

Onderzoeksrapport

Inzicht in het proces tussen kassa, keuken en voorraad.



Opdrachtgevers:

Peter Rozemond - Delightful Desserts EU BV
Rowan Rozemond - Delightful Desserts EU BV
Isabel Gerritse - Delightful Desserts EU BV

Datum: 26-03-2019
Plaats: Breda
Auteur: Arian Voskuil
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Managementsamenvatting	4
2 Onderzoeksvragen	5
2.1 Hoofdvraag	5
2.2 Deelvragen	5
3 Organisatieanalyse	6
3.1 Fly-on-the-Wall observatie	6
3.2 Deskresearch: hygiëneregels	7
4 Doelgroepanalyse	8
4.1 Interviews medewerkers	8
4.2 Interviews bedrijfseigenaren	9
4.3 Participerende observatie	10
4.4 Enquête	10
5 Conclusies en aanbevelingen	12
5.1 Deelvragen	12
5.1.1 Welke randvoorwaarden (bijv. omtrent hygiëne) gelden in het restaurant?	12
5.1.2 Hoe verloopt het proces bij kassa, keuken en voorraad op dit moment?	12
5.1.3 In welke zin heeft de verloop van dit proces invloed op de klantervaring?	13
5.1.4 Welke behoeften hebben de belanghebbenden?	13
5.2 Conclusie	13
5.3 Aanbevelingen	13
Literatuurlijst	14
Bijlagen	15
Bijlage A: Fly-on-the-wall observatie uitwerkingen	16
Bijlage B: Interviewopzet medewerkers	19
Bijlage C: Interview uitwerkingen medewerkers	20
Bijlage D: Interviewopzet bedrijfseigenaren	23
Bijlage E: Interview uitwerkingen bedrijfseigenaren	24
Bijlage F: User Needs	27
Bijlage G: Aantekeningen participerende observatie	30
Bijlage H: Enquêtevragen	33
Bijlage I: Enquête uitwerking	34
Bijlage J: Infographic "Customer Experience"	46

Inleiding

In dit onderzoeksrapport beschrijf ik de resultaten en bevindingen die uit mijn onderzoek bij Delightful Desserts zijn gekomen. In het eerste hoofdstuk heb ik in het kort samengevat wat de resultaten van het onderzoek zijn.

Vervolgens kun je in het tweede hoofdstuk de vragen lezen waarop het onderzoek gebaseerd is. Het complete onderzoeksontwerp is beschikbaar in een apart document “onderzoeksontwerp”.

In het derde hoofdstuk ga ik in op de onderzoeksresultaten op het gebied van de organisatieanalyse. Hierbij zijn de fly-on-the-wall observatie en deskresearch het grootste deel geweest.

In het vierde hoofdstuk heb ik alle resultaten van de onderzoeken voor de doelgroepanalyse beschreven. Hieronder vallen interviews met zowel medewerkers als bedrijfseigenaren, een participerende observatie in het restaurant en een enquête die uitgezet is onder de klanten.

In het vijfde en laatste hoofdstuk beschrijf ik aan de hand van de onderzoeksvragen per deelvraag het antwoord op de deelvraag. In het laatste onderdeel van dit hoofdstuk beschrijf ik mijn conclusie en aanbevelingen.

1 Managementsamenvatting

In dit hoofdstuk beschrijf ik in het kort wat de aanleiding tot, verloop van en resultaten van het onderzoek zijn.

De probleemstelling die tot dit onderzoek heeft geleid luidt: Door het ontbreken van een verbinding tussen de gegevens van de kassa, keuken en voorraad zijn de werknemers veel onnodige tijd kwijt tijdens het bestel- en bereidingsproces. Op basis van deze probleemstelling is een hoofdvraag opgesteld: Hoe ervaren de belanghebbenden op dit moment het proces tussen kassa, keuken en voorraad?

Onder belanghebbenden vallen als primaire doelgroep de bedrijfsleider en werknemers en als secundaire doelgroep de klanten van het bedrijf.

Op basis van de hoofdvraag zijn er een aantal deelvragen opgesteld:

1. Welke randvoorwaarden (bijv. omtrent hygiëne) gelden in het restaurant?
2. Hoe verloopt het proces bij kassa, keuken en voorraad op dit moment?
3. In welke zin heeft de verloop van dit proces invloed op de klantervaring?
4. Welke behoeften hebben de belanghebbenden?

Om de antwoorden op deze vragen te krijgen heb ik verschillende onderzoeken uitgevoerd, een stuk deskresearch naar de hygiëneregels die gelden (HACCP), interviews onder medewerkers en bedrijfseigenaren, een enquête onder de klanten, een fly-on-the-wall observatie (enkel kijken en observeren) en een participerende observatie.

Uit het onderzoek blijkt dat over het algemeen het restaurant goed draait, er zijn veel klanten positief over het restaurant. Negatieve reacties komen vaak vanuit de duur van de wachttijd. Opdrachtgever heeft aangegeven een 6 of lager (34,4% gaf een 6 of lager) niet goed genoeg te vinden.

De werknemers geven aan dat communicatie een zwak punt is op dit moment (zie hoofdstuk 5.1.2). Ze zouden graag meer ondersteunende communicatie willen bij hun werkzaamheden. Dit betreft informatie over taken, gerechten en voorraad.

De bedrijfseigenaren geven aan meer inzicht in de taken binnen het restaurant te willen, om zo meer inzicht te krijgen in hoe het restaurant draait. Daarnaast geven ze aan dat ook zij de communicatie willen verbeteren op de hierboven genoemde gebieden.

Op basis van het onderzoek blijkt dat medewerkers behoefte hebben aan iets meer duidelijkheid en ondersteuning bij hun werkzaamheden, daarnaast willen de bedrijfseigenaren graag meer inzicht hierin krijgen. Waar eerst de focus van de opdracht lag op het koppelen van kassa, keuken en voorraad, wat heel breed is, wil ik nu de focus verschuiven naar het ontwerpen van een ondersteunend platform voor de werkzaamheden en training van werkzaamheden van de medewerkers, dat de werknemers op meerdere gebieden van hun werkzaamheden ondersteund en tegelijkertijd inzicht geeft aan de bedrijfseigenaren in hoe de werkzaamheden verlopen.

2 Onderzoeksvragen

Om het onderzoek een richting te geven heb ik eerst een onderzoeksontwerp samengesteld. Deze is te vinden in een apart document “onderzoeksontwerp”. Hierbij ben ik begonnen met het opstellen van een hoofdvraag, waarna ik enkele deelvragen heb geformuleerd die gecombineerd antwoord moeten geven tot de hoofdvraag. Om deze deelvragen vervolgens te kunnen beantwoorden heb ik elke deelvraag opgesplitst in een aantal onderzoeksvragen.

2.1 Hoofdvraag

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt “Hoe ervaren de belanghebbenden op dit moment het proces tussen kassa, keuken en voorraad?”

2.2 Deelvragen

Op basis van de hoofdvraag zijn er een aantal deelvragen opgesteld:

1. Welke randvoorwaarden (bijv. omtrent hygiëne) gelden in het restaurant?
2. Hoe verloopt het proces bij kassa, keuken en voorraad op dit moment?
3. In welke zin heeft de verloop van dit proces invloed op de klantervaring?
4. Welke behoeften hebben de belanghebbenden?

Per deelvraag zijn er vervolgens een aantal onderzoeksvragen opgesteld:

Deelvraag 1: Welke randvoorwaarden (bijv. omtrent hygiëne) gelden in het restaurant?

- Welke regels zijn van toepassing?
- Hoe worden deze regels toegepast in het restaurant?

Onderzoeksmethoden: deskresearch, interview

Deelvraag 2: Hoe verloopt het proces bij kassa, keuken en voorraad op dit moment?

- Welke activiteiten worden er nu allemaal uitgevoerd voor dit proces?
- In welke mate is werknemer / bedrijfsleider betrokken in dit proces?
- Hoe ervaren de verschillende belanghebbenden dit proces?

Onderzoeksmethoden: observatie, interviews

Deelvraag 3: In welke zin heeft de verloop van dit proces invloed op de klantervaring?

- Welke effecten heeft dit proces op de ervaring van de klant?
- Hoe ervaren klanten dit proces?

Onderzoeksmethoden: interviews, enquête

Deelvraag 4: Welke behoeften hebben de belanghebbenden?

- Welke behoeften hebben de klanten?
- Welke behoeften hebben de medewerkers?
- Welke behoeften heeft de bedrijfsleider?

Onderzoeksmethoden: interviews, enquête

3 Organisatieanalyse

Om meer inzicht te krijgen in wat er allemaal speelt in het restaurant heb ik gekeken naar het restaurant zelf. Ik heb een fly-on-the-wall observatie uitgevoerd waarbij ik heb gekeken hoe de verschillende contacten tussen medewerker en klant plaatsvonden. Daarnaast heb ik een stuk deskresearch gedaan betreffende hygiëneregels.

3.1 Fly-on-the-Wall observatie

Als eerste heb ik een fly-on-the-wall observatie gehouden. Ik ben midden in het restaurant gaan zitten en heb aantekeningen gemaakt van bepaalde werkzaamheden die ik het personeel zag doen en over de manieren waarop het personeel contact had met de klant. Er waren een paar opvallende punten die ik hiernaast nog heb opgeschreven:

- Leeg servies wordt opgehaald als de klant weg is.
- Nieuwe klant kwam binnen, sloeg een tafel over omdat deze nog bedekt stond met het servies van de vorige klant.
- Bestelling wordt aan tafel op papier gezet, dan ingevoerd in de kassa, dan uitgevoerd.
- Één medewerker werkt continu in de bediening, één medewerker bereidt continu drankjes en één medewerker bereidt gerechten en brengt deze af en toe gelijk langs.
- Het was voor de klant onduidelijk dat er aan tafel besteld kan worden.
- Klanten vragen waar het toilet is.
- Klanten kijken vaak vragend rond als ze de winkel in komen.
- Bij het bezorgen van het gerecht kregen veel mensen een glimlach op hun gezicht en werden er soms foto's van de gerechten gemaakt.
- De medewerkster van de bediening loopt veel heen en weer tussen de tafels en kassa, waarschijnlijk doordat alles in de kassa moet worden ingevoerd.

Op basis van deze informatie heb ik een roadmap gemaakt van hoe ik het ervaarde, hoe de klant het ervaarde en welke dingen de werknemer nog naast het helpen van de klanten doet. [zie Bijlage A]

3.2 Deskresearch: hygiëneregels

Om in te gaan op de regels waar het restaurant aan verplicht is heb ik een stuk deskresearch gedaan naar welke regels er gelden. Ik kwam uit op de site van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (2017) waaruit de volgende 7 belangrijke basisprincipes van HACCP kwamen:

- Inventariseer alle potentiële gevaren en wijs de reële gevaren aan.
- Ga na welke maatregelen er nodig zijn om het gevaar te beheersen en stel de kritische beheerspunten (CCP's) vast. Dit zijn punten in het proces waar het risico kan worden voorkomen, geëlimineerd of tot een aanvaardbaar niveau kan worden teruggebracht.
- Geef per CCP de kritische grenzen aan.
- Stel vast hoe de CCP's bewaakt worden.
- Leg de correctieve acties vast per CCP. Correctieve acties zijn nodig wanneer de monitoring aangeeft dat het CCP niet wordt beheerst. De correctieve acties kunnen nodig zijn op het product en/of het proces en moeten leiden tot herstel van de veiligheid.
- Pas verificatie toe. Verificatie is een periodieke controle om na te gaan of de HACCP-aanpak effectief is, of om na te gaan of de beheersing van een CCP effectief is. Verificatie laat dus zien of de werkwijze tot voldoende veiligheid leidt.
- Houd documentatie en registraties bij. Documentatie wil zeggen dat de systeemopzet vastgelegd moet worden. Registratie is het verplicht vastleggen van bepaalde onderdelen van de systeem uitvoering.

Qua regelgeving komt het er dus op neer dat je een plan hebt over welke belangrijke punten aangehouden moeten worden voor het waarborgen van de voedselveiligheid.

De manieren waarop dit momenteel in Delightful Desserts wordt toegepast zijn:

- THT lijst voor taarten die in koeling en koelvitrine staan
- Temperatuur controlelijst voor koelingen/vriezers
- Schoonmaaklijst op weekbasis
- Saus met allergenen (noten) in rode fles (rood = gevaar)
- Gekleurde schoonmaakdoekjes:
 - Blauw: restaurant
 - Rood: keuken (rood - rauw)
 - Geel (wegwerp): toiletten
- Bij schoonmaken vitrine, schoonmaakmiddel op het doekje sprayen, nooit op vitrine
- Handsfree zeepsysteem achter de kassa
- Start van dienst 30 seconden handen wassen, vervolgens elk uur nogmaals.

4 Doelgroepanalyse

Om mijn doelgroep te bepalen heb ik hier een splitsing in moeten maken. Mijn primaire doelgroep bestaat uit medewerkers en de bedrijfseigenaren, om inzicht te krijgen in wat deze doelgroep meemaakt bij het werk in het restaurant heb ik interviews gehouden en twee participerende observaties gedaan. Mijn secundaire doelgroep, de klanten van het restaurant, heb ik bereikt door middel van een enquête.

4.1 Interviews medewerkers

Ik heb eerst interviews gehouden met medewerkers [zie Bijlage B]. Hierbij zijn een aantal belangrijke punten naar voren gekomen. Uit alle belangrijke uitspraken die gedaan zijn heb ik een overzicht gemaakt en gecategoriseerd [zie Bijlage C]. Kort samengevat bleken uit de interviews met de medewerkers de volgende punten:

Open/sluit & taken in restaurant

- Wordt gedaan a.d.h.v. een geprinte daglijst.
- Daglijst wordt regelmatig aangepast.
- Medewerkers willen graag bij kunnen houden wat ze al gedaan hebben.
- Medewerkers willen graag zien hoe het komt dat niet alle taken zijn gedaan.
- Bij afsluiten is het belangrijkste dat er wordt schoongemaakt.
- Bij een shiftwissel hebben medewerkers niet altijd tijd om alle belangrijke zaken te vertellen.

Keuken

- Medewerkers:
 - vinden sommige producten lastig te vinden.
 - weten niet altijd hoe het product er uit zou moeten zien.
 - vinden het soms lastig tafelnummers te onthouden.
 - willen zich graag voor kunnen bereiden op nieuwe gerechten.

Voorraad

- Zowel restaurant manager als medewerkers hebben geen inzicht in de huidige stand van de voorraad.
- Medewerkers zijn bereid bij te dragen aan het bijhouden van de voorraad.

Deze belangrijke punten zijn vervolgens vertaald naar user needs [zie Bijlage F]

4.2 Interviews bedrijfseigenaren

Naast interviews met de medewerkers heb ik ook interviews gehouden met beide bedrijfseigenaren [zie Bijlage D]. Ook hierbij heb ik eerst alle belangrijke uitspraken gefilterd en gecategoriseerd om zo alles overzichtelijk te krijgen [zie Bijlage E]. Kort samengevat kwamen uit de interviews met de bedrijfseigenaren de volgende punten:

Open/sluit & taken in restaurant

- Taken die 's avonds niet gebeurd zijn staan niet meer op de ochtend lijst, maar moeten mogelijk nog wel gedaan worden.
- Heeft geen inzicht in hoe ver medewerkers zijn met hun taken. (productiviteit)
- Werkzaamheden zijn op te delen in door de weeks en in het weekend, verschillen op basis van drukte in de zaak.
- Bij shiftwissel hoeven medewerkers niet alles te vertellen, hun lijst moet op orde zijn.
- Vóór sluitingstijd kunnen bij vul werkzaamheden nog gedaan worden, na sluitingstijd alleen nog maar schoonmaak.
- Niet compleet afsluiten zorgt voor frustratie bij de ochtend medewerker, omdat die geen inzicht heeft in hoe dit komt.
- Wil graag inzicht krijgen in werkzaamheden van medewerkers van eigen vestiging en andere vestigingen.

Vernieuwing restaurant

- Er wordt nu on-the-job getraind met een "buddy" (ervaren medewerker).
- Er mist nog een stuk theorie / uitleg over bepaalde zaken.

Bediening

- Belangrijk dat medewerkers productkennis hebben.
- Ook klanten kunnen adviseren over glutenvrij, allergenen, halal/haram.

Keuken

- Af en toe opfrissen van producten die je al even niet hebt gemaakt zou handig zijn.
- Sommige schoonmaaktaken zijn soms niet relevant (schoonmaken ijsbakken hoeft bij drukte niet, omdat de bak dan toch al snel wordt vervangen.)

Voorraad

- Onderscheid gemaakt tussen formule voorraad & winkelvoorraad. Werknemers mogen momenteel enkel bij de winkelvoorraad.

Ook de punten uit de interviews met de bedrijfseigenaren zijn toegevoegd aan de user needs [zie Bijlage F].

4.3 Participerende observatie

Om beter inzicht te krijgen in de beleavingswereld van de medewerkers heb ik twee dagen meegewerkt in het restaurant. Tijdens deze observaties heb ik video-opnames gemaakt om bij het analyseren van de loop van de dagen deze als geheugenondersteuning te gebruiken. Vervolgens heb ik mijn ervaringen van die dagen uitgewerkt [zie Bijlage G]. Tijdens de eerste observatie heb ik samen met de restaurant manager gewerkt, de tweede observatie heb ik samen met een normale medewerker meegewerkt. Bij de eerste observatie viel het op dat de taken niet altijd even duidelijk waren. De restaurant manager kon mij meestal wel uitleggen hoe bepaalde taken gedaan moesten worden. Bij de tweede observatie, met een medewerker, wist ook de medewerker niet altijd precies hoe bepaalde taken uitgevoerd moeten worden.

4.4 Enquête

Om inzicht te krijgen in hoe de klanten van Delightful Desserts het restaurant ervaren heb ik een enquête gehouden onder bezoekers [zie Bijlage H]. Bij het opstellen van deze enquête heb ik mij vooral gericht in wat klanten bij Delightful Desserts voor ervaring hebben wanneer zij hier te gast zijn. De enquête hebben we uitgezet op de facebookpagina van het bedrijf (zie afbeelding 1 & 2). Omdat door de benodigde informatie er best wel een aantal vragen waren in de enquête hebben we gebruik gemaakt van een incentive om het reactie aantal te vergroten. Dit heeft geleid tot maar liefst 95 respondenten.



Afbeelding 1 & 2 - Facebook posts enquête



Met deze enquête wilde ik inzicht krijgen in hoe de klanten het restaurant ervaren. Daarom heb ik vragen gesteld naar de volgende onderwerpen [zie Bijlage H]:

- Informatie over wanneer ze het restaurant bezocht hebben.
- De ervaringen met het restaurant.
- De bereidheid om nog eens terug te komen of het restaurant aan te raden
- Algemene informatie (leeftijd / e-mailadres)

Alle gegevens die uit de enquête zijn gekomen zijn uitgewerkt in een overzicht waardoor ze beter in te zien zijn [zie Bijlage I]. Vervolgens heb ik een aantal van de belangrijkste gegevens er uit gehaald en deze in een infographic verwerkt [zie Bijlage J].

Uit de enquête viel op dat 19 van de 90 respondenten (21,1%) een 5 of lager op een schaal van 10 gaf voor de bediening. Verder gaven nog 12 mensen (13,3%) een 6 voor de wachttijd op de bestelling. Gemiddeld kwam de beoordeling van de wachttijd van de bestelling uit op een 6,8. In een gesprek met mijn opdrachtgever gaf hij aan dat hij een 6 of lager als niet goed genoeg aanschouwd.

Verder werd de opmerking “duurde lang” 9 keer gegeven in de enquête, en werden ook “gerecht kwam niet overeen met de kaart” en “bestelling klopte niet” twee keer genoemd.

Twee mensen gaven aan dat ze het onduidelijk vonden of er aan de tafel besteld werd of dat ze naar de balie moesten lopen.

Als je terugkijkt naar deze resultaten zie je dat de bedien snelheid en de correctheid van de bestelling als aandachtspunt naar boven komen.

5 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk beantwoord ik de deelvragen. In de conclusie wordt vervolgens de hoofdvraag beantwoord en als laatste zijn een aantal aanbevelingen op basis van deze conclusie geschreven.

5.1 Deelvragen

Met het behulp van onderzoeksvragen heb ik antwoord kunnen geven op de deelvragen. In het volgende stuk beschrijf ik per deelvraag de antwoorden die ik aan de hand van de onderzoeksvragen.

5.1.1 Welke randvoorwaarden (bijv. omtrent hygiëne) gelden in het restaurant?

Het restaurant is een horecagelegenheid en heeft zich daarom te houden aan HACCP, wat inhoudt dat ze preventief gevaren voor de voedselveiligheid tegen moeten gaan door maatregelen te nemen en controles uit te voeren. In het restaurant worden deze regels momenteel op verschillende manieren nageleefd. Echter zou er mogelijk nog extra ondersteuning op dit gebied geboden kunnen worden (zie hoofdstuk 3.2).

5.1.2 Hoe verloopt het proces bij kassa, keuken en voorraad op dit moment?

Afhankelijk van de drukte en bezetting worden kassa en keuken taken op dit moment soms wel en soms niet ingedeeld (zie hoofdstuk 3.1). De meest belangrijke activiteit van de medewerkers is het helpen van klanten. Vervolgens is schoonmaken een hele belangrijke taak en is het aanvullen 's ochtends vooral belangrijk. Er is een winkelvoorraad en een formule voorraad, de medewerkers mogen enkel bij de winkelvoorraad komen. Er wordt niet precies bijgehouden wat er allemaal op voorraad is, waardoor de medewerker weinig tot geen inzicht heeft in of producten op dreigen te raken. De restaurant manager doet 1 keer per week een voorraadtelling om er achter te komen wat de huidige voorraad is en wat er bijbesteld moet worden. Medewerkers en restaurant manager ervaren beiden dat nog niet alle taken helemaal ideaal zijn (zie hoofdstuk 4.1). Meeste aandachtspunten hieruit vanuit de medewerkers zijn verbonden aan de communicatie:

- Welke taken moeten er nog gedaan worden?
- Waar liggen welke producten?
- Hoe moet het gerecht er uit zien?
- Hoe moet ik nieuwe gerechten klaarmaken?
- Wat hebben we nog op voorraad?

Dit zijn vragen die afgeleid kunnen worden uit de interviews met de medewerkers.

Ook de eigenaren van het restaurant onderschrijven deze aandachtspunten (zie hoofdstuk 4.2). Zij geven aan graag meer inzicht te willen krijgen in de taken die door de medewerkers worden uitgevoerd. Bij uitbreiding van het concept willen ze ook graag onderling bij andere filialen willen zien hoe deze taken daar opgepakt worden.

5.1.3 In welke zin heeft de verloop van dit proces invloed op de klantervaring?

De klanten zijn over het algemeen erg positief over het restaurant, echter zijn er toch een paar duidelijke verbeterpunten te vinden. Zo geven een hoop klanten aan de wachttijd (te) lang te vinden, en geven ook enkele klanten aan dat de bestelling niet klopte. Klanten geven wel veel aan waarschijnlijk nog eens langs te willen komen en vaak ook het restaurant te willen aanbevelen aan andere mensen.

5.1.4 Welke behoeften hebben de belanghebbenden?

Uit de interviews met medewerkers blijkt dat zij behoefte hebben aan een betere communicatie op de werkvloer. Zowel op het gebied van taken, als op het gebied van voorraad en productbereiding.

De bedrijfseigenaren gaven in de interviews aan vooral meer inzicht te willen in de taken die gedaan worden in het restaurant, om beter sturing te kunnen geven aan hoe het restaurant loopt. Bij het uitbreiden naar meer restaurants zou de bedrijfseigenaar graag deze gegevens onderling delen om elkaar te kunnen verbeteren.

De klanten van delightful desserts gaven voornamelijk aan verbetering te willen zien in de wachttijd. Ook de correctheid van de opgenomen bestelling was belangrijk voor ze.

5.2 Conclusie

Over het algemeen draait het restaurant goed, er zijn veel klanten positief over het restaurant. Negatieve reacties komen vaak vanuit de duur van de wachttijd. Opdrachtgever heeft aangegeven een 6 of lager (34,4% gaf een 6 of lager) niet goed genoeg te vinden.

De werknemers geven aan dat communicatie een zwak punt is op dit moment (zie hoofdstuk 5.1.2). Ze zouden graag meer ondersteunende communicatie willen bij hun werkzaamheden. Dit betreft informatie over taken, gerechten en voorraad.

De bedrijfseigenaren geven aan meer inzicht in de taken binnen het restaurant te willen, om zo meer inzicht te krijgen in hoe het restaurant draait. Daarnaast geven ze aan dat ook zij de communicatie willen verbeteren op de hierboven genoemde gebieden.

5.3 Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek blijkt dat medewerkers behoefte hebben aan iets meer duidelijkheid en ondersteuning bij hun werkzaamheden, daarnaast willen de bedrijfseigenaren graag meer inzicht hierin krijgen. Waar eerst de focus van de opdracht lag op het koppelen van kassa, keuken en voorraad, wat heel breed is, wil ik nu de focus verschuiven naar het ontwerpen van een ondersteunend platform voor de werkzaamheden en training van werkzaamheden van de medewerkers, dat de werknemers op meerdere gebieden van hun werkzaamheden ondersteund en tegelijkertijd inzicht geeft aan de bedrijfseigenaren in hoe de werkzaamheden verlopen.

Literatuurlijst

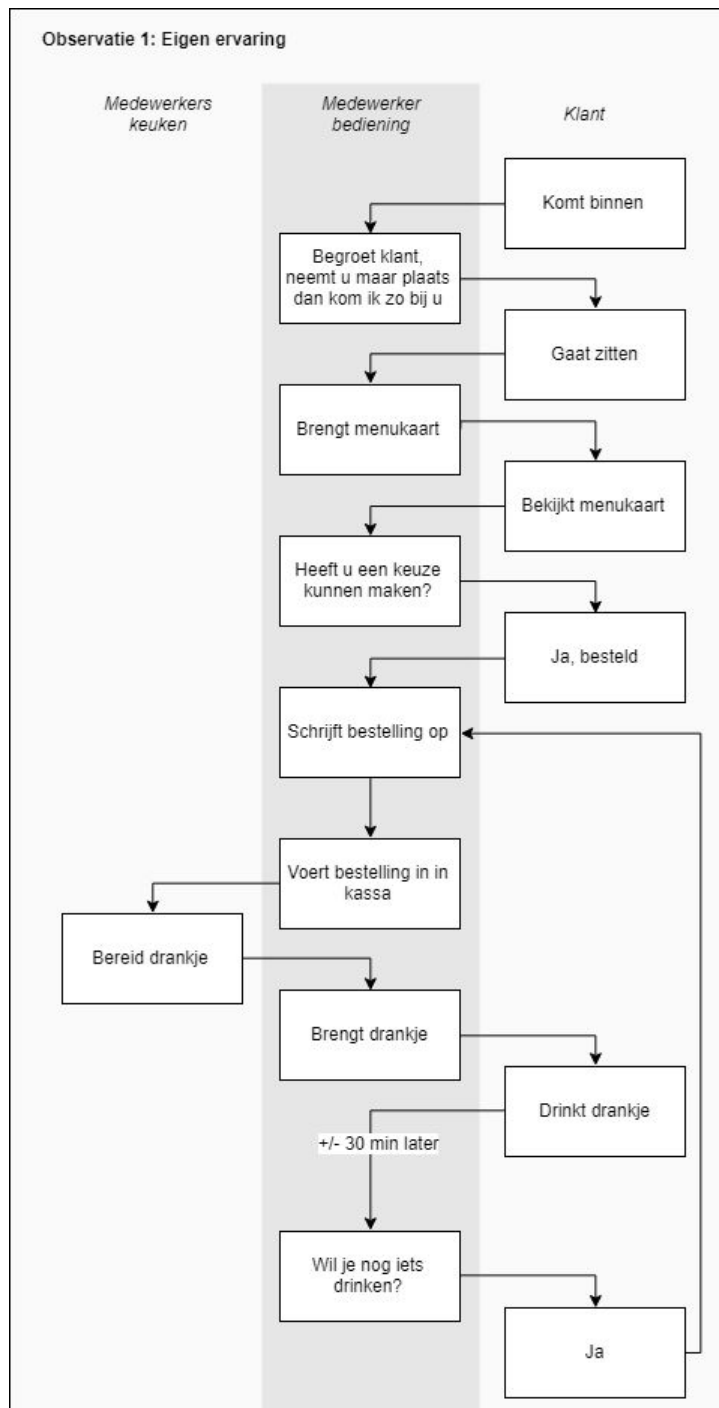
Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. (2017, 24 maart). De 7 basisprincipes van HACCP. Geraadpleegd op 6 maart 2019, van

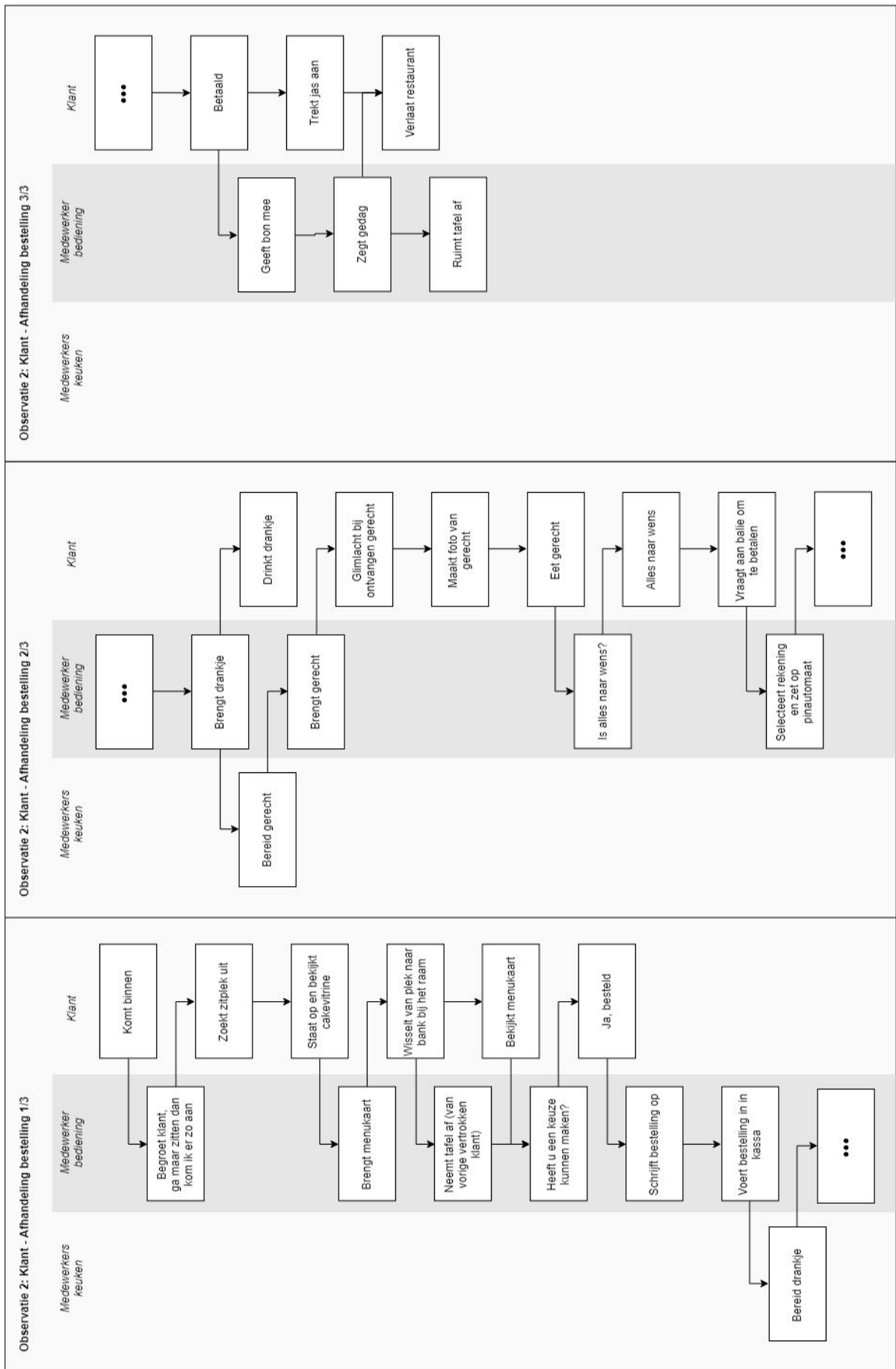
<https://www.nvwa.nl/onderwerpen/hygienecodes-haccp/de-7-basisprincipes-van-haccp>

Bijlagen

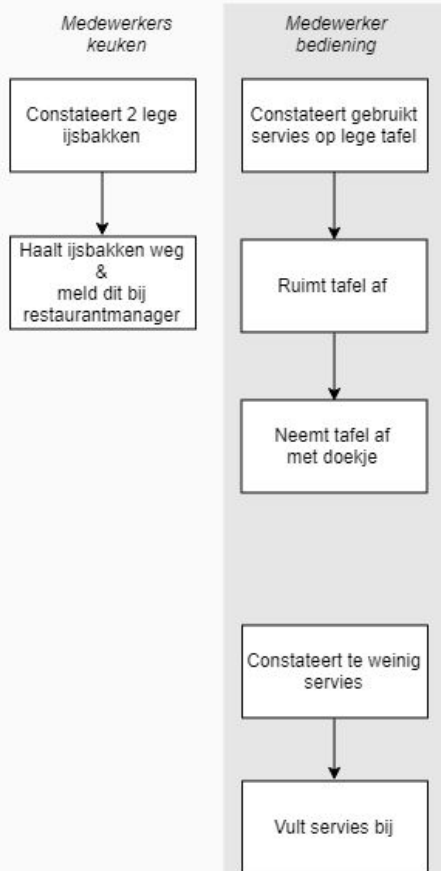
In dit hoofdstuk zijn de bijlagen van dit document opgenomen.

Bijlage A: Fly-on-the-wall observatie uitwerkingen





Observatie 3: Overige werkzaamheden medewerkers



Bijlage B: Interviewopzet medewerkers

Hoe ziet jouw werkdag eruit? Welke activiteiten doe je allemaal? Wat vind je daaraan lastig en waarom?

Werktijden & -dagen

Opening winkel

Verwerken orders

Bereiden gerechten

Serveren gerechten

Afrekenen

Shift wissel

Afsluiting restaurant

Bijlage C: Interview uitwerkingen medewerkers

Opening restaurant

IV1	Soms briefje met zaken waar ze de avond ervoor niet aan toe zijn gekomen
IV1	Niet echt een lijst waar de zaken op afgestreept kunnen worden
IV2	We hebben wel een lijst voor het openen, die is nog niet ideaal. Er missen nog wat dingetjes.
IV2	Tussen 07:00 en 09:30 gebeurt er weinig dus worden daarin de taken opgepakt die de vorige dag niet zijn opgepakt bij afsluiten.
IV3	De lijst verandert regelmatig wel: er komt wat bij, of er wordt iets veranderd omdat ze het liever zo willen. Dan moeten we het even aanpassen.

Werk in restaurant

IV1	Je doet niet echt één specifieke taak, maar eigenlijk wel alles.
IV1	Waar alles staat is lastiger dan wat er op de wafel moet.
IV1	Manier van presentatie v/h gerecht is ook niet gelijk duidelijk.
IV1	Net begonnen lastig om alle tafelnummers te onthouden.
IV2	Schoonmaakwerk dan alleen als je bestek op is.
IV2	Als je met z'n tweeën staat en het wordt ineens druk heb je geen tijd eigenlijk om dingen bij te vullen, bestek e.d. Kopjes die op gaan enzo. Daar zouden we eigenlijk iets meer van moeten hebben.
IV2	De half-om-half wafel vind ik het vrij onduidelijk, niet duidelijk genoeg. Als iemand het voor de eerste keer zou zien zou het waarschijnlijk te onduidelijk zijn.
IV2	Er is niet echt een trainingstraject voor nieuw personeel.
IV2	Alles wat we doen is best wel arbeidsintensief: sauzen maken duurt ongeveer 20 minuten omdat er geen brokjes in mogen zitten.
IV3	Als het wat drukker wordt, vind ik het lastig, natuurlijk, want er blijven natuurlijk mensen komen en je moet ook bereiden. Dus ik probeer zoveel mogelijk iets op te nemen, dat iedereen toch wel weet dat ik er aan begin. Als dat onmogelijk is moet ik zorgen dat er iemand komt.
IV4	Je kunt niet gelijk alles in 1 keer maken omdat we maar 2 wafelijzers en 1 crêpe apparaat hebben. Als het rustig is breng ik de gerechten zelf, als het druk is worden taken opgedeeld.
IV5	Als we iets nieuws hebben vind ik het fijn om 'm eerst even voor mezelf te maken, dat je weet wat je moet doen. Maar soms is het druk en kan dat niet, dan moet je een beetje improviseren, omdat je nog nooit hem gemaakt hebt. Vaak wordt dat ook niet heel duidelijk gezegd van zo maak je het. Van een plaatje moet je het maar namaken, da's wel vervelend.
IV5	Tafelnummers moet je uit je hoofd weten. Op de ipad staat een plattegrond met alle tafelnummers, maar ik ken ze nog niet helemaal precies.
IV5	Communicatie is nog steeds wel een beetje jammer nu hier. Als we iets nieuws hebben ofzo, bijvoorbeeld de valentijnsspecial, ik wist daar helemaal niks van, totdat ik hier aankwam en te horen kreeg "Oh ja, we hebben vandaag weer iets nieuws".

Voorraad

IV1	Nog niet echt voorraad gerelateerde dingen meegemaakt, maar als iets op gaat gewoon aangeven en dan zullen ze dat vast op een lijstje noteren 'denk ik', iedereen zou eigenlijk een beetje moeten opletten.
IV2	Voorraad - "Ah dat is echt een ramp."
IV2	Er ligt overal wat nu. Er zit totaal nog geen structuur in, ook voor mij niet. Ik ben gewoon 6 keer zo lang bezig dan nodig is en dat is omdat daar nog niet echt duidelijkheid in is gecreëerd. Dinsdagochtend ga ik nu dus langs: wat heb ik staan, wat heb ik nodig, wat moet ik gaan bestellen. Soort voorraad telling.
IV2	"Ik heb geen idee wat waar ligt."
IV2	Ik kan niet iedere dag een controleronde doen om te kijken of alles er nog wel is.
IV3	Ik weet niet wat er aan voorraad is. Nu hebben we de vriezer daar achter staan en daar mogen we dus niet meer komen. Er is geen lijst ofzo waarop ik even kan zien daarvan is zoveel nog enzo.
IV5	We hebben niet echt een lijst ofzo. Ik zou het misschien wel fijn vinden om daaraan mee te helpen.

Shift wissel

IV2	Hebben geprobeerd om een soort overdrachtsmoment te creëren met een soort overdrachtslijst, maar dat gaat ook niet zoals het moet gaan.
IV2	Er is nu een kwartier om de shift over te dragen. Werkt niet goed zo snel, zeker als er dingen bijgevuld moeten worden of schoongemaakt.
IV3	Als je alles bij de switch moest vertellen vond ik dat wel een beetje vervelend. Niet dat ik het niet wil vertellen maar het kost gewoon heel veel tijd. Soms is het wat drukker en dan heb je er natuurlijk helemaal geen tijd voor.

Afsluiten restaurant

IV2	Eigenlijk zorgen dat de volgende dag het allemaal weer verder opgepakt kan worden.
IV2	We hebben een afsluitlijst, maar ook daar wordt bijna niet naar gekeken.
IV3	Vrij drukke avonden, waardoor niet altijd alles haalbaar is want we mogen niet te lang na sluiting blijven. Je zorgt dat alles netjes achtergebleven is.
IV4	Als het rustig is van tevoren alles al een beetje afsluiten.
IV4	Na 9 uur vind ik dat er eigenlijk geen nieuwe klanten meer binnen zouden moeten komen.
IV5	De belangrijkste dingen als eerst, minder belangrijke dingen worden bewaard voor de volgende ochtend, op een briefje of een appje sturen.
IV6	Ook schoonmaaklijsten hebben we nu da's wel fijn.

Behoeftes

Algemeen	
IV2	Voorals als je nieuw bent of niet zo vaak werkt zou zo'n aftekenlijst fijn zijn. [algemeen]
IV5	Ik was op een best wel rustige dag ingewerkt, dus da's wel fijn. [algemeen]
Kassa	
IV1	Belangrijk dat je weet wat je vast hebt. [kassa]
IV2	Fijn als je terug kan kijken waarom iemand iets niet heeft gedaan dat moest gebeuren. [kassa, open & sluit]
Keuken	
IV1	Voor nieuwe gerechten een soort tutorial video's [keuken]
IV2	Zou liever een soort inwerk documentatie hebben waar de werknemer alles in terug kan bekijken. [keuken]
IV5	Nu werken ze gelukkig in de groepsapp met filmpjes, dan gaan ze echt per stap vertellen hoe alles moet. Da's wel fijn. Maar het gebeurt ook vaak genoeg dat het niet zo gaat. [keuken]
IV5	Zou beter zijn als we het een paar dagen van te voren krijgen te horen met hoe we het kunnen maken. [keuken]
Voorraad	
IV2	Het zou waarschijnlijk makkelijker gaan als de stand van zaken continu bijgehouden zou worden. [voorraad]
IV2	Ik wil van wat er onder die vriezer ligt een soort tabel maken o.i.d. om overzicht te krijgen. Desnoods handmatig wegstrepen wat je er uitpakt. [voorraad]
IV2	Als je iets pakt als laatst, geef het door. [voorraad]

Bijlage D: Interviewopzet bedrijfseigenaren

Openen restaurant

Met welke gedachte / visie zijn jullie aan deze franchiseformule begonnen?

Is deze visie hetzelfde gebleven of aangepast?

Hoe zie je dit nu terug op de werkvloer?

Werkzaamheden door de dag heen

- Verwacht je dat deze gaan veranderen naarmate het concept groter wordt?

Werkzaamheden medewerkers door de dag heen, hoe diep gaat de training hier op in?

- Klanten helpen
- Kassa gebruik
- Drinken bereiden
- Voedsel bereiden
- Uitserveren
- Schoonmaak

Zodra er verschillende vestigingen zijn, hoe zie je dit dan voor je?

- Communicatie intern
- Communicatie extern
- Coaching & sturing?
- Training nieuw personeel
- Voorraadbeheer
- Menukaart

Welke informatie vind je belangrijk om in te zien, nu en in de toekomst?

Hoeveel tijd besteed je gemiddeld per week aan het bedrijf?

Waar besteed je dan het meeste tijd aan?

Waar zou je minder tijd aan willen besteden?

Waar zou je meer tijd aan willen besteden?

Shift wissel

Sluiten restaurant

Bijlage E: Interview uitwerkingen bedrijfseigenaren

Openen restaurant

FIV1	De lijst wordt wel gebruikt, maar nog niet helemaal goed, moet misschien nog iets concreter en in bepaalde tijdvakken.
FIV2	De medewerkers hebben een lijst per shift, daarop staat alles wat ze moeten doen. Naar mijn mening kan die uitgebreider. Sommige dingen zijn misschien te logisch om er op te zetten, zoals als je hier binnenloopt 's ochtends zie je het terrasmeubilair staan. Redelijk logisch maar dat staat niet op de lijst.
FIV2	Het zou ideaal zijn als iemand z'n taken meteen voor zich heeft en duidelijk inzicht heeft van nu moet ik dat doen en nu moet ik dat doen.
FIV2	Het is nu meer van waar heb ik zin in, oh ik ga dat doen. En dat merk je wel.
FIV2	Wat ik nog lastig vindt, stel, de vorige avond is iemand ergens niet aan toegekomen, dan staat dat niet op de ochtend lijst, terwijl dat wel moet gebeuren.
FIV2	De lijst wordt nog niet heel consequent ingevuld
FIV2	En het is niet altijd beschikbaar omdat die lijst af en toe vol is.

Werk in restaurant

FIV1	Je kan zien dat je niet van medewerkers kan verwachten dat ze volledig het concept helemaal op en top uitdragen als het nog niet goed beschreven staat. Waardoor het ook nooit goed getraind kan zijn.
FIV1	Werkzaamheden op te delen in door de weeks en in het weekend.
FIV2	Ik kan niet toetsen hoever ze zijn met hun taken.
FIV2	De productiviteit van de medewerker, daar hebben we nog helemaal geen inzicht in, geen idee.
FIV2	Je wil ook dat de taken goed gebeuren, want als die goed gebeuren blijft de winkel netjes en kun je blijven groeien in je omzet.
FIV2	Vandaar denken we er nu aan om functies op te delen, sommigen zijn beter in de keuken, anderen beter achter de counter, en weer een ander in de bediening. En daar ook certificaten voor uitgeven.
FIV2	Het gaat vanuit mijn aspect dus vooral om de marketing, dus dat als we posters opsturen dat ze die ook daadwerkelijk ophangen, en dat ze de acties inzetten zoals we willen dat ze ingezet worden.
FIV2	Als we marketing op een zaak doen die de zaken niet op orde heeft stel ik eigenlijk alleen maar mensen teleur, dus moeten we eerst weten of de zaken op orde zijn, en dat ligt volgens mij aan de taken van het personeel voornamelijk.
FIV2	Is daar dan mogelijk in gesjoemeld wordt moeten we daar natuurlijk ook aan denken. Zo'n lijst, ook nu in de map, kun je gewoon dingen afvinken ook als je ze niet hebt gedaan.

Vernieuwing in restaurant

FIV1	Een ervaren medewerker staat naast de nieuwe medewerker om on-the-job te trainen. Terwijl je aan het werk bent, krijg je de uitleg. Op dit moment is nog niet de theorie beschreven, die we eigenlijk als eerste willen toereiken.
FIV1	Ik zou meer tijd aan trainingen willen besteden omdat dat nog niet goed genoeg is nu. Dat brengt de continuïteit in het gedrag. Zowel op gebied van de etenswaren als de service.
FIV1	Voor al die concepten heb je een vaste menukaart, die wel door de tijd heen zal wisselen, bijvoorbeeld seizoensgebonden, maar zal per concept in principe altijd wel hetzelfde zijn. Er is wel altijd nog ruimte voor lokale promoties, acties of gerechten.
FIV2	Nieuwe medewerkers worden nu aan een ervaren medewerker gekoppeld, maar ik denk dat dat niet voldoende is en dat er ook een stukje theorie aan moet zitten.

Bediening

FIV2	Weten wat een product inhoudt, dus niet op een wafel met aardbeien zeggen dat er ook frambozen op zitten of iets dergelijks.
FIV2	Ook glutenvrij en allergenen, halal/haram moeten de medewerkers eigenlijk ook weten om de klant hierover te kunnen adviseren.

Keuken

FIV2	Mijn idee voor het leren van nieuwe gerechten is vooral video-tutorial.
FIV2	Ook voor het oprispen van producten die je al een tijdje niet hebt gemaakt zou zoiets handig zijn.
FIV2	Bij hoge doorloop van bijvoorbeeld ijs hoeven de bakken niet schoongemaakt te worden, omdat ze dan toch opraken en worden vervangen, voor een maandag zou dat dan wel weer relevant zijn omdat je dan de rest van de week tijdens de lage doorloop ook nette ijsbakken hebt.

Shiftwissel

FIV2	De shiftwissel zou ik dus gestructureerder willen zien. Dat er echt even samen door die lijst heen gelopen wordt. Echt een fysiek overdrachtsmoment.
FIV2	Je hoeft bij de shiftwissel niet alles te vertellen, je moet je lijst op orde hebben. Op basis daarvan kan de volgende medewerker het werk verder oppakken. Mogelijk stimuleert onze huidige tool niet genoeg om dat bij te houden.

Voorraad

FIV2	De medewerkers mogen eigenlijk niet in het hok achter (voorraadruimte) wel in de back-of-house. De eerste is voorraad voor de formule, de ander voor de winkel. Dat werkt nog niet optimaal, dat is nu bedacht zodat mensen niet het laatste pakken en niet doorgeven dat dat het laatste was en het daardoor niet besteld wordt.
-------------	---

Sluiten restaurant

FIV1	Bij sluiten restaurant is schoonmaken het belangrijkste. Ook bijvullen van producten staat op de sluitlijst, maar dat vind ik eigenlijk niet realistisch en niet belangrijk.
FIV1	Voordat het restaurant dicht gaat is bijvullen nog een optie, daarna enkel nog schoonmaken.
FIV2	Binnen het huidige restaurant vind ik dat we lang bezig zijn met afsluiten.
FIV2	Maar soms moet je gewoon de keuze hebben, of moet de planning zo zijn, dat bepaalde zaken gewoon in de ochtend worden gedaan. In de ochtend is een lage omzet per uur vanaf 7 uur 's ochtends open, het is heel zonde om 's avonds iemand door te laten werken terwijl er 's ochtends iemand toch staat, die niet de omzet heeft om alleen maar bezig te zijn met klanten.
FIV2	Het niet compleet afsluiten zorgt op deze manier voor frustratie, want de ochtend medewerker denkt dan dat de avondmedewerker zijn werk niet gedaan heeft.
FIV2	Gewoon om 9 uur de deur dicht en om half 10 de deur uit zijn. En niet tot 10 uur bezig zijn. Liever die taken dan 's ochtends oppakken.

Behoeftes

FIV2	Zou meer inzicht in werkzaamheden van medewerkers willen hebben en of ze taken wel hebben voltooid of gedaan hebben. [algemeen]
FIV2	Het moet een soort continue toetsing zijn, niet te veel tijd kosten voor de medewerkers en het moet leuk zijn om te doen, iets van gamification. [vernieuwing restaurant]
FIV2	Wij kunnen wel informatie doorspelen naar de franchisenemer over de werking van zijn restaurant, maar gaan hem niet passeren door gelijk naar de werknemer te stappen. [algemeen]
FIV2	Ze mogen onze prestaties zien, ik wil ook gewoon hun prestaties zien. [algemeen]
FIV2	Ik vind dat op de sluitlijsten niet altijd evenveel moet staan, afhankelijk van de drukte van die avond. Per dag moet de sluitlijst anders zijn op basis van de drukte. De lijst is nu redelijk statisch.

Bijlage F: User Needs

#	Als een...	Wil ik...	Benefit	Required	Bron
1	Medewerker	Weten wat er al gedaan is aan werkzaamheden	Geen dubbel werk, weten wat ik nog moet doen.	Inzicht in gedane werkzaamheden binnen het restaurant.	IV1 "Soms briefje met zaken waar ze de avond ervoor niet aan toe zijn gekomen" IV2 "Tussen 07:00 en 09:30 gebeurt er weinig dus worden daarin de taken opgepakt die de vorige dag niet zijn opgepakt bij afsluiten."
2	Medewerker	Weten wat er precies gedaan moet worden en wat er de hoogste prioriteit heeft.	Ik weet waar ik nu mee aan de slag moet gaan en wat nog kan wachten tot later op mijn werkdag.	Weten wat de prioriteiten binnen het restaurant zijn op verschillende momenten van de dag.	IV3 "De lijst verandert regelmatig wel: er komt wat bij, of er wordt iets veranderd omdat ze het liever zo willen. Dan moeten we het even aanpassen." FIV2 "Het zou ideaal zijn als iemand z'n taken meteen voor zich heeft en duidelijk inzicht heeft van nu moet ik dat doen en nu moet ik dat doen."
3	Medewerker	Bijhouden wat ik heb gedaan.	Ik kan zien hoe ver ik al ben.	Mogelijkheid om aan te geven dat werkzaamheden gedaan zijn.	IV1 "Niet echt een lijst waar de zaken op afgestreept kunnen worden"
4	Medewerker	Weten of we producten nog op voorraad hebben.	Ik weet welke gerechten we wel en niet nog kunnen maken.	Inzicht in voorraad.	IV3 "Ik weet niet wat er aan voorraad is. Nu hebben we de vriezer daar achter staan en daar mogen we dus niet meer komen. Er is geen lijst ofzo waarop ik even kan zien daarvan is zoveel nog enzo." IV5 "We hebben niet echt een lijst ofzo. Ik zou het misschien wel fijn vinden om daaraan mee te helpen."
5	Medewerker	Mijn dienst zonder te veel moeite kunnen overdragen aan de volgende medewerker(s).	Degene die de dienst over neemt kan snel aan de slag.	Inzicht in bijzonderheden. Inzicht in gedane taken. Inzicht in taken todo.	IV3 "Als je alles bij de switch moest vertellen vond ik dat wel een beetje vervelend. Niet dat ik het niet wil vertellen maar het kost gewoon heel veel tijd. Soms is het wat drukker en dan heb je er natuurlijk helemaal geen tijd voor."
6	Medewerker	Weten waarom bepaalde zaken die gedaan moesten worden niet zijn gedaan.	Beter begrip voor context omtrent huidige situatie.	Mogelijkheid tot aangeven bijzonderheden.	IV2 "Fijn als je terug kan kijken waarom iemand iets niet heeft gedaan dat moest gebeuren." FIV2 "Het niet compleet afsluiten zorgt op deze manier voor frustratie, want de ochtend medewerker denkt dan dat de avondmedewerker zijn werk niet gedaan heeft."
7	Medewerker <i>keuken</i>	Weten waar de benodigde producten zich bevinden.	Ik kan sneller het gerecht bereiden.	Inzicht in waar alles staat.	IV1 "Waar alles staat is lastiger dan wat er op de wafel moet."
8	Medewerker <i>keuken</i>	Weten hoe het gerecht er uit moet zien.	Uniformiteit in gerechten (geen improvisatie in bereiding gerechten).	Foto van gerechten zoals ze bereid moeten worden.	IV1 "Manier van presentatie v/h gerecht is ook niet gelijk duidelijk."
9	Medewerker <i>keuken</i>	Weten hoe nieuwe gerechten bereid moeten worden.	Ik kan nieuwe gerechten maken als ze besteld worden.	Inzicht in recepturen nieuwe gerechten.	IV5 "Als we iets nieuws hebben vind ik het fijn om 'm eerst even voor mezelf te maken, dat je weet wat je moet doen. Maar soms is het druk en kan dat niet, dan moet je een

					beetje improviseren, omdat je nog nooit hem gemaakt hebt. Vaak wordt dat ook niet heel duidelijk gezegd van zo maak je het. Van een plaatje moet je het maar namaken, da's wel vervelend."
10	Medewerker kassa	Weten welke gerechten ik aan het serveren ben.	Ik kom professioneler over op de klant.	Kennis van producten.	IV1 "Belangrijk dat je weet wat je vast hebt."
11	Medewerker kassa	Wat de tafelnummers in het restaurant zijn.	Ik kan de klant sneller zijn/haar gerecht brengen.	Bekend zijn met de indeling van het restaurant.	IV1 "Net begonnen lastig om alle tafelnummers te onthouden." IV5 "Tafelnummers moet je uit je hoofd weten. Op de ipad staat een plattegrond met alle tafelnummers, maar ik ken ze nog niet helemaal precies."
12	Medewerker kassa	Weten wanneer er nieuwe gerechten op de menukaart komen.	Ik kan me voorbereiden voor de nieuwe gerechten.	Van te voren communicatie betreft wijzigingen in bedrijf.	IV5 "Communicatie is nog steeds wel een beetje jammer nu hier. Als we iets nieuws hebben ofzo, bijvoorbeeld de valentijnspecial, ik wist daar helemaal niks van, totdat ik hier aankwam en te horen kreeg 'Oh ja, we hebben vandaag weer iets nieuws'."
13	Restaurant manager	Op tijd weten wanneer er iets op is.	Ik kan eerder inventariseren wat er besteld moet worden en ben minder tijd kwijt aan voorraadstellingen.	Inzicht in de actuele voorraad.	IV2 "Er ligt overal wat nu. Er zit totaal nog geen structuur in, ook voor mij niet. Ik ben gewoon 6 keer zo lang bezig dan nodig is en dat is omdat daar nog niet echt duidelijkheid in is gecreëerd. Dinsdagochtend ga ik nu dus langs: wat heb ik staan, wat heb ik nodig, wat moet ik gaan bestellen. Soort voorraadstelling." IV2 "Ik kan niet iedere dag een controleronde doen om te kijken of alles er nog wel is."
14	Restaurant manager	Weten wat er nog in de voorraad ligt en waar het ligt.	Ik kan vooruitkijken en anticiperen op producten die op dreigen te raken.	Duidelijke indeling en registratie van producten in de voorraad.	IV2 "Er ligt overal wat nu. Er zit totaal nog geen structuur in, ook voor mij niet. Ik ben gewoon 6 keer zo lang bezig dan nodig is en dat is omdat daar nog niet echt duidelijkheid in is gecreëerd. Dinsdagochtend ga ik nu dus langs: wat heb ik staan, wat heb ik nodig, wat moet ik gaan bestellen. Soort voorraadstelling." IV2 "Ik heb geen idee wat waar ligt."
15	Restaurant eigenaar	Inzicht krijgen in hoe de taken in het restaurant worden opgepakt.	Ik kan zien hoe het gaat en of er ergens zaken veranderd moeten worden.	Een overzicht van de taken die zijn uitgevoerd.	FIV2 "Zou meer inzicht in werkzaamheden van medewerkers willen hebben en of ze taken wel hebben voltooid of gedaan hebben." FIV2 "De productiviteit van de medewerker, daar hebben we nog helemaal geen inzicht in, geen idee."
16	Restaurant eigenaar	Controle of de lijst goed/naar waarheid is ingevuld.	Ik kan onderbouwde beslissingen maken ter verbetering van het werkproces.	Persoonlijke bevestiging of bevestiging van collega	FIV2 "Is daar dan mogelijk in gesjoemeld wordt moeten we daar natuurlijk ook aan denken. Zo'n lijst, ook nu in de map, kun je gewoon dingen afvinken ook als je ze niet hebt gedaan."
17	Restaurant eigenaar	Weten hoe de andere vestigingen alles	Ik kan dit spiegelen met mijn eigen vestiging en	Inzicht in de taken van andere vestigingen.	FIV2 "Ze mogen onze prestaties zien, ik wil ook gewoon hun prestaties zien."

		aanpakken	zoeken naar verbetering.		
--	--	-----------	-----------------------------	--	--

Bijlage G: Aantekeningen participerende observatie

Om meer inzicht te krijgen in de zaken waar medewerkers mee te maken krijgen door de dag heen heb ik twee dagdelen meegedraaid in het restaurant. De eerste keer draaide ik een ochtendshift met de restaurant manager, de tweede keer een middag-/avondshift met een medewerkster.

Ochtendshift, met restaurant manager 07:00 - 15:00

Ik stond een paar minuten voor de winkel te wachten voordat mijn collega van de dag, Beau aan kwam fietsen. Ze deed de deur open en na het aanzetten van het licht was het allereerste wat we gelijk moesten doen het buitenzetten van het terrasmeubilair. De tafels waren best wel zwaar, omdat het eigenlijk gewone restauranttafels zijn. Nu waren we met z'n tweeën, maar normaal gesproken wordt er door 1 persoon geopend. De volgende stap was het buitenzetten van de reclameborden. Één voor de ingang van het station, één in de buurt van de deur voor het restaurant en één op de hoek van het restaurant. Hoe en waar de borden en terras onderdelen precies moesten staan was mij niet gelijk duidelijk, waardoor we na het buitenzetten van alle spullen nog het een en ander moesten verschuiven.

Toen alles wat naar buiten moest buiten stond was het tijd om in het restaurant dingen voor te bereiden. Beau liet mij de opstartlijst zien die ze gebruiken om bij te houden wat er is gedaan en wat er nog gedaan moet worden. Bij het terugbladeren door de map werd duidelijk dat de lijst niet altijd even consequent wordt ingevuld. Ook waren sommige punten op de lijst nog niet duidelijk in mijn eerste oogopslag.

De avond ervoor was het druk geweest, de vloer was nog niet schoongemaakt: stofzuigen dus. Af en toe waren er vieze plekken op de grond te vinden die niet op te stofzuigen waren. Hier moest je dan later nog met een doekje overheen gaan. Toen het hele restaurant was gestofzogen was het tijd om andere zaken op te pakken. Er stond van de dag ervoor nog een voorraad levering in het voorraadhok op de grond, deze moesten nog weggezet worden in de stellingen.

De eerste klanten druppelde langzaam aan al binnen, meestal voor een koffie. Er werden 4 verschillende varianten koffie vooral besteld: een normale koffie, een espresso, een cappuccino en een latte macchiato. Er waren twee verschillende soorten bonen, normale bonen voor koffie en wat sterkere bonen voor bijvoorbeeld de espresso of cappuccino. Het had een aantal keer onder begeleiding nodig om te leren hoe je precies de goede koffie kon maken. Na een aantal keren onder begeleiding de koffie's gemaakt te hebben kon het daarna ook zonder begeleiding, maar toch had ik af en toe nog een beetje twijfel of ik het toch wel op de goede manier deed.

Naarmate de dag vorderde kwamen er meer klanten in de winkel en werd er meer besteld. Er werden al snel ook wafels besteld. Hier had ik nog geen ervaring mee, dus vroeg ik om uitleg over hoe deze gemaakt moesten worden. Het maken van de wafel was op zich niet zo heel moeilijk, vrij simpel zelfs, maar je moest wel even weten hoe dat precies werkte en waar je alle ingrediënten kunt vinden. De sauzen waren lastig te onderscheiden, er zat wel een soort systeem in maar als nieuwkomer kon ik niet gelijk zien welke saus ik moest gebruiken.

Wanneer er een nieuwe gast in het restaurant kwam was het belangrijk om gedag te zeggen en bij de plaats gelijk te vragen wat ze willen drinken. Na het brengen van de drankjes vraag je of ze een keuze hebben kunnen maken voor eten. Ik had geen papertje om iets op te schrijven, en moest dus telkens snel naar de kassa om de bestelling in te voeren. Bij een wat grotere bestelling of een bestelling met een aantal specifieke wensen erbij was dit lastig, zo heb ik bij een bestelling van een wafel en drie bolletjes ijs nog een keer na moeten vragen welke smaken ijs dit ook alweer waren.

Rond de middag werd het ineens druk in het restaurant waardoor er een boel dingen tegelijk moesten worden bereid, hierbij was het mij niet gelijk duidelijk wat er allemaal wanneer moest gebeuren. Als ik van te voren had geweten wat er wanneer moet gebeuren bij het bereiden van het gerecht was dit waarschijnlijk vloeiender gegaan.

Ik merkte dat ik door de verschillende werkzaamheden die ik door elkaar heen deed ik af en toe vergat waar ik daarvoor mee bezig was. Volgens Isabelle (leidinggevende restaurant) kwam dit bij werknemers wel vaker voor. Oplossing hiervoor was “horeca-oog” of trots lopen, waardoor je ziet welke werkzaamheden er nog liggen en nog gedaan moeten worden. Ik denk dat een geheugen ondersteuning in dergelijke situatie ook nuttig zou zijn.

Middagshift 13-03-2019, met medewerker 15:00-22:00

Ik kwam om iets voor 15:00 uur aan in de zaak, ik kleepte me om en wachtte op de medewerkster die de dienst over zou nemen. Er was een kort overdrachtmoment waarop werd gesproken over de bijzonderheden van die dag: het was niet zo druk geweest, bijna alle zaken op de lijst voor de ochtend waren al gedaan. De lijst was nu veranderd, per dag in plaats van per dagdeel, op die manier kun je goed zien wat de huidige status is. In de ochtend waren twee dingen niet gebeurd, temperatuurlijst invullen en vegen achter de koelkasten. Deze twee taken hebben we als eerste opgepakt.

Opvallend was dat de medewerkster die naast mij stond ook niet gelijk direct wist hoe alle taken gedaan moesten worden. Er was nergens echt een uitleg over hoe ze precies willen dat het gedaan wordt, waardoor we zelf hier nog wat langer mee bezig waren en af en toe een van de bedrijfseigenaren vroegen uit te leggen hoe hun het willen.

Wat mij opviel aan de lijst was dat er afkortingen op gebruikt worden, die niet in eerste instantie gelijk duidelijk zijn. Zo had je voor het aanvullen van de koffiebenodigdheden de afkorting B.K.S.M.L.K.T., hier konden we ter plekke niet zo snel op komen wat dat ook alweer precies betekent. Verder was er voor het begin van de avond nog de afkorting S.B.K., waar we ook even over moesten nadenken. Deze afkortingen staan wel beschreven in de medewerkers handleiding, maar een geheugensteun ter plaatse zou alsnog van pas komen.

Het meten deden we met een speciale temperatuurmeter. Het was lastig om een correcte lezing te krijgen, de koelkast zelf, de productverpakkingen en de producten gaven andere temperaturen aan. Na het na te vragen bleek dat we op het product moesten meten. Bij controle kwamen we er achter dat een aantal koelkasten niet koud genoeg waren, dus hebben we deze op een iets hogere stand gezet.

Iets later in de middag werd het iets drukker en hadden we dus geen tijd om aan taken van de lijst te werken. We splitsen de taken op: ik voorin het restaurant, de ander in de keuken. Ik loop veel heen en weer tussen tafels en de kassa, het is lastig om de bestellingen volledig te onthouden, dus af en toe moet ik dingen opnieuw vragen. Om dat op te lossen neem ik een stuk kassabon en een pen mee om de bestelling op te schrijven.

Deze drukte bleef tot rond 20:45, daarna liep het restaurant langzaam leeg en rond 21:10 vertrokken de laatste gasten en was het tijd om het restaurant af te sluiten. Ik had niet eens door dat de sluittijd van het restaurant al was geweest. Toen was het dus tijd om aan de sluit activiteiten te beginnen. Terwijl de medewerkster van de dag achter de vaat afhandeld, ruim ik aan de voorkant op. Ik ga met een rode doek over de aanrecht om alles schoon te maken, ik zet de flessen aan de kant om daar ook goed schoon te maken. Bij de wafelijzers en crêpe machine is er een hoop gelect, dit laat vlekken achter die niet makkelijk met alleen een doekje weg te halen zijn. Ik vind een schraper waarmee ik het aangekoekte mengsel van het aanrecht kan schrappen.

Dan komt de medewerkster weer voor aan de kassa en ziet ze dat de saus doppen nog naar de was moeten. We draaien alle saus doppen er af en brengen ze naar achter om ze in de vaat te doen. Na het aanrecht gedaan te hebben veeg ik de vloer aan en loop ik met een gele doek en een emmer sop door de wc's om deze als laatste schoon te maken. Ik constateer een wc-rol die op is en vervang de rol. Ook leeg ik de vuilniszakjes in de wc's. Nadat dit gebeurt is zijn we klaar en kunnen we naar huis. We waren klaar rond 22:00 uur.

Bijlage H: Enquêtevragen

TV = Tekstveld, MPC = MultiPerChoice

Opening

Wanneer was u voor het laatst in het restaurant? (TV)

Met hoeveel personen bezocht u het restaurant? (incl. uzelf) (TV)

Rond welke tijd was u te gast in het restaurant? (MPC)(dagdelen)

Wat was uw eerste indruk van het restaurant? (TV)

Wat heeft u besteld? (TV)

Specifieke info 1

Hoe ervaarde u de wachttijd voor uw bestelling? (MPC)(1-10)

Zeer lang | o o o o o o o o | Zeer kort

Wat vond u van de presentatie van het gerecht? (TV)

In hoeverre voldeed het gerecht aan uw verwachtingen? (TV)

Wat vond u van de manier waarop het personeel u bediende? (TV)

Specifieke info 2

Hoe groot is de kans dat u het restaurant nog eens bezoekt? (MPC)(1-10)

Hoe groot is de kans dat u het restaurant aan iemand anders zou aanbevelen? (MPC)(1-10)

Indien u nog overige aan- of opmerkingen heeft, kunt u deze hier kwijt: (TV)

Algemene info

Wat is uw leeftijd? (TV)

Wat is uw e-mailadres? (TV)

Bijlage I: Enquête uitwerking

Aantal respondenten: 95

Rode respondentnummers geven aan dat een respondent niet in het restaurant is geweest

Wanneer was je voor het laatst te gast in Delightful Desserts Breda?

Maand	Aantal	%	Respondent Nummer (RN)
December 2018	13	13,7%	1-13
Januari 2019	36	37,9%	14-49
Februari 2019	40	42,1%	50-89
Niet geweest	6	6,3%	90-95
Totaal	95	100%	

Met hoeveel personen bezocht je het restaurant? (inclusief jezelf)

Aantal personen	Aantal	%
1	5	5,3%
2	59	62,1%
3	15	15,8%
4	7	7,4%
5	3	3,2%
8	1	1,1%
0	5	5,3%
Totaal	95	100%

Rond welke tijd was je te gast in het restaurant?

Tijdstip	Aantal	%
Ochtend (< 14:00u)	28	29,5%
Middag (14:00-18:00u)	45	47,4%
Avond (> 18:00u)	16	16,8%
Niet geweest	6	6,3%
Totaal	95	100%

Wat was je eerste indruk van het restaurant?

Eerste indruk restaurant	TOT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Mooi	24	5	12	18	20	22	23	26	27	30	34	44	49	54
		56	57	60	61	66	74	75	76	78	79	86		
Gezellig	22	1	2	3	4	7	13	16	17	25	31	41	42	49
		52	53	60	61	63	73	82	86	87				
Netjes	13	6	13	18	21	24	27	36	54	62	67	84	88	89
Leuk	10	8	15	32	45	48	50	72	85	90	93			
Ruim(telijk)	8	11	14	18	27	38	47	55	80					
Rustig	7	1	3	30	43	47	66	81						
Goed	6	10	29	35	39	83	87							
Groot	6	9	34	41	46	49	64							
Schoon	5	13	23	24	56	67								
Verzorgd	4	6	15	76	78									
Ruikt lekker	4	22	24	55	75									
Chique	3	26	70	73										
Geweldig	3	58	60	71										
Relaxed	2	7	85											
Overzichtelijk	2	12	56											
Modern	2	14	40											
Strak	2	40	59											

RN	+/-	Antwoord
9	-	Groot, jammer van het onafgewerkte open plafond.
11	+	Ruimtelijk, veel zitplek, leuke hoekjes
12	+	Heel mooi en overzichtelijk. Leuke stijl gebruikt. Meisje was druk en stond maar alleen, oogde wat onervaren maar was wel vriendelijk. Superveel keuze op het menu!
14	+	Ruim opgezet, modern ingericht. Love the wallpaper 😊👍
28	-	Het was niet heel druk en door het hoge plafond en de indeling van het meubilair oogde het restaurant 'kaal/leeg'
31	+	Gezellig, hier wil ik met mijn zoontje naar toe
32	+	Leuk, toffe spreuken op de muren en de vitrines oogde uitnodigend
33	-	Heel leeg, niet gezellig, niet knus
38	?	Het is zo ruim opgezet
39	+	Goed, werd er enthousiast van
40	+/-	Een strak, modern, maar ook wel beetje onpersoonlijk restaurant.
50	+/-	Leuk plekje maar voor toetjes en beetje te simpel en kaal
51	+	Sfeervol! Erg welkom gevoel, Alsof restaurant in een ander land was. vakantie gevoel.

57	+/-	Mooi ingerichte zaak. Ijsvitrine ziet er niet verzorgd uit!
62	+/-	Netjes, nieuw!! Had wel iets meer zoetheid verwacht (roze, zachte pastel kleurtjes)
64	+	Vernieuwd concept, groot
65	-	Matige kwaliteit van zowel bediening als eten
68	+	Goede achtergrond muziek, lieve spontane medewerker en leuke quotes aan de muren!
70	+	Het ziet er chiq uit. Gelikt. Bijna te fancy
75	+	Mooi ingericht, ruikt lekker, leuke teksten aan de muren, vriendelijk personeel
78	+	Mooi verzorgd restaurant met vriendelijk personeel
81	-	Rustig, beetje leeg/ongezellig
85	+	Leuke tent relaxte sfeer aardige medewerkers.

Wat heb je besteld?

Besteld	TOT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
		27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
		40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Wafel(s)	43	1	2	3	5	6	8	12	14	15	16	19	21	22
		23	25	26	27	30	31	33	34	35	36	38	40	43
		49	50	51	55	56	57	62	63	64	65	72	74	76
		82	86	88	89									
Koude dranken	27	4	6	7	8	9	11	12	29	33	39	42	47	54
		55	56	60	63	65	66	68	71	73	79	82	83	85
		89												
Taart	18	5	20	24	26	33	44	47	48	51	54	59	64	65
		68	70	71	75	86								
Crepe(s)	17	7	17	18	24	28	41	45	46	47	53	58	60	62
		63	71	77	89									
Warme dranken	17	20	31	37	44	46	51	56	57	58	61	63	71	72
		75	86	88	89									
Cookie dough	13	2	3	11	13	26	27	32	37	48	61	62	69	90
Specials	4	14	80	81	87									
IJs	3	22	56	78										

Hoe ervoer je de wachttijd voor je bestelling?

Beleving wachttijd	TOT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
10 - zeer kort	10	1	20	36	44	56	58	71	72	79	88			
9	9	11	55	68	74	75	78	82	83	89				
8	25	2	3	7	10	16	17	29	31	32	42	43	45	49
		50	51	57	60	61	64	66	69	73	80	86	90	
7	15	5	6	9	18	21	24	25	34	38	39	54	59	70
		76	77											
6	12	4	8	19	23	27	37	40	47	52	67	84	85	
5	4	12	14	15	62									
4	5	13	30	33	53	81								
3	2	22	87											
2	4	28	25	41	63									
1 - zeer lang	4	26	46	48	65									
nvt	5	91	92	93	94	95								

Wat vond je van de presentatie van het gerecht?

Presentatie	TOT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mooi	29	4	9	12	20	23	24	25	30	33	34
		41	43	44	49	53	54	56	57	58	59
		60	67	74	75	78	81	84	87	95	
Leuk	14	1	3	8	21	38	40	42	45	48	50
		58	72	79	80						
Lekker	9	6	13	16	30	45	59	66	74	87	
Netjes	9	13	18	47	50	61	62	68	77	92	
Prima	5	2	21	27	28	46					
Aantrekkelijk	4	15	32	54	56						
Smakelijk	3	18	49	61							
Instawaardig	2	75	78								
Creatief	1	88									
Uniek	1	86									
Vrolijk	1	3									

RN	+/-	Antwoord
1	+/-	Zag er leuk uit, kwam alleen niet helemaal overeen met wat er op de kaart stond
7	+/-	Redelijk standaard. Iets teveel slagroom
14	-	Hij was helaas niet gelukt zoals op het plaatje. Daar werd ook excuses voor aangeboden. Kan gebeuren maar dat duurde best lang eerlijk gezegd

27	+/-	Prima. IJs mag altijd in een bakje ivm lekken op het bord van de wafels.
28	+/-	Wel prima, maar kan beter.. Ik vind dat er teveel dezelfde versiering is (teveel opmaak aan de hand van het zetten van strepen met chocola of glazuur oid). Kan creatiever mee gedaan worden
31	+	Het was om mee te nemen maar zelfs dan was het een feestje
39	+	Wordt zichtbaar aandacht aan besteed
48	+/-	Cheesecake erg klein stukje. Cookie dough zag er leuk uit
51	+	Professioneel kunstwerkje 🥰
65	-	Ok
68	+/-	De taart was heel netjes en feestelijk opgemaakt! Van de milkshake had ik misschien iets meer verwacht
70	+	Ik hou van de 'over de top' manier. zo gaaf
81	+/-	Heel goed, mooi versierd maar zou misschien nog beter kunnen
93	+	De foto's zijn geweldig en laten het water mijn mond inlopen
94	-	Onaantrekkelijk

In hoeverre voldeed het gerecht aan je verwachtingen?

Verwachtingen	TOT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beter dan verwacht	14	3	19	23	32	37	49	50	51	56	58
		60	69	72	75						
Naar verwachting	45	1	5	8	9	10	11	12	13	15	16
		17	21	22	24	25	29	30	31	33	34
		35	36	38	39	40	43	45	46	48	52
		53	54	55	57	59	63	66	67	68	71
		73	74	76	77	78					
Minder dan verwacht	18	2	4	7	14	18	20	26	27	28	41
		42	44	47	62	64	65	70	79		

RN	+/-	Antwoord
2	-	Cookie dough viel mij tegen wat betreft smaak beleving
4	-	Ik had iets meer verwacht, ik had de grote portie en was nlg weinih
7	-	Had iets uitgesprokener en grootser verwacht
14	+/-	Alsnog wel hoor maar er zat hazelnoot ijs bij ipv chocolade. Dat had er naar mijn mening beter bij gepast.
18	+/-	Het was heel erg lekker, de crepe zelf had alleen weinig smaak
20	-	Miste alleen mn ijs en mn custard bij de appelstrudel
26	+/-	Het was een beetje droge wafel maar wel lekker iets te veel voor mij om op te eten
27	-	Cookie dough vond ik erg weinig en hard. Viel erg tegen. Wafel was niet gaar
28	-	Matig..Op facebook zag het er allemaal 'spectaculairder' uit
32	+	Overtrof de verwachtingen, ik had een koud bolletje koekjesdeeg verwacht met een bolletje ijs en slagroom in een schaalte. Het was super lekker, warm met verschillende sauzen.
41	+/-	De crêpes smaakte wel, maar ze waren een beetje droog. De crêpes hebben niet helemaal onze verwachtingen waargemaakt.
42	-	Smaak was veel minder als verwacht en de kinder bueno milkshake die smaakte enkel naar melk
44	-	Miste t ijs en de custard na aangeven kreeg ik alleen mn ijs
47	+/-	De crêpes en taart waren erg lekker, de glutenvrije. Rumble was niet lekker
62	+/-	Het voldeed zeker aan mi jm verwachtingen alleen was de crepe taai ipv lekker zacht dat je er meer van wilt eten
64	+/-	Presentatie super. Cake te droog, is en wafel goed.
65	-	Matig
70	-	De taart was een tikje droger dan ik verwachtte. Hij mag iets meer 'sappig' zijn
79	+/-	De milkshake was heerlijk, wel heel dun

Wat vond je van de manier waarop het personeel je bediende?

Bediening	TOT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vriendelijk	41	3	4	9	13	14	18	19	21	22	25
		29	31	32	35	36	41	42	43	49	51
		53	57	58	59	60	61	62	64	67	68
		71	72	74	75	76	78	79	81	84	87
		89									
goed	14	5	8	10	11	18	20	23	40	45	49
		52	63	70	75						
net(jes)	7	15	17	24	29	39	45	85			
gezellig	5	1	16	17	53	67					
prima	4	7	27	34	55						
leuk	3	1	54	64							
behulpzaam	3	19	39	73							
redelijk	2	2	47								
correct	2	24	77								
beleefd	2	56	88								
gastvrij	2	66	88								
informeel	1	16									
persoonlijk	1	38									

RN	+/-	Antwoord
2	+/-	Redelijk. Wij wilde graag beide een halve wafel en half cookie dough. Dus samen 1 wafel en beide kanten met een ander beleg en hetzelfde geldt voor cookie dough. Helaas kregen we beide een hele wafel. Gelukkig greep de (ik denk) manager in en zij gaf aan dat we nog een van de 2 cookie dough mocht afzeggen. Dit hebben we gedaan. Ik had al het vermoeden dat degene die ons bediende het niet begreep dus daarom extra gevraagd of het duidelijk was. Helaas was het toch niet goed gegaan in de communicatie
12	-	Dit viel wat tegen. Er lag geen menukaart op tafel en het was onduidelijk dat je deze aan het personeel moest vragen. Personeel kwam ook niet uit zichzelf naar ons toe.
26	-	Ik moest zelf naar de bar lopen om te bestellen na 30 minuten. Vervolgens duurde het weer 30 minuten voordat het eten kwam dus moest ik dat weer bij de bar aangeven. Tevens was het niet eens druk
27	+/-	Prima. Wel jong meisje en je merkte dat het nog geen geoliede machine is
28	-	We moesten zelf lopen naar de bar, het duurde heel lang en er stond maar 1 iemand in dienst.. Ze kwam ook pas heel laat de drankjes brengen en de bestelling opnemen, zelfs nadat we al langs waren gelopen
30	-	Duurde erg lang voor dat we konden bestellen ondanks dat iedereen al voorzien was in het restaurant. Was wat onduidelijk of we aan tafel konden bestellen of dat bij de balie omdat het zo lang duurde voordat er iemand de bestelling op kwam nemen.

32	+/-	Dat kon ietsje beter. Het duurde even voor de tafel werd schoongemaakt en er iemand kwam om de bestelling op te nemen. We zijn zelf naar de balie gelopen en daarna kwam er iemand om te helpen. Verder wel heel vriendelijk
35	+/-	Vriendelijk, maar langzaam
44	-	Verlegen
46	-	Duurde veel te lang en we moesten ze steeds zelf roepen ipv dat ze zelf naar ons toekwamen. We moesten ook veel te lang op ons drinken en eten wachten als je keek naar hoe rustig het was. Voor ons gevoel moesten we zolang wachten, omdat het personeel met z'n 6en achter de balie stond bij te kletsen ipv eten te maken.
47	+/-	Redelijk, het had vlotter gekunt.
48	-	Ze waren ons vergeten. Zelf bestelling gedaan.
51	+	Vriendelijk, we hadden zoveel vragen over de zaak en de menukaart , erg aandacht vol behandeld zeer welkom gevoel, vriendelijk personeel .
65	-	Duurde lang, bestelling klopte niet
69	+	Weet niet hoe ze heet, maar ze deed het geweldig!!
76	+/-	Duurde wat lang voor er iemand kwam, verder was het personeel erg vriendelijk
89	+/-	Eigenaresse was top, vriendelijk. Personeel was even wat kortaf toen het iers drukker werd toen iedereen voorzien was ook vriendelijk geholpen met een grapje tussen door
90	-	N.v.t.

Hoe groot is de kans dat je het restaurant nog eens bezoekt?

Kans terugkeer	TOT	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10 - zeer groot	50	52.6%	1	9	11	15	16	17	18	20	23	24
			25	29	32	33	36	37	39	43	44	45
			49	50	51	54	56	58	59	60	61	62
			63	66	68	69	70	71	72	74	75	77
			78	79	82	83	85	86	88	89	93	95
9	11	11.6%	3	5	10	12	14	19	22	55	67	81
			92									
8	19	20.0%	6	7	8	13	21	30	31	34	35	38
			40	41	52	53	57	73	80	87	90	
7	7	7.4%	2	4	28	47	64	76	84			
6	3	3.2%	26	42	65							
5	2	2.1%	46	91								
4	0	0.0%										
3	1	1.1%	27									
2	0	0.0%										
1 - zeer klein	2	2.1%	48	94								

Hoe groot is de kans dat je het restaurant aan iemand anders zou aanbevelen?

Aanbevelen?	TOT	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10 - zeer groot	43	45.3%	1	15	16	17	18	20	23	24	29	32
			36	37	39	44	45	49	50	51	54	56
			58	59	60	61	63	64	66	68	69	71
			72	75	77	78	79	82	83	85	86	88
			89	93	95							
9	18	18.9%	3	5	9	10	11	12	14	22	25	31
			38	53	55	62	67	70	74	92		
8	19	20.0%	4	6	7	8	13	19	21	30	33	34
			35	52	57	73	80	81	84	87	90	
7	6	6.3%	2	26	40	41	43	76				
6	4	4.2%	28	42	46	47						
5	2	2.1%	65	91								
4	0	0.0%										
3	1	1.1%	27									
2	0	0.0%										
1 - zeer klein	2	2.1%	48	94								

Overige opmerkingen

RN	+/-	Antwoord
1	+/-	Misschien ook opties voor mensen met gluten of lactose allergie
2	+	De wafel was heerlijk. Ruime keuze uit ijs. Ik kom nog eens terug met mijn bonuskids
7	+	Ik wil nog weleens terug komen om iets anders te proberen. Cookie dough misschien?
14	+	Keep up the good work! Ik kom zeker terug 👍
15	+/-	Spelfouten in het menu eruit halen. En snellere bediening. Verder heel leuk lekker en goed verzorgd
16	+	Lekker eten, ga zo door!
22	+/-	Er was 1 vrouw volgens mij de eigenaresse die heel veel over alles te vertellen wist misschien dat het personeel dat ook meer kan doen en plaatjes op de menukaart
24	+	Ga zo door!
26	+/-	Er was ook helaas 1 gerecht niet gekomen en vervolgens hadden ze ook een andere tafel aangeslagen bij het afrekenen. Een duurde gelukkig zag ik dat optijd. Dus voortaan iets beter opletten met het eten opnemen en brengen en de rekening voor de rest prima!!
28	+/-	Meer variëren met versiering en er moet ECHT wat veranderen aan de manier van bedienen en de snelheid.. Dan is het top!
30	+	Alles zag er super mooi en schoon uit. Ook de vitrine waar de producten in liggen zag er schoon uit.
32	+	Geen aanvullende opmerkingen, heel fijn dat jullie ook thuisbezorgen en afhaal doen. Dit ook al een keer geprobeerd en echt top netjes verpakt
33	-	Maak het wat gezelliger en een stukje goedkoper
36	+	Ga zo door!
37	+	Graag ook in Tilburg vestigen.
38	+/-	Het enige wat ik me kan bedenken is de ruimte zelf wellicht wat aankleden
39	+	Vanuit sociaal media krijgen jullie het steeds voor elkaar dat ik eigenlijk het liefste in de auto stap en de stad in ga
41	+/-	Leuk restaurant, aardig personeel, de gerechten zijn mooi gedecoreerd, maar het duurde erg lang (rond de 20 minuten) voor dat we onze thee kregen. De crêpe had ook beter gekund. Dat neemt niet weg dat we het vonden smaken en het leuk hebben gehad!
46	+/-	Zorg voor snellere bediening. Het eten is lekker maar je moet er veel te lang op wachten.
47	+/-	Meer glutenvrije opties geschikt voor kinderen zou fijn zijn. Pannenkoeken/crêpe mix glutenvrij is goed verkrijgbaar en zo gemaakt
48	-	Allergie cookie dough op. Allergie volgende avond zelfde tijdstip ziek geworden!!! Braken diarree koorts. Hele nacht gebraakt en diarree. Wonen niet bij elkaar. Voor mij duidelijk met cookie dough te maken. Gebeld maandag maar kon niet door het toetje komen werd gezegd. Wel personeel wat ziek was. Mijn dochter zo ziek buikpijn door huisarts naar ziekenhuis gestuurd. Voedselvergiftiging.
49	+/-	Zou leuk zijn als jullie ook in Ulvenhout zouden bezorgen
51	+	Ben er al twee keer met mijn Vriendin geweest het word ons vaste date plek , we komen daarna zoo vrolijk thuis na de, kids heerlijk moment alleen , we genoten van al het lekkers! Zeker voor herhaling vatbaar en we hebben verschilde snaps gemaakt , waarom we vele andere gevraagd hebben is deze tent werkelijk in Breda?? 😊😊

56	+	Vind delight Dessert een verrijking voor mijn stadje Breda. Ben erg blij met deze nieuwe locatie om met mijn vriendinnen af te spreken. Mooie gebouw en de bediening plus eigenaar zijn erg lieve geïnteresseerd mensen. Heb al veel reclame gemaakt op Snapchat 🥰.
57	+/-	mooie zaak, ijsvitrine onverzorgd. veel restjes ijs op de randen van de bakken
60	+	Heel erg lekker!
61	+	Hele leuke toevoeging aan de stad breda
62	+/-	Ik vind het algemeen wel heel erg netjes en mooi uitzien, maar jullie kaart mag meer kleur krijgen ipv bruin, daarnaast zie je veel mensen die binnen komen aan het werken, ik krijg dus niet echt een toetjes paradijs gevoel en dit op basis van jullie inrichting, zoals ik al eerder aangaf had ik meer kleur verwacht, evt een kinderhoekje, echt een plek waar ik met vriendinnen en evt kids lekker kan bijkletsen en genieten van al het lekkers.
63	+/-	Het enige minpunt is te erg lange wachttijd.
64	+/-	Meer foto's van wat je kan bestellen, vooral van de kinderkaart.
68	+	Op snapchat had ik een foto geplaatst en heb wel 3 berichtjes gekregen met de vraag waar ik was!! Ik heb het zeker aangeraden 🥰
70	+/-	Jullie hebben zoveel potentie. Ik zou er wel vaker /meer over willen zien op social media. De gezellige zitgelegenheid vs meenemen, de high tea, de verschillende taarten (geweldig ook voor feestjes). Oh en een high coffee = gaaf
72	+	Ik zal het aan iedereen aanraden!!
85	+	Ga zo door niks op aan te merken!
87	+	Lekkere toetjes
88	+/-	Wat langere openingstijden op koopavond donderdag Breda zou fijn zijn. Dan kunnen we na het shoppen in stad na 21.00 uur nog wat lekkers eten bij jullie. Tot 22.00 uur of 23.00 uur open blijven zou erg fijn zijn 1x per week.
89	+	Top restaurant met veelste veel lekkere keuzes haha
91	+	Ik ben hier nog nooit geweest, maar wil wel graag meedoen om te winnen, zodat ik eens een keer bij jullie langs kan komen, om al dat lekkers te proberen, wat ik iedere keer voorbij zie komen op Facebook.
93	+	Ik hoop wel te winnen, ondanks dat ik er nog niet ben geweest en dan wil ik wel weer mijn ongezoute mening delen!

Wat is je leeftijd?

Leeftijden	TOT	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	3	3.2%	25	73	84							
17	2	2.1%	26	83								
18	7	7.4%	3	33	52	53	66	75	87			
19	7	7.4%	4	8	18	58	68	72	78			
20	7	7.4%	6	13	41	46	49	60	76			
21	12	12.6%	12	15	19	20	21	28	35	42	43	44
			61	82								
22	5	5.3%	16	17	34	59	80					
23	5	5.3%	5	22	24	45	86					
24	3	3.2%	50	74	89							
25	8	8.4%	1	11	23	40	69	79	85	90		
26	2	2.1%	81	93								
27	2	2.1%	32	71								
28	4	4.2%	37	55	62	92						
30	2	2.1%	2	27								
31	2	2.1%	29	54								
32	2	2.1%	14	30								
33	3	3.2%	9	47	65							
34	4	4.2%	38	51	67	70						
35	2	2.1%	56	36								
36	2	2.1%	36	39								
37	2	2.1%	57	64								
39	1	1.1%	31									
40	2	2.1%	63	95								
43	1	1.1%	10									
45	2	2.1%	7	48								
47	2	2.1%	77	91								
49	1	1.1%	94									

Gemiddelde leeftijd: 26

Modus: 21

Mediaan: 23

Bijlage J: Infographic "Customer Experience"

