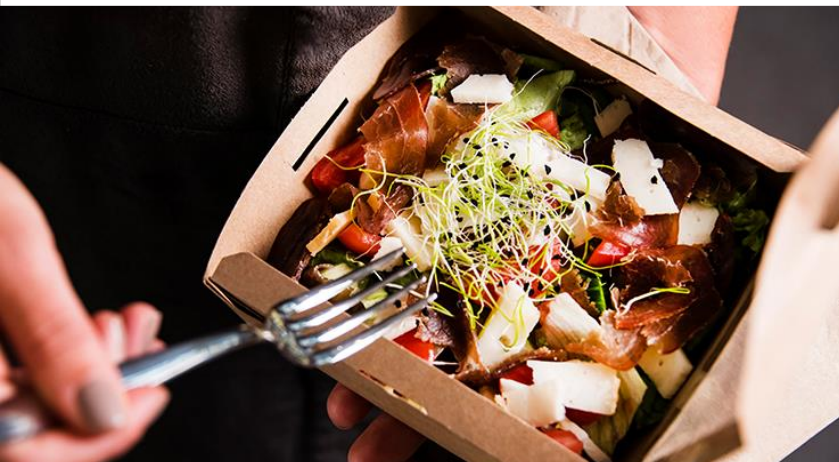




Onderzoeksrapportage

Januari 2023

inholland
hogeschool



HTC ADVIES
Foodservice & Hospitality

01.

Studenten enquête

Conclusies studenten enquête

inholland
hogeschool

Studenten

Uitkomsten enquête

Methodiek

In samenwerking met studenten van de Facilitaire opleiding van Inholland, is een enquête gehouden onder de studenten van alle Inholland locaties waar op dit moment horeca outlets aanwezig zijn. De studenten hebben de enquête opgesteld en deze is gecheckt door HTC Advies. De analyse van de resultaten wordt gedaan door de studenten zelf. HTC heeft de resultaten alleen op hoofdlijnen geanalyseerd.

In totaal hebben 347 studenten meegedaan aan de enquête.

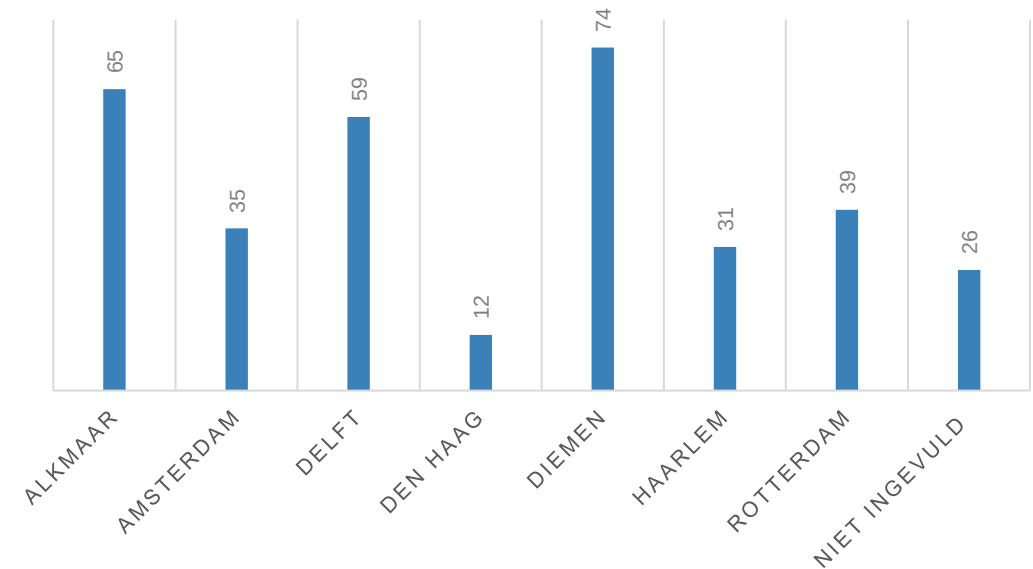
De enquête is opgedeeld in zes onderdelen:

- Demografische gegevens
- Restaurant en assortiment
- Beoordeling huidige situatie
- Prijs-kwaliteit
- Warme dranken
- Behoeften voor de toekomst

Conclusie

Studenten van Inholland komen gemiddeld 1-2 keer per week in bij de horeca outlets van Inholland, waarbij het product van voorkeur een belegd broodje is. De grootste 'concurrent' is de supermarkt. 90% van de studenten vindt het huidige aanbod prijzig of duur. Van 30% van de studenten mag er meer variatie in het aanbod zijn, waaronder meer warme maaltijden. De student heeft de behoefte om eten te bestellen via QR-codes of een bestelzuil.

AANTAL DEELNEMERS PER LOCATIE



Studenten

Highlights enquête



1% van de studenten is veganistisch



75% heeft behoefte aan een warme maaltijd

HTC ADVIES



40% vindt duurzaamheid belangrijk



39% zou koffie kopen bij een barista

INHOLLAND

Tevredenheid aanbod:

Op een schaal van 1 (lage tevredenheid) -10 (hoge tevredenheid)

▪ Alkmaar	5,3
▪ Amsterdam	5,5
▪ Diemen	5,5
▪ Haarlem	5,5
▪ Delft	6,0
▪ Rotterdam	5,3
▪ Den Haag*	5,8

* Vanwege het lage aantal respondenten in Den Haag kan deze uitkomst als minder betrouwbaar worden beschouwd.



52% zou eten bestellen via een QR code

VISIE

Studenten

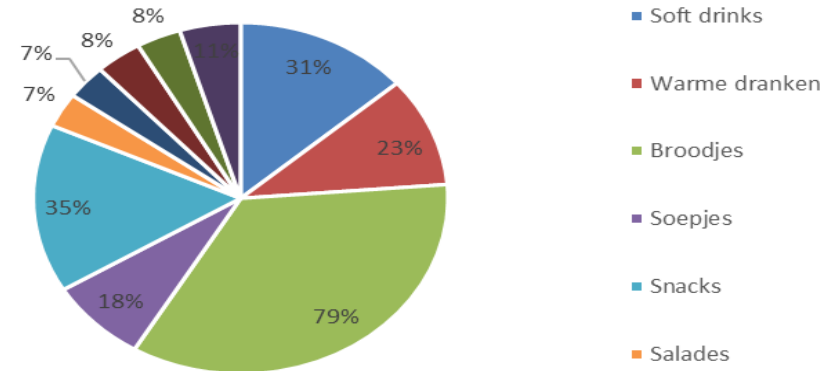
Conclusies Restaurant

- 89% van de studenten is 17-24 jaar oud
- 26% van de studenten koopt niets in het restaurant.
- 60% van de studenten koopt 1 a 2 keer per week iets in het restaurant. Slechts 11% koopt 3 a 4 keer iets per week in het restaurant.
- 23% van de studenten neemt eten mee van huis en 13% koopt eten in de omgeving van het schoolgebouw.
- Meer dan de helft van de studenten geeft aan eten mee te nemen en wat te halen bij het schoolrestaurant.

Assortiment

- 79% van de studenten kopen graag belegde broodje in het restaurant.
- Ook snacks (35%) en soep (17%) worden redelijk verkocht aan studenten.
- Salades worden aanzienlijk minder gekocht (7%).
- 87% geeft aan dat zij lunch halen wanneer ze iets bij het restaurant halen. Ook wordt het restaurant vaker bezocht voor tussendoortjes dan voor ontbijt en avondeten.
- 76% van de studenten geeft aan dat zij warme maaltijden zouden halen, hier zijn ze gemiddeld bereid om €6 te betalen.
- 59% van de studenten weinig gevoel voelen bij een verhaal achter het eten dat aangeboden wordt.
- 17% zou vaker de kantine bezoeken wanneer er meer vega(n) opties komen.
- 11% van de studenten eet geen of eenmalig vlees per week.
- Carnivoor/omnivoor dieet is sterk vertegenwoordigd. Waar zelfs 36% iedere dag vlees eet.

Welke producten koop je in het restaurant?



- **Prijs - Kwaliteit**
- Slechts 10% van de studenten vind het restaurant van school betaalbaar. 88% van de studenten vind het prijzig of duur.
- Opvallend is dat 88% van de studenten de prijzen als prijzig of duur ervaren, maar 75% van de studenten zou kiezen voor een broodje van €3,50. Kwaliteit heeft dus invloed op de betalingsbereidheid.
- Het aanbod wordt gemiddeld beoordeeld met 5,5 ster.
- Prijs en kwaliteit wegen bijna net zo zwaar in de beoordeling over eten en drinken.

Studenten

Kantine huidige situatie

70% van de studenten vindt de kantine een fijne omgeving.

Locatie	Eens
▪ Alkmaar	76%
▪ Amsterdam	40%
▪ Diemen	75%
▪ Haarlem	31%
▪ Delft	69%
▪ Rotterdam	82%
▪ Den Haag*	100%

Kantine aanbod tevredenheid

Gemiddeld 5.5 ster

Locatie	Score
▪ Alkmaar	5,3
▪ Amsterdam	5,5
▪ Diemen	5,5
▪ Haarlem	5,5
▪ Delft	6,0
▪ Rotterdam	5,3
▪ Den Haag*	5,8

HTC ADVIES

Gemiddeld zegt 58% van de studenten dat er genoeg zitplekken in de kantines.

Locatie	Eens
▪ Alkmaar	42%
▪ Amsterdam	32%
▪ Diemen	75%
▪ Haarlem	58%
▪ Delft	71%
▪ Rotterdam	55%
▪ Den Haag*	55%

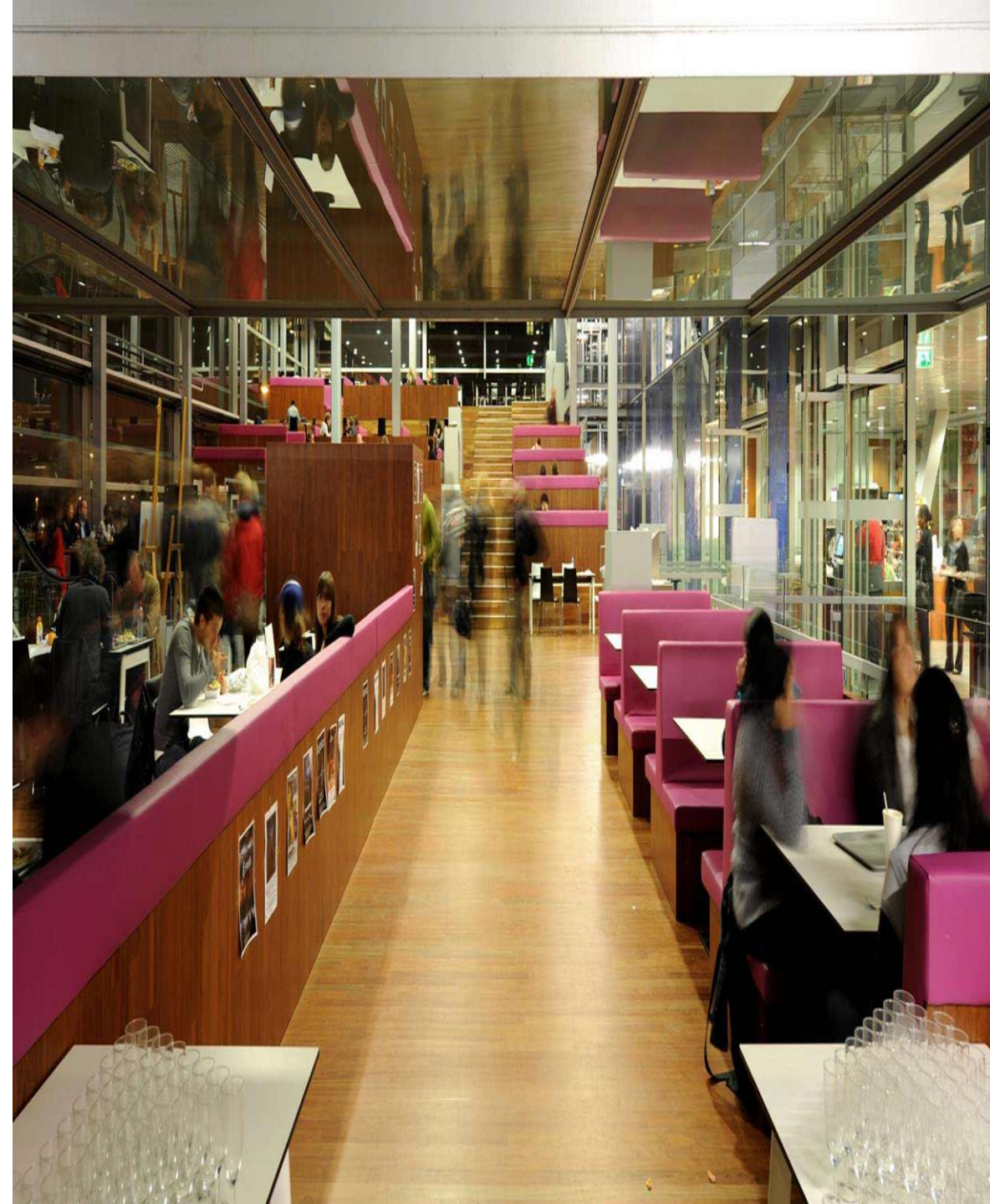
Uitstraling Kantine

ziet de kantine er uitnodigend uit?

Gemiddelde score

47% Ja
29% Nee
24% Neutraal

* Vanwege het lage aantal respondenten in Den Haag kan deze uitkomst als minder betrouwbaar worden beschouwd.



Studenten

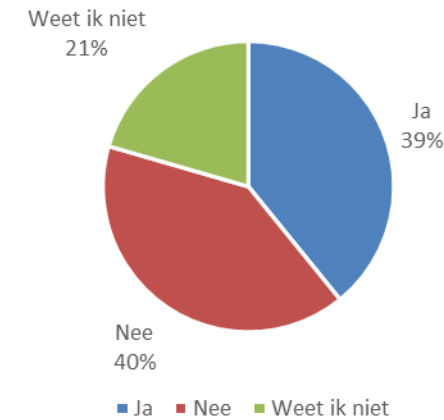
Conclusies warme dranken

- 72% van de studenten drinken warme dranken op school. Zo worden er gemiddeld 2 koppen koffie gedronken.
- Het liefst wordt er cappuccino gedronken.
 - Koffie en Latte staan op 2. en 3.
- 21% van de studenten is (zeer) tevreden over de koffie.
 - 38% is neutraal
 - 42% is (zeer) ontevreden.
- Slechts 23% geeft de voorkeur aan plantaardige melk.
 - Binnen de plantaardige opties scoort Soya het best, gevolgd door Haver en amandelmelk.
- De gemiddelde betalingsbereidheid voor koffie is €1.70.
 - 54% Geeft aan meer bereid zijn te betalen bij hogere kwaliteit koffie.
- Prijs en kwaliteit wegen nagenoeg even zwaar in de beoordeling over eten en drinken.

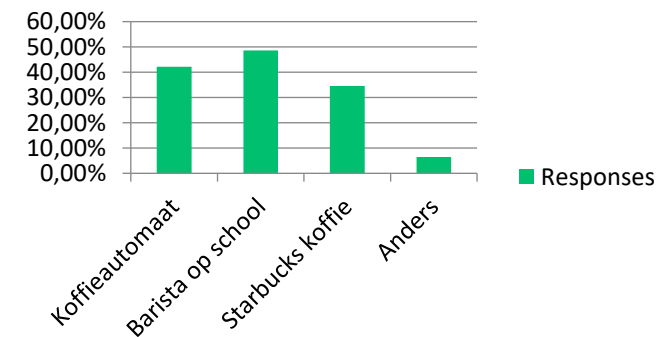
Conclusies koffie:

- 39% van de studenten zou gebruik maken van een betaalde espressobar met barista.

Zou je gebruik maken van een betaalde espressobar met Barista?



Serveerstijl koffie



Studenten

Potentie toekomstige aspecten Kantine

- 52% zou gebruik maken van QR-codes om een bestelling te plaatsen. 31% vindt het een slecht idee of heeft er neutrale gevoelens bij.
- 30% ziet potentie in selfservice kassa's. Slechts 20% van de studenten heeft behoefte aan een kassa met een medewerker.
- Combi deals worden erg positief beoordeeld. 90% van de studenten ziet dit zitten.
- Een open keuken wordt door 60% van de studenten positief beoordeeld. 28% is neutraal.
- QR-codes, posters en (uithang) borden bij de ingang worden als de studenten als effectieve informatievoorzieningen beschouwd. Ook informatie op de website wordt gewaardeerd.
- Duurzaamheid wordt door 43% van de studenten als belangrijk ervaren. 39% is neutraal hierover.
- Meer Halal



02.

Medewerkers enquête

Conclusies medewerkers enquête

inholland
hogeschool

Medewerkers

Uitkomsten snelkooksessie & enquête

Methodiek

Voor de medewerkers van Inholland is er een snelkooksessie georganiseerd om de behoefte naar food & beverages in de locaties werd besproken. Dit is een digitale sessie waarbij gebruik is gemaakt van de digitale tool Jamboard.

Medewerkers kunnen aangeven wat thema's voor hen inhoudelijk betekenen (duurzaamheid, gezondheid, samenwerking onderwijs) en hebben stellingen beoordeeld. Het aantal deelnemers aan de sessie was te laag (ca14 in totaal). Er is besloten een extra enquête uit te voeren waar medewerkers vragen hebben beantwoord over de thema's horeca en warme dranken.

In totaal hebben 464 medewerkers meegedaan aan de enquête.

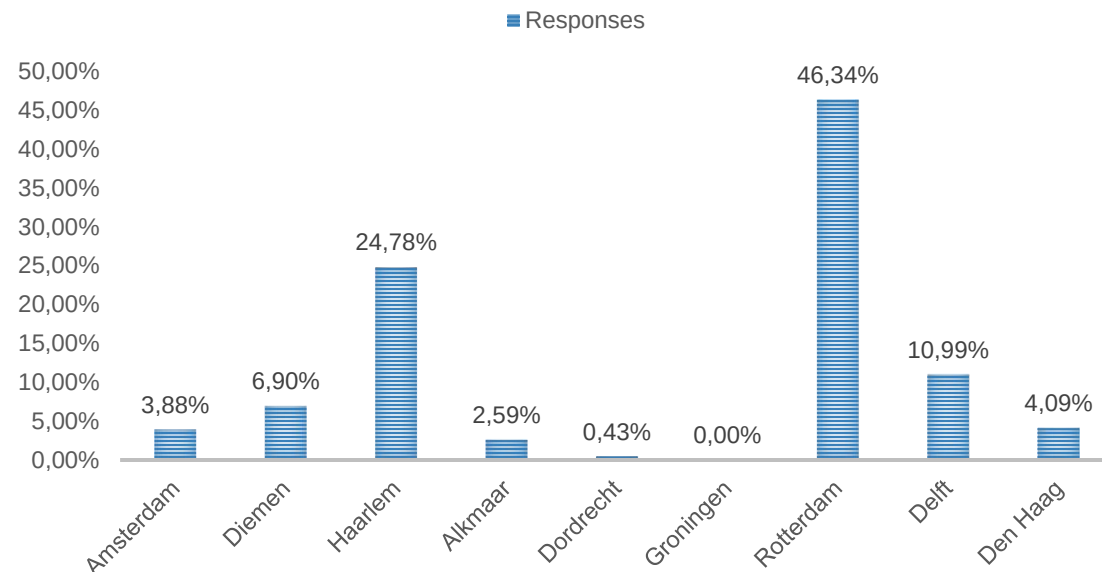
Opvallend is dat ruim 46% van de deelnemers het meest gebruik maakt van locatie Rotterdam.

Conclusie (concept)

Medewerkers van Inholland kopen minder dan 1x per week iets in de horeca (47%). Als zij iets kopen, kopen zij meestal belegde broodjes of/en soep. Om vaker een bezoek aan het restaurant te brengen, dient het assortiment goedkoper te worden. Opvallend is dat in de snelkooksessie naar voren is gekomen dat de factor tijd essentieel is. Als een bezoek minder tijd zou kosten, is dit echter geen reden om vaker naar de horeca outlets te komen (0,94%).

Andere belangrijke punten zijn meer variatie, meer basis assortiment en een gezonder assortiment. Slechts 9% van de medewerkers zou vaker een bezoek brengen als er een duurzamer assortiment zou zijn.

Op welke Inholland locatie maak je het meest gebruik van het restaurant of de koffiemachine?



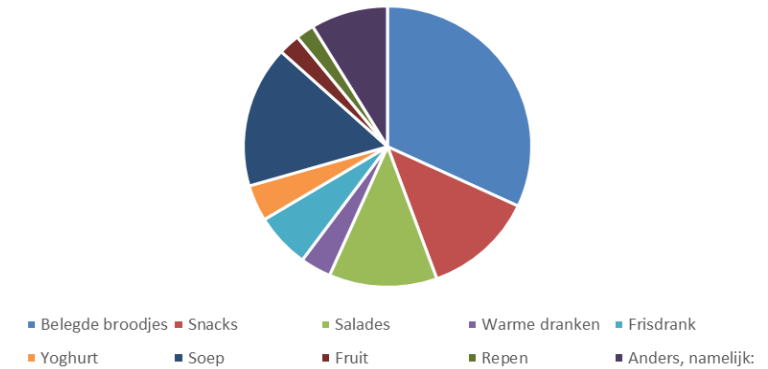
Medewerkers

Conclusies Restaurant

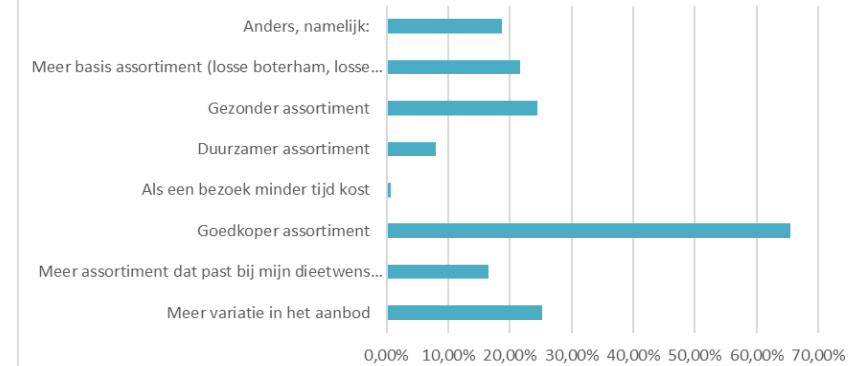
- 51% van de medewerkers is +45 jaar oud
- 63% van de medewerkers koopt niets of minder dan 1x per week iets in het restaurant.
- 28% van de medewerkers koop 1-2 keer per week iets in het restaurant.
 - 73% van de medewerkers koopt belegde broodjes in het restaurant.
 - Ook worden soep (38%), salades (28%) en snacks (26%) redelijk genuttigd.
- 89% bezoekt het restaurant in de middag
- 65% van de medewerkers zou het restaurant vaker bezoeken als er een goedkoper assortiment is.
 - 27% als er een gezonder assortiment is
 - 24% bij meer variatie.
- De drie meest gemiste producten zijn:
 1. warme lunch gerechten
 2. basis assortiment (los brood, los beleg)
 3. een saladebar.
- Opvallend is dat in de snelkooksessie naar voren is gekomen dat snelheid essentieel is. Als een bezoek aan het restaurant minder tijd kost, is dat echter geen reden om vaker een bezoek te brengen.

HTC ADVIES

Welke producten koop je in het restaurant?



Wat moet er wijzigen in het restaurant om vaker een bezoek te brengen?



Was mis je in het restaurant?

