



Trendupdate #1

KHN en Food Inspiration

De coronacrisis slaat een diep gat in de Nederlandse horeca. Sinds 1 juni is de horeca weer geopend, maar toch komt de gastenstroom bij veel zaken nog maar langzaam op gang. De consument aarzelt, is nog angstig en kijkt de kat uit de boom. Er is meer versoepeling én uitleg nodig om langzaam het vertrouwen van de consument weer terug te winnen. Hierdoor is en blijft het een uitzonderlijk zware tijd voor de horecasector.

Branchevereniging Koninklijke Horeca Nederland en inspiratie- en trendplatform Food Inspiration slaan de handen ineen om in deze tijd de horecasector te helpen. In de komende maanden presenteren wij in trendspecials de laatste updates, trends en ervaringen uit de branche. [#horecastaystrong](#)



Inhoudsopgave

In de keuken	3
Vier vragen aan Maurice Grendelman van restaurant Poortman in Veeningen	5
Op het terras	6
Vier vragen aan Gijs Schapendonk van Proeflokaal Goesting in Venray	7
Drie vragen aan Daan Kroone van Day Foodbar in Amstelveen	8
In het café	9
Drie vragen aan Patrick Ravenswaay van bruin café de Kleine Witte in Den Haag	11
Drie vragen aan Dominique Borggreve van Freddy's Bar in Hotel De L'Europe in Amsterdam	12
In het restaurant	13
Vier vragen aan Michiel Boon van restaurant Lekkerr in Schoonhoven	15
Als leverancier	16
Vier vragen aan Gijs Groenevelt van wijnleverancier Grapedistrict	17
Drie vragen aan Laurens Claassens van horeca groothandel Bidfood	18

In de keuken

Trendupdate door Food Inspiration

De allerbelangrijkste trend van de afgelopen jaren was de groeiende vraag naar duurzaam en gezond eten. De vraag is welk effect COVID-19 heeft op die ontwikkeling. Er is veel wetenschappelijk onderzoek naar de relatie tussen stress en eetgedrag. Wie zich gejaagd, angstig of onzeker voelt, kiest eerder voor ongezond eten. De impact van COVID-19 op het eetgedrag kan betekenen dat gasten eerder terugvallen op wat vertrouwd en verleidelijk is: comfortfood zoals bitterballen, burgers, spareribs, en pizza's.

Toch is er ook nu al een ontluikend bewustzijn waar te nemen over de relatie tussen kwetsbaarheid voor virussen en ongezond eetgedrag. De salades, het glas water, veganistisch en vegetarisch eten zal door veel consumenten wellicht minder geassocieerd worden met genieten en verwennen, maar de groep bewuste eters ziet de juistheid van hun keuze bevestigd.

Als we verder de toekomst in kijken, verwachten we dan ook een hernieuwd bewustzijn rondom eten en drinken. Lekker eten dat gaat bijdragen aan de gezondheid van mens, dier en planeet wordt uiteindelijk de norm. COVID-19 is een wake-up call voor planeetvriendelijk consumeren. Op basis van meer dan 100 interviews met chefs en ondernemers uit binnen- en buitenland zien we verder nog de volgende ontwikkelingen:

Meer lokale producten

Hoe korter de keten, hoe minder risico lijkt het nieuwe devies. Producten uit eigen land hebben vaker de voorkeur. We willen minder afhankelijk worden van producten uit het buitenland. De tijdens COVID-19 ontstane beweging *'support your locals'* krijgt steeds meer wind in de zeilen. We worden ons bewust dat werken met lokale producenten en leveranciers bijdraagt aan de gezondheid van de community waarin je leeft.

Ondernemers en chefs gaan meer doen met minder

We zien kleinere menu's ontstaan met voornamelijk hardlopers. Het gebruik van minder ingrediënten leidt tot kleinere voorraden en minder waste. Ook zijn er minder fte's nodig in de keuken.

Het belang van hygiëne neemt explosief toe

Voedselveiligheid en de schoonmaak zijn top of mind bij de gast. De nieuwe standaarden en protocollen zijn blijvertjes en zullen niet meer verdwijnen, ook als er een vaccin is. Optische hygiënemaatregelen zijn heel belangrijk. De gast krijgt geruststellende signalen als er zichtbare hygiënemaatregelen zijn. De komende tijd is het belangrijk om hierin niet te verslappen om het vertrouwen bij de consument terug te winnen.



In de keuken

Belangrijkste coronarichtlijnen in de keuken:

- Houd anderhalve meter afstand, zowel ten opzichte van collega's als gasten.
- Als je verkoudheids- en/of griepklachten hebt, blijf thuis en kom niet werken.
- Wijs gasten en collega's er op als de regels niet worden nageleefd.
- Was tenminste iedere 30 minuten je handen conform voorschriften RIVM.
- Werkoppervlakten dienen ieder uur gereinigd te worden.

Kijk voor alle regels en het protocol heropening horeca op de [website van KHN](#).

Meestgestelde vraag in de keuken:

Het RIVM adviseert iedere 30 minuten je handen te wassen. *Hoe kan je het beste je handen wassen?*

1. Maak je handen goed nat.
2. Neem wat vloeibare zeep uit een pompje.
3. Wrijf de handen lang genoeg over elkaar, zorg dat de boven- en onderkant goed bedekt zijn met zeep.
4. Wrijf hierbij goed alle vingertoppen in.
5. Wrijf ook tussen de vingers.
6. Neem ook de polsen mee.
7. Spoel de zeep zorgvuldig af met stromend water.
8. Droog je handen goed af, vergeet hierbij niet de huid tussen de vingers.



Vier vragen aan Maurice Grendelman van restaurant Poortman in het Drentse Veeningen

1. Welke maatregelen hebben jullie genomen voor de heropening op 1 juni?

"We hebben, op advies van de leverancier van ons kassasysteem, de hele menukaart gedigitaliseerd. Gasten kunnen de QR-code op de kaart scannen en vervolgens het menu inzien en hun bestelling plaatsen. De bestelling komt meteen in de kassa terecht en wordt automatisch gesplitst naar keuken en bar. Dat scheelt arbeidskracht en bovendien beperken wij zo het contact met de gasten."

2. Hoe reageren de gasten op de QR-code-menukaart?

"Gasten zijn enthousiast. Ik merk dat er niet alleen meer wordt besteld, maar dat gasten ook sneller iets nieuws uitproberen. Zo heb ik een nieuwe gin-tonic cocktail met vlierbloesem en kruiden op de kaart gezet en die loopt ontzettend goed. Nu gasten meer te kiezen hebben, draai ik ook meer omzet per gast. Een enkeling kan niet met de QR-kaart overweg, maar daarvoor hebben wij coronaproof gelamineerde menukaarten, die we na gebruik schoon maken met reinigingsdoekjes."

3. Hoe gaat het in de keuken?

"Wij hebben gelukkig een grote keuken, dus ook daar loopt niemand elkaar in de weg. Wij volgen de regels en maken er met elkaar het beste van."

4. Heb je tips voor collega-ondernemers?

"Digitaliseer de boel. Wij zijn heel tevreden en de investering is gering. Wij betalen een kleine afdracht per bestelling en voor de menukaarten zelf was ik zo'n €100 kwijt. Wat ik vooral mee wil geven: volg de regels en blijf positief. Zeuren is zonde van je tijd."



Op het terras

Trendupdate door Food Inspiration

Het terras voelt voor veel gasten als een relatief veilige plek. Het virus is buiten veel minder overdraagbaar dan in afgesloten ruimtes. Dus durven meer gasten eerder op het terras plaats te nemen dan in het restaurant, café of de lobby. Qua consumpties geldt voor het terras wel hetzelfde als voor binnen: gasten willen - weer - genieten. Ze kiezen daardoor eerder voor bekende producten en merken dan voor nieuwe smaken en onbekende merken. De zucht om te experimenteren neemt af in tijden van onzekerheid. Klassiekers als koffie met huisgemaakte appeltaart, een tosti ham-kaas en bier met bittergarnituur kunnen rekenen op warme belangstelling. Toch geldt ook hier dat de groep bewuste eters op zoek zal blijven gaan naar plantaardige gerechten en smaakvolle niet-alcoholische opties.

Belangrijkste coronarichtlijnen op het terras:

- Houd anderhalve meter afstand, zowel ten opzichte van collega's als gasten.
- Bij verkoudheids- en/of griepklachten blijf je thuis, dit geldt zowel voor de gast als het personeel.
- Er mogen maximaal twee personen aan een tafel zitten, tenzij het gaat om een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat.
- Gasten moeten zitten op het terras.

- Drie of meer personen die geen gezamenlijke huishouding vormen, moeten anderhalve meter afstand houden.
- Tussen personen aan verschillende tafels moet anderhalve meter zitten. Dit hoeft niet als zogenaamde kuchschermen worden geplaatst. Let op: dit geldt alleen voor buiten, voor binnen zijn schermen voorlopig niet toegestaan, hier is meer onderzoek voor nodig.

Kijk voor alle regels en het protocol heropening horeca op de [website van KHN](#).

Meestgestelde vraag op het terras:

Geldt er voor het terras een maximum aantal personen?

Tot 1 juli geldt voor het terras geen maximum aantal personen. Wel is een gezondheidscheck verplicht.

Per 1 juli verandert dit en geldt het volgende:

≤ 250 gasten op het terras: geen verplichtingen.

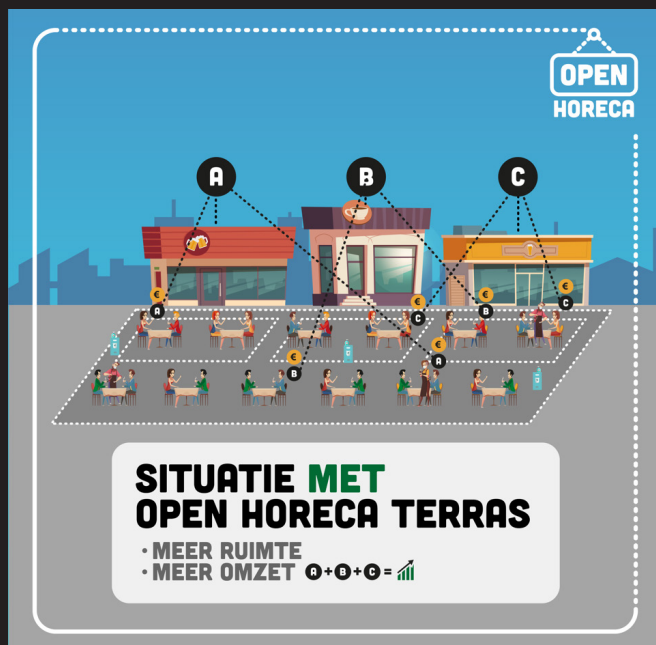
> 250 gasten op het terras: gezondheidscheck en reserveren verplicht.



Vier vragen aan Gijs Schapendonk van Proeflokaal Goesting in Venray

1. Welke maatregelen hebben jullie genomen voor de heropening op 1 juni?

"We hebben de app Open Horeca ontwikkeld waarmee gasten op een openbaar terras zelf kunnen bepalen bij welke horecazaak ze bestellen. Via een QR-code op de tafel kunnen ze de menukaarten scannen en bekijken. Nadat ze de bestelling hebben geplaatst, krijgen ze de triage. Als je gezond bent, vink je dat aan en dan kan de bestelling betaald en afgerond worden. Vervolgens ontvangt de geselecteerde horecazaak een bon en wordt de bestelling bereid en aan tafel gebracht."



2. Hoe is de app tot stand gekomen?

"We hebben eerst contact opgenomen met de gemeente. Het plan werkt alleen als er openbare ruimte beschikbaar gesteld wordt aan het publiek. Vervolgens zijn we met de burens gaan schakelen en hebben we alles snel geregeld. En je hoeft niet bang te zijn voor concurrentie. Want elk bedrijf heeft zijn eigen publiek, eigen identiteit en eigen concept. Daar kun je juist het verschil mee maken op het terras."

3. Hoe reageren de gasten en de medewerkers op de app?

"We zijn dik tevreden! De gasten zijn blij dat ze weer het terras op mogen, de burens zijn blij met de kans die geboden is en de medewerkers zijn blij dat ze weer aan de slag kunnen."

4. Heb je tips voor collega-ondernemers?

"Probeer de samenwerking met collega-ondernemers aan te gaan en durf buiten het boekje te denken. Door samen te werken creëer je meer bekendheid, meer ruimte, meer toeloop en meer omzet!"



Drie vragen aan Daan Kroone van Day Foodbar in Amstelveen

1. Je creëerde extra terrasruimte, zowel voor jouw zaak als die van de burens. Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?

"Als je onder de huidige restricties enigszins een normale omzet wil draaien, moet je je terras uitbreiden. En dat begon met een grap: 'We gaan naar het stadsplein. Daar gebeurt toch nooit wat.' Later hebben we daar werk van gemaakt. Samen met drie ondernemers hebben we ons terras uitgebreid. Dat was nog even een gedoe met de gemeente omdat er normaal gesproken een grote fontein sproeit, maar gelukkig is het gelukt."

2. Hoeveel extra zitplekken leverde het op?

"Normaal gesproken hebben we 75 zitplaatsen binnen en 90 buiten. Nu hebben we 30 plaatsen binnen, 35 buiten en met de uitbreiding buiten nog 30 plaatsen extra. Ik heb dus flink minder zitplaatsen. Maar dit is hoe het nu is. Vanaf 1 juli vervalt het maximum van 30 plaatsen en kan ik binnen weer meer mensen ontvangen. Wel geldt dan nog steeds de regel anderhalve meter afstand, dus heel veel schiet ik daar niet mee op binnen. We moeten handelen met de regels die er nu zijn. Gelukkig was het de afgelopen weken mooi weer, dus zat het terras goed vol."

3. Hoe reageren de gasten op de heropening van jullie bar?

"Gasten reageren supergoed. De triage doe ik op mijn eigen manier: Ik vraag ze niet het hemd van het lijf, maar zeg: 'Ik zie dat jullie blaken van gezondheid, daar kun je je handen desinfecteren en wat voor lekkers kan ik voor je inschenken?'. Ons vak is gebaseerd op commitment en interactie tussen gast en medewerker. Maar sommige dingen zijn echt ingewikkeld. Bij ons op het terras komen vaak drie dames die in een winkel werken en daar de hele dag op elkaars lip zitten. Als ze na het werk een drankje willen doen moet er één van hen aan een andere tafel gaan zitten. Dat is niet uit te leggen."



In het café

Trendupdate door Food Inspiration

In de afgelopen jaren zijn alcoholarme en alcoholvrije dranken in de horeca steeds populairder geworden. Vraag is of dat de gedurende de crisis ook zo blijft. Een van de effecten die we zien op het huidige consumentengedrag is hedonisme, het verlangen om te ontsnappen aan de grimmige werkelijkheid door te genieten. Alcoholhoudende dranken passen eerder in die wens dan alcoholvrije dranken. Toch zal op de langere termijn de vraag naar alcoholvrije alternatieven groeien: het is een trend die COVID-19 zal overleven. Meer dan ooit zal voor cafégasten gelden dat ze het vertrouwde zoeken. Als het buiten onrustig is, biedt het café

geborgenheid. De komende tijd zullen vooral bekende dranken en merken in trek zijn. Er is minder mentale ruimte voor het experimentele, het nieuwe.

Ambiance binnen in het café creëren met anderhalve meter afstand is een lastige opdracht. De essentie van gastvrijheid in het café is mensen bij elkaar brengen, het gesprek bevorderen, samen plezier maken. Pijlen, kruisen en andere waarschuwingen waarmee gecommuniceerd wordt wat allemaal niet mag, dragen niet bij aan de sfeer. Het helpt om te wijzen op wat er allemaal nog wel mag en kan in het bedrijf.



In het café

Belangrijkste coronarichtlijnen in het café:

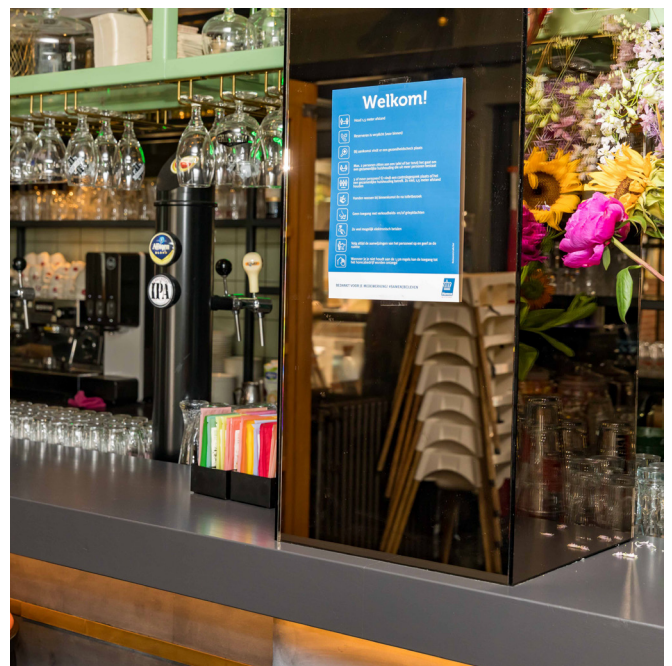
- Houd anderhalve meter afstand, zowel ten opzichte van collega's als gasten.
- Bij verkoudheids- en/of griepklachten blijf je thuis, dit geldt zowel voor de gast als de werknemer.
- Er mogen maximaal twee personen aan een tafel of aan de bar zitten, tenzij het gaat om een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat.
- Drie of meer personen die geen gezamenlijke huishouding vormen, moeten anderhalve meter afstand houden.
- Tot 1 juli 2020: In het café mogen maximaal 30 gasten aanwezig zijn, reserveren en een gezondheidscheck zijn verplicht.
- Vanaf 1 juli geldt:
 - ≤ 100 gasten: geen verplichtingen.
 - > 100 gasten: gezondheidscheck en reserveren verplicht.

Kijk voor alle regels en het protocol heropening horeca op de [website van KHN](#).

Meestgestelde vraag in het café:

Mag ik staand aan de bar een biertje drinken met een groep vrienden?

Nee, een biertje drinken aan de bar met een groep vrienden is op dit moment niet mogelijk. Ook staan aan de bar is niet toegestaan. Je mag wel een biertje drinken met één vriend(in) aan de bar, waarbij je gaat zitten op een barkruk. Er mogen maximaal twee personen (tenzij het gaat om een gezamenlijke huishouding) aan een tafel of bar zitten, de volgende twee personen moet op anderhalve meter afstand zitten.



Drie vragen aan Patrick Ravenswaay van De Kleine Witte in Den Haag

1. Welke maatregelen hebben jullie genomen?

"We hebben buiten de zaak een paal staan met desinfectiemiddel. Daar kunnen gasten en medewerkers hun handen ontsmetten voordat ze naar binnen gaan. Op de bar hebben we een scherm geplaatst, zodat onze medewerkers niet te dicht op de gasten aan de bar staan. Op het terras hebben we de tafels anderhalve meter uit elkaar staan en medewerkers maken nu vaker de tafels en stoelen schoon. Menukaarten liggen niet op tafel, maar worden aangereikt door medewerkers en vervolgens weer schoongemaakt."

2. Hoe zijn de eerste reacties van de gasten?

"Mensen zijn blij dat ze er weer 'uit' kunnen. De mensen die in de horeca komen zijn niet zo huiverig. Ze zijn wel voorzichtig. Zo willen sommige mensen bijvoorbeeld alleen buiten zitten en nog niet naar binnen. Ook merk ik dat gasten nog veel onduidelijk vinden. Wat mag nu wel en wat niet?"

3. Heb je iets speciaals gedaan om jouw vaste gasten weer te verwelkomen?

"Ik ben de vierde generatie in deze zaak. Wij hebben heel wat vaste gasten, sommige mensen komen hier al 30 jaar. Dus die hebben een soort van 'vaste plaats' in het cafe. Voor hen hebben we op 'hun eigen tafeltje' hun foto en naam geplaatst zodat ze weten dat ze weer welkom zijn, en dat hun plekje er weer is."



Drie vragen aan Dominique Borggreve van Freddy's Bar in Hotel De L'Europe in Amsterdam

1. Wat was jullie eerste gedachte bij het horen van de maatregelen?

"We zijn al vroeg begonnen met het uitwerken van verschillende scenario's. De aangekondigde maatregelen kwamen niet echt als een verrassing. Sterker nog, als de regels strenger waren geweest, waren wij daar ook op voorbereid geweest. Wij waren in ieder geval heel blij dat we met de huidige maatregelen vanaf 1 juni gasten op een verantwoorde manier weer konden verwelkomen."



2. Hoe hebben jullie de medewerkers betrokken bij de aanpassingen?

"Wij zijn het gesprek met ze aangegaan en hebben ze gevraagd actief mee te denken over oplossingen. Naast het feit dat zij over waardevolle kennis beschikken, zijn zij degenen die de oplossingen ook in de praktijk moeten brengen. In de weken voor de heropening hebben de medewerkers van onze restaurants en bar met elkaar geoefend in de rol van gast en gastheer. Zo konden ze zelf meteen de proef op de som nemen."

3. Hoe gaat het nu na heropening?

"Het zal geen verrassing zijn dat ook wij een flinke klap hebben gekregen en dat deze situatie nog lang voelbaar zal zijn. Toch zijn wij positief. We hebben sinds de heropening veel lokale gasten mogen ontvangen en ook met de bezetting in onze restaurants en bar gaat het naar omstandigheden goed. Het is voor het hele team fijn dat we weer enigszins 'normaal' aan het werk kunnen en dat iedereen kan doen waar hij of zij goed in is: gastvrijheid bieden op het hoogste niveau."



In het restaurant

Trendupdate door Food Inspiration

'A restaurant is not only filling a stomach, its feeding souls.' Het is een plek waar mensen na een bewogen periode elkaar weer kunnen ontmoeten. Waar de relatie tussen consument, producent, chef, eten en elkaar hersteld kan worden. Het is een plek van *'reconnect'*. Waar we weer het leven kunnen vieren en genieten. De hoogconjunctuur van voor corona zal echter niet snel terugkeren. Er zal een sanering plaatshebben in de sector. Loyaliteit van gasten wordt belangrijker dan ooit. Positieve reviews helpen gasten over de drempel. We hebben er vertrouwen in dat de wereld van eten, drinken, slapen, en gastvrijheid er bovenop komt. En de rol van de horeca misschien wel meer en beter wordt gewaardeerd dan ooit.

Belangrijkste coronarichtlijnen in het restaurant:

- Houd anderhalve meter afstand, zowel ten opzichte van collega's als gasten.
- Bij verkoudheids- en/of griepklachten blijf je thuis, dit geldt zowel voor de gast als de werknemer.
- Er mogen maximaal twee personen aan een tafel of aan de bar zitten, tenzij het gaat om een gezamenlijke huishouding die uit meer personen bestaat.
- Drie of meer personen die geen gezamenlijke huishouding vormen, moeten anderhalve meter afstand houden.

Kijk voor alle regels en het protocol heropening horeca op de [website van KHN](#).



In het restaurant

Meestgestelde vraag in het restaurant:

Geldt er een maximaal aantal gasten voor in mijn restaurant? ?

De overheid houdt tot 1 juli een grens aan van maximaal 30 gasten per eet-/drinkgelegenheid daarbij is reserveren en een gezondheidscheck verplicht. Dit is per gebouw, en dus niet per ruimte.

Deze grens wordt vanaf 1 juli los gelaten, er gelden dan de volgende regels:

≤100 gasten in het restaurant: geen verplichtingen.

>100 gasten in het restaurant: gezondheidscheck en reserveren verplicht.

En nog steeds geldt daarnaast anderhalve meter tussen de tafels, voldoende zitplaatsen en geen opstoppingen bij in/uitgangen en toiletten.



Vier vragen aan Michiel Boon van restaurant Lekker in Schoonhoven

1. Welke maatregelen hebben jullie genomen voor de heropening op 1 juni?

"We hebben vijf themakamers in zogenaamde cocoons gemaakt. Gasten kunnen cocoondineren in de sferen Parijs, Tokio, Rome, de Amazone en Ibiza. Het is niet alleen een etentje maar een hele vakantiebeleving. Dat begint al bij de reservering: op de website lijkt het alsof je bij een reisbureau een vakantie boekt.

2. Kun je met het cocoondineren de bedrijfsvoering rendabel houden?

"De combinatie van het terras, de cocoon's en ons bedrijf dat thuis maaltijden levert, zorgt ervoor dat wij onze medewerkers aan het werk kunnen houden en onze bedrijfsvoering voor nu rendabel is. Maar we hopen ook dat een aantal beperkingen snel afbouwen en dat we in 2021 weer op ons oude niveau kunnen draaien."

3. Hoe reageren de gasten op het cocoondineren?

"Van gasten horen we dat ze het een geweldige beleving vinden, blij zijn met iets positiefs en het ook heel fijn en knus vinden in onze cocoons. Ze hebben er geen enkele moeite mee om bij het boeken van hun 'reis' al te betalen. En een all-in arrangement werkt ook heel prettig, we kunnen onze gasten in die twee uur echt in de watten leggen."

4. Heb je tips voor collega-ondernemers?

"Laat los wat je had en bedenk wat wel kan. Hoe vervelend dat misschien ook is. Wij hebben ervoor gekozen om er iets positiefs van te maken en daar hebben we van onze gasten heel veel waardering voor gekregen."



© Maud Verhoef Fotografie



© Maud Verhoef Fotografie



© Maud Verhoef Fotografie

Als leverancier

Trendupdate door Food Inspiration

Sinds 1 juni kunnen ook leveranciers aan horeca en foodservice weer langzaamaan opstarten. Wat verandert er in hun positie? De lockdownperiode heeft bij veel groothandels gezorgd voor een versnelling van digitale systemen die bestellen en leveren nog makkelijker, goedkoper en sneller maken. Verwacht wordt ook dat de vraag naar lokale producten zal toenemen. Tijdens de lockdown kocht 21% van de Nederlanders vaker lokale producten, en die vraag zal blijvend zijn. Kijk als leverancier dus waar je jouw assortiment van lokale producten kan uitbreiden en/of aantrekkelijk kan presenteren.

Belangrijkste coronarichtlijnen voor leveranciers:

- Houd anderhalve meter afstand.
- Als je verkoudheids- en/of griepklachten hebt, blijf thuis en kom niet bij een ander aan de deur.
- Laad de goederen uit, zet deze op een daarvoor aangewezen plek, inclusief pakbon, stap anderhalve meter naar achter zodat de ontvanger de goederen daarna op veilige afstand kan aannemen.
- Informeer de ondernemer over de maatregelen die jij als leverancier neemt om besmetting te voorkomen.

Meestgestelde vraag door leveranciers:

Kan besmetting van het coronavirus plaatsvinden via levensmiddelen?

De kans op besmetting via levensmiddelen is erg klein, bijvoorbeeld doordat personeel in de groothandel een product heeft vastgehad en een klant datzelfde product later aanraakt. Het is wel belangrijk om als medewerker of gast goed je handen te wassen met water en zeep. Doe dat ook vóór en nadat je boodschappen hebt gedaan. En voorkom dat je tussentijds je gezicht aanraakt (*dat kan best lastig zijn, want dit doen we vaak ongemerkt!*).



Vier vragen aan Gijs Groenevelt van wijnleverancier Grapedistrict

1. Wat zijn voor jullie als (horeca)leverancier de gevolgen van deze nieuwe tijd?

"We waren hard aan het groeien als horecaleverancier en hebben hier de afgelopen jaren ook veel in geïnvesteerd. We wilden niet meer alleen afhankelijk zijn van onze winkels en vonden daarom de combinatie van horeca en retail interessant. Van het een op andere moment ging de horeca 'op slot'. Onze focus veranderde van 'samen bouwen' naar 'samen overleven'. Nu de horeca weer langzaam heropent, zien we dat onze klanten de primaire focus hebben op hun gasten, op kosten en op processen. Nieuwe initiatieven ontplooiën en proeverijen organiseren zijn even geen prioriteit."

2. Zijn jullie anders gaan werken?

"Nee, onze kernwaarden zijn nog steeds dezelfde. Onze focus ligt nog steeds op het 'samen bouwen' aan een langdurige relatie en het meedenken met de ondernemer. Wel geven we daar nu een andere invulling aan. Waar we vroeger veel spontaner met elkaar omgingen en onze klanten hielpen met het opzetten van bijvoorbeeld proeverijen, denken we nu met hen mee over andere voorwaarden; bestelminima verminderen bijvoorbeeld. Daardoor krijgen beide partijen meer 'lucht'."

3. Kun je voorbeelden noemen van innovatieve oplossingen of ideeën die jullie ingezet hebben?

"Alles is maatwerk nu. Door goed te luisteren en de juiste vragen te stellen kom je erachter welke behoeftes onze klanten hebben en daar spelen wij dan op in. We hebben virtuele proeverijen georganiseerd met horecazaken, compactere wijnkaarten gemaakt en single-use wijnkaarten met het oog op hygiëne. Daarnaast hebben wij spullen die wij normaliter gebruiken op grote events uitgeleend aan ondernemers die deze bijvoorbeeld gebruiken voor terrasuitbreiding."

4. Wat zou je horecaondernemers mee willen geven in deze gekke tijd?

"Wat ons betreft is de allerbelangrijkste boodschap: blijf kiezen voor kwaliteit, ook als kosten je sturen in een andere richting. We begrijpen de gedachte om goedkoper in te kopen of om minder mensen in te roosteren. Maar op langere termijn heb je er het allermeeste aan als je gasten supertevreden zijn en de balans tussen prijs en kwaliteit goed is. Dan komen mensen terug."



Drie vragen aan Laurens Claassens van horeca groothandel Bidfood

1. Wat zijn voor jullie als (horeca)leverancier de gevolgen van deze nieuwe tijd?

“De gevolgen van ‘het nieuwe normaal’ zijn bij Bidfood duidelijk voelbaar. De sluiting van de horeca op 15 maart is een harde klap geweest, ook voor ons. Als dé online groothandel voor foodprofessionals merken wij dat natuurlijk direct. Ook nu, na heropening, zien we dat de volumes, minder zijn. Toch was maandag 1 juni een positief punt om naar toe te werken.”

2. Kun je een voorbeeld noemen van innovatieve oplossingen of ideeën die jullie ingezet hebben?

“Op de beruchte zondagavond 15 maart zijn we bij Bidfood direct aan de slag gegaan om te kijken wat wij voor onze klanten konden doen. We zorgden er voor dat op maandag 16 maart om 11.00 uur klanten gratis hun bestelwebsite binnen 1 dag in de lucht konden krijgen zodat zij zich op het bezorgen van maaltijden konden gaan richten. Ook dachten we mee over verpakkingen en upselling. Ook zijn we begonnen met het organiseren van webinars voor onze klanten waarin we antwoord geven op vragen met betrekking tot onder andere juridische zaken, menuopbouw en gastvrijheidstrainingen. Daarnaast hebben we een hotline opgezet zodat klanten bij onze specialisten terecht konden voor allerlei advies; van fastservice concepten tot aan het terugdringen van inkoopkosten en het herinrichten van een onderneming binnen het gestelde protocol. Half mei hebben we een hart onder de riem voor de horeca gemaakt, een rap in samenwerking met Lange Frans.

3. Wat zou je horecaondernemers mee willen geven in deze gekke tijd?

“Als Bidfood willen we ondernemers meegeven dat we moeten blijven denken in kansen, hoe moeilijk dat soms ook is. De realiteit leert dat met de huidige regels het niet mogelijk is een rendabele zaak te draaien. Als er maar 30 man in je zaak mogen zitten is het des te belangrijker om te kijken wat de eventuele omzet uit bijvoorbeeld bezorging of afhaal zou kunnen zijn. Blijf het contact met je gast en leveranciers houden. Zoek die verbinding; we moeten het écht samen doen.”

