



HTC ADVIES
Foodservice & Hospitality

Belevingsmeting catering TNO

Datum : 22 september 2022
Referentie : 2022.1323

Mark Pieters
Anna Casemier



INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Samenvatting en conclusie	4
1. Respondenten	5
2. Beoordeling TNO Breed	5
2.1 Tevredenheid	6
2.2 Belangrijkheid	6
2.3 Beoordeling totale dienstverlening	7
3. Beoordeling per locatie	7





INLEIDING

In september 2022 publiceert TNO de aanbestedingsdocumenten voor het aanbestedingstraject voor een nieuwe cateraar. Om de markt voldoende context te geven, heeft TNO HTC Advies (hierna HTC) gevraagd een belevingsmeting uit te voeren. Hierin wordt de tevredenheid en belangrijkheid van diverse onderwerpen getoetst.

HTC heeft tussen 9 en 19 september de belevingsmeting uitgevoerd. De volgende uitgangspunten zijn gehanteerd:

- medewerkers van TNO worden ondervraagd. Bij locatie TNO Zeist zijn ook de medewerkers van GEMNAB bevroegd
- de medewerkers beoordelen ook de banqueting services

Het onderzoek is uitgevoerd op de volgende locaties:

locatie	adres
Delft	Leeghwaterstraat 44
Soesterberg	Kampweg 55
Rijswijk	Lange Kleiweg 137
Zeist	Utrechtseweg 48
Den Haag	Oude Waalsdorperweg 63
Den Haag	Anna van Buerenplein 1
Den Haag	Anna van Buerenplein 1 inzet koffiecormer
Den Haag	Ypenburgse Boslaan 2
Leiden	Schipholweg 77-85
Delft	Stieltjesweg 1





SAMENVATTING EN CONCLUSIE

Beoordeling dienstverlening

De tevredenheid over de catering TNO breed wordt door de respondenten met een **7.47** beoordeeld. De tevredenheid is het hoogst op de locaties Delft Leeghwaterstraat, Rijswijk en Leiden (alle drie een 7.6). Locatie Zeist heeft de minst tevreden gasten met een score van gemiddeld 7.1.

Respondenten hebben ook de mogelijkheid gehad om opmerkingen of suggesties te benoemen. Meest genoemde opmerkingen en suggesties gaan over het assortiment / variatie & prijs. Opvallend zijn de suggesties en opmerkingen over wachttijden bij de locaties Soesterberg en Zeist. Deze worden op de overige locaties niet benoemd.

Respondenten

De vragenlijst is bij 138 respondenten afgenomen. Doordat het aantal respondenten boven de 75 ligt, is het onderzoek als geheel representatief.

Tevredenheid

De respondenten zijn het meest tevreden over de klantvriendelijkheid van het horecapersoneel: 98% van de respondenten beoordeelt deze vraag met goed of zeer goed, net als de professionaliteit van het horecapersoneel (97% beoordeelt dit als goed of zeer goed).

Het minst tevreden zijn de respondenten over de prijs-kwaliteitverhouding, 27% van de respondenten beoordeelt deze als slecht.

Belangrijkheid

De respondenten vinden hygiëne en prijs-kwaliteitverhouding het belangrijkste. Van de respondenten beoordeelt 97% van de respondenten het niveau van hygiëne (medewerkers en producten) als belangrijk of zelfs zeer belangrijk. De prijs-kwaliteitverhouding wordt door 90% van de respondenten als belangrijk of zeer belangrijk ervaren.

De meest belangrijke punten voor de respondenten zijn wachttijden en de banqueting / vergaderservice. De wachttijd wordt door 23% als minder- of onbelangrijk ervaren. De banqueting / vergaderservice wordt door 11% als minder- of onbelangrijk ervaren.

Er is een duidelijk verband tussen de tevredenheid en belangrijkheid. Zo is de beoordeling van de prijs-kwaliteit verhouding het laagst, terwijl 90% van de respondenten dit aspect belangrijk of zeer belangrijk vindt.





1. RESPONDENTEN

De vragenlijst is bij 138 respondenten afgenomen. De verdeling van het aantal respondenten per locatie is als volgt:

Aantal respondenten per locatie	
Soesterberg, Kampweg	22
Zeist, Utrechtseweg	11
Rijswijk, Lange Kleiweg	14
Den Haag, Oude Waalsdorperweg	13
Den Haag, Anna van Buerenplein Bar	25
Den Haag, Anna van Buerenplein Coffee corner	2
Den Haag, Ypenburgse Boslaan	10
Leiden, Schipholweg	8
Delft, Stieltjesweg	20
Delft, Leeghwaterstraat	13
Totaal	138

2. BEOORDELING TNO BREED

De respondenten hebben een aantal aspecten van de dienstverlening beoordeeld op tevredenheid en belangrijkheid. Dit betreft de volgende aspecten:

- geboden assortiment (keuzemogelijkheden, aanbod gezond, biologisch, Fairtrade producten);
- professionaliteit cateringpersoneel;
- klantvriendelijkheid horecapersoneel;
- algemeen niveau van de hygiëne (medewerkers en producten);
- presentatie (productpresentatie, product- & prijsaanduiding);
- wachttijd bij de kassa's;
- prijs-kwaliteitsverhouding;
- banqueting/ vergaderservices.





2.1 Tevredenheid

De gevraagde aspecten konden de respondenten beoordelen met: zeer slecht, slecht, neutraal, goed of zeer goed.

De respondenten zijn het meest tevreden over de klantvriendelijkheid van het horecapersoneel en het minst tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. De beoordeling per aspect is onderstaand weergegeven.

	Ze er slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Ze er goed
Geboden assortiment (keuzemogelijkheden, aanbod gezond, biologisch, Fairtrade)	0%	9%	14%	67%	11%
Professionaliteit horecapersoneel	0%	1%	3%	71%	25%
Klantvriendelijkheid horecapersoneel	0%	0%	1%	64%	34%
Algemeen niveau van de hygiëne (medewerkers en producten)	0%	0%	6%	84%	10%
Presentatie (productpresentatie, product- en prijsaanduiding)	0%	4%	24%	69%	3%
Wachttijd bij de kassa's	1%	8%	18%	60%	13%
Prijs-kwaliteitsverhouding	0%	27%	36%	36%	1%
Banqueting / vergaderservice	0%	2%	44%	54%	1%

2.2 Belangrijkheid

De gevraagde aspecten konden de respondenten beoordelen met: onbelangrijk, minder belangrijk, neutraal, belangrijk of zeer belangrijk.

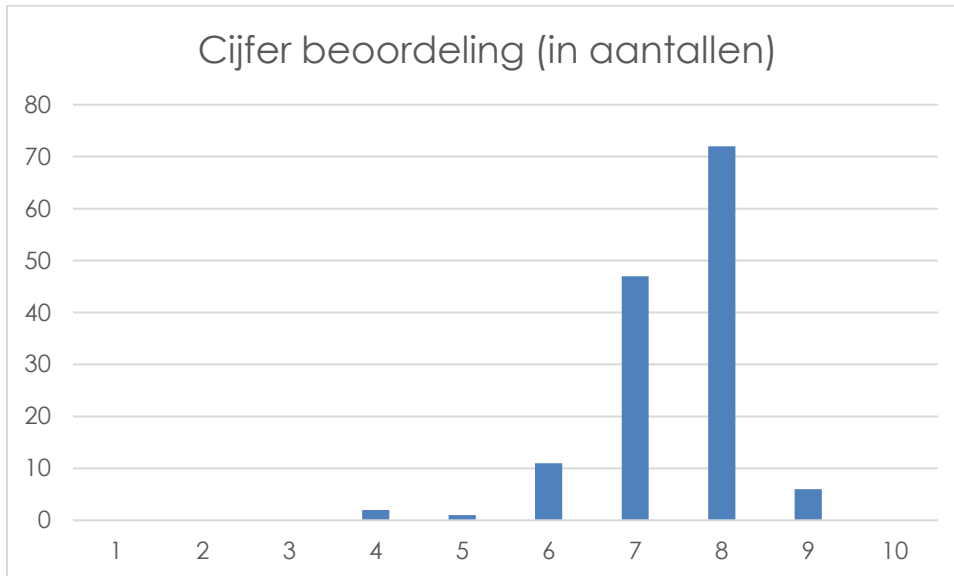
De respondenten vinden hygiëne en prijs-kwaliteitverhouding het belangrijkste en de banqueting / vergaderservice en wachttijd het minst belangrijk. De beoordeling per aspect is onderstaand weergegeven.

	Onbelangrijk	Minder belangrijk	Neutraal	Belangrijk	Ze er belangrijk
Geboden assortiment (keuzemogelijkheden, aanbod gezond, biologisch, Fairtrade)	2%	6%	8%	67%	17%
Professionaliteit horecapersoneel	0%	1%	10%	76%	14%
Klantvriendelijkheid horecapersoneel	0%	1%	5%	77%	17%
Algemeen niveau van de hygiëne (medewerkers en producten)	0%	0%	3%	61%	36%
Presentatie (productpresentatie, product- en prijsaanduiding)	1%	14%	34%	47%	4%
Wachttijd bij de kassa's	1%	22%	49%	28%	0%
Prijs-kwaliteitsverhouding	0%	1%	9%	72%	18%
Banqueting / vergaderservice	2%	9%	53%	35%	1%



2.3 Beoordeling totale dienstverlening

De respondenten geven de totale dienstverlening gemiddeld een 7,47 op een schaal van 1 (negatief) tot 10 (positief). 90% van de respondenten scoort de dienstverlening boven een 7. Van de respondenten geeft 2% een score van een 5 of lager.



3. BEOORDELING PER LOCATIE

De respondenten hebben een beoordeling per locatie gegeven. De tevredenheid is het hoogst op locaties Delft Leeghwaterstraat, Rijswijk en Leiden (alle drie een 7.6). Locatie Zeist heeft de minst tevreden gasten met een score van gemiddeld 7.1.

Locatie	Beoordeling 1-10
Delft Leeghwaterstraat	7.6
Soesterberg	7.4
Rijswijk	7.6
Zeist	7.1
Den Haag Oude Waalsdorperweg	7.4
Den Haag A. van Buerenplein	7.5
Den Haag A. van Buerenplein koffiecorner	7.5
Den Haag Ypenburgse Boslaan	7.4
Leiden	7.6
Delft Stieltjesweg	7.4



Respondenten hebben ook de mogelijkheid gekregen om opmerkingen en/of suggesties te geven. Deze zijn geclusterd op onderwerp in de tabel. Onder de tabel zijn de benoemde opmerkingen beschreven.

Delft Leeghwaterstraat:

Type opmerking	Aantal
Assortiment & variatie	4
Prijs	2
Klantvriendelijkheid	1

- Matige keuken faciliteiten (eigenlijk een matige beoordeling - hoger beoordeeld omdat dit in acht genomen is)
- Opties zijn overwegend snacks en brood, liever warme maaltijden
- Het is te duur
- Breder assortiment (bijvoorbeeld salades toevoegen)
- Het moet goedkoper
- Breder assortiment (meer warme opties voor de lunch)
- Klantvriendelijkheid wisselt per dag.

Delft Stieltjesweg:

Type opmerking	Aantal
Assortiment & variatie	3
Prijs	2
Presentatie van producten	1

- Meer aanbod in verse producten (broodjes, salades) en warme opties, nu alleen soep en snack
- Meer verscheidenheid in aanbod
- Prijsaanduiding mag duidelijker
- Meer verscheidenheid in aanbod, nu niet snel klanten meenemen
- Brood anders opbergen, wordt snel droog
- Te hoge prijzen waardoor mensen naar de supermarkt gaan

Den Haag A. van Buerenplein koffiecorder

Type opmerking	Aantal
Assortiment & prijs	1

- Het assortiment mag per week meer variëren. Verder zijn sommige producten vrij duur. Zoals de luxe bruine boterham





Den Haag A. van Buerenplein restaurant:

Type opmerking	Aantal
Assortiment & variatie	7
Prijs	4
Klantvriendelijkheid	2

- Salades zijn vrij prijzig
- Mogen meer vega opties zijn
- Warm eten is vaak ongezond
- Van sommige producten is het onduidelijk hoe duur het is. Zoals beleg
- De prijzen zijn hoog voor wat je krijgt
- Het bestek is soms vies. Weinig gezonde warme opties
- Mag meer vega opties, soms is het niet duidelijk wat vega is
- Ze helpen goed met productinformatie als je een allergie hebt
- Sommige producten zijn vrij duur en sommige erg goedkoop. Geen logica qua prijzen
- Ik ben erg blij dat er steeds meer vegetarische opties komen
- Voor mijn gevoel is de druk van het personeel te hoog
- Assortiment mag uitgebreider
- Vroeger waren er meer keuzemogelijkheden. Keuze is nu vrij beperkt

Den Haag Oude Waalsdorperweg:

Type opmerking	Aantal
Verpakking	1

- Veel plastic zou dit graag minder zien.

Den Haag Ypenburgse Boslaan:

Type opmerking	Aantal
Assortiment	1
Klantvriendelijkheid / personeel	2
Prijzen	3

- Soms onduidelijk wat voor ingrediënten in producten zit
- Horecapersoneel is erg leuk
- Voor banqueting maakt mevrouw soms gebruik van een extern bedrijf omdat dat goedkoper is
- Onduidelijk hoe duur beleg is, staan geen prijzen bij. Soms is er te weinig eten
- De prijzen zijn erg hoog. Vooral verse producten
- Horecapersoneel is heel goed





Leiden Schipholweg:

Type opmerking	Aantal
Assortiment	2
Openingstijden	1

- Graag meer keuze mogelijkheden/variatie
- Het aanbod is vrij beperkt en de openingstijden zijn vrij beperkt

Rijswijk:

Type opmerking	Aantal
Assortiment	1
Vergaderservice	1

- Breder assortiment zou fijn zijn
- Tevreden, ook over de vergaderservice

Soesterberg:

Type opmerking	Aantal
Assortiment	4
Prijs	7
Wachttijden	5

- Aanbod mag wisselender. Beleg is vrij duur
- Prijs-kwaliteitverhouding is te duur. Meer opties in belegde broodjes
- Te weinig warme opties. Een internationalere keuken met meer verscheidenheid
- Beleg is duur
- Slecht aanbod niet genoeg vega en te duur
- Te weinig vega opties. Te duur
- Minder lange wachttijden
- Vrij lange wachttijden door te weinig personeel
- Meer aanbod in broodjes, soepen en warme producten
- Te prijzig daarom geen 9
- Te lange wachttijden en te duur
- Lagere prijzen en minder lange wachttijden
- Soms weinig melk. Producten zijn aan de prijs
- Meer vega aanbod, soep niet duidelijk of het vega is. Personeelstekort op piektijden rekening mee houden.
- Blij dat er vega aanbod is. Personeelstekort zorgt voor langere wachttijden. Niet overall prijsweergave
- Meer opties vega, bijv. Vaste dag meer creativiteit. Meer internationaal. Betere prijsweergave.
- Meer vegetarische opties en variatie. Duidelijkere prijzen weergave





Zeist:

Type opmerking	Aantal
Assortiment	2
Prijs	4
Wachttijden	3
Klantvriendelijkheid / personeel	2

- Prijzen soms onduidelijk door handschrift. Verder is de informatie over broodjes soms onduidelijk wat erin zit. Informatie tekort
- De prijzen zijn vrij hoog, mag lager
- Het eten kan duur zijn voor wat je krijgt. Meneer neemt daarom liever zelf lunch mee van huis
- Te weinig initiatief van personeel. Rijen bij kassa zijn lang
- Het horecapersoneel is matig. Ze doen hun best maar het is niet heel goed
- Als het druk is, is er vaak een -te- lange rij bij de kassa
- Verandering in het aanbod
- 1. Vaker een kassa erbij, wachttijden zijn te lang 2. Prijs-kwaliteit is matig. Het eten is klein qua portie. Eten is soms beetje flauw

