

# ONLINE-RECENSIES

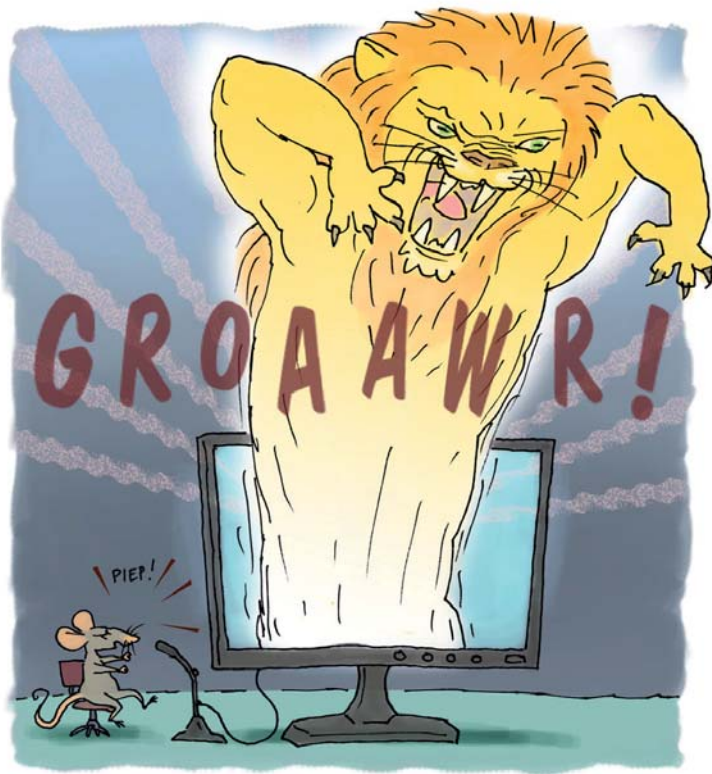
*'Reviews op internet geven een totaal vertekend beeld'*

**O**NLINE-RECENSIES waarin gasten laten weten hoe hun verblijf in een restaurant of hotel was. Het lijkt een verrijking voor de horeca, maar daar is lang niet iedereen het over eens. Want hoe betrouwbaar zijn deze recensies?

Worden ze wel echt door gasten geschreven? En wat als een gast een bedrijf afbrandt op basis van een persoonlijke ervaring die misschien niet eens op waarheid berust?

**Robert Blok**, eigenaar van vakantiepark & brasserie Duinlust in Kaatsheuvel, zegt zich in toenemende mate te ergeren aan recensiewebsites. 'Positieve gasten plaatsen nauwelijks een beoordeling, terwijl negatieve gasten direct allerlei vervelende verhalen gaan rondbazunen - terecht of onterecht. Hierdoor ontstaat mijns inziens een heel verkeerd beeld van de werkelijkheid en lopen we aanzienlijke inkomsten mis!' Blok zou het liefst zien dat de recensieknop wordt verwijderd op restaurant-sites.

Marketeer **Stef van den Oever** van bureau Olery zegt de reactie van Blok wel te begrijpen, zeker omdat één gast een negatieve recensie heeft geplaatst op zowel



Eet.nu als Iens.nl. 'Het is jammer dat dergelijke opmerkingen niet al in het restaurant worden gecommuniceerd, zodat een eventuele oplossing mogelijk is. Echter is het bewezen dat een gast net zo vlug een negatieve als een positieve review plaatst.'

Van den Oever raadt Blok aan

tevreden gasten te stimuleren actief te worden op recensie-sites.

**Frans Vlaming** van brasserie Vlaming sluit zich hierbij aan en zegt gasten een gratis glaasje huisgemaakte Limoncello aan te bieden als ze zich op sites positief uitlaten over zijn bedrijf.

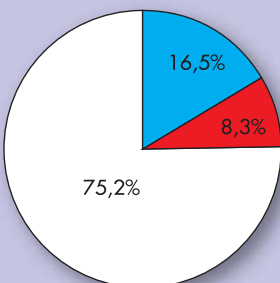
## LEZERSPANEL

### Hoge rookboete maakt weinig indruk

Onlangs werd bekend dat de boetes op roken in de horeca zijn verdubbeld. Een caféhouder moet straks €600 betalen als in zijn zaak wordt gerookt; nu is dat nog €300. De nieuwe maatregel moet ondernemers die de asbakken nog steeds niet hebben weggehaald, over de streep trekken. Slechts 8 procent van het Misset Horeca-panel zegt door de verdubbeling van de boetes overstap te gaan. Driekwart geeft aan dat er al lang niet meer wordt gerookt en 17 procent trekt zich niets aan van de hogere boetes.

Hoe denkt u over de volgende stelling? Nu de boetes zijn verdubbeld, ga ik toch het rookverbod maar streng handhaven.

- NEE HOOR, DAT MAAKT ME NIETS UIT
- JA, IK ZAL NU WEL MOETEN
- BIJ MIJ IN DE ZAAK WORDT AL LANG NIET MEER GEROOKT



## TWEETS

@RestJerome

**Niet kunnen slapen heeft ook zijn voordelen! Nieuwe kaart is klaar!**

@Colonie\_Breda

**Vandaag gezien, met de paraplu op het terras. Geen probleem, wij bedienen gewoon in regenpak!**

@eetcafethepub

**We hebben de #Herfstbok weer op de tap gezet!**

@cafeankertje

**Leuk als je eindelijk bij de beste 100 terrassen van Nederland hoort en het plent de hele week! #terrastop100**

@pmluder68

**Gisteren gehoord: als hij het niet redt in de uitvaartbranche, kan hij altijd nog de horeca in.**

@Zwethheul

**Straks vlieg ik naar Milaan, culireisje is begonnen. Vanavond eten bij Trussardi alla Scala\*\*. Totaal 10 sterren eten.**

@Hotel\_Doldersum

**De regen hebben we nu wel gezien, wat een dramatisch weer voor de horeca. Het is zomer, waar is de hittegolf?? Of is dat overdreven??**

@EllenJelgersma

**Werkafspraken in een wegrestaurant voelen altijd een beetje Peter R. de Vries.**

@Katjekat

**Waarom zit die Herman den Blijker met een dikke sigaar in een restaurant?**