



De Restaurantgast 2008

Van Spronsen & Partners
fuzoza - advies

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek 'De Restaurantgast 2008', een onderzoek naar de bezoekenmotieven van de Nederlandse restaurantbezoeker dat is uitgevoerd door Van Spronsen & Partners horeca-advies.

Michiel Stuker, Gijs Nyst en ondergetekende hebben afgelopen jaar onderzoek gedaan naar wat de Nederlander precies verstaat onder "uit eten gaan" en wat zijn beleving en motivatie hierbij is.

Het onderzoek geeft inzicht in de motieven en de gedachten van restaurantbezoekers. Het blijft echter een onderzoek, wij gebruiken de gegevens voor onze onderzoeken maar realiseren ons dat niets veranderlijker is dan de mens. En dat is wat wij onze opdrachtgevers ook altijd aangeven, zij moeten zorgen dat andere mensen zich ontspannen voelen in hun restaurant.

Opvallende uitkomsten? 40% van de Nederlanders vindt dat hij te weinig aandacht krijgt bij het verlaten van het restaurant. Het gaat absoluut niet om de hoeveelheid op het bord, maar om de versheid. En de Nederlander is nog lang niet toe aan het delen van een tafel met onbekenden...

Dit onderzoek is nuttig voor iedereen die direct (ondernemers) of indirect (banken, projectontwikkelaars, brouwerijen) met de Nederlandse restaurantmarkt in aanraking komt.

In de Food for Thought, onze nieuwsbrief, laten wij elke maand een "zakelijke gast" aan het woord over hetgeen hij of zij belangrijk vindt bij het uit eten gaan. In de "Spelen met cijfers" van Rollema & Partners is maandelijks een interview te lezen met een gast die privé uit eten gaat. Ik ben er van overtuigd dat deze interviews u meer inzichten kunnen geven.

Veel plezier met het doorlezen van het rapport,

Guido Verschoor, Van Spronsen & Partners horeca-advies

Verantwoording

Van begin april tot en met juli 2008 vond het onderzoek "De Restaurantgast 2008" plaats. Door middel van diepte-interviews en enquêtes zijn uiteenlopende vragen over de aspecten van uit eten gaan gesteld. De diepte-interviews hebben bijgedragen aan de beeldvorming van de aspecten die bij uit eten gaan komen kijken. Aan de hand van de diepte-interviews zijn enquêtes opgesteld. De enquêtes zijn zowel schriftelijk als via internet afgenomen, waarbij de leeftijdsverdeling representatief is in verhouding tot de leeftijdsverdeling van de Nederlandse bevolking.

Wij hebben 400 enquêtes afgenomen om een algemeen beeld te krijgen en nog eens 400 enquêtes onder de leeftijdscategorie 15-29, een belangrijke groep voor nu en de toekomst.

Mensen geven aan een verschil te ervaren tussen "uit eten" gaan en ergens een hapje eten. In dit onderzoek richten we ons puur op "uit eten".

Er is geen splitsing gemaakt per type restaurant. Als wij in het onderzoek spreken over gasten, dan is dit zowel de gast van een pizzeria als van een Frans georiënteerd restaurant.

Wij hebben met name gekeken naar de interne factoren van het uit eten gaan. Dat wil zeggen alles waarmee de gast wordt geconfronteerd als hij of zij uit eten gaat. Hoe maak je de keuze? De ontvangst en de communicatie met het personeel, het interieur, de beleving van de gerechten en de sfeer van het restaurant.

Wij hebben de gegevens in statistieken verwerkt, en door tekst begeleid. Tevens vindt u hier en daar quotes uit de diepte-interviews.

In oktober is tevens een enquête gehouden onder 200 rokers bij restaurants.



“Buiten de deur eten is informeel”

Inhoud



WAT IS UIT ETEN?

4 - 7

EEN RESTAURANT UITZOEKEN

8 - 11

IN HET RESTAURANT

12 - 15

DE GERECHTEN

16 - 17

BEZOEK & BESTEDING

18 - 19

BEDIENING & GASTVRIJHEID

20 - 21

UITGELICHT: 15 – 29 JAAR

22 - 23

Roken in de horeca

24 - 25

“Uit eten gaan
is meestal gepland”

Wat is uit eten?



Wat is uit eten?

Voor ieder wat anders

Uit eten gaan is een belangrijke vrijetijdsbesteding voor veel Nederlanders. Sommigen van hen zien uit eten gaan als uitgebreid dineren in een sterrenrestaurant, terwijl het voor anderen een daghap in een eetcafé is. Er zijn dus veel verschillende opvattingen over “uit eten” gaan. Hoewel “uit eten” gaan een breed begrip is, wordt met dit onderzoek getracht meer inzicht te krijgen in wat het is en welke aspecten daarbij komen kijken.

Verskil “uit eten” en hapje eten

Omdat er volgens het grootste deel van de Nederlanders (77%) een verschil is tussen “uit eten” gaan en ergens een hapje eten, is er een onderscheid gemaakt tussen beide ‘activiteiten’.

Meer dan de helft van de Nederlanders (53%) van mening dat ergens eten pas “uit eten” is als er bediening aanwezig is.

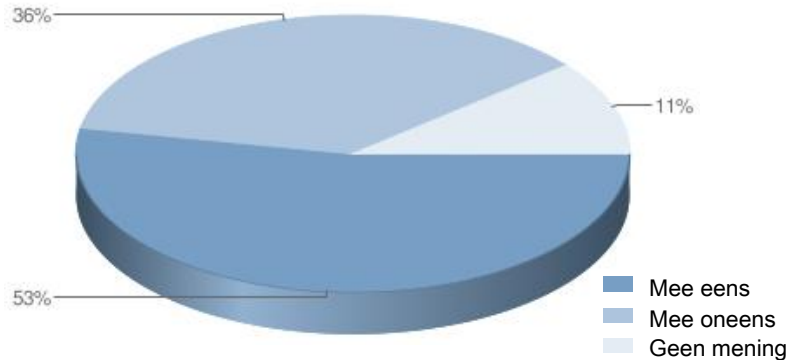
Op de vraag: “Wat bepaalt of u het eten als “uit eten” gaan beschouwd?”, blijkt dat dit vooral afhangt van het type eetgelegenheden.

Andere veel genoemde verschillen tussen uit eten gaan en een hapje eten zijn:

- Uit eten duurt langer dan een hapje eten;
- Bij uit eten gaan eet je meerdere gangen;
- Uit eten doet men in een restaurant, een hapje eten kan ook bij vrienden of familie thuis zijn;
- Een hapje eten doe je in normale kleding, als je uit eten gaat doe je nette kleding aan;
- Uit eten is avondvullend, een hapje eten is als je geen zin hebt om te koken;
- Een hapje eten is impulsief, uit eten gaan is gepland.

Minder belangrijk is het tijdstip waarop gegeten wordt. Van de Nederlanders vindt 50% zelfs dat uit eten zowel ‘s avonds als overdag kan.

Bij uit eten is bediening aanwezig



De rapportcijfers komen als volgt tot stand:

Bij deze vragen moest de respondent een rangorde geven aan de belangrijkheid. Elk aspect krijgt één (minst belangrijk) tot zeven (belangrijkst) punten. Het cijfer dat u achter de aspecten ziet is het gemiddelde van deze plaatsing. Bij de top tien is er tien punten gegeven voor de eerste plaats tot één punt voor de laatste.

Of ergens eten ‘uit eten gaan’ is wordt bepaald door:

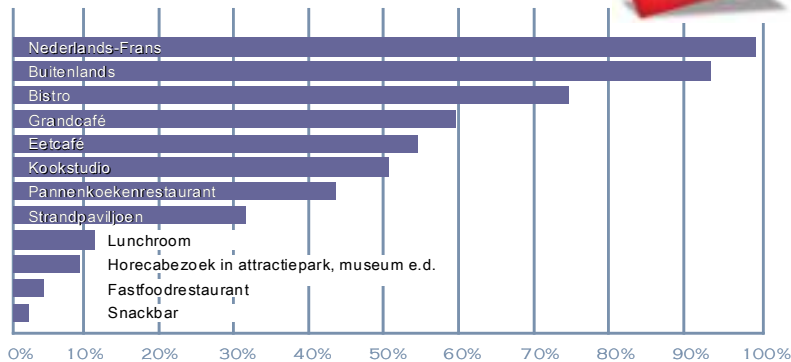
1. Het type eetgelegenheden	5,3
2. De gerechten	5,0
3. De sfeer	4,7
4. Het gezelschap	4,2
5. De bediening	3,5
6. Het prijsniveau	3,2
7. Het tijdstip	2,3

A young man and woman are sitting at a restaurant table, smiling warmly at the camera. The man is wearing a white button-down shirt, and the woman is wearing a light-colored top. They are both looking towards the camera. The table in front of them has a white tablecloth, a glass of water, a salt and pepper shaker, and a small vase with a pink flower. The background is a blurred restaurant interior with wooden chairs and a window.

“Uit eten gaan is
niet zelf hoeven te koken”

Wat is uit eten?

Welke eetgelegenheid wordt gezien als: "uit eten"



Quote uit de diepte-interviews:

"Een zakelijk diner is werken, voor alle gasten aan tafel. Wel is het zo dat goede ervaringen in de zakelijke sfeer ook privé worden bezocht waarbij de omschrijving dan wel 'uit eten' betreft."

Kijk voor uitleg over de score op pagina 6

Waar denkt u aan bij uit eten:

1. Avondje uit	7,4
2. Genieten van lekker eten	7,3
3. Het gevoel van gezelligheid	7,3
4. Verwend worden	6,4
5. Lekker ontspannen	6,4
6. Samen zijn met vrienden en familie	6,2
7. Iets anders dan thuis eten	5,1
8. Feestelijke gebeurtenis	5,0
9. Zakelijke bijeenkomsten	2,0
10. Netwerken	1,6

Wat is uit eten?

Type eetgelegenheid

Het belangrijkste criterium om ergens buiten de deur eten als "uit eten" te beschouwen, is het type eetgelegenheid waar gegeten wordt. Zoals te verwachten valt, wordt eten in een snackbar door vrijwel niemand als "uit eten" gezien en vindt bijna iedereen die in een Nederlands-Frans restaurant gaat eten dit juist wel.

Naast Nederlands-Franse restaurants zijn tevens restaurants met buitenlandse keukens en bistro's eetgelegenheden waar men het bezoek als "uit eten" gaan beschouwd.

Na deze constatering richt het onderzoek zich verder alleen op "uit eten" gaan.

Uit eten: Avondje uit

Om te beginnen is gevraagd naar de associaties die men heeft bij "uit eten gaan". Op de vraag: "Waar denkt u aan bij 'uit eten'?" blijkt dat dit vooral geassocieerd wordt met drie aspecten, namelijk:

- Een avondje uit.
- Genieten van lekker eten.
- Het gevoel van gezelligheid.

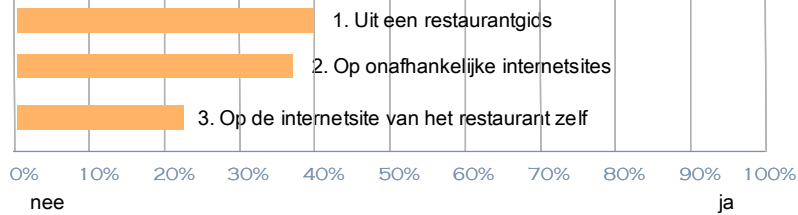
Opvallend is dat "uit eten" gaan nauwelijks geassocieerd wordt met zakelijke bijeenkomsten en netwerken. Hoewel restaurants vaak een groot deel zakelijke eters over de vloer hebben, wordt dit vaak niet als "uit eten" gezien. "Uit eten" is immers een uitje waar het gaat om lekker eten en gezelligheid. Bij zakelijk eten wordt het tijdsbestek ook veel belangrijker, hetgeen bij "uit eten" ondergeschikt is aan sfeer.

“Uit eten gaan is de tijd nemen om een lekker restaurant uit te zoeken”



Een restaurant uitzoeken

Betrouwbare informatie over een restaurant krijg je, naast mond tot mond reclame:



Een restaurant uitzoeken

Tegenwoordig zijn er diverse bronnen om tot de keuze voor een restaurant te komen. Naast mond-tot-mond reclame en ter plekke op zoek gaan naar een leuk restaurant zijn er verschillende manieren waarop de keuze voor een restaurant gemaakt wordt. Voorbeelden hiervan zijn de internetsite van het restaurant zelf, onafhankelijke internetsites en restaurantgidsen.

Restaurantgids meest betrouwbaar

Als meest betrouwbare informatiebron voor de restaurantkeuze komen restaurantgidsen en onafhankelijke internetsites, zoals bijvoorbeeld lens.nl en dinnersite.nl, naar voren.

Eigen website minst betrouwbaar

Als minst betrouwbaar wordt de internetsite van het restaurant zelf gezien. Van de Nederlanders vindt 62% onafhankelijke internetsites en 68% een restaurantgids betrouwbaarder dan de internetsite van het restaurant zelf.

Internetbeoordelingen onbekend?

Opvallend is dat op de specifieke vraag of internetbeoordelingen betrouwbaar zijn, 24% het hier mee eens is en 29% internetbeoordelingen niet betrouwbaar vindt. Bijna de helft van de Nederlanders (47%) heeft geen mening over de betrouwbaarheid van internetbeoordelingen. De grote groep zonder mening wordt waarschijnlijk veroorzaakt door de onbekendheid met deze 'nieuwe' manier van het beoordelen van restaurants.

In de diepte-interviews werd ook aangegeven dat de "meningen" op de diverse onafhankelijke internetsites altijd gekleurd zijn door de individuele schrijver... Zolang we deze schrijver niet kennen, vertrouwen we deze kritieken minder. Een serie negatieve "meningen" wekt natuurlijk geen vertrouwen.

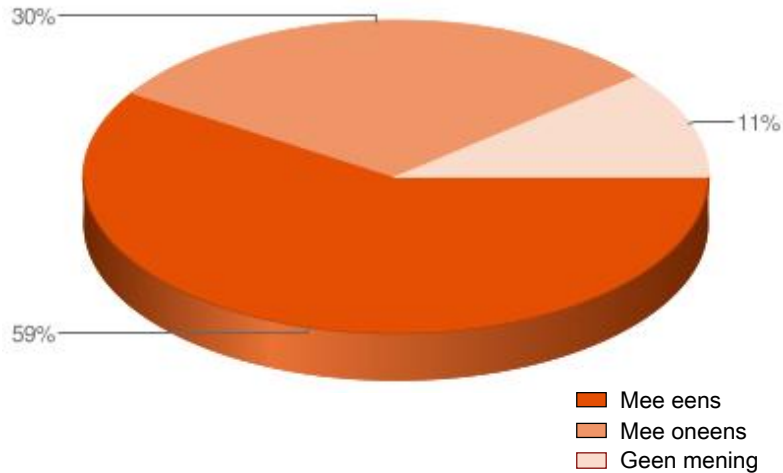


A photograph of a man and a woman sitting at a table in a restaurant. The man, on the left, is wearing a white collared shirt and a grey sweater vest, and is smiling while looking at a menu. The woman, on the right, is wearing sunglasses and a dark top, and is also smiling. The background shows other diners and indoor plants.

“Bij uit eten draait het vooral om de sfeer”

Een restaurant uitzoeken

Van buitenaf moet te zien zijn wat het niveau van het restaurant is



Kijk voor uitleg over de score op pagina 6

Belangrijk aan de locatie van het restaurant is:

1. Goede bereikbaarheid met de auto	5,6
2. Het gaat vooral om het restaurant zelf, niet om de locatie	5,5
3. Ligging in een nette buurt	4,1
4. Ligging in de buurt van het centrum	3,6
5. Goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer	3,4
6. Ligging in de buurt van andere horecagelegenheden	3,2
7. Ligging niet verder dan vijf kilometer van huis	2,5

Een restaurant uitzoeken

Gasten bij het raam trekt extra bezoekers

Naast het kiezen van een restaurant via internet of een restaurantgids wordt vaak ter plekke een keuze gemaakt. Vooral als de restaurantbezoeker onbekend is met de stad zal hij vaak een aantal restaurants aflopen om te kijken welk restaurant het leukst lijkt. Wanneer op deze manier een restaurant wordt gekozen zijn er verschillende factoren belangrijk.

Allereerst vindt zes op de tien Nederlanders het belangrijk dat van buitenaf te zien is wat het niveau van het restaurant is.


Tevens vindt 53% van de Nederlanders het prettig als er van buitenaf naar binnen kan worden gekeken.

Op pagina 14 geeft 41% van de respondenten aan graag aan een tafeltje bij het raam te zitten. Combineer dit gegeven met het feit dat mensen graag naar binnen kijken en gasten zien zitten, en het spreekt voor zich dat de eerste gasten bij voorkeur aan de raamzijde geplaatst moeten worden.

Quote uit de diepte-interviews: "Ik kijk ook altijd of er al mensen zitten. Vooral in het buitenland kijk ik ook of dit lokale mensen lijken te zijn, maar een druk restaurant oogt voor mij beter."

Op de vraag: "maak een top 7 van aspecten die belangrijk zijn aan de locatie van het restaurant" blijkt dat vooral een goede bereikbaarheid met de auto belangrijk is, maar dat het verder vooral om het restaurant zelf gaat en niet zozeer om de locatie ervan. Mensen zijn best bereid een stukje te rijden voor een leuk restaurant, het wordt dan ook niet belangrijk gevonden dat het restaurant niet verder dan vijf kilometer van huis ligt.

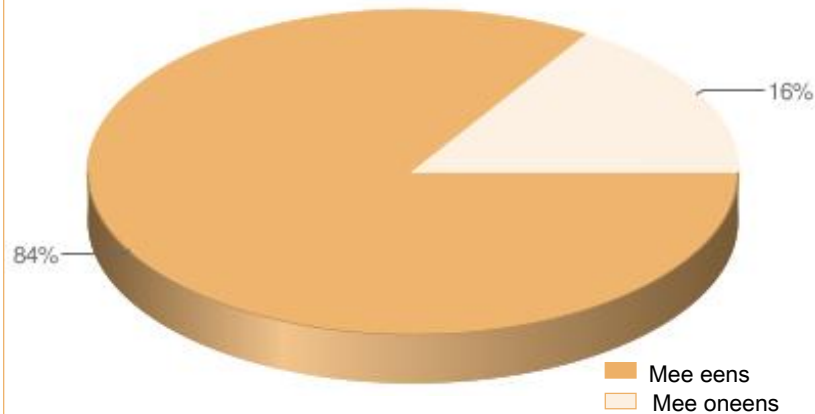
Quote uit diepte-interviews: "De afstand van huis is alleen belangrijk wanneer we spontaan uit eten gaan en we niet willen rijden: lees allebei graag een glaasje wijn drinken, dan moet het restaurant op fiets afstand liggen."

A photograph of two middle-aged men sitting at a table in a restaurant, smiling and holding glasses of beer. The man on the left has a mustache and glasses, wearing a dark jacket over a striped shirt. The man on the right is wearing a dark jacket over a light blue shirt. They are both looking at each other and laughing. In the background, there are large arched windows and a high ceiling with exposed beams. The text "Uit eten is een lange gezellige avond met vrienden" is overlaid in white on the left side of the image. A vertical orange bar is on the right side, and a horizontal orange bar is at the bottom.

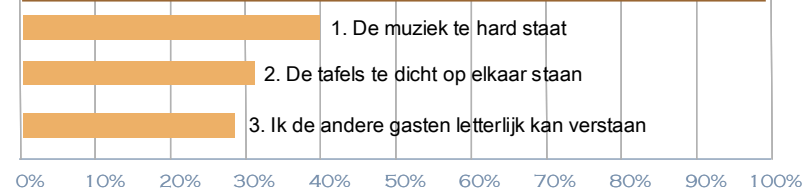
“Uit eten is een lange gezellige
avond met vrienden”

In het restaurant

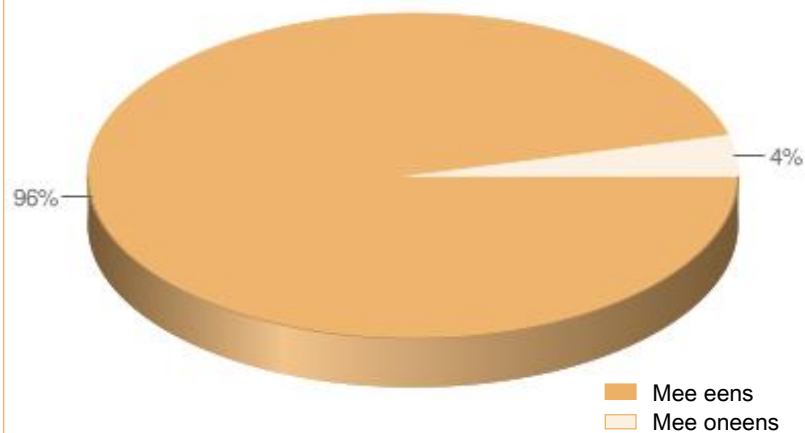
Bedrijvigheid in een restaurant geeft een positieve sfeer



In een restaurant vind ik het vervelend als:



Ik heb liever een tafel voor mijn eigen gezelschap



In het restaurant

Volle 'tent' zorgt voor sfeer

Of "uit eten" gaan een geslaagd uitje is hangt af van verschillende factoren in het restaurant. Niet te beïnvloeden blijft de sfeer onderling van de gasten aan een tafel. Maar wat kan een ondernemer wel beïnvloeden? Om te beginnen wordt bedrijvigheid in een restaurant over het algemeen als positief ervaren. Vijf op de zes Nederlanders vindt bedrijvigheid een positieve bijdrage aan de sfeer geven.

Harde muziek grootste irritatie

Elke restauranthehouder wil vervelende ervaringen van restaurantgasten voorkomen. De meest voorkomende ergernis die Nederlanders in een restaurant hebben is te harde muziek. Ook worden tafels die te dicht op elkaar staan en het letterlijk kunnen verstaan van andere gasten vervelend gevonden.

Quote uit de diepte-interviews: "Ik heb eens gegeten bij restaurant Le Garage. Ons kent ons zat over de tafel met elkaar te praten, door onze conversatie heen. Leuke ervaring, lekker gegeten, vriendelijke bediening maar ik voelde me er niet op mijn gemak."

Geen onbekenden aan mijn tafel

Tegenwoordig zijn er restaurants met tafels waar gasten die onbekend van elkaar zijn aan dezelfde tafel kunnen plaatsnemen. Opvallend is dat een forse meerderheid (96%) liever een tafel voor zijn eigen gezelschap heeft.

Voor elk wat wils

Het blijkt dat vier op de tien Nederlanders (41%) graag een tafel bij het raam willen. Eén op de drie Nederlanders (26%) vindt een tafel bij het raam niet belangrijk.

De meningen zijn gelijk verdeeld bij de vraag of het restaurant een modern of klassiek interieur moet hebben. Circa 51% geeft aan een voorkeur voor een modern interieur te hebben.

“Ik ga uit eten als ik lekker
de tijd kan nemen in een
goed en leuk restaurant”



In het restaurant

In het restaurant

Sfeer en gerechten het belangrijkste

Tijdens het eten in een restaurant worden de sfeer en de gerechten het belangrijkste gevonden. Het gaat dus vooral om een gezellige avond met lekkere gerechten. Op de gerechten wordt verder in dit rapport op pagina 21 verder ingegaan.

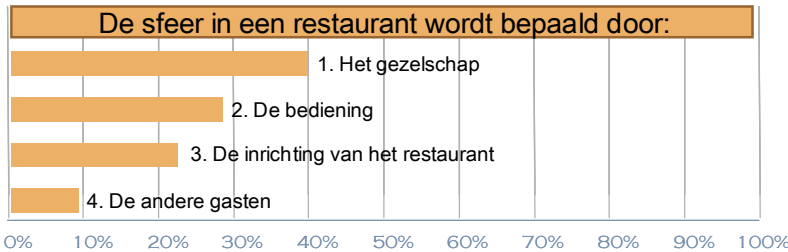
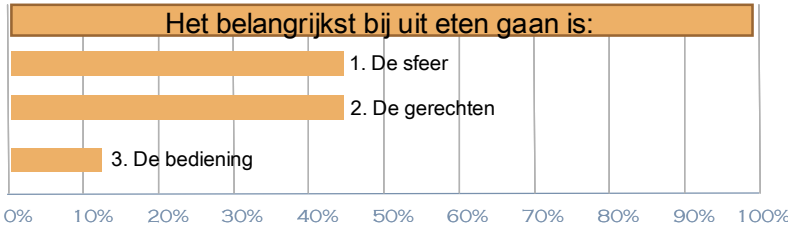
Omdat sfeer een zeer abstract begrip is, hebben we gevraagd wat de sfeerbepalers zijn. Hieruit blijkt dat het gezelschap waarmee men uit eten gaat, veruit het belangrijkste is voor een goede sfeer. De bediening en inrichting worden minder sfeerbepalend gevonden, toch vindt één op de vier Nederlanders één van deze aspecten belangrijk voor de sfeer in het restaurant.

Quote uit de de diepte-interviews: “Natuurlijk wordt de sfeer voornamelijk bepaald door het gezelschap aan tafel. Des te groter mijn waardering indien de sfeer door de bediening / gerechten of de sfeer in het restaurant positief wordt beïnvloed.”

Open keuken een meerwaarde?

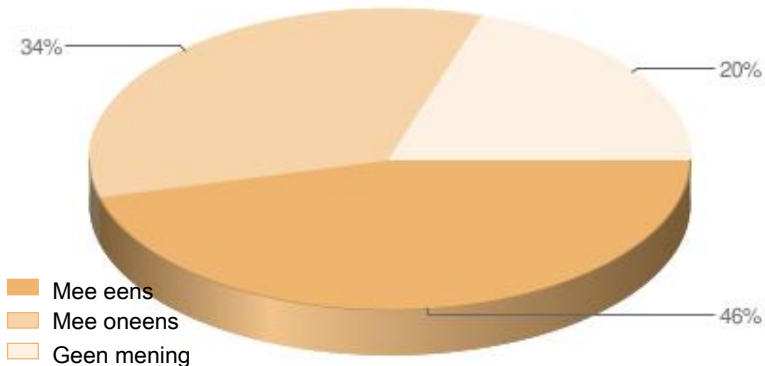
Er is gevraagd of een open keuken een meerwaarde heeft voor het interieur en de sfeer van het restaurant. Het blijkt dat bijna de helft van de Nederlanders (46%) een open keuken als meerwaarde voor het restaurant ziet.

Quote uit de de diepte-interviews: “Vooral het entertainment niveau van wat er gebeurt in een open keuken! Geweldig om te zien hoe er gewerkt wordt als het topdruk is. En dan ook nog zorgen dat het er enigszins schoon en hygiënisch uit blijft zien. Dat lukt mij thuis niet als ik een hoofdgerecht moet doorgeven tijdens een dineetje voor vrienden.”



Quote uit de de diepte-interviews: “Ik krijg pas echt oog voor details zoals de inrichting, de andere gasten en de bediening als mijn gezelschap niet echt interessant is of als er een negatieve invloed vanuit gaat. Zoals luidruchtige andere gasten of slechte bediening.”

Een open keuken is een meerwaarde voor het interieur en de sfeer van het restaurant

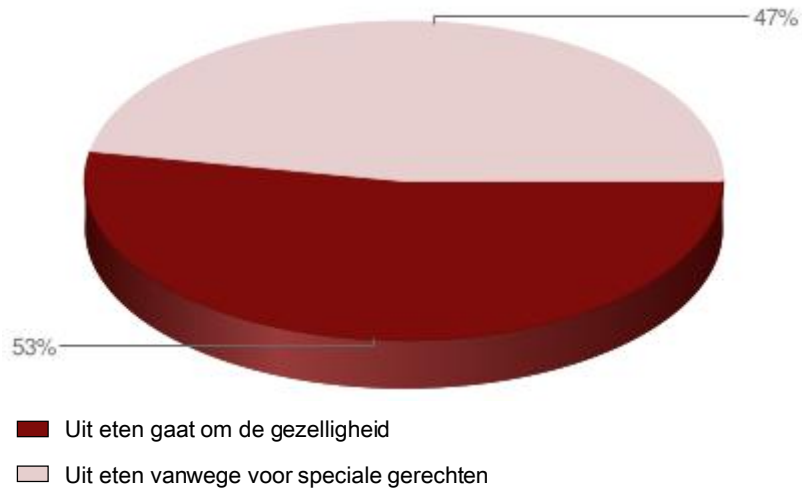


“Als ik uit eten ga
neem ik daar de tijd voor”

De Gerechten



Uit eten om de gerechten of om de gezelligheid



Kijk voor uitleg over de score op pagina 6

Het belangrijkste als het gaat om de gerechten is:

1. Het gebruik van verse producten	5,6
2. Het gerecht is op de juiste temperatuur	4,9
3. De presentatie van het gerecht	4,3
4. De menukaart biedt een ruime keuze	4,2
5. Het gebruik van seizoensproducten	3,4
6. De hoeveelheid op het bord	3,2
7. Het gebruik van biologische producten	2,3

De gerechten

Speciale gerechten reden om uit eten te gaan

Gezelligheid en de gerechten zijn twee belangrijke factoren om geslaagd uit eten te gaan. Op de vraag: "Ga je uit eten om de gezelligheid of om speciale gerechten", antwoordt een kleine meerderheid dat het vooral gaat om de gezelligheid met vrienden of familie. Voor de overige Nederlanders zijn de gerechten wel het belangrijkste, zij gaan uit eten om gerechten te eten die ze thuis niet eten.

De gerechten vormen dus voor ongeveer de helft van de Nederlanders (47%) een belangrijke factor voor een geslaagde avond.

Quote uit de diepte-interviews: "Ik ga met bepaalde kennissen uit eten bij restaurants waar goed wordt gekookt, dan heb je een gespreksonderwerp extra."

Als het maar vers is!

Op de vraag: 'Wat vindt u belangrijk als het gaat om de gerechten?', blijkt dat verse ingrediënten en de juiste temperatuur het belangrijkste zijn. De meningen zijn verdeeld als het gaat om een menukaart met ruime keuze. Van de Nederlanders vindt 34% een menukaart met ruime keuze het belangrijkste, terwijl 21% dit juist het minst belangrijk vindt.

Quote uit de diepte-interviews: "Hou de keuze alstublieft beperkt, ik moet al zoveel keuzes maken dagelijks."

Grote porties onbelangrijk!

Het gebruik van biologische en seizoensproducten en de hoeveelheid op het bord zijn minder belangrijke aspecten. Dit zijn opvallende conclusies omdat het vooroordeel dat Nederlanders veel voor weinig willen op dit punt niet blijkt te kloppen.

A young man with dark hair, wearing a dark grey button-down shirt, is seated at a table in a brightly lit cafe or restaurant. He is holding a white coffee cup to his lips with his right hand and looking down at a menu or document on the table with his left hand. The background shows other people and colorful wall decorations.

“uit eten gaan is wanneer je de tijd neemt om van het eten te genieten”

Bezoek & Bestedingen

Bezoek & bestedingen

Ruim 19 keer per jaar uit eten

Nederlanders gaan gemiddeld 1,6 keer per maand uit eten. Een grote groep Nederlanders (17%) gaat meer dan drie keer per maand uit eten gaat. Afhankelijk van de leeftijdsgroepen is er duidelijk een verschil waarneembaar.

Wat opvalt is dat het aspect 'aantal restaurantbezoeken' wordt vertekend. Gevraagd tijdens de diepte-interviews geven de respondenten een aantal keer per maand aan. Nadat we verder vroegen, bleek dat een flink aantal respondenten vaker buiten de deur was gaan eten dan men zich had gerealiseerd en opgegeven.

Enkele quote uit de diepte-interviews:

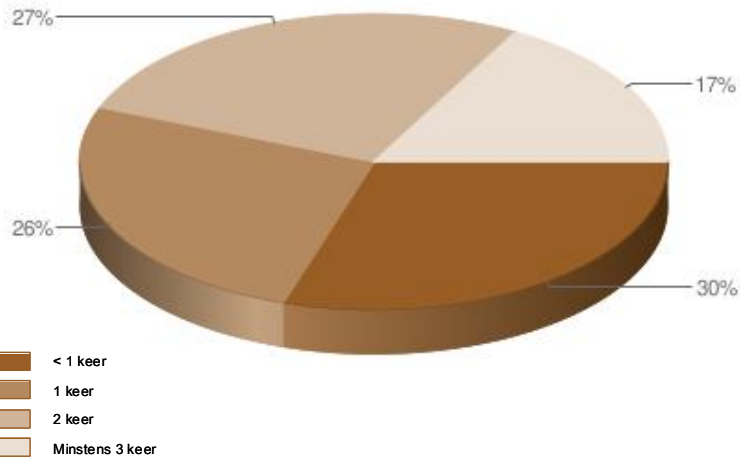
"Oh ja en ik heb vorige week ook nog een etentje gehad om afscheid te nemen van een collega, die had ik ook niet meegeteld."

"Deze week al drie keer wezen "snacken" op hoog niveau door tijdsgebrek en geen zin meer in koken. Dan gaan we maar even snel naar de Chinees en/of de pizzeria. Die keren tel ik niet mee maar als ik er in het weekend rustig ga eten dan wel."

Wat geven we uit?

De Nederlander besteedt gemiddeld € 39,20 als hij uit eten gaat. De besteding bij een hapje eten ligt overigens op € 12,70, wat aangeeft dat er een groot verschil is tussen beide activiteiten.

Aantal keer uit eten per maand (Totaal)



Een quote uit de diepte-interviews:

"Duidelijkheid in prijsniveau is essentieel. Ik wil van tevoren kunnen inschatten wat ik kwijt ben met mijn gezelschap. Daarnaast moet er met sommige gezelschappen ook mogelijkheden zijn om goedkoper of duurder uit te zijn, in één restaurant."

Gemiddelde besteding (Totaal)



“Als ik maar niet
te lang hoef te wachten”

Bediening & Gastvrijheid



Bediening en gastvrijheid

Bediening en sfeer bepalend

Het is voor restaurantgasten belangrijk dat ze een gastvrij gevoel hebben in een restaurant. Maar wat geeft de restaurantgast zo'n gevoel?

Als gevraagd wordt wanneer gastvrijheid wordt ervaren blijken zowel de bediening als de sfeer belangrijk te zijn. De inrichting wordt veel minder belangrijk gevonden.

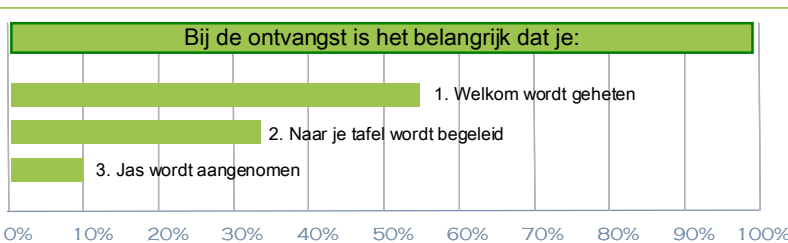
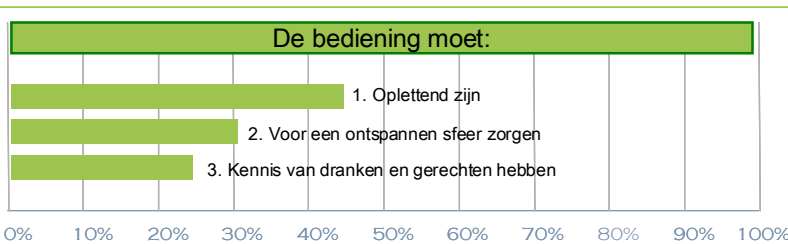
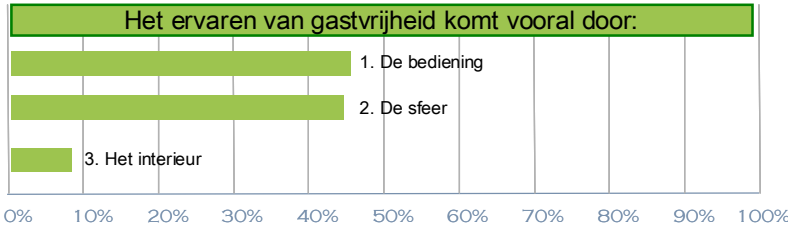
Gekeken naar de bediening wordt het vooral belangrijk gevonden dat deze oplettend is, zodat de restaurantgast het gevoel heeft dat er alles aan gedaan wordt om het hem naar de zin te maken.

Quote uit de diepte-interviews: "Ik heb vooral ontzag voor mensen in de bediening die een tafel "aanvoelen". Laatst weer uit eten met een groter gezelschap en de bediening was prima, attent en vriendelijk. Maar aan de tafel naast ons stakte regelmatig de conversatie en opeens zag ik dat meisje uit de bediening daar een praatje gaan maken en daarna was de sfeer daar aan tafel een stuk levendiger. Knap als je dat kan inschatten."

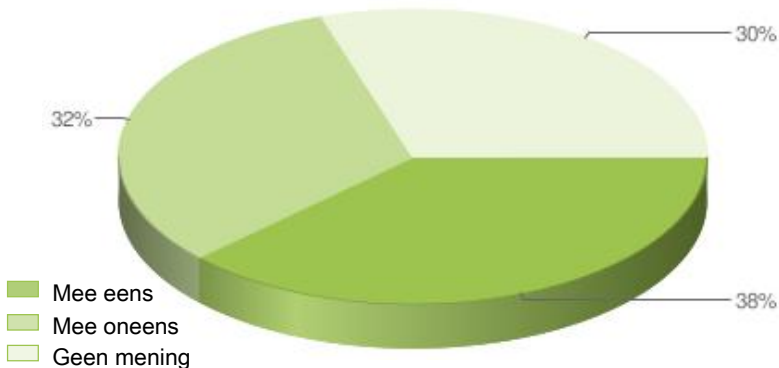
Te weinig aandacht bij afscheid!

Bekend is dat de ontvangst in een restaurant belangrijk is. Een ruime meerderheid van de Nederlanders vindt het belangrijk om welkom te worden geheten bij binnenkomst van een restaurant. Dat je jas wordt aangenomen vindt slechts één op de tien Nederlanders belangrijk.

Naast de ontvangst is het afscheid belangrijk. Eén van de klassieke fouten die restaurants maken is geen aandacht aan de gast besteden als deze het restaurant verlaat. Vier op de tien Nederlanders vindt dat er te weinig aandacht aan je wordt besteed bij het verlaten van het restaurant.



In eetgelegenheden wordt te weinig aandacht aan je besteed bij het afscheid





“Uit eten gaan is vooral een sociale activiteit”

Uitgelicht: 15-29 jaar

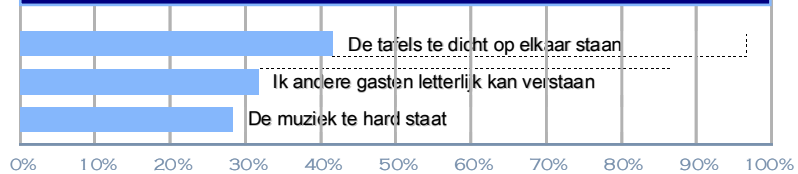
Uitgelicht: 15-29 jaar

Muziek mag harder en gezelligheid belangrijk

De groep van 15 tot en met 29 jaar is uitgelicht in het onderzoek. Op de meeste punten verschillen deze groep en de totale bevolking weinig van mening, toch is er een aantal opmerkelijke verschillen te noemen:

- In tegenstelling tot de totale bevolking vindt de groep 15 tot en met 29 jarigen harde muziek in een horeca gelegenheid het minst vervelend. Zij vinden het juist vervelend als de tafels te dicht op elkaar staan en als andere gasten letterlijk te verstaan zijn.
- Pannenkoekenrestaurants worden vaker als type bedrijf gezien waar men uit eten gaan gezien. 65% ziet een pannenkoekenrestaurant als uit eten gaan, tegenover 47% van de totale bevolking.
- Bistro's worden juist minder als type bedrijf gezien waar men uit eten gaat. 58% ziet eten bij een bistro als uit eten gaan, tegenover 74% van de totale bevolking.
- Van de groep 15-29 jaar vindt 70% een open keuken een meerwaarde voor een bedrijf. Van de totale bevolking ziet maar 46% de meerwaarde hiervan.
- Of uit eten gaan gaat om de gezelligheid of om de gerechten? De groep 15-29 jaar vindt dat het vooral om de gezelligheid gaat, 73% is het eens met de stelling: "uit eten gaat om de gezelligheid, de gerechten zelf zijn niet zo belangrijk. Van de totale bevolking vindt de helft (53%) dat het vooral om de gezelligheid gaat:
- De groep 15-29 geeft gemiddeld € 35,60 uit als ze uit eten gaat (€ 39,20 is gemiddeld voor Nederland). Gemiddeld gaat deze groep 1,2 per maand uit eten tegenover 1,6 keer voor de Nederlandse bevolking.

In een restaurant vind ik het vervelend als:



Quote uit de diepte-interviews: "Door de week uit eten is functioneel. Ik spreek vaak af om met een vriendin een hapje te eten omdat we anders geen tijd hebben om elkaar te zien, dit beschouw ik niet echt als uit eten gaan."

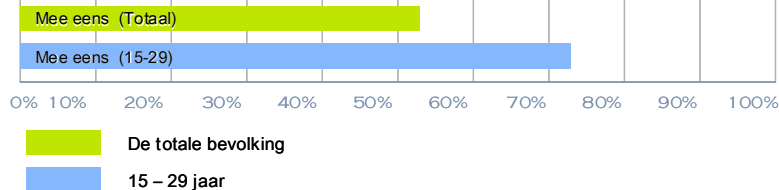
Welke eetgelegenheden worden gezien als uit eten



Een open keuken is een meerwaarde voor interieur en sfeer



Uit eten gaat om de gezelligheid, niet om de gerechten

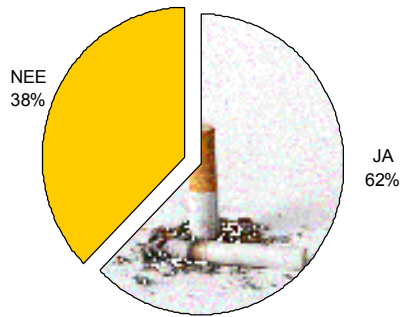




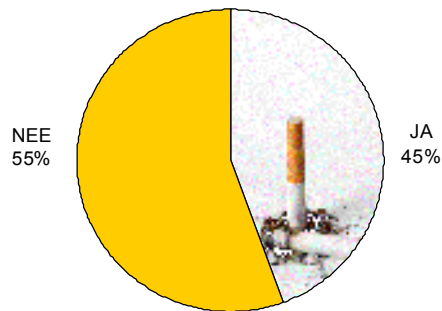
“Uit eten gaan is
vooral een sociale activiteit”

Roken in de horeca

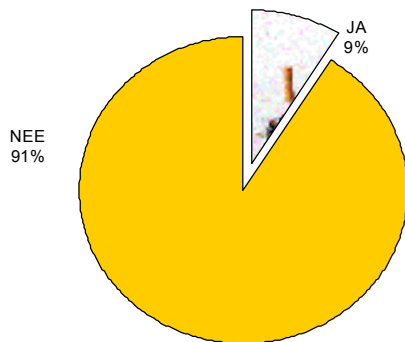
Mist u bepaalde voorzieningen bij horecagelegenheden voor rokers?



Gaan niet-rokers mee naar buiten?



Neemt u het de horecaondernemer kwalijk dat u buiten moet roken?



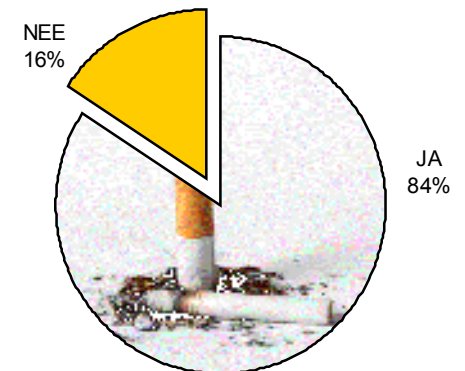
Roken in de horeca

Buiten moeten roken en "uit eten"

Wij hebben ruim 200 buiten rokende gasten van restaurants een aantal vragen over het rookverbod voorgelegd.

Dit heeft plaats gevonden in een weekend halverwege oktober met heerlijk weer. Op verzoek van een aantal rokers zullen wij overwegen het onderzoek in hartje winter nogmaals te herhalen. Zie hiernaast de vragen en hun resultaten.

Rookt u nu minder tijdens een horeca-bezoek?



Van de ondervraagde rokers mist 62% bijvoorbeeld een afdakje bij het restaurant of een tafeltje waarop een asbak stond.

Alhoewel het een beperkte momentopname betreft, is het wel opvallend dat de drempel om naar buiten te moeten gaan er wel voor zorgt dat 84% aangeeft minder te roken tijdens het bezoek aan een restaurant.