euro. De jaarlijkse kosten voor het beheer van de riolering zullen naar schatting oplopen met 1,2 miljoen euro tot 43,8 miljoen euro in 2021.

### Wat is de remedie?

Het is wettelijk geregeld dat (bijna) alle restaurants een vetafscheider moeten installeren. Niet iedere horecaondernemer heeft vandaag al een vetafscheider of onderhoudt deze regelmatig. Het resultaat: alsnog dichtgeslibde leidingen, verstoppingen in het riool en veel kosten voor Waternet en de lokale horeca. Om dat te helpen voorkomen, is er nu SwiftComply. Dit platform geeft je als restauranthouder een veel beter inzicht in de onderhoudscyclus van je vetafscheider. Zo voorkom je zelf verstoppingen en komt er minder vet in het riool terecht. We komen hierop terug verder in dit blad. Vergeet ook andere preventieve maatregelen niet. Verwijder maaltijdresten altijd eerst droog van de borden en gebruik niet te veel reinigingsmiddelen. Overdosering kan ertoe leiden dat het vet toch gaat stollen, maar dan verderop in het riool.

### Hoe werkt een vetafscheider?

Een vetafscheider is een put of tank tussen de waterafvoer en het riool waar de afvalwaterstroom afgeremd wordt. Vaste deeltjes kunnen zo bezinken, en olie en vet komt bovendien. Het water dat overblijft, stroomt door naar de riolering. De twee belangrijkste aspecten voor een goed werkende vetafscheider: een passende afmeting en regelmatig onderhoud. In regel moet de vetafscheider minstens een keer per maand worden geïnspecteerd, geleegd en schoongemaakt. In geval van een controle door de toezichthouder, is het net

dat onderhoud waar de inspecteurs vooral op letten. Er worden bij inspectie immers geen steekmonsters genomen van het afvalwater omdat de vetconcentratie sterk kan schommelen.

### Partners van vetstrijder

Twee prominente organisaties in Amsterdam zijn blij met dit initiatief. Enerzijds Waternet die in staat voor het structureel onderhoud van de riolen, en anderzijds Koninklijke Horeca Nederland die de belangen behartigt van de horeca-sector. Jeroen de Boer, Waternet: "Waternet ondersteunt de campagne vetstrijder en verwacht hiermee de kosten voor het onderhoud van het riool te verminderen. Minder vet in het riool betekent voor ons dat we minder vaak op de weg het riool hoeven te reinigen en dus ook minder overlast veroorzaken. Door vet in het riool te voorkomen pak je het probleem bij de bron aan en bestrijd je niet alleen de gevolgen." Eveline Doornhegge, Koninklijke Horeca Nederland, treedt bij: "De trend om duurzaam te eten zet onverminderd door. Consumenten maar ook vele horecaondernemers hebben dit goed begrepen. Wij juichen vetstrijder toe omdat duurzaamheid zich ook moet doorzetten achter de schermen. KHN zet in op maatschappelijk verantwoord ondernemen en staat de horeca-ondernemer bij met advies in het terugdringen van vet in het afvalwater. SwiftComply is daar een mooie aanvulling op en vanuit een horecavriendelijke benadering." ■



# Gigantische “vetberg” blokkeert riool in Londen

Een gigantische berg van aaneengeklit afval verstopt een grote Londense riool. De "fatberg" zoals de Engelsen hem noemen, meet ongeveer 250 meter en is naar schatting 130 ton zwaar, het equivalent van ongeveer 10 Engelse dubbeldeksbussen. Het was letterlijk een berg werk om het "monster" te ontmantelen.

## September tot november 2017

In totaal heeft het twee maanden geduurd om de 'fatberg' te verwijderen. Wat erin zat? Luiers, natte doekjes, gestold vet, condooms en ander vuilnis. Iedere maand wordt er in Londen bijna een miljoen euro uitgegeven aan het schoonmaken van

rioolbuizen. De oorzaak is volgens experts simpel: mensen spoelen veel dingen door het toilet en de gootsteen die ze eigenlijk niet zouden mogen doorspoelen. "Bin it, don't block it", gaf Rimmer nog mee: "Gooi dingen als vet en olie weg in de vuilbak, en blokkeer niets."



'fatberg', of vetberg, een samenstelling van gestold vet en olie, en andere troep

*“Wij zorgen er als Londenaren zelf voor dat deze monstervetbergen ontstaan en dat ze onder onze voeten maar doorgroeien.”*

De Londense gemeenteraad maakt zich grote zorgen over het toenemende probleem van de vetbergen. Ook op andere plaatsen duiken ze op onder de grond. "Dat kan catastrofale gevolgen hebben", zegt ambtenaar Leonie Cooper van

de gemeente Londen. "Als er een hoofdleiding van het riool scheurt, lekt er binnen een paar minuten een enorme hoeveelheid rioolwater uit. Dat heb je het over een paar zwembaden vol." Onder Londen lopen 3200 kilometer rioolbuizen. Het zou een mega-operatie zijn om die allemaal te vervangen, en enorm kostbaar.

## Museum

Toch zijn weinig Londenaren zich bewust van het probleem. Om er aandacht voor te vragen, is in het Museum of London nu een stuk uit de uitgehakte vetberg van Whitechapel tentoongesteld. "We willen laten zien dat dit de consequenties zijn", zegt Sharon

Robinson, conservator van het museum. "Wij zorgen er als Londenaren zelf voor dat deze monstervetbergen ontstaan en dat ze onder onze voeten maar doorgroeien." De tentoonstelling is niet de enige poging om het bewustzijn van Londenaren te vergroten. Ook de overheid probeert er met allerlei campagnes voor te zorgen dat Londenaren zich bewuster worden van hun gedrag, en hun sanitaire afval in de prullenbak gooien in plaats van het door de wc te spoelen. Als dat niet gebeurt, is het een kwestie van tijd voor de volgende monstervetberg zich aandient. ■

## GEEL (OF WIT) VET EN BRUIN VET?

Vet in het afvalwater is vooral afkomstig van pannenvet, of braadvet. Dit bruin vet probeert men met de vetafscheider terug te winnen als grondstof voor biodiesel.



Bruin vet is helaas niet direct bruikbaar vanwege onzuiverheden. Geel of wit vet afkomstig van de frituur wordt in een vetton verzameld. Het is relatief zuiver en heeft minder bewerkingen nodig om gebruikt te worden als grondstof voor biodiesel. De vetinzamelaars betalen tegenwoordig voor gebruikt frituurvet. Soms is het mogelijk om in één keer de inspectie en lediging van de vetput door deze zelfde dienstverlener te laten doen. Op de Nederlandse markt zijn er verschillende ophalers waaruit je kan kiezen.

### Wat met het opgehaalde vet?

Het afvoeren van het (gestold) vet uit de vetput moet uitgevoerd

worden door een erkend dienstverlener die alles voor je regelt. Bij de schoonmaak van de vetafscheider wordt een mengsel van vet, water en slib opgepompt en afgevoerd. De inzamelaar van het keukenvet zorgt voor een duurzame verwerking. De stoffen worden eerst zo goed mogelijk van elkaar gescheiden. Het ingezamelde vet wordt daarna onder meer gebruikt om milieuvriendelijke biodiesel te produceren.

### Hoe kies je een vetophaler?

Zoek eerst uit welk type vetafscheider je hebt, en wat het volume is van de inhoud. Vervolgens moet je weten hoe vaak deze vetput geleidigd worden.

Houd ermee rekening dat dit in regel zeker 1 keer per maand moet gebeuren. Op basis van deze informatie kan je snel een zoekopdracht uitvoeren en offertes opvragen. Wanneer je de offertes ontvangt, kan het vergelijken beginnen. Kijk niet alleen naar de prijs, maar ook naar het type contract. Wil je de vetput op vaste frequentie, of op afroep laten ledigen? Kan je ook een combinatie krijgen van ophaling van vettonnen (wit vet of gebruikt olie)? Kortom, service is ook een belangrijke factor. Last but not least, je doet er goed aan om ook te kijken hoe het vet wordt verwerkt, gebeurt dit bijvoorbeeld op een duurzame manier? ■

VOEG JE BIJ BIJ TIENTALLEN COLLEGA-RESTAURANTHOUDERS IN DEZE HUN MISSIE EN WORD #VETSTRIJDER.

## DOE IETS VETS VOOR AMSTERDAM

Om onze riolen er weer bovenop te helpen, lanceert SwiftComply nu de campagne **vetstrijder**. Die richt zich op de Amsterdamse horecasector.

### Sta op als vetstrijder

Vetstrijder worden is een makkie. Voor horecaondernemers zijn er geen kosten aan verbonden. Je hoeft alleen maar je keuken te registreren en aan te geven indien je daar een vetafscheider hebt staan. Aanmelden via SwiftComply is bovendien de eenvoudige manier om aan te tonen dat je alles voor mekaar hebt wanneer het gaat om jouw afvalwaterinstallatie.

*“Samen met andere lokale helden duik je mee in het ondergronds verzet tegen een vette stad.”*

### En hoe helpt SwiftComply de horecaondernemer?

Noem het een digitaal platform, een beheerstool of een webapplicatie, dat doet er niet toe. SwiftComply is een (gratis) online platform voor horecaondernemers om in een handomdraai de

vetafscheider in kaart te brengen en te beheren. SwiftComply komt niet je vetafscheider leegmaken, je leidingen ontstoppen of je riool schoonmaken. Wel kan je ons systeem gebruiken om alle gegevens over je vetafscheider nauwkeurig in te vullen en bij te houden. Op die manier voldoe je aan alle Europese regels, vermijd je verstoppingen en verklein je de kans op controles in jouw zaak. Tegelijk help je mee om de Amsterdamse riolen weer schoon te maken. Je klanten zullen je dankbaar zijn. SwiftComply brengt horecaondernemers, dienstverleners en toezichthouders samen in de strijd tegen ondergronds vet. Zo kan je gebruikmaken van handige functies zoals herinneringen wanneer het tijd is om de vetput te legen, en je kunt de documentatie van het onderhoud digitaal bijhouden.

### Het verhaal achter vetstrijder

Vetstrijder is een campagne op initiatief van SwiftComply. Het verhaal van SwiftComply begint in Dublin in 2016. Maar om onze roots te begrijpen, moeten we teruggaan naar 2008. SwiftComply

CEO, Michael O'Dwyer, werkte toen als een ingenieur voor de stad. Hij creëerde een regelgevingsprogramma dat het groeiende probleem moet oplossen van vet en olie in de riolen onder Dublin. Dit programma richt zich op horeca-zaken omdat zij de grootste veroorzakers zijn van de zogeheten 'fatbergs', of vetklompen. In veel gevallen was dit te wijten aan het ontbreken van een vetafscheider. Michael zag hoe het regelgevingsprogramma afhankelijk was van papier gebaseerde processen die tijdrovend en inefficiënt waren. De gefragmenteerde relaties die restauranthouders vaak hadden met vetophalers en toezichthouders belemmerden ook de inspanningen. Op dat moment besloot hij een platform te bouwen voor zowel horecazaken, vetophalers als overheid. Dit moet het volledige proces van regelgeving en naleving vereenvoudigen. Dit platform zou elke partij in staat stellen om bij te dragen aan de verbetering van hun stad en tegelijkertijd sterkere management-praktijken te bevorderen. Om dit te bereiken, nam Michael



bron: Yeshi Kangrang on Unsplash

programmeurs, milieudeskundigen en bedrijfs-specialisten aan boord. Allemaal met het doel om fatbergs uit riolen over de hele wereld te weren. Intussen wordt zijn bekroonde platform niet alleen met succes gebruikt in zijn thuisbasis

Ierland, maar ook in het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. Dankzij een Europese subsidie is het nu ook toegankelijk voor Nederlandse horecaondernemers, vetophalers en de gemeente Amsterdam. ■



### MEI 2017

Begin 2017 kreeg SwiftComply de erkenning van Enterprise Ireland als **High Potential Start-Up**. Ze hebben ook de **StartUp of the Year** award van Bank of Ireland gewonnen. Om een geweldige start van het jaar af te sluiten, hebben we een behoorlijke subsidie ontvangen van het **Horizon2020-programma** van de EU. Hun uitgesproken ambitie om maatschappelijke uitdagingen aan te pakken door middel van innovatie, weerspiegelde onze visie bij SwiftComply.

### NOVEMBER 2017

Tegen eind 2017 namen we deel aan het **Startup in Residence** programma (STIR) om de aanpak van vet en olie in de riolen van Amsterdam radicaal te veranderen. Alleen al in 2016 liepen de onderhoudskosten op tot 42,6 miljoen euro (!). Stadsdelen als Amsterdam Centrum, met haar eeuwenoude riolen, worstelen om de groeiende stedelijke bevolking het hoofd te bieden.



### OKTOBER 2016

Kort na de lancering werd SwiftComply toegelaten tot het **Londense TechStars-programma**. Nadien begonnen ze ons idee om te zetten in een wereldwijde oplossing. Een die bedrijven en de bredere gemeenschap zou helpen. In oktober startten ze een samenwerking met Irish Water.



Michael O'Dwyer oprichter en CEO van SwiftComply

### AUGUSTUS 2017

Nu het wereldwijde klantenbestand snel groeit, hebben ze hun Amerikaans vestiging geopend in het zonnige **Californië**. Ze haalden ook investeringen binnen van een groep, waaronder Owen Van Natta, voormalig CEO van Myspace en ex-chieff operating officer bij Facebook. Tegen het einde van het jaar hadden ze activiteiten in zes verschillende landen.

### MAART 2018

Via STIR werken ze nu samen met **Waternet** en hebben een plan ontwikkeld om de zogeheten 'fatbergs' te bestrijden. Samen hebben ze een programma ontwikkeld dat afvalverwerking moderniseert en het bovendien gemakkelijk maakt voor de horecazaken om hun gemeente te beschermen tegen fatbergs.



We staan in de garage van Waternet. Hier staan hogedrukwagens en putzuigers. Jeroen de Boer zet deze wagens dagelijks in om het riool schoon te maken en *vetbergen* te verwijderen. Hij legt uit hoe de horeca kan helpen.

#### Vanwaar komt het vet?

Jeroen: "Het vet komt overal vandaag, maar een paar grote verontreinigers komen uit de horeca. De horecazaken horen een vetput te hebben waardoor het vet wordt opgevangen zodat het niet in het rioolstelsel komt. Maar als ze geen vetput hebben of het wordt slecht onderhouden dan is er een reële kans dat het vet in het riool komt."

#### Wat is de rol van SwiftComply?

Jeroen: "SwiftComply heeft ons benaderd met een heel mooi product waarmee je vetputten kan registreren en wanneer ze geleid zijn. Wij geloven dat dit kan bijdragen aan de oplossing om de verontreiniging in de riolen te verminderen waardoor de kosten ook omlaag gaan."

#### Hoe hebben jullie in het verleden de horecazaken geholpen om vet in het afvalwater terug te dringen?

Jeroen: "In het verleden gingen wijzelf de vetputten gaan ledigen. Zo'n 15 jaar geleden is het overgegaan naar de sector zelf. Sindsdien hebben we er minder grip op. Door SwiftComply zijn we hierover opnieuw gaan nadenken. SwiftComply kwam hiermee af met de mooie term *vetstrijder*, en dat is ook de naam van de campagne die we nu gaan lanceren."

#### Hoe heb je de horeca zien veranderen in Amsterdam?

Jeroen: "Het aantal inwoners is toegenomen en daarmee ook de horecazaken. De mensen gaan vaker buitenshuis gaan eten. De belasting op de riolen neemt toe, er worden meer afvalstoffen afgevoerd. We zien ook een sterke toename van doekjes, maar ook vooral vet. Ook de regenbuien nemen toe. Het riolenstelsel wordt zwaar belast waardoor het erg belangrijk is dat het schoon blijft. Het is belangrijk dat de horeca-ondernemers weten wat ze doen en hoe ze de vetput correct moeten gebruiken."

#### Zie jij een bepaalde houding ten opzichte van het gebruik van vetputten?

Jeroen: "Er heerst een onbekendheid omtrent vetputten. Het vet gaat in het gootje weg, dus

je ziet het niet meer. Dus wat gebeurt er onder de grond in Amsterdam? Het bewustzijn is er nog niet. Je ziet wel dat duurzaamheid leeft over de hele wereld, ook in Amsterdam. En ik geloof dat dit ook de duurzaamheid kan vergroten. Vetstrijder kan dus bijdragen aan de bekendheid van het probleem. Ook binnen Waternet bekijken we de aanpak nu anders. In plaats van de frequentie van de reiniging te verhogen, gaan we nu de oorzaak van het probleem aanpakken. SwiftComply biedt nu een middel om de oorzaak aan te pakken: zorgen dat er minder vet in het rioolstelsel binnenkomt. Samen gaan we de bedrijven aanmoedigen om vetputten frequenter te legen."

#### Het vetprobleem is structureel, zie jij een mentaliteitswijziging tot stand komen na deze campagne?

Jeroen: "Ik weet niet over dit de mentaliteit zal wijzigen, maar duurzaamheid is tegenwoordig wel een hot item. Ik merk dat iedereen het er wel over heeft dus ik denk wel dat het zal bijdragen. En ik hoop dat het een vast onderdeel wordt van elke horecaondernemer en dat ze SwiftComply gaan gebruiken."

#### Wat heeft de ondernemer eraan dat het riool proper is?

Jeroen: "Je ziet hier die wagens staan. Wel, die zie je ook in de straten, ook voor jouw horecazaak. Als je klanten in je zaak hebt, en de riool geraakt verstopt, dan moet je je zaak ontruimen. Als je het beter onderhoudt voorkom je zulke situaties. Dus als je zorgt dat er geen vet in het riool komt, dan heb je minder kans op verstoppingen. Dus een win-win voor iedereen."

#### Kan je van jezelf zeggen dat je een vetstrijder bent?

Jeroen: "Je kan me wel een *vetstrijder* noemen ja. Ik gooi het vet van mijn pan niet door de gootsteen. Ik veeg het vet van mijn pan af met papier. Bij een professionele horecazaak is dat natuurlijk lastig omdat het heel vaak wordt gebruikt, maar daarvoor hebben ze een vetput. En ik heb hier bij Waternet mijn teams die dag in dag uit de riolen gaan schoonmaken." ■

## "IK WAS BEGONNEN ALS AFWASSER EN BEN VANDAAG HOTELMANAGER"

Mariëlle de Wilde is hotelmanager en Baljit Singh is verantwoordelijk voor de F&B. Elk met een eigen achtergrond hebben hard ze geknokt om te komen waar ze vandaag staan. Ze zijn vooral ook dol op Amsterdam en promoten verschillende hotspots bij hun gasten.



Mariëlle de Wilde en Baljit Singh

#### Wat heeft jou gedreven om in de horeca carrière te maken?

Mariëlle: "Ik wilde altijd kok worden, al van jongs af aan. Toen ik vier jaar was begon ik met appeltaarten te bakken. Dat ging mis omdat ik niet wist wat een snuffe zout was dus ik heb een halve zoutpot erin gegooid (lacht). Maar anders was het waarschijnlijk best wel lekker. Ik was begonnen als afwasser en gedeeltelijk als kok. Vond ik hartstikke leuk. In de eerste twee jaren na mijn school heb ik zoiets van: dit is best wel stress in de keuken en dat vind ik helemaal niet leuk! Ik wil gewoon de tijd nemen om te koken. Toen heb een all-round stage gelopen omdat ik eigenlijk niet goed wist wat ik nou wilde. Mijn stage-begeleider heeft me geholpen aan een baan in een vijfsterrenhotel. Het is leuk dat er beroemdheden kwamen logeren en dat je ze kan ontmoeten. Maar qua receptie-werk was er niet veel afwisseling. En toen ben ik bij het Rembrandt-hotel gaan werken, dit heb ik uiteindelijk 10 jaar gedaan. Daarna ging ik aan de slag bij Blue Square achter de receptie. En vanaf daar ben ik doorgegroeid naar front office manager om vervolgens bij de afdeling Reserveringen te werken. Daar heb ik een stukje Yield meegepakt, waar ik het prijsbeleid mee heb bepaald van drie hotels. Het was erg leuk om ervaring op te doen maar ik miste het contact met de mensen. Ik kon bij een twee-sterrenhotel aan de slag als

manager. Maar dat was ook niet helemaal mijn ding. Uiteindelijk ben ik teruggekomen van waar ik kwam. Daar heb ik opnieuw een aantal jaar als front office manager gewerkt. En toen ging hier de manager weg, dat is intussen twee jaar geleden. En toen waagde ik mijn kans (lacht). En hier zit ik nu!"

*"Toen ik vier jaar was begon ik met appeltaarten te bakken. Dat ging mis omdat ik niet wist wat een snuffe zout was dus ik heb een halve zoutpot erin gegooid"*

Baljit: "Al van jongs af ging ik vaak naar restaurants met mijn ouders. Na mijn MBO heb ik een aantal jaren op uitzendbasis gewerkt. Via een vriend ben ik bij Rembrandt beland waar ik uiteindelijk vier jaar heb gewerkt. Ik kreeg toen de kans om bij XO Hotels part time aan de slag te gaan, wat finaal toch een full time job werd. Ik draai hier nu tien jaar mee, ik ben vandaag F&B manager."

#### Wat spreekt jou het meest aan in je huidige rol?

Mariëlle: "Ongetwijfeld het contact met mensen. Zo is iedereen onder het personeel heel erg verschillend. Ik merk ook dat ik heel veel kan leren van hen en dat het niet altijd even gemakkelijk is. Dat is echt wel een uitdaging. Ik moet als manager alle neuzen in dezelfde richting krijgen. Contact

met de gasten vind ik ook erg belangrijk. Ik probeer ook af en toe achter de receptie te staan, en in het restaurant draai ik ook mee. Zo weet ik rechtstreeks of de mensen tevreden zijn. Mijn bureau staat trouwens achter de receptie en die is open. Zo blijf ik dicht bij de mensen."

Baljit: "De werktijden zijn voor mij ideaal. We beginnen hier al om 6 uur 's morgens, en onze dag eindigt om 14 uur. De rest van de dag heb je voor jezelf. Ongetwijfeld ook het feit dat je te maken hebt met gasten. Elke week zien we weer andere gezichten. Of gasten die langer verblijven leer je op een bepaalde manier kennen. Je spreekt deze gasten ook anders aan."

#### Waar word je gelukkig van?

Mariëlle: "Als mensen tevreden zijn. Of iemand die aanvankelijk met een klacht komt, en je het opgelost krijgt waardoor ze achteraf heel tevreden zijn. Tevreden gasten betalen je salaris, zij zijn het uithangbord van onze zaak." Baljit: "Mijn dag is geslaagd wanneer we een druk ontbijt hebben gehad. Zo zijn we altijd in de weer en hebben we altijd iets om handen. Des te fijner de pauze nadien (lacht). Aan het einde van de dag zitten we samen met het hele team en evalueren we de shift. Zo valt er ook altijd wat te bepraten en leren we ook uit." ■

Lees het volledig interview op [blog.swiftcomply.com](http://blog.swiftcomply.com)