

Onderzoeksrapportage gasttevredenheid cateringvoorzieningen



INHOUDSOPGAVE

- 01 Aanleiding & opzet
- 02 Samenvatting en conclusie
- 03 Beoordeling TNO breed
- 04 Beoordeling per locatie

Save a tree. Do not print this document if not really necessary.



Aanleiding & opzet

Wat is het doel van het onderzoek en hoe is het onderzoek opgezet?

AANLEIDING & OPZET

Doel onderzoek

TNO is de aanbesteding voor cateringvoorzieningen aan het voorbereiden. Om goed beeld te krijgen van de wensen van de medewerkers wat betreft eten & drinken heeft in Q4 2023 een onderzoek naar de gasttevredenheid van de cateringvoorzieningen plaatsgevonden. Dit onderzoek is het vervolg op het onderzoek van 2022 waarin de tevredenheid en belangrijkheid van diverse onderwerpen ook is getoetst.

Onderzoeksopzet

CONTRAST heeft op de locaties in scope medewerkers gevraagd deel te nemen aan het onderzoek. In 2023 hebben 202 medewerkers deelgenomen aan het onderzoek t.o.v. 138 in 2022. De behandelde onderwerpen omvatten het aangeboden assortiment, de professionaliteit van het personeel, de klantvriendelijkheid van het personeel, het algemene hygiëneniveau, de presentatie van de producten, de wachttijden bij de kassa's, de prijs-kwaliteitsverhouding en banqueting/vergaderservices. Beide onderzoeken zijn uitgevoerd door CONTRAST (voorheen HTC Advies), C. Noordermeer en A.J. Casemier.

Scope

In scope zijn onderstaande acht locaties. Weergegeven in onderstaand overzicht is het aantal respondenten per locatie.

aantal respondenten per locatie	2022	2023
Soesterberg, Kampweg	22	25
Leiden, Silviusweg + Zernikedreef	x	26
Rijswijk, Lange Kleiweg	14	26
Den Haag, Oude Waalsdorperweg	13	13
Den Haag, Anna van Buerenplein Restaurant	25	50
Den Haag, Ypenburgse Boslaan	10	24
Delft, Stieltjesweg	20	24
Delft, Leeghwaterstraat	13	14



Samenvatting en conclusie

Inzicht in de gasttevredenheid van de
huidige cateringvoorzieningen

SAMENVATTING EN CONCLUSIE

Beoordeling TNO breed

De algehele tevredenheid over de cateringvoorzieningen bij TNO wordt door de respondenten met een **gemiddelde van 7,2** beoordeeld t.o.v. een 7,4 in 2022.

Tevredenheid

In 2022 en 2023 waren de respondenten het **meest tevreden** over de **klantvriendelijkheid van het horecapersoneel**. Beide jaren waren de respondenten **het minst tevreden** over de **prijs-kwaliteitsverhouding**, met een stijging van +7% t.o.v. 2022.

Belangrijkheid

In 2023 vindt de meerderheid **de prijs-kwaliteitsverhouding (46%) en het assortiment (58%) de belangrijkste aspecten**, terwijl in 2022 klantvriendelijkheid en prijs-kwaliteit voorop stonden. Minder belangrijk zijn in 2023 de onderwerpen productpresentatie (20%) en de wachttijd bij de kassa's (15%).

Beoordeling per locatie

De respondenten hebben de locatie waar zijn werkzaam zijn en/of de vragenlijst is afgenomen beoordeeld. De hoogste algehele tevredenheid wordt afgegeven op de locaties in Rijswijk (8,1) en Den Haag, Oude Waalsdorperweg (7,8). In 2022 werden Delft, Leeghwaterstraat, Rijswijk en Leiden als de best beoordeelde locaties aangemerkt, met een gemiddelde score van 7,6. De minst beoordeelde locatie in 2023 is locatie Leiden met een gemiddelde score van 6,1. In 2022 werd Zeist geïdentificeerd als de minst beoordeelde locatie, met een score van 7,1. Deze locatie is in 2023 niet in scope.

Wat opvalt, is dat op de minst beoordeelde locatie (Leiden) met name de diversiteit van het assortiment wordt genoemd. Respondenten vinden dat er te weinig variatie is en er zijn geen warme maaltijdopties. Op de best beoordeelde locatie (Rijswijk), zijn de meeste positieve opmerkingen gerelateerd aan de kwaliteit van het personeel: 'Altijd goede hulp, ook last minute.'

SAMENVATTING EN CONCLUSIE

Aanvullend toelichtingen

Het gebrek aan diversiteit in het assortiment komt bij alle TNO locaties naar voren. De vegetarische opties worden het meest gemist. De saladebar wordt als te smal beoordeeld en warme maaltijden zouden worden op prijs gesteld.

Het personeel wordt op alle filialen gewaardeerd, zowel op klant-vriendelijkheid als professionaliteit.

De aanvullende toelichting op de prijs-kwaliteitsverhouding is uiteenlopend. Met name de verhouding van de belegde broodjes is negatief beoordeeld. De soep daarentegen juist positief.

Beoordeling TNO breed

Inzicht in de gasttevredenheid van de
huidige cateringvoorzieningen



BEOORDELING TNO BREED

Tevredenheid - TNO Gemiddeld

De gevraagde aspecten hebben de respondenten beoordeeld met: zeer slecht, slecht, neutraal, goed of zeer goed.

De respondenten in 2023 zijn het meest tevreden over de klantvriendelijkheid van het horecapersoneel (goed 37,6% + zeer goed 58,9%). Wat opvalt, is dat dit bijna hetzelfde is als in 2022.

In 2022 was ook het merendeel van de deelnemers te spreken over de vriendelijkheid van het horecapersoneel (goed 64% + zeer goed 34%).

Zowel in 2023 als in 2022 zijn de respondenten het minst tevreden over de prijs-kwaliteitsverhouding. Hierbij is een toename van +7% t.o.v. de bevindingen in 2022. De beoordeling per aspect is onderstaand weergegeven.

De hoogste scores zijn grijs gemarkeerd.

Beoordeling tevredenheid per aspect	Ze er slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Ze er goed
Geboden assortiment	2,0%	11,8%	31,5%	46,8%	7,9%
Professionaliteit horecapersoneel	0,0%	5,0%	2,5%	39,1%	53,5%
Klantvriendelijkheid horecapersoneel	0,0%	2,0%	1,5%	37,6%	58,9%
Algemeen niveau van de hygiëne	0,0%	1,0%	13,4%	57,4%	28,2%
Presentatie	0,0%	3,0%	30,2%	56,4%	10,4%
Wachttijd bij de kassa's	5,0%	16,8%	25,7%	42,1%	10,4%
Prijs-kwaliteitsverhouding	5,4%	34,0%	40,4%	19,7%	0,5%
Banqueting / vergaderservice	0,0%	4,5%	17,8%	61,4%	16,3%

BEOORDELING TNO BREED

Belangrijkheid - TNO Gemiddeld

In 2023 leggen de respondenten de grootste nadruk op de prijs-kwaliteitsverhouding waarbij maar liefst 46% aangeeft dat dit “zeer belangrijk” is, gevolgd door 58% die het geboden assortiment als “belangrijk” beschouwt. In 2022 stonden de aspecten prijs-kwaliteitsverhouding met 72% beoordeeld als “belangrijk” en 73% die de klantvriendelijkheid van het horecapersoneel als zodanig waardeerde.

De respondenten in 2022 vonden de banqueting/ vergaderservice (9%) en wachttijd bij de kassa’s het minst belangrijk (22%). In 2023 zien we een subtiele verschuiving, waarbij de resultaten net even anders liggen en de aspecten presentatie (20%) en wachttijd bij de kassa’s (15%) als minder belangrijk worden beschouwd.

De hoogste scores zijn grijs gemarkeerd.

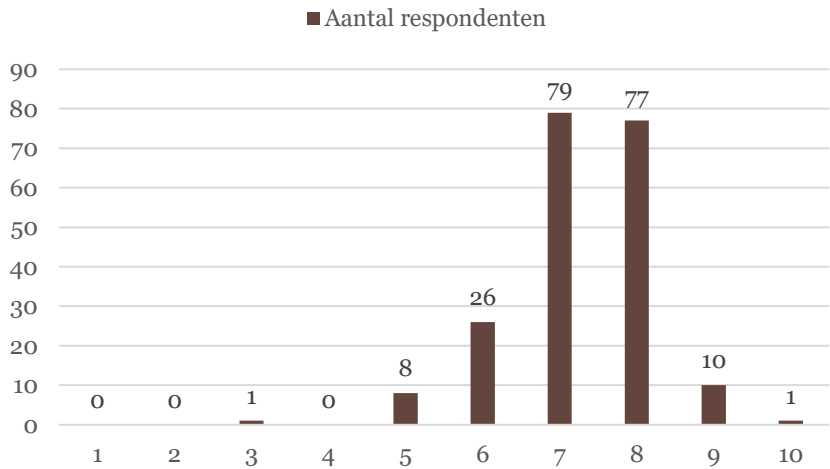
Beoordeling tevredenheid per aspect	Onbelangrijk	Minder belangrijk	Neutraal	Belangrijk	Zeer belangrijk
Geboden assortiment	1,52%	6,60%	5,58%	57,87%	28,43%
Professionaliteit horecapersoneel	0,00%	2,56%	9,23%	52,31%	35,90%
Klantvriendelijkheid horecapersoneel	0,00%	3,08%	9,23%	48,72%	38,97%
Algemeen niveau van de hygiëne	0,52%	8,29%	12,44%	39,38%	39,38%
Presentatie	1,03%	20,51%	30,26%	43,08%	5,13%
Wachttijd bij de kassa's	0,51%	14,72%	19,80%	48,73%	16,24%
Prijs-kwaliteitsverhouding	0,00%	4,08%	4,59%	44,90%	46,43%
Banqueting / vergaderservice	4,12%	13,92%	17,53%	51,55%	12,89%

BEOORDELING TNO BREED

Beoordeling totale dienstverlening

De totale dienstverlening wordt door de respondenten gemiddeld gewaardeerd met een 7,2. Opmerkelijk is dat 79 respondenten deze beoordeling versterken met een 7,9, gevolgd door 77 van de 202 respondenten die een 7,5 geeft. Vergelijkend met 2022, is de gemiddelde waardering 0,2 lager (2022: 7,4).

Cijfer beoordeling in aantallen



Beoordeling per locatie

Inzicht in de gasttevredenheid van de
huidige cateringvoorzieningen



BEOORDELING PER LOCATIE

De respondenten hebben de locatie waar zijn werkzaam zijn en/of de vragenlijst is afgenomen beoordeeld. De algehele tevredenheid is het hoogst op de locaties Rijswijk (8,1) en Den Haag, Oude Waalsdorperweg (7,8). In 2022 kwamen de locaties Delft Leeghwaterstraat, Rijswijk en Leiden met een gemiddelde van 7,6 als best beoordeelde locaties uit het tevredenheidsonderzoek. Locatie Leiden heeft de minst tevreden gasten met een score van gemiddeld 6,1. In 2022 kwam Zeist met een score van 7,1 als minst beoordeelde locatie uit het tevredenheidsonderzoek.

Belangrijk om te vermelden is dat in het onderzoek van 2023 Zeist niet is meegenomen, terwijl de locatie Leiden in 2023 voor het eerst is opgenomen. Dit betekent dat een 1-op-1 vergelijking van resultaten niet mogelijk is.

Locatie	Cijfer 2022	Cijfer 2023
Soesterberg, Kampweg	7,4	7,3
Leiden, Silviusweg + Zernikdreef	X	6,1
Rijswijk, Lange Kleiweg	7,6	8,1
Den Haag, Oude Waalsdorperweg	7,4	7,8
Den Haag, Anna van Buerenplein	7,5	7,6
Den Haag, Ypenburgse Boslaan	7,4	7,5
Delft, Stieltjesweg	7,4	6,8
Delft, Leeghwaterstraat	7,6	6,5

BEOORDELING – SOESTERBERG, KAMPWEG

Het gemiddelde cijfer in 2023 op locatie Soesterberg is 7,3, welke nagenoeg gelijk is aan het cijfer in 2022 (7,4).

Van alle aspecten wordt de professionaliteit van het personeel als beste beoordeeld.

Van alle aspecten wordt de prijs-kwaliteitsverhouding als slechtst beoordeeld.

Respondenten vinden prijs-kwaliteit het belangrijkste aspect.

Respondenten kregen de gelegenheid om een opmerkingen mee te geven, welke zijn gecategoriseerd om een inzicht te kunnen geven in de mogelijke verbeterpunten.

Type opmerking	Aantal
Assortiment en variatie	12
Prijs- kwaliteitsverhouding	10
Klantvriendelijkheid	3
Product informatie	2
Wachttijden kassa	1
Banqueting	1

Onderstaand zijn de meest frequente opmerkingen weergegeven:

- Producten zijn aan de prijs, hierdoor neemt zelf eten mee.
- Lange wachttijden, afhankelijk van het moment en de dag.
- Meer variatie en dieet opties.
- Minder Nederlands, ouderwets assortiment.
- Weinig aanbod in frituursnacks als het aankomt op vega.
- Banqueting is ouderwets, er mag meer variatie in het menu.
- Productinformatie is onbekend, denk aan allergieën etc.
- Klantvriendelijkheid kan beter, personeel vaak onderbezet.
- Eten zout
- Wachtijd kan als lang worden ervaren, belangrijk op het moment wanneer men warm eten haalt.
- Prijs per salade is telkens verschillend. Soms wordt het bepaald op het gewicht anderzijds per bord.
- Volume broodje moet beter om gevuld te kunnen zijn voor €4,10.

BEOORDELING – LEIDEN, SILVIUSWEG + ZERNIKEDREEF

Het gemiddelde cijfer in 2023 op locatie Leiden is 6,1. In 2022 is deze locatie niet opgenomen in het tevredenheidsonderzoek.

Van alle aspecten wordt de klantvriendelijkheid van het personeel als beste beoordeeld.

Van alle aspecten worden de wachttijd bij de kassa en de prijs-kwaliteitverhouding als slechtst beoordeeld.

Respondenten vinden prijs-kwaliteitsverhouding en de wachttijd bij de kassa's de belangrijkste aspecten.

Respondenten kregen de gelegenheid om een opmerkingen mee te geven, welke zijn gecategoriseerd om een inzicht te kunnen geven in de mogelijke verbeterpunten.

Type opmerking	Aantal
Assortiment en variatie	12
Prijs- kwaliteitsverhouding	6
Personeel (bezetting + klantvriendelijkheid)	4
Wachttijden kassa	4
Banqueting	3
Product informatie	3
Ruimte bezetting	1

Onderstaand zijn de meest frequente opmerkingen weergegeven:

- Opvallend rond half 1 was er veel op, er werd niet meer bijgevuld.
- Maaltijd opties toevoegen, weinig diversiteit (gezond/ ongezonde vega opties), meer internationale keuzes.
- Productinformatie mag beter, denk aan allergieën. Wat zit er op het broodje?
- Te weinig zit plekken.
- Personeel is onderbezet op drukke momenten.
- Lange wachttijden op piekmomenten.
- Banqueting is ouderwets, mag over het algemeen variatie in het menu. Ieder broodje is belegd met kaas.
- Gezonde opties zijn het duurst.
- Geen manager voor de banqueting, wisselende prijzen per dag.

BEOORDELING – RIJSWIJK, LANGEKLEIWEG

Het gemiddelde cijfer in 2023 op locatie Rijswijk is 8,0 t.o.v. een 7,6 in 2022. Deze locatie scoort zowel in 2022 als in 2023 het beste van alle TNO vestigingen.

Van alle aspecten wordt de klantvriendelijkheid en professionaliteit van het personeel als beste beoordeeld.

Van alle aspecten worden de wachttijd bij de kassa en de prijs-kwaliteitverhouding als slechtst beoordeeld.

Respondenten vinden de professionaliteit van het personeel en het algemeen niveau van de hygiëne de meest belangrijke aspecten.

Respondenten kregen de gelegenheid om een opmerkingen mee te geven, welke zijn gecategoriseerd om een inzicht te kunnen geven in de mogelijke verbeterpunten.

Onderstaand zijn de meest frequente opmerkingen weergegeven:

- Altijd goede hulp ook last minute.
- Broodjes bij vergader assortiment mag meer variatie, soms meerdere dagen achter elkaar hetzelfde.
- Goed personeel, lekkere gehaktbal.
- Glutenvrij ontbreekt.
- Prijs aanduiding niet altijd duidelijk. Prijs-kwaliteit van de gezonde producten is niet in verhouding.
- Ik mis glutenvrij.
- Heel vriendelijk personeel. Doen wat ze kunnen.
- Wachttijd soms lang, hangt af van de bezetting.

Type opmerking	Aantal
Klantvriendelijkheid	5
Assortiment en variatie	3
Prijs- kwaliteitsverhouding	1
Wachttijden kassa	1

BEOORDELING – DEN HAAG, OUDE WAALSDORPERWEG

Het gemiddelde cijfer in 2023 op locatie Den Haag, Oude Waalsdorperweg is 7,8 t.o.v. 7,4 in 2022.

Van alle aspecten wordt de klantvriendelijkheid en professionaliteit van het personeel als beste beoordeeld.

Van alle aspecten worden de wachttijd bij de kassa en de prijs-kwaliteitverhouding als slechtst beoordeeld.

Respondenten vinden de prijs-kwaliteitsverhouding en het algemene niveau van de hygiëne de belangrijkste aspecten.

Respondenten kregen de gelegenheid om een opmerkingen mee te geven, welke zijn gecategoriseerd om een inzicht te kunnen geven in de mogelijke verbeterpunten.

Type opmerking	Aantal
Assortiment & variatie	5
Prijs- kwaliteitverhouding	5
Klantvriendelijkheid	1
Wachttijden kassa	2
Presentatie	1

Onderstaand zijn de meest frequente opmerkingen weergegeven:

- Presentatie bij banqueting kan beter.
- Meer vega in het assortiment + prijzig.
- Er worden soms speciale gerechten aangeboden die echt te duur zijn (à €8,- voor een lasagne), het verschil tussen basis assortiment en luxe assortiment is nauwelijks te zien.
- Er is een hoog tempo wisselend personeel.
- Productprijzen wijzigen nog al eens, dat is erg vervelend. soms staat er ook niet goed op wat het is.
- Ruimte voor verbetering bij prijs kwaliteit verhouding
- Wachtrijen zijn lang, dat is vervelend.
- Er zouden meer vega opties moeten zijn in de vorm van broodjes / snacks, niet alleen maar kaas op het broodje.
- Meer vega dagen - mensen wennen er vanzelf aan
- Veel mensen gaan wandelen tijdens de lunchpauze, hier zou de catering ook op in kunnen zetten in de vorm van to go.
- De routing van het opgestelde assortiment is onlogisch.

BEOORDELING – DEN HAAG, ANNA VAN BUERENPLEIN

Het gemiddelde cijfer in 2023 op locatie Den Haag, Anna van Buerenplein is 7,6 t.o.v. 7,5 in 2022. Nagenoeg gelijk.

Van alle aspecten wordt de klantvriendelijkheid en professionaliteit van het personeel als beste beoordeeld.

Van alle aspecten wordt de prijs-kwaliteitverhouding en wachttijden bij de kassa's als slechtst beoordeeld.

Respondenten vinden de klantvriendelijkheid en het algemene niveau van de hygiëne de belangrijkste aspecten

Respondenten kregen de gelegenheid om een opmerkingen mee te geven, welke zijn gecategoriseerd om een inzicht te kunnen geven in de mogelijke verbeterpunten.

Type opmerking	Aantal
Logistiek (zelfscan/ meer kassa's + looproutes)	9
Assortiment en variatie	8
Prijs- kwaliteitsverhouding	7
Banqueting	1

Onderstaand zijn de meest frequente opmerkingen weergegeven:

- Logistiek is het restaurant niet goed ingevuld. Lange rijen bij de kassa's. Er is momenteel niet genoeg plek om je dienblad op het buffet te kunnen zetten.
- Betere looproutes. Het plaatsen van een zelfscan zou helpen om de lange rijen te verminderen. Gezonde producten mogen meer aanwezig zijn en voor een goedkopere prijs worden aangeboden.
- Meer kassa's open op drukke momenten, op en afschalen tussen 12:15 en 12:30.
- Het assortiment mag gezonder.
- Assortiment mag breder, te veel gefocust op de traditionele Nederlandse lunch, het mag internationaler. Ook zouden warme maaltijden aangeboden kunnen worden.
- Meer diversiteit in de banqueting.
- Productinformatie mag beter! Ik weet nu niet welke dingen ergens in zitten, denk aan noten allergie.

BEOORDELING – DEN HAAG, YPENBURGSE BOSLAAN

Het gemiddelde cijfer in 2023 op locatie Den Haag, Ypenburgse Boslaan is 7,5 t.o.v. een 7,4 in 2022. Nagenoeg gelijk.

Van alle aspecten wordt de klantvriendelijkheid en het algemene niveau van de hygiëne als beste beoordeeld.

Van alle aspecten wordt de prijs-kwaliteitverhouding, de wachttijden bij de kassa's en presentatie als slechtst beoordeeld.

Respondenten vinden de prijs-kwaliteitsverhouding en het niveau van de hygiëne de belangrijkste aspecten.

Respondenten kregen de gelegenheid om een opmerking mee te geven, welke zijn gecategoriseerd om een inzicht te kunnen geven in de mogelijke verbeterpunten.

Onderstaand zijn de meest frequente opmerkingen weergegeven:

- Respondenten willen graag meer variatie, ook meer vegetarische producten.
- Er is benoemd dat de prijzen te hoog zijn voor wat de respondenten krijgen.
- Maaltijdvullende opties, meer koolhydraten.

Type opmerking	Aantal
Assortiment & variatie	6
Prijs- kwaliteitsverhouding	4
Vegetarische opties	2

BEOORDELING – DELFT, STIELJESWEG

Het gemiddelde cijfer in 2023 op locatie Delft, Stieljesweg is 6,8 t.o.v. een 7,4 in 2022.

Van alle aspecten wordt de klantvriendelijkheid en de professionaliteit van het personeel als beste beoordeeld.

Van alle aspecten wordt de prijs-kwaliteitverhouding en het geboden assortiment als slechtst beoordeeld, zowel in 2023 als in 2022.

Respondenten vinden het geboden assortiment, professionaliteit en klantvriendelijkheid de belangrijkste aspecten.

Respondenten kregen de gelegenheid om een opmerkingen mee te geven, welke zijn gecategoriseerd om een inzicht te kunnen geven in de mogelijke verbeterpunten.

Type opmerking	Aantal
Assortiment & variatie	13
Prijs- kwaliteitsverhouding	10
Assortiment banqueting	7
Warme maaltijden	4
Minder frituur	5

Onderstaand zijn de meest frequente opmerkingen weergegeven:

- Alleen luxe assortiment is goed.
- Er zijn te veel frituuropties en te weinig verse maaltijden, mensen willen meer gezonde opties.
- Door internationale collega’s worden warme maaltijd gemist. Het is nu broodje, sapje en melk, erg Nederlands bij de vergaderservice.
- Alleen luxe assortiment is goed, het basisassortiment is heel beperkt (banqueting).
- Minder gefrituurd eten, meer gezonde opties. Het assortiment is een beetje prijzig.
- Prijs-kwaliteitverhouding verschilt per product.
- Gluten intolerantie heeft weinig opties, glutenvrije broodjes zou een verbetering zijn.
- Meer variatie. Prijzen zijn hoog.
- Minder gefrituurd voedsel!
- Warme maaltijden worden gemist. Alles wat warm is, is gefrituurd. Ook mag er meer variatie zijn.

BEOORDELING – DELFT, LEEGHWATERSTRAAT

Het gemiddelde cijfer in 2023 op locatie Delft, Leeghwaterstraat is 6,5 t.o.v. een 7,6 in 2022. Waar deze TNO vestiging als één van de drie best beoordeelde vestiging uit de beoordeling kwam.

Van alle aspecten wordt het algemene niveau van de hygiëne, wachttijden bij de kassa's en de banqueting als beste beoordeeld.

Van alle aspecten wordt de prijs-kwaliteitverhouding en het geboden assortiment als slechtst beoordeeld.

Respondenten vinden het geboden assortiment en de prijs-kwaliteitsverhouding de belangrijkste aspecten.

Respondenten kregen de gelegenheid om een opmerkingen mee te geven, welke zijn gecategoriseerd om een inzicht te kunnen geven in de mogelijke verbeterpunten.

Type opmerking	Aantal
Assortiment & variatie	8
Banqueting	1
Prijs	1
Personeel	1

Onderstaand zijn de meest frequente opmerkingen weergegeven:

- Meer opties zou fijn zijn, indien niet mogelijk door de kleine locatie, meer variatie in het menu in de weken en dagen, denk aan weekmenu's. Of het wekelijks veranderen van de broodjes.
- Creatief nadenken in assortiment i.p.v. alleen broodjes en soep.
- Keuken is beperkt en daardoor het aanbod ook.
- Banqueting is goed. Is ook belangrijk omdat er dan vaak klanten bij zijn.
- Nederlands assortiment met weinig variatie.

De resultaten van toepassing en gebruik van de door CONTRAST B.V. verrichte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren, die buiten de invloed van CONTRAST B.V. vallen. Ofschoon de opdracht door CONTRAST B.V. naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, is er sprake van een “inspanningsverplichting” zodat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag, zonder uitdrukkelijke toestemming van CONTRAST B.V., niets uit deze uitgave worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking.

Op alle opdrachten en/of overeenkomsten zijn uitsluitend de algemene aanbiedings- en leveringsvoorwaarden van CONTRAST B.V. van toepassing zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Gooi- en Eemland te Almere.

