

Kasteel Oud-Poelgeest geeft uw evenement kleur!

Klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek



Auteur: Roosmarijn Stuurman
Studentnummer: S1079820
Onderwijsinstelling: Hogeschool Leiden
Opleiding: Commerciële Economie
Opleidingsjaar: 2015-2016
Docentbegeleider: Ed Feijen

Organisatie: Kasteel Oud-Poelgeest
Bedrijfsbegeleider: Jan-Willem Besselink
Rapport: Scriptie
Periode: februari-juni 2016
Status: 1.0
Datum: 14-06-2016

Voorwoord

Dit rapport is geschreven in het kader van mijn afstudeerstage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De organisatie heeft mij deze gelegenheid geboden om de theoretische kennis die ik tijdens de opleiding Commerciële Economie aan de Hogeschool Leiden heb opgedaan, te toetsen in de praktijk. Het leek mij een enorme uitdaging om de klanttevredenheid onder de zakelijke doelgroep te meten.

De uitdaging zat hem in het meten van de klanttevredenheid, door middel van een kwalitatief onderzoek, waarbij je dus echt naar de mening en bevinden van de klant vraagt. Om zodoende een passend advies rapport te kunnen schrijven voor Kasteel Oud-Poelgeest.

Mijn dank gaat uit naar alle inputverleners in dit onderzoeksrapport. Mijn stagebegeleider, Jan-Willem Besselink, die met zijn kritische blik naar de vorderingen heeft gekeken maar ook alle medewerkers van Kasteel Oud-Poelgeest wil ik bedanken voor de hulp. Vanuit de opleiding gaat mijn dank uit naar de heer Feijen, mijn docentbegeleider, die met zijn kritische blik gezorgd heeft voor sturing in de verslaglegging. Maar ook mijn twee beoordelaars, de heer Vuursteen en de heer Reijcken, wil ik bedanken voor de gegeven feedback op mijn scriptie en voor de beoordeling van mijn scriptie.

Wegens privacy redenen zijn niet alle gegevens in dit onderzoek beschikbaar gesteld.

Ik wens iedereen veel leesplezier!

Leiden, juni 2016, Roosmarijn Stuurman

Management summary

Kasteel Oud-Poelgeest is an estate which consists of two different buildings, one of them is a castle and the other one is the coach house. It is a congress-hotel, with 15 meeting rooms and 45 hotel rooms. The director of Kasteel Oud-Poelgeest finds it really important to focus on the guest to see what their experiences and needs are. So that is one of the reasons to give me the mission to do research in the customer satisfaction and needs of their business guests. The main questions of my research is:

To what extent is there a difference between the expectations and needs versus the experiences, regarding the service of Kasteel Oud-Poelgeest, according to business guests?

The business guest that are used in this research are the guest who are responsible for the booking process and also take part at the meeting of the organisation. Because these people see all the facets of the services of Kasteel Oud-Poelgeest they are the most suitable population for this research.

In order to answer the research question, different research methods has been used. First a lot of information has been gathered with desk research about customer satisfaction and the ways to measure it. By means of this desk research I took the SERVQUAL-model as the base for the interviews. This is also the conceptual model in this research. For the field research there is chosen for qualitative interviews with two different groups. Group A consist of 8 guests, the structure of these interviews are very open. There is talked about their opinion according to the five dimensions of the SERVQUAL-model. The results of these interviews are combined in statements. These statements are presented to group B, that consist of four people from the same population. Through this way the customer satisfaction is measured by two ways and it assures that the results are reliable.

According to the result there is an positive upward trend in the service. There is a clear difference in satisfaction of respondents who have been coming for years, and respondents who have only hosted since last year. About the reliability dimension, most people are satisfied. In general, Kasteel Oud-Poelgeest does what it promises. Some respondents have lost confidence, it takes time before confidence is fully regained. There is need for one contact person, during the booking and meeting process. It is clear that there is a positive upward trend regarding the service level. Many respondents are very positive about the location of Kasteel Oud-Poelgeest, it gives a distinctive character. However, a comment is that, the temperature in the rooms are hard to regulate. There is a very personal service, staff show lots of empathy. On the meeting itself, the staff responds very quick and is helpful when there are questions and needs. A negative thing in the dimension responsiveness is that there is a delay in the booking process.

To increase customer satisfaction there are a few factors which can be improved, there are 11 recommendations in total. Firstly a recommendations about service training for all the employees and the communication between the banqueting employees and the sales people. Secondly, there is a recommendation about the booking process and after sales. One about inviting new guests to let them feel the atmosphere and ambience of the castle. One about giving more choices to the guests and gives all the customers after sales if they have been by Kasteel Oud-Poelgeest. But especially when there was no place at Kasteel Oud-Poelgeest, it is necessary to give them a call.

One about the purchase of heaters and air conditioners to regulate the temperature in the rooms. One about checking all the electronic devices before the meeting starts, gives a quick cleaning service in the break of the guest and clean and check the coffee machines at a regular basis. When the number of regular customers increase, it is wise to make a cooperation agreements on price and frequency. On the basis of these recommendations, it is possible to increase the customer satisfaction of Kasteel Oud-Poelgeest.



Inhoud

Voorwoord	2
Management summary	3
Inhoud	4
Inleiding	6
Hoofdstuk 1. Probleemformulering	7
1.1 Doelstelling	7
1.2 Probleemstelling	7
1.3 Deelvragen	8
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader	9
2.1 Centrale vraag	9
2.2 Betoog	9
2.3 Conceptueel model	16
2.4 Hypotheses	17
Hoofdstuk 3. Onderzoek verantwoording	17
Hoofdstuk 4. Randvoorwaarden	19
4.1 Deliverables	19
4.2 Verwachtingen opdrachtgever	19
Hoofdstuk 5. Onderzoeksresultaten	19
5.1 Resultaten groep A	20
5.2 Resultaten groep B	25
Hoofdstuk 6. Conclusie	28
Hoofdstuk 7. Aanbevelingen	32
Hoofdstuk 8. Implementatie	37
Bijlage 1. Figuren en tabellen	42
Bijlage 2. Literatuurlijst	43



Bijlage 3. Sleutelbegrippen	46
Bijlage 4. Topic lijst kwalitatief onderzoek	47
Bijlage 5. Verbatim kwalitatief onderzoek	49
Bijlage 6. Topic lijst kwalitatief onderzoek – stellingen.....	114
Bijlage 7. Verbatim kwalitatief onderzoek - stellingen.....	116
Bijlage 8. Logboek/planning	152

Inleiding

Dit onderzoek zal worden uitgevoerd voor Kasteel Oud-Poelgeest. Kasteel Oud-Poelgeest ligt op een landgoed midden in de Randstad, vlakbij Leiden. Op het landgoed bevinden zich het Kasteel en het Koetshuis. Het Kasteel biedt ruimte voor 9 vergaderzalen en stijlkamers. Het is mogelijk om een wijnproeverij te organiseren in de wijnkelder met bijbehorend proeflokaal. Het Koetshuis kent 5 vergaderzalen, waaronder de Boerhaavezaal; deze ruimte biedt mogelijkheid voor meer dan 100 personen. Ook beschikt het Koetshuis over 45 hotelkamers. Deze worden gebruikt voor consumenten verhuur of in combinatie met een meerdaags congres. Het Koetshuis heeft een bistro waar het ontbijt, lunch en diner wordt verzorgd. Ook biedt deze ruimte mogelijkheid voor private dining, een walking dinner of een buffet tot wel 150 gasten.

Alle vergaderzalen en stijlkamers zijn voor verschillende mogelijkheden te gebruiken. Er is een mogelijkheid voor trainingen, meerdaagse bijeenkomsten, partijen, bruiloften, condoleances, borrels, lunches, diners en hotelovernachtingen. Met elk bezoek aan Kasteel Oud-Poelgeest wordt bijgedragen aan de instandhouding van het cultureel erfgoed. Het maakt restauratie, onderhoud en verfraaiing van het monument op Landgoed Oud-Poelgeest mogelijk. Afgelopen maanden is de Drakenzaal in het Kasteel volledig gerestaureerd, de opening hiervan was afgelopen april.

Na het faillissement van Kasteel Oud-Poelgeest in 2013 wordt er nieuw leven in het Landgoed geblazen. Het stond aan het begin van een nieuwe fase waarbij grote kansen liggen voor het verbeteren van de gastbeleving met als gevolg meer winstgevendheid. De gast staat hierbij volledig centraal en de aangeboden service is erg belangrijk. De servicewaardes waar Kasteel Oud-Poelgeest naar streven zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk.

Aanleiding onderzoek

De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, Jan-Willem Besselink, heeft opdracht gegeven tot een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek onder de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest. Deze gasten huren een vergaderzaal of een van de andere stijlkamers voor een training, presentatie, incentive en/of vergadering. Een onderzoek naar de klantbehoefte en de verwachtingen versus de ervaringen van de zakelijke congres gebruikers heeft als doel de gast centraal te zetten en te streven naar een hogere klanttevredenheid. Het uiteindelijke doel van de verhoging van de klanttevredenheid is het aantrekken van de nieuwe klanten.

Hoofdstuk 1. Probleemformulering

In dit hoofdstuk staat de probleemformulering centraal. Er zal een doelstelling en probleemstelling voor dit onderzoeksverslag worden opgesteld. Deze zullen worden beantwoord aan de hand van de opgestelde deelvragen.

1.1 Doelstelling

Voor het onderzoek kunnen twee verschillende doelstellingen opgesteld worden. Een onderzoeksdoelstelling, ook wel de doelstelling van de student en een bedrijfsdoelstelling, het uiteindelijke doel dat het bedrijf stelt aan het onderzoek.

Bedrijfsdoelstelling

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de klanttevredenheid en behoeften van de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest ten einde een beter positie op de markt te verkrijgen door nieuwe klanten aan te trekken.

Onderzoeksdoelstelling

Het opstellen van een adviesrapport dat inzicht geeft in hoe de klanttevredenheid en behoeften van de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest kan worden verhoogd en er nieuwe klanten kunnen worden aangetrokken.

Bij beide doelstelling wordt gekeken naar de klantbehoeften, de verwachting van de klant versus de ervaring van de klant.

1.2 Probleemstelling

Voor dit onderzoek is de volgende probleemformulering opgesteld.

“In hoeverre komen de verwachtingen en behoeften versus de ervaringen met betrekking tot de service van Kasteel Oud-Poelgeest volgens de zakelijke gasten met elkaar overeen?”

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de directie van Kasteel Oud-Poelgeest, de heer Jan-Willem Besselink. De studente Roosmarijn Stuurman van de Hogeschool Leiden, opleiding Commerciële Economie, voert het onderzoek uit.

Doelgroep

De zakelijke gasten die een zaal huren voor vergaderingen, presentaties, incentives en/of trainingen zijn de grootste doelgroep van Kasteel Oud-Poelgeest. Er wordt heel veel waarde gehecht aan deze gasten, dus het is van belang dat naar de mening, ervaring en behoeften van deze doelgroep wordt geluisterd.

Het onderzoek wordt dan ook uitgevoerd onder de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest, die een zaal huren voor een vergadering, training, incentive en/of presentatie. Er wordt dan gesproken met de boekers van het arrangement, die tevens ook deelnemen aan de activiteit in de zaal. Zij nemen de uiteindelijke beslissing over de keuze van een zaal en zullen dus het beste Kasteel Oud-Poelgeest kunnen beoordelen.

Grenzen onderzoek

Aan het onderzoek zijn een aantal grenzen gesteld zodat de opdracht voor beide partijen (opdrachtgever en opdrachtnemer) duidelijk is.

- Het is een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek voor Kasteel Oud-Poelgeest die gericht is op de doelgroep: 'Zakelijke gasten die voor een vergadering, presentatie, incentive en/of training een zaal huren bij Kasteel Oud-Poelgeest.' De diepte interviews worden afgenomen onder de uiteindelijke boeker en ook deelnemer van het arrangement bij Kasteel Oud-Poelgeest. Dit omdat zij het beste de service kunnen beoordelen.
- Het onderzoek is uitgevoerd, door middel van deskresearch en fieldresearch, in de periode van februari 2016 tot juni 2016.
- De topiclist die bij dit diepte-interview wordt gebruikt, wordt van te voren goedgekeurd door de directie van Kasteel Oud-Poelgeest.
- Er zal contact opgenomen worden met de doelgroep van het onderzoek binnen de richtlijnen van Kasteel Oud-Poelgeest.
- Gedurende dit onderzoek zullen de concurrerende hotelketens in Oegstgeest en Leiden geen rol spelen.
- Het uiteindelijke adviesrapport wordt in juni overgedragen aan Kasteel Oud-Poelgeest.

1.3 Deelvragen

Deelvragen theoretisch kader

- Wat is de definitie van klanttevredenheid?
- Hoe kan klanttevredenheid gemeten worden?
- Welke factoren hebben invloed op de klanttevredenheid?
- Wat is de definitie van klantbehoeften?

Deelvragen fieldresearch

- Wat is de ervaring van de zakelijke gasten met de service die Kasteel Oud-Poelgeest biedt?
- Welke attributen zijn van belang voor de zakelijke gasten met betrekking tot de service van Kasteel Oud-Poelgeest.
- Wat zijn de behoeften van de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest met betrekking tot de service?
- Wat is de algemene indruk van de zakelijke gasten over de tevredenheid van Kasteel Oud-Poelgeest?

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

2.1 Centrale vraag

In dit onderzoek staat de klanttevredenheid van de zakelijke klant van Kasteel Oud-Poelgeest centraal. Waarbij er ook wordt gekeken naar de klantbehoeften en verwachtingen versus de uiteindelijke ervaring van de zakelijke klant. Het is voor Kasteel Oud-Poelgeest belangrijk om hier inzicht in te verkrijgen zodat het in kan spelen op de wensen en behoeften van deze gasten. Om dit op de juiste wijze te kunnen doen is een uitgebreid literatuuronderzoek nodig. De centrale vraag van dit theoretisch kader luidt dan ook: welke factoren en/of aspecten spelen een rol bij klanttevredenheid in de hotelbranche?

Deze vraag zal worden beantwoord aan de hand van een aantal modellen.

1. De cyclus van klantenmanagement
2. Het Kano model – Noriaki Kano
3. Het SERVQUAL-model - Zeithaml, Parasaruman en Berry
4. Het SERVPERF-model – Cronin en Taylor
5. Het GAP-model-Zeithaml, Parasaruman en Berry

2.2 Betoog

In dit kader worden verschillende theorieën en modellen besproken met betrekking tot de klanttevredenheid. Aan de hand hiervan wordt een conceptueel model en hypotheses opgesteld.

Definitie klanttevredenheid

Volgens Thomassen (1998), een Nederlandse autoriteit binnen dit vakgebied, is klanttevredenheid: “De beleving van klanten die ontstaat door het vergelijken van de ervaringen met de onderneming met de wensen die men heeft”. Elke klant heeft zijn eigen wensen, behoeften en verwachtingen. Verwachtingen ontstaan op basis van verschillende aspecten, zoals eerdere ervaringen van anderen, persoonlijke wensen en behoeften, communicatie door de organisatie en de berichtgeving in de pers. Als de ervaringen van de klant overeen komen met de verwachtingen, dan zal de klant tevreden zijn. Indien de ervaringen beter zijn dan de verwachtingen van de klant, dan is hij zeer tevreden. Zijn de ervaringen van de klant slechter dan zijn verwachtingen, dan is de klant ontevreden (Thomassen, 1998).

Volgens Blanchard en Galloway is klanttevredenheid het resultaat van de perceptie van de klant over de ontvangen waarde in een overeenkomst of relatie, deze waarde is gelijk aan de te verwachte kwaliteit van de dienstverlening ten opzichte van de prijs. (Blanchard & Galloway, 1994).

De omschrijving van klanttevredenheid volgens Anderson en Sullivan (1993) luidt als volgt: “De mate van tevredenheid van de klant uitgedrukt in de indruk die de klant heeft van de diensten, producten, de service en de ambiance van de organisatie.”

In dit klanttevredenheid en behoeftenonderzoek wordt vastgehouden aan de definitie van Thomassen (1998). Die definitie vergelijkt de wensen, ervaringen en verwachtingen van de gast met elkaar.



Figuur 1: De cyclus van klantenmanagement

De cyclus van klantenmanagement bestaat uit vijf stappen, in dit rapport wordt vanaf stap nummer drie ingezet omdat specifiek de klanttevredenheid wordt gemeten. Waarna stap 4 en 5 kunnen worden bewerkstelligd.

Volgens Thomassen, In 't Veld en Winthorst (1996:15) leveren bedrijven die actief werken aan het vergroten van klanttevredenheid een structurele inspanning om een zodanig positieve indruk te maken op bestaande klanten, dat deze het bedrijf op langere termijn trouw zijn en bijdragen aan de groei van het bedrijf. Echter is het hebben van tevreden klanten niet voldoende. De verwachtingen en wensen van de klanten moeten worden overtroffen waardoor 'Customer Delight' ontstaat. Hierbij zijn de klanten ook heel loyaal aan het bedrijf, waardoor het echt gaat om het product of dienst in plaats van om de prijs. Er wordt een relatie tussen het bedrijf en de klant opgebouwd.

Klantbehoeften

Bij de behoeften van de klant gaat het om de waarde voor de klant dat het bedrijf aanbiedt. Volgens Kotler (2009) wordt de waarde van de klant gedefinieerd als: het vermogen –in de ogen van de klant – van het product om in de behoeften van de klant te voorzien. Een klant heeft bepaalde behoeftes, deze behoeftes spelen onder andere een rol bij het aankoopbeslissing traject. De behoefte van de klant is datgene dat de klant belangrijk vindt om optimaal gebruik te kunnen maken van een product of dienst. Wanneer deze behoeftes op juiste manier worden waargemaakt in een product of dienst, is de klant in haar behoeften voorzien. De klant kiest een product of dienst uit vanwege bepaalde behoeften. Er wordt dan ook een bepaalde verwachting geschetst naar het product of dienst toe. Wanneer de uiteindelijke ervaring dan ook voldoet aan de verwachting zal de klant een tevreden gevoel bij het product of dienst hebben.

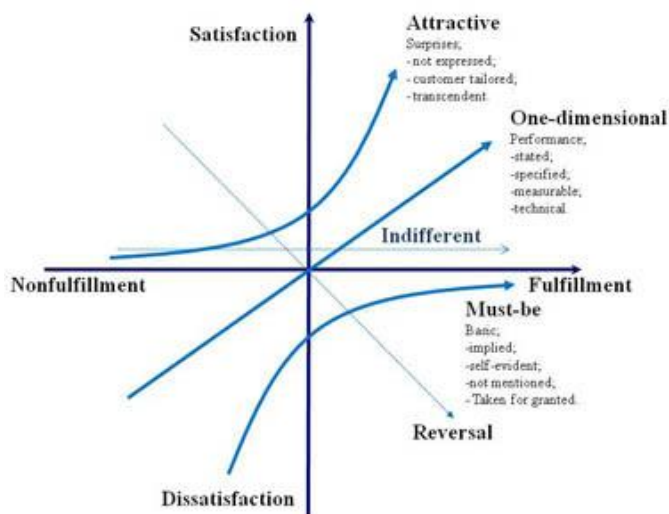
Kanomodel - Noriaki Kano

Het kanomodel is een goede combinatie van productontwikkeling en klanttevredenheid. Het model wordt namelijk gebruikt om het verschil aan te geven tussen de klanttevredenheid en de productcriteria. Elk criterium beïnvloedt de klanttevredenheid op een andere manier. Het model maakt onderscheid tussen drie verschillende criteria, die de tevredenheid op de volgende manier beïnvloeden.

1. Must-be criterium. Er zijn bepaalde eisen waaraan een product of dienstverlening verplicht moet voldoen. Is dit niet het geval, is de klant niet tevreden.

Wanneer het de eisen wel bevat, is de klant niet per definitie meer tevreden.

2. One-dimensional criterium. Naast de vereiste product of dienst eisen kan het voorkomen dat er meer eisen aan een product of dienst zijn toegevoegd. Er wordt hierbij gekeken of de toename van dat bepaalde aspect van invloed is op de klanttevredenheid.
 3. Attractive criterium. Dit zijn de extra's die aan het product of dienstverlening worden toegevoegd zodat de verwachtingen van de klant worden overtroffen. Wanneer deze aspecten niet aan een product of dienst zijn toegevoegd kan het zijn dat de klanttevredenheid daalt.
- Chen & Chaung (2008) vullen deze criteria aan met een tweetal andere criteria.
4. Indifference criterium. Dit zijn aspecten die aan een product of dienst zijn toegevoegd die niet van invloed zijn op de klanttevredenheid. Zowel bij de aanwezigheid als de afwezigheid ervan.
 5. Reversal criterium. Hierbij neemt de klanttevredenheid af wanneer het criterium toeneemt. De klant is dus niet blij met de toename van een aspect. Een goed voorbeeld hiervan is een toename van de prijs van een product of dienstverlening.



Figuur 2: Kanomodel van Noriaki Kano

Het kanomodel geeft inzicht in de verschillende kenmerken van een product of dienst, deze kenmerken kunnen de klanten over de streep trekken bij de aanschaf. Het doel van het Kanomodel is om de het product of dienst uiteindelijk te verbeteren. Daarbij opgemerkt dat het Kano model er vanuit gaat dat productkenmerken zich eerst moeten onderscheiden en dat dan pas op de behoefte van de klant geconcentreerd wordt. Het kanomodel heeft dus veel betekenis voor de ontwikkeling van bepaalde producten en/of diensten.

Echter heeft er in de afgelopen tijd veel innovatie plaats gevonden, wat voor de klant eerst bijzonder was, is nu een vereiste geworden. Wat eerst aantrekkelijke aspecten van een product of dienst waren kunnen nu 'one-dimensional' zijn geworden en in de toekomst zelfs 'basic attributes'. (Tan et al., 1999) Dit heeft ook te maken met wensen en behoeften van de klant. Bedrijven dienen rekening te houden met deze snelle veranderingen op de markt. Het Kano-model is een handig model voor bedrijven om producten te categoriseren, hierdoor kan er worden gekeken wat de klant het meest belangrijk vindt. Hierdoor kan er beter aandacht worden geschonken aan bepaalde product of dienst eigenschappen. Dit kan de verkoop stimuleren. Het Kano-model is een goede manier om de consument te analyseren en daardoor beter te begrijpen. (Tan & Shen, 2000).

Het Kano-model kan goed worden gecombineerd met 'Quality function deployment'. Het is van belang om de klantbehoefte en wensen en prioriteiten in kaart te brengen. (Griffin and Hauser, 1993). De afzonderlijke functies van een product of dienst worden in kaart gebracht aan de hand van de mate van tevredenheid van de klant.

Buiten de vele voordelen die het model kent, wordt er ook kritiek gegeven op het Kano-model. De klant heeft namelijk altijd zijn of haar eigen wensen en behoeften en deze kunnen afwijken van wat het bedrijf heeft bedacht en waar het bedrijf haar prioriteiten oplegt.

Schmitt (1999) is van mening dat er veel meer moet worden gelet op de uiteindelijke ervaring die de klant met het product of dienst heeft. Het gaat om de individuele klantbehoeften en wensen van de klant.

Het KANO-model is meetinstrument om de klantbehoeften van gasten in hotels te meten. Uit onderzoek blijkt dat hotels de nadruk moeten leggen op de 'must-be' attribuut en de 'one-dimensional' attribuut uit het KANO-Model. Voorbeelden van deze attributen zijn, het aanbieden van een ontbijt voor de gasten en het aanbieden van een tandenborstel en tandpasta. Wanneer hier niet aan wordt voldaan, is de gast ontevreden. Echter verschilt het per hotel of deze voorbeelden binnen het attribuut 'Must-be' of 'One-dimensional' vallen. Voor zakenhotels is het vanzelfsprekend dat er een ontbijt wordt aangeboden. Wanneer dit niet het geval is de gast ontevreden, echter wanneer dit wel aanwezig is, is de gast niet méér tevreden dan anders.

SERVQUAL-model- Zeithaml, Parasuraman en Berry

Het SERVQUAL-model is een methode om de kwaliteit van de dienstverlening in kaart te brengen. Dit meetinstrument werd in de jaren tachtig van de vorige eeuw ontwikkeld door de Amerikanen Zeithaml, Parasuraman en Berry.

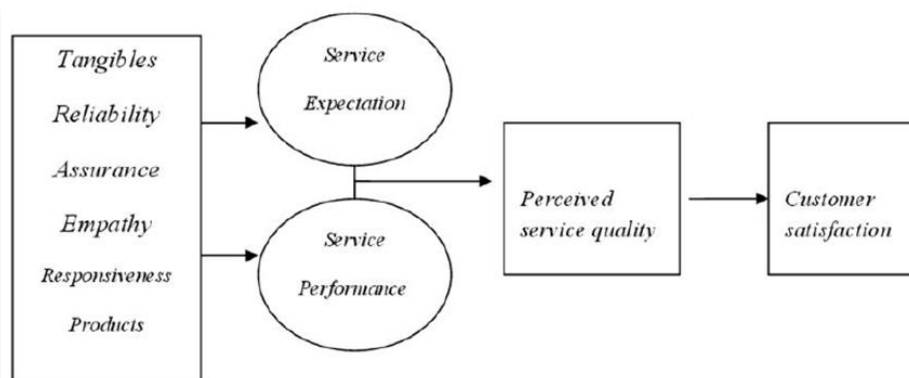
De kwaliteit van de dienstverlening is een belangrijke factor en kan van grote invloed zijn op de concurrentie. Het SERVQUAL-model geeft onder andere antwoord op de volgende vragen

- Hoe maak je kwaliteit van een dienstverlening meetbaar?
- Wat veroorzaakt problemen en hoe kan je deze problemen oplossen of voorkomen?

Er wordt gekeken naar de verwachting en de uiteindelijke prestatie waardoor er dus een 'gap analyse' ontstaat. Centraal staat bij het SERVQUAL-model het verschil tussen de verwachting en de perceptie van de klant. Bij een dergelijk verschil ontstaat er dus een 'gap' of kloof.

Het model bestaat uit vijf dimensies.

- Reliability (betrouwbaarheid), in hoeverre de dienstverlener in staat is een belofde dienst betrouwbaar en accuraat uit te voeren.
- Assurance (zekerheid), in hoeverre de organisatie kennis en hoffelijkheid van het personeel belangrijk vindt en in welke mate het personeel in staat is om vertrouwen naar de klant over te brengen.
- Tangibles (tastbare zaken), aspecten als faciliteiten, apparatuur en personeel.
- Empathy (empathie), deze dimensie meet of de organisatie zorgt voor andere en individuele aandacht besteed aan de klant.
- Responsiveness (responsiviteit), de bereidwilligheid om klanten te helpen en snel de dienst te verlenen.



Figuur 3: SERVQUAL model

Uit het model blijkt dat verschillende dimensies uiteindelijk van invloed zijn op de verwachting en ervaring van de klant. Op basis van de vijf verschillende dimensies worden er 22 verschillende items getoetst die in relatie staan met de verwachtingen en ervaringen van de service kwaliteit (Parasaruman, 1985).

Voor een dienstverlenend bedrijf is het goed om te weten waar de kwaliteiten liggen en waar de kloof ligt tussen wat het bedrijf biedt en de perceptie van de klant. Dit kan van onschatbare waarde zijn voor een dienstverlenend bedrijf. Hier is het SERVQUAL-model een handige tool voor. Het geeft inzicht in de perceptie van de klant op de dienst, wat vond de klant van de dienst? Klanten kunnen het bedrijf feedback geven en aanbevelingen om het in de toekomst te veranderen.

Ook de medewerkers van het bedrijf zullen veranderen bij het krijgen van commentaar van klanten, zowel bij positief als negatief commentaar. Hierdoor kunnen ze beter inspelen op de verwachtingen van de klant.

Buiten dat het SERVQUAL-model van grote waarde is voor dienstverlenende bedrijven, kent het ook haar beperkingen. Zo wordt gezegd dat de grondoorzaken van de problemen niet worden herkend via het model. Na de vijf dimensies van het model weet het bedrijf die problemen, maar er moet nog een analyse worden uitgevoerd als er ook tot de root causes gekomen wil worden. Alleen dan kan de aard van het probleem worden opgelost. Bij de root cause van het probleem wordt er helemaal terug gegaan naar de aard van het probleem en vanuit daar kan het opgelost worden.

Ook gaat het bij het SERVQUAL-model om een momentopname van de consument. Het verschil zit hem in wanneer de dienst is uitgevoerd en wie er verantwoordelijk was voor het uitvoeren van de dienst. De medewerkers kunnen namelijk dezelfde werkzaamheden op verschillende wijze uitvoeren.

In het artikel 'Investigating the relationship between service quality and loyalty in Greek banking sector' is ook enige kritiek te ondervinden over het SERVQUAL-model. Cronin en Taylor (1992) vinden dat service quality het beste kan worden gemeten op drie factoren; verwachtingen, prestatie en het belang van de verschillende diensten; zoals apparatuur en service, milieu, vaardigheden van de medewerkers en de prestaties van dienstverlening.

Finn and Lamb (1991), Babakus and Boller (1992) and Brown et al. (1993) zijn van mening dat het SERVQUAL-Model custom made moet worden gemaakt naar de bedrijfsbranche toe. Bijvoorbeeld door het toevoegen van nieuwe dimensies, speciaal gespecificeerd naar de bedrijfstak.

Ook is het van belang dat er bij dit model kwaliteit niet verward wordt met tevredenheid. Sommige mensen zijn ergens tevreden mee, maar dat hoeft niet te betekenen dat men ook kan spreken van een goede kwaliteit. Klanten kiezen niet vaak voor de hoogste vorm van kwaliteit, maar voor aspecten als gemak, prijs of beschikbaarheid, zaken die dienstenkwaliteit niet of in mindere mate beïnvloeden.

Het SERVQUAL-model kan worden toegepast op de hotelindustrie. Bij dit soort dienstverlening hebben de gasten vaak een uitgesproken verwachting over de dienst en komt het voor dat deze verschilt met de uiteindelijke ervaring. Het SERVQUAL-model is menig keren gebruikt bij tevredenheidsonderzoeken in hotels en het gebeurt steeds vaker (Bowen and Shoemaker, 1998; Pizam and Ellis, 1999).

In het artikel "Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey" is onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de gasten door gebruik te maken van het SERVQUAL-model. De resultaten toonden aan dat zakelijke gasten hoge verwachtingen hadden voor de dimensie "convenience" gevolgd door "assurance", "tangibles", "adequacy in service supply" en "understanding and caring". Echter wordt er wel aangegeven dat het SERVQUAL-model effectiever

werkt wanneer deze is aangepast aan de culture context van het bedrijf, hij moet dus worden aangepast aan het soort bedrijf.

SERVPERF-model– Cronin en Taylor

De tegenhanger van het SERVQUAL mode is de SERVPERF meetmethode van Cronin en Taylor, het verschil zit hem op het gebied van de verwachting van de klant. Bij de SERVPERF meetmethode wordt de verwachting van de klant niet meegenomen in het metingsproces. Dit in de veronderstelling dat de klant weinig kennis over de dienstverlening heeft en daardoor geen goede verwachting van de dienstverlening kan maken. De vragenlijst van het SERVQUAL-model wordt aangepast en er wordt alleen getoetst op de uiteindelijke ervaring van de klant op basis van de aangeboden dienstverlening. Verder worden de vijf dimensies uit het SERVQUAL-model wel gebruikt in het SERVPERF-model.

Uit onderzoek blijkt dat de SERVPERF-model een meer valide resultaat geeft voor de kwaliteit van dienstverlening. Echter blijft het afhangen van de soort dienstverlening welke methode beter werkt. Wanneer er sprake is van diensten met veelal search attributen, kan de klant een goede verwachting van de dienstverlening scheppen, maar wanneer er veel experience of credence attributen aan de dienst verboden zijn, is de klant hier niet toe in staat. Waardoor het SERVPERF-model beter kan worden gebruikt.

Uit het artikel van Jain, S. & Gupta, G. blijkt dat de diagnostische kracht van het SERVQUAL-model sterker is dan het SERVPERF model. Bij het SERVQUAL-model kan de tekortkoming van de dienstverlening worden geconstateerd, waardoor dit kan worden opgelost om de klanttevredenheid te verhogen. Dit kan niet worden gedaan bij het SERVPERF-model.

GAP-model - Zeithaml, Parasaruman & Berry

Nadat er onderzoek is gedaan naar de kwaliteit van de dienstverlening is het verstandig om na te gaan wat de oorzaak kan zijn van het kwaliteitsverschil. Het GAP-model beschrijft vijf gaps of kloven. Stap 1 tot en met 4 is intern in de organisatie ontstaan en stap 5 is het verschil tussen de verwachten dienstverlening en de waargenomen dienstverlening in de ogen van de externe klant.

Gaps

1. Verwachte dienstverlening – management perceptie

Als deze gap optreedt is er een verschil in de verwachting van de klant en de perceptie van het management van deze verwachting.

2. Managementperceptie – specificaties

Vaak weet het management wel wat de verwachtingen zijn van de klant maar slaagt ze er toch niet in om de medewerkers van de dienst te motiveren om de verwachtingen waar te maken voor de klant. Een mogelijke oorzaak hiervoor is dat het management zich eerder focust op de kostenreductie en kortetermijnwinst dat op de kwaliteit.

3. Specificaties – feitelijke levering

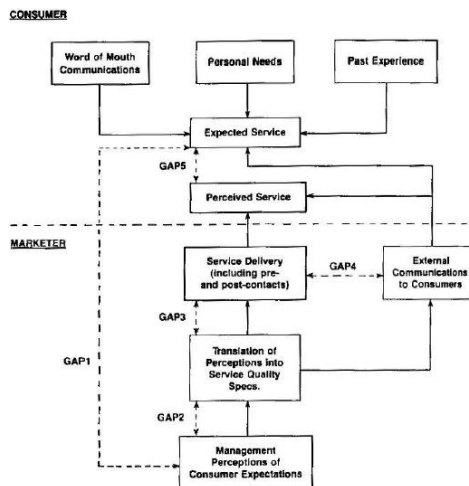
Bij deze gap gaat het erom dat de medewerkers niet in staat zijn een goede uitvoering te vertegenwoordigen van de verwachtingen van de klant.

4. Feitelijke levering – externe communicatie

Er ontstaat hier een verschil tussen de feitelijke levering van de dienst en de via de externe communicatie beloofde levering van de dienst.

5. Verwachte dienstverlening - waargenomen dienstverlening

In deze gap wordt gekeken naar de verwachting en de uiteindelijke perceptie van de klant, de externe partij.



Figuur 4: GAP model

Voor en nadelen van het GAP-model

Het voordeel van het gebruik van het GAP-model is dat er een mogelijke oorzaak wordt gevonden voor het kwaliteitsverschil. Bij het vinden van een oorzaak is het ook mogelijk dat er een oplossing gevonden wordt voor het probleem. Door deze oplossing gericht uit te voeren bestaat er een kans dat het verschil tussen de verwachting en de perceptie van de klant kan worden verkleind of weggenomen.

Het nadeel van het GAP-model is dat er maar 4 meest voorkomende mogelijke kloven zijn, er zijn natuurlijk altijd nog meer uitzonderlijke gevallen. Die kunnen dan niet in een bepaalde kloof worden geplaatst. Verder wordt de grondoorzaak/root causes van het probleem ook niet opgelost. Er wordt een tijdelijk oplossing gevonden maar om tot een goede oplossing te komen moet het gehele proces geanalyseerd worden en de grondoorzaak worden gevonden.

Uiteindelijk is dit onderzoek gebaseerd op de perceptie van de klant en dus een mening. Natuurlijk is die voor een bedrijf heel waardevol maar het is vaak niet met feiten onderbouwd en beargumenteerd. Wat voor de ene klant erg belangrijk wordt ondervonden is voor de andere klant niet van essentieel belang. Men heeft altijd te maken met een waardeoordeel.

Verschillen tussen het GAP-model en het SERVQUAL-model

Bij het SERVQUAL-model wordt de kwaliteit gemeten aan de hand van een vragenlijst. Deze vragenlijst wordt ingevuld door de klanten en aan de hand daarvan wordt er een kwaliteitsverschil gemeten. Een verschil tussen de service die de dienstverlener aanbiedt en de perceptie van de klant. Daarna wordt er gekeken naar het GAP-model.

Bij het GAP-model wordt naar de oorzaak gekeken van het kwaliteitsverschil. GAP 5 in het GAP-model gaat over het uiteindelijke kwaliteitsoordeel van de consument. Dit kan worden gemeten door het SERVQUAL-model. Het nadeel hiervan is dat het alleen een score weergeeft op de verschillende kwaliteitsdimensies en geen reden waarom op verschillende dimensies kwaliteit c.q. geen kwaliteit wordt geleverd.

Het GAP-Model kan goed worden gebruikt in de hotelsector. Door het gebruik kunnen interne problemen met betrekking tot de service worden gevonden en kan er een passende oplossing voor worden gevonden. Vroeger had een hotel een goede kwaliteit wanneer het 5 sterren had. Tegenwoordig gaat kwaliteit niet per categorie, maar de mogelijkheid om producten en diensten te leveren met specifieke eigenschappen en hierdoor de gasten optimaal te kunnen bedienen en hierdoor te voorzien in de behoeften van de gast (Groenroos 1990).

Daarom is het van belang om precies na te gaan waar het verschil ligt tussen de verwachting en de perceptie van de klant. Om zodoende te kijken op welke manier dit kan worden opgelost.

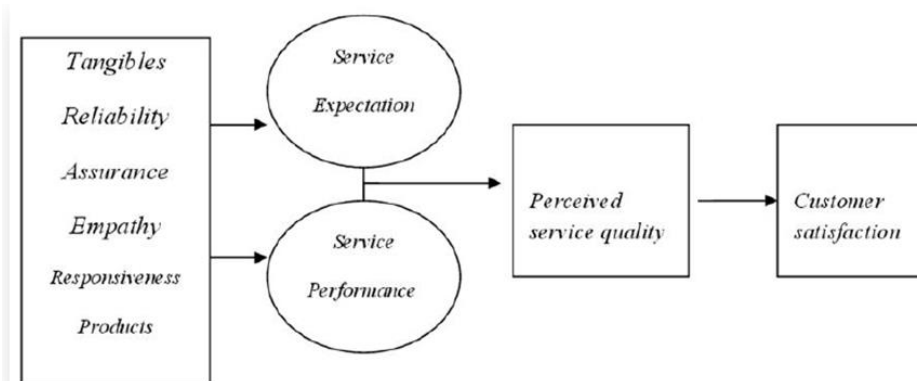
Door middel van de 5 modellen die betrekking hebben op klanttevredenheid, klantbehoeften en het verschil tussen de perceptie en de uiteindelijke ervaring van de klant, kan er nu een goed beeld worden geschetst over het onderwerp van dit onderzoek.

2.3 Conceptueel model

Voor het conceptueel model van dit onderzoek is gekozen voor het SERVQUAL-model, Zeithaml, Parasuraman en Berry. Deze sluit het beste aan op de methodologie van het onderzoek. De probleemformulering van dit onderzoek luidt ook:

“In hoeverre komen de verwachtingen en behoeften versus de ervaringen met betrekking tot de service van Kasteel Oud-Poelgeest volgens de zakelijke gasten met elkaar overeen?”

Hieruit blijkt dat SERVQUAL-model het beste aansluit op de probleemformulering, bij dit model wordt specifiek gekeken naar het verschil tussen de verwachting van de klant en de uiteindelijke ervaring. De verschillende attributen die in het model worden omschreven worden getest op de verwachting en de uiteindelijke ervaring bij de klant. Dit gebeurt door middel van een vragenlijst. Dit alles geeft uiteindelijk inzicht in de klanttevredenheid onder de respondenten, in dit geval de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest.



Figuur 5: SERVQUAL-model van Zeithaml, Parasuraman en Berry

Er is bewust gekozen voor het SERVQUAL-model en niet voor de andere modellen om de volgende redenen.

Model van Thomassen

Dit model gaat vooral over de cyclus van klantenmanagement waarbij in dit onderzoek ingespeeld wordt op stap drie, klanttevredenheid en –vertrouwen. Stap vier en vijf gaan meer over klantenbinding, deze stappen kunnen door middel van de aanbevelingen worden bewerkstelligd. Dit model gaat meer over het overkoepelde proces bij bedrijven. Van doelgroep bepaling tot klantenbinding en gaat niet specifiek alleen over klanttevredenheid en het verhogen daarvan.

Het Kano model – Noriaki Kano

Dit model richt zich specifiek op de behoeften van de klant bij een product of dienst. Wanneer het onderzoek specifiek daar om draait is het een goed conceptueel model. Echter is dit bij dit onderzoek slechts een onderdeel, er wordt zowel naar de behoeften als naar de verwachting gekeken versus de ervaring.

Het SERVPERF-model – Cronin en Taylor

Dit model is een tegenhanger van het SERVQUAL-model. Het verschil zit hem in de verwachtingen van de klant, deze worden bij dit model niet meegenomen. Echter is het in dit onderzoek ook van belang om te kijken naar de verwachting van de klant op de verschillende dimensies. Hierdoor kan worden gekeken of de verwachtingen worden overtroffen of dat de verwachtingen te hoog worden ingeschat. Dit beoordeeld ook de tevredenheid van de gast.

Het GAP-model - Zeithaml, Parasaruman en Berry

Het GAP-model is een opvolging van het SERVQUAL-model, waarbij specifiek wordt gekeken waar het probleem zit. Een nadeel hiervan is dat niet de grondoorzaak wordt gevonden waardoor de kans bestaat dat het probleem steeds terug komt. Omdat dit model dus niet specifiek de klanttevredenheid meet maar meer naar de oorzaken kijkt, is dit model niet geschikt als conceptueel model.

2.4 Hypotheses

Hypothese 1

“Als de verwachting van de zakelijke gast overeenkomt met de uiteindelijke ervaring, is de gast tevreden.”

Toelichting

Deze hypothese is gebaseerd op het SERVQUAL-model, waar gekeken wordt naar de verwachting van de klant en de uiteindelijke perceptie. Hierdoor wordt gekeken of het bedrijf hier aan voldoet of niet.

Hypothese 2

“De tevredenheid wordt in gelijke mate bepaald door alle vijf de dimensies van het SERVQUAL-model”

Toelichting

Bij het SERVQUAL-model worden er 5 dimensies getoetst, ervan uitgaande dat alle dimensies uit de vragenlijst in positief verband staan met de uiteindelijke klanttevredenheid.

Hoofdstuk 3. Onderzoek verantwoording

Klanttevredenheid kan op verschillende manier getoetst worden onder de klanten van een bedrijf, in dit geval de hotelsector. De hotel sector heeft te maken met particuliere gasten en zakelijke gasten, zowel individueel als in groepsverband. Dit onderzoek leent zich het beste voor een kwalitatief onderzoek onder de zakelijke gasten die voor een vergadering, training en/of incentive naar het hotel komen.

Bij een kwalitatief onderzoek worden diepte-interviews gehouden onder de zakelijke gasten. Tijdens deze diepte-interviews zullen verschillende onderwerpen in kaart worden gebracht om te kijken waar de gast behoefte aan heeft en wat de verwachting versus de uiteindelijke perceptie is.

Bij een kwalitatief onderzoek wordt er gekeken naar de aard van de verschijning, de kwaliteit van het product of dienstverlening en de perspectieven waar naar gekeken wordt. Het gaat om de kwaliteit van de gesprekken, dat er echt geluisterd wordt naar de klant om uiteindelijk een goed beeld te kunnen vormen. Het is belangrijk om de juiste vragen te stellen tijdens het diepte-interview. Bij een klanttevredenheidsonderzoek is de perceptie van de klant heel belangrijk en vanuit welk perspectief dit wordt beoordeeld.

Kasteel Oud-Poelgeest heeft een klantenbestand, dit zijn vaste klanten uit eerdere jaren en nieuwe klanten in 2016.

Deze klantenlijst bestaat uit klanten die alleen boeken en klanten die zowel boeken als deelnemen. Voor dit onderzoek worden de gasten onderzocht die zowel boeken als ook deelnemen aan de activiteit op de dag. Dit omdat de boeker alleen het aankoopproces kan beoordelen en de boeker en deelnemer het hele proces.

De keuze van deze doelgroep is gebaseerd op een vooronderzoek waarbij aan verschillende instanties is gevraagd wie verantwoordelijk is voor het boeken van een externe bijeenkomst bij het bedrijf. Dit vooronderzoek is gehouden met de intentie meer informatie te verkrijgen over het beslissingsproces. Aan de volgende instanties is gevraagd hoe en wie de externe bijeenkomsten binnen het bedrijf regelt.

Freelancer voor opleidingsinstituten

Deze persoon wordt door opleidingsinstituten voor opdrachten ingehuurd en werkt hierbij ook op externe locaties. De opleidingsinstituten kiezen en regelen over het algemeen de locatie. De freelancer geeft alleen les/training en bemoeit zich hier niet mee. Hier boekt iemand intern uit het bedrijf. Of diegene ook aanwezig zal zijn is onduidelijk.

Gemeente Noordwijk

Hier moeten de werknemers zelf vergaderingen, congressen, cursussen en trainingen op locatie organiseren of het nu intern of extern is. Er wordt bij het extern organiseren verwacht dat ze hierbij zelf het arrangement regelen en boeken. Hier is de trainer of initiatiefnemer van de vergadering tevens ook de boeker.

Hogeschool Leiden

Hier is bij verschillende decanen van opleiding clusters gevraagd wie er verantwoordelijk is voor de boeking. Vaak boeken de decanen de bijeenkomst voor de docenten en hebben dus ook de beslissende factor bij welke externe locatie dit worden georganiseerd. Wel wordt hier de mening van de docenten in deze keuze meegenomen. De decanen zijn over het algemeen niet aanwezig tijdens deze bijeenkomsten.

Uit het bovengenoemde klantenbestand van vaste klanten uit eerdere jaren en nieuwe klanten in 2016 zijn ongeveer 32 gasten zowel deelnemer en boeker. Uit deze 32 gasten zijn uiteindelijk 12 gasten gekozen om een interview mee te houden, dit om een representatief beeld te vormen van de verwachtingen, ervaringen en behoeftes van deze zakelijke gasten.

Deze 12 respondenten zijn onderverdeeld in twee groepen, groep A en groep B. Groep A bestaat uit 8 respondenten waarbij een diepte-interview is gehouden aan de hand van het SERVQUAL-model. Nadat deze 8 mensen redelijk dezelfde antwoorden gaven is daarna gekozen om een ander soort interview te houden.

Groep B bestaat uit 4 respondenten, waarbij een diepte-interview is gehouden aan de hand van stellingen op basis van de resultaten van de interviews met groep A. Ook hier kon er worden geconstateerd dat na 4 interviews eenzijdige antwoorden worden gegeven en de resultaten konden worden geanalyseerd.

De respondenten uit groep A zijn geselecteerd op basis van de RFM-analyse. De RFM-analyse staat voor recency, frequency en monetary analyse.

Recency – Hoe lang geleden is de laatste order of bezoek van de gast geweest.

Frequency – Het aantal keer dat de gast bij Kasteel Oud-Poelgeest zijn.

Monetary – Omzet van de gast bij Kasteel Oud-Poelgeest over de periode van een jaar.

Deze analyse wordt gebruikt om het gedrag en de waarde van de consumenten van een bedrijf in kaart te brengen. Op basis van deze analyse zijn uit het klantenbestand van Kasteel Oud-Poelgeest een aantal klanten geselecteerd voor het afnemen van de diepte-interviews voor groep A.

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 1: Overzicht RFM-analyse groep A

De gasten hebben verschillende doeleinde voor het bezoek aan Kasteel Oud-Poelgeest, hier is bewust voor gekozen zodat alle mogelijkheden die Kasteel Oud-Poelgeest te bieden heeft kunnen worden beoordeeld, zodat hier het beste een advies over kan worden gegeven.

Voor groep B is gekozen voor diepte-interviews op basis van stellingen uit de resultaten van groep A. Er zijn een aantal vragen gesteld die ook in de interviews van groep A zijn gesteld. Verder zijn de stellingen geordend per dimensie van het SERVQUAL-model. Per stelling wordt er gekeken of de gast het er mee eens is of niet. Deze respondenten zijn ook gekozen op basis van de RFM-analyse.

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 2: Overzicht RFM-analyse groep B

Hoofdstuk 4. Randvoorwaarden

4.1 Deliverables

In dit onderzoek wordt onderzocht wat de behoeften zijn van de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest, wat de verwachting is tot de aangeboden service en wat de uiteindelijke ervaring is geweest. Dit alles om de kijken hoe het gesteld is met de klanttevredenheid van de zakelijke gasten met betrekking tot de aangeboden service van Kasteel Oud-Poelgeest.

Dit is gedaan door middel van diepte-interviews met 8 gasten. Daarna is een andere vorm van interviewen toegepast op nog eens 4 gasten van Kasteel Oud-Poelgeest. Deze resultaten zullen worden geanalyseerd en hieruit volgt een implementatie plan met gerichte actiepunten om de klanttevredenheid onder de zakelijke gasten te verhogen.

Het onderzoek zal in juni worden overgedragen aan Kasteel Oud-Poelgeest.

4.2 Verwachtingen opdrachtgever

Kasteel Oud-Poelgeest verwacht een uitgebreid onderzoek naar de klanttevredenheid van haar zakelijke gasten. De klanttevredenheid wordt gemeten door middel van een kwalitatief onderzoek. In dit onderzoek wordt ingegaan op de klantbehoeften en de verwachting versus de uiteindelijke ervaring van de gasten. Dit met als doel inzicht te verkrijgen in hoe de klanttevredenheid en behoeften van de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest kan worden verhoogd en er nieuwe klanten kunnen worden aangetrokken.

Hoofdstuk 5. Onderzoeksresultaten

Het onderzoek is opgebouwd uit twee verschillende soorten interviews, ingedeeld in groep A en groep B. Het interview van groep A is opgesteld is op basis van het SERVQUAL-model. De resultaten van deze interviews zijn verwerkt in stellingen die gebruikt zijn in interviews van groep B. De stellingen zijn gecategoriseerd in de dimensies van het SERVQUAL-model.

Bij het diepte-interview van groep A zijn per dimensie relatief open vragen gesteld. Voor de resultaten verwerking is gekozen om per dimensies de resultaten in bepaalde onderwerpen in de

delen. De onderwerpen zullen ook terugkeren in de resultatenverwerking van de interviews met groep B.

5.1 Resultaten groep A

De volgende bevindingen komen uit de 8 diepte-interviews onder de zakelijke gasten in groep A die zowel boeken als deelnemen.

Introductie – algemene indruk

Over de algemene indruk zijn de meeste respondenten positief ingesteld. De locatie is een van de dingen die als eerste wordt genoemd als mensen denken aan Kasteel Oud-Poelgeest. De locatie, het Kasteel bevindt zich in een bosrijke omgeving midden in de randstad, is een absoluut pluspunt.

Bedrijven kiezen vaak bewust voor Kasteel Oud-Poelgeest wanneer een bepaalde training wordt gegeven. Zeker voor zelf georganiseerde trainingen, waar mensen zich als particulieren voor in kunnen schrijven, is het belangrijk dat de training onderscheidend is. Dit kan bijvoorbeeld door de locatie keuze, daarom wordt er voor Kasteel Oud-Poelgeest gekozen. Kasteel Oud-Poelgeest staat ook bekend om haar onderscheidend vermogen, dat is terug te zien bij de keuze voor Kasteel Oud-Poelgeest door de respondenten. Zo wordt er door beide partijen onderscheidend vermogen gecreëerd.

Ook de bereikbaarheid vinden de respondenten fijn. Kasteel Oud-Poelgeest ligt midden in de Randstad, dicht bij de stad Leiden en op goede reisafstand van Schiphol en Amsterdam. Respondenten willen graag dat het dicht in de buurt van het bedrijf zelf ligt, zodat de deelnemers niet ver hoeven te reizen.

Over het algemeen wordt er erg positief gereageerd wanneer men denkt aan Kasteel Oud-Poelgeest en hun ervaringen ermee. Respondenten zijn erg tevreden.

Betrouwbaarheid

Over het algemeen wordt gezegd door de respondenten dat Kasteel Oud-Poelgeest haar afspraken en beloftes nakomt.

Boekingsproces

Sommige respondenten vinden dat het personeel de respondent volledig ondervraagd zodat het gehele draaiboek wordt gepasseerd en niets vergeten wordt. Echter wordt er ook aangegeven dat er weinig keuzemogelijkheden worden gegeven.

Dat merkt de respondent dan op de dag zelf, dat ze het liever anders hadden gezien, bijvoorbeeld de zaal, snacks of het menu van het diner. Ook wordt er dan opgemerkt dat ze iets vergeten zijn te boeken of nog ergens behoeften aan hadden op de dag zelf.

Vaste klanten die al enige tijd bijeenkomsten bij Kasteel Oud-Poelgeest organiseren zijn het vertrouwen verloren in het bedrijf. In het verleden zijn er veel fouten gemaakt waardoor de gasten ontevreden waren. Deze respondenten geven ook aan dat zij getwijfeld hebben om weer een samenwerking met Kasteel Oud-Poelgeest aan te gaan. Tegenwoordig gaat het steeds beter met Kasteel Oud-Poelgeest en dat zien deze respondenten ook wel terug. Echter is het vertrouwen nog minimaal en dat is ook de reden dat ze vaak controleren tijdens het boekingsproces maar ook op de dag zelf. Er is in het verleden teveel gebeurd om de aantal goed georganiseerde events te verbloemen.

Personeel

Er zijn in de afgelopen jaren veel personeelswisselingen geweest. Er zijn respondenten die hier lasten aan hebben ondervonden. De werkzaamheden zijn toen niet goed overgedragen aan de nieuwe medewerkers, waardoor de klanten hier last van hebben gehad. Respondenten hebben toen het

gevoel gehad dat er geen aandacht aan hen is geschonken. Veel informatie moest meerdere malen worden aangeleverd of worden verteld. De verwachting is wel dat bij een personeelsswisseling goed wordt overgedragen. Dit is in de afgelopen jaren niet altijd gebeurd.

Tevens vinden gasten het fijn om op een gegeven moment een vast contactpersoon te hebben. In het verleden kwam het nog wel eens voor dat de medewerkers niet altijd iets van de organisatie afwisten. Als gast kreeg je dan niet altijd de volledige aandacht, vaak moesten de medewerkers ook nog andere telefoonlijnen tegelijkertijd opnemen, waardoor de gasten in de wacht moesten worden gezet, hierdoor gaat de aandacht van het gesprek af. De medewerkers hebben dus vaak meerdere taken waardoor de gasten het gevoel hebben niet de volledige aandacht te krijgen.

Een ander voorbeeld; een respondent geeft aan dat ze tijdens de bijeenkomst graag iemand van de technische dienst wil kunnen bellen voor eventuele hulp als er iets mis gaat tijdens een presentatie. Deze medewerker is ook beschikbaar voor de gast, alleen is deze medewerker niet altijd beschikbaar om binnen een minuut bij de gast te zijn omdat die bijvoorbeeld met een andere klus bezig is. Hierdoor wordt de bijeenkomst verstoord en kan de presentatie niet doorgaan.

Catering

Een van de respondenten geeft aan dat ze tijdens de bijeenkomst graag gebruik wil maken van de bar. Dit wordt bij het boekingsproces ook toegezegd, en is ook bekend bij het personeel. Toch is de bar bij alle bijeenkomsten dicht en wordt er dus niet aan de afspraken gehouden. De gast verwacht dat Kasteel Oud-Poelgeest weet dat zij hier behoeften aan hebben en er graag gebruik van maken. Er wordt dan verwacht dat dit geregeld wordt en de bar beschikbaar is tijdens de bijeenkomst.

Ruimte

De respondenten die wekelijks bij Kasteel Oud-Poelgeest te zien zijn geven aan dat de bijeenkomsten nogal rommelig kunnen gaan. Het is vaak een verrassing hoe het ontbijt of diner geserveerd wordt. Bijvoorbeeld; kunnen met koffie en thee op de tafel bij de ene bijeenkomst en de andere bijeenkomst weer zelfservice bij de koffiezetapparaten. Voor de ontbijtmeetings die er wekelijks worden gegeven blijft het steeds een verrassing hoe de indeling van de zaal en het ontbijt zelf wordt gepresenteerd. Deze gasten zullen ook Kasteel Oud-Poelgeest niet aanbevelen aan andere bedrijven.

Zekerheid

Tijdens deze dimensie is vooral ingespeeld op het personeel van Kasteel Oud-Poelgeest en welke kernwaarden zij nastreven.

Serviceverlening

De respondenten geven aan dat ze verschil zien in het personeel wat betreft het verlenen van de service. Er is geen rechte lijn te zien in het servicelevel. Ook wordt er aangegeven dat er een verschil te zien is in het personeel van het Koetshuis en het Kasteel. Het Koetshuis is het centrum van geregeld eten en drinken, de ervaring is dat het personeel daar een hogere servicelevel hanteert. In het Kasteel wordt minder opgelet en zijn ze minder klant gedreven, is de ervaring. Er wordt minder opgelet of alles het nog doet en op voorraad is. Als voorbeeld wordt vaak gegeven dat de koffiezetapparaten niet naar behoren werken. Ze zijn niet schoon, er is geen melk voor cappuccino of er zijn niet genoeg koffiekopjes op voorraad.

Respondenten geven aan dat in het verleden het niet altijd duidelijk was wie de contactpersoon op de dag was. Dat deze dus ook niet altijd beschikbaar was voor de gast of maar voor de helft van de dag aanwezig was. De respondenten geven aan dat er behoeften is aan een vast contactpersoon zowel op de dag zelf als tijdens het boekingsproces.

Verwachting

Tijdens de dimensie is gerefereerd naar de kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil uitdragen. Van de medewerkers van Kasteel Oud-Poelgeest wordt verwacht dat ze betrokken zijn, gelijk opstaan om te helpen. Dat er altijd personeel achter de receptie zit die betrokken is bij het bedrijf en ook genoeg van het bedrijf af weet. Wanneer de kernwaarden werden opgenoemd tijdens het interview gaven de respondenten aan dat ze dit over het algemeen terug zagen bij het personeel.

Tastbare zaken

Catering

Over de lunch is iedereen erg positief. Er wordt goed rekening gehouden met de dieetwensen van de gasten. De kwaliteit van de lunch is hoog, niet overdreven maar dat wordt ook door niemand verwacht. Eén respondent gaf wel aan dat er minder variatie was bij het lunchbuffet als er minder groepen in huis waren. Ditzelfde geldt voor het ontbijt, er is niet altijd genoeg variatie, dit verschilt per keer. De respondent heeft echter wel een bepaalde verwachting van deze faciliteiten, die niet worden waar gemaakt.

Sommige groepen hebben in 2 maanden wel 3 keer een bijeenkomst bij Kasteel Oud-Poelgeest, er werd toen opgemerkt dat er twee keer hetzelfde eten werd aangeboden bij het diner. Hier was niet opgelet door het personeel.

De zelfservice bij het koffiezetapparaten bij de zalen, wordt door alle respondenten als prettig ervaren. De deelnemers kunnen alles zelf pakken. Men verwacht hier ook geen service bij. Alleen zoals al eerder vermeld, werken de koffiezetapparaten niet naar behoren, zijn ze niet overal even schoon, is de melk is niet voldoende bijgevuld en zijn de koffiekopjes niet altijd voorradig.

Ruimte

De zalen worden over het algemeen als zeer prettig ervaren door alle respondenten. Functioneel en een mooi interieur dat past bij het omgeving. Vaak houden bedrijven zelf ook een evaluatie onder haar deelnemers, daar wordt de locatie ook in mee genomen. Deze wordt dan door de deelnemers als zeer positief beoordeeld.

De temperatuur in de zalen is moeilijk te regelen. Ramen kunnen moeilijk open, verwarming staat of te warm of te koud en er is geen airco in de zalen van het Kasteel. Veel respondenten zijn hier ontevreden over.

De techniek moet altijd 100% werken, er moet van te voren worden gekeken of alles goed is. Het komt voor dat er dingen niet goed werken tijdens een presentatie, bijvoorbeeld de laptop die van een update moet worden voorzien. Waar men tijdens de presentatie een melding van krijgt, waardoor de presentatie niet door kan gaan. Afgelopen jaar zijn alle beamers vernieuwd, waar iedereen zeer positief over was. Eén respondent vond het wel jammer dat er nog steeds ruimte zat tussen het scherm en de muur, waardoor de presentatie niet mooi tot zijn recht komt.

Verskil tussen het Koetshuis en Kasteel

Respondenten geven aan dat ze een verschil ervaren tussen het Koetshuis en het Kasteel. Het Koetshuis wordt als minder klassiek ervaren. Er wordt opgemerkt dat hier het 'kantoor gedeelte' is waar alles geregeld wordt.

Er is een kleine entree met een balie, het wordt al snel heel vol als er een aantal gasten voor de balie staan. De medewerkers moeten dan een heel warm welkom geven om de eerste indruk van Kasteel Oud-Poelgeest bij te stellen. Wanneer het druk is, is dit ook voor de medewerkers moeilijk om dit waar te maken. Er wordt zelfs gezegd dat het Koetshuis een meer barak idee heeft als je het vergelijkt met de allure van het Kasteel.

Ook wordt er niet goed gecommuniceerd naar de gasten toe dat de receptie en de aankomsthal in het Koetshuis zijn en niet in het Kasteel. Gasten die voor het eerst bij Kasteel Oud-Poelgeest aankomen, weten vaak niet waar ze heen moeten en lopen dan vaak gelijk naar het Kasteel. Ook worden de gasten niet altijd even goed opgevangen in het Kasteel, waardoor zij niet weten naar welke zaal ze moeten.

Empathie

Keuzemogelijkheden

De respondenten geven aan dat er te weinig keuzemogelijkheden wordt gegeven door het personeel. Gasten weten vaak niet wat er allemaal mogelijk is bij een bezoek aan Kasteel Oud-Poelgeest. Dit blijkt al bij het boekingsproces, er wordt vaak niet gezegd waar de gasten uit kunnen kiezen, bijvoorbeeld bij de snack van de middag of de zalen. Hierdoor kunnen er teleurstellingen ontstaan bij de gasten op de dag zelf.

Gasten die de zaal nog nooit gezien hebben, kunnen deze te klein vinden. Wanneer dit het geval was, werd er niet aangeboden om naar een eventueel grotere zaal te verhuizen, die wel vrij was. Dit werd ook niet tijdens het boekingsproces gevraagd of de gast eventueel een grote zaal wil huren als de zaal, die aangeboden wordt, maar net past. Dat de gast hier dus de keuze in heeft.

Veel respondenten geven aan dat ze het tijdens de bijeenkomst lastig vinden om een plekje te vinden waar ze zich in groepjes kunnen terug trekken. Vaak zijn er veel groepen in huis en dan zijn alle plekken snel bezet en is het erg gehorig. Er wordt niet tijdens het boekingsproces aangeboden om eventueel sub-zalen bij te boeken. Bij goed weer wordt er ook niet door Kasteel Oud-Poelgeest aangeboden om buiten plaats te nemen.

Er worden geen keuze mogelijkheden gegeven wat betreft het eten op de dag, de snack of het diner. Waardoor dit soms teleurstellend kan werken op de dag van de bijeenkomst. Aan de keuzemogelijkheden zoals vermeld hierboven hebben de respondenten wel behoeften.

Flexibiliteit

Flexibiliteit is ook een punt waar veel waarde aan wordt gehecht. Graag zouden de respondenten de mogelijkheden weten wat betreft de tijdsduur van de optionele reservering.

Het komt voor dat de reservering pas over een langere tijd plaats vindt en dan moet er al vrij snel worden bevestigd, terwijl dat lastig is voor de respondenten.

Het is beter dat hier goed over wordt gecommuniceerd met de gasten, wat de mogelijkheden zijn en over hoelang een reservering in optie mag.

Ook wordt er niet altijd naar het bedrijf persoonlijk gekeken, wat de historie is van de samenwerking en hoe beide partijen daar elkaar in tegemoet kunnen komen, qua prijs of andere voorzieningen. Bij een frequent bezoek is hier wel behoeften aan.

Echter geven de respondenten wel aan dat zij niet als een nummer worden gezien en dat zij het gevoel hebben dat ze welkom zijn.

Personeel

De bereikbaarheid van het personeel verschilt per persoon. Sommige zijn altijd in de buurt, andere zijn weer moeilijker te vinden. Vaak is in het Kasteel minder personeel te zien dan in het Koetshuis. Wel ervaren de respondenten dat het personeel altijd bereid is om de gasten te helpen.

Er wordt door het personeel altijd meegedacht tijdens het boekingsproces. Het Koetshuis beschikt over 45 hotelkamers, door de toenemende drukte komt het steeds vaker voor dat alle hotelkamers geboekt zijn. Wanneer de gast dan toch graag wil overnachten bij de bijeenkomst wordt er meegedacht met de gast door eventueel kamers ergens elders te boeken. Deze optie wordt steeds vaker aangeboden.

Empathie wordt als heel hoog gezien, het zorgen voor, het meedenken en individuele aandacht geeft zoveel meerwaarde. Empathie is de kers op de taart, dat je er graag terug komt. Er is een gezonde balans tussen zakelijke en ontspanning. Respondenten zien dit terug bij de personeelsleden.

Responsiviteit

Personeel

Door iedere respondent wordt aangegeven dat als er iets mis is op de dag van de bijeenkomst dat, zowaar dat mogelijk is, dat dan snel wordt opgelost. De wil en de passie voor het werk is terug te zien bij het personeel.

Als er dingen vergeten zijn te bestellen, kan het door het personeel snel worden opgepakt. Als voorbeeld wordt gegeven, de snack in het middag. Het komt voor dat gasten dit zijn vergeten te boeken, dit kan dan op de dag zelf snel worden geregeld.

Vertraging

Er zit vertraging in de mail bij Kasteel Oud-Poelgeest. Er wordt niet altijd snel gereageerd op de mails van de gasten. Er wordt wel aangegeven dat het verbeterd is, maar nog steeds is er behoefte aan deze snelheid. Of in ieder geval een mail waarbij wordt aangegeven dat Kasteel Oud-Poelgeest bezig is met deze gast, dat er aandacht wordt besteed.

Over het algemeen komt het even vaak voor dat de respondenten met vragen naar Kasteel Oud-Poelgeest moet komen dan dat Kasteel Oud-Poelgeest met vragen naar de respondenten komt.

Bedrijven zijn pas echt tevreden bij Kasteel Oud-Poelgeest als..

Vertrouwen

Respondenten willen graag een soepel verloop van de dag, dat het een geruisloze dag is voor alle deelnemers van de bijeenkomst. Dat het personeel van Kasteel Oud-Poelgeest de gasten altijd een stapje voor zijn. Voorbeelden die worden genoemd zijn; de koffiezetapparaten continue bijvullen en controleren en dat rekening wordt gehouden met de hoeveelheid mensen in het Kasteel, in verband met de geluidsoverlast. Dat het personeel goed op elkaar ingespeeld is en iedereen als een geoliede machine te werk gaat. Dat de respondenten vertrouwen hebben in de dag en antwoord hebben gekregen op alle vragen.

Kwaliteit

De kwaliteit is een heel belangrijk punt voor de respondenten, zij zouden graag een behoorlijke periode constante kwaliteit geleverd willen krijgen door Kasteel Oud-Poelgeest.

Ook de techniek is een belangrijk punt die de tevredenheid beïnvloed. De techniek moet helemaal goed geregeld zijn. De gasten willen een geruisloze dag, dat logistiek alles uit handen wordt genomen.

Welke dimensie wordt het meeste waarde aan gehecht

Tijdens dit onderwerp werd aan de respondenten gevraagd aan welke dimensie zij het meeste waarde hechten; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit.

Het hoogst in waarde is de dimensie betrouwbaarheid genoemd. Alleen op deze manier kan er met een bedrijf worden samengewerkt, zo kan er op elkaar worden gebouwd. Een aantal respondenten geven ook aan dat de andere dimensies als vanzelfsprekend worden ondervonden. Dat hoort bij hospitality, dat dit op orde is, wordt van te voren ook verwacht. Het is eigenlijk een cluster van de dimensies, het sluit op elkaar aan.

Ook empathie is opgenoemd als dimensie waar de respondent het meeste waarde aan hecht. Dit behoort ook tevens tot het onderscheidend vermogen van het Kasteel, dat de gast volledige individuele aandacht krijgt, persoonlijkheid naar de gasten toe, dit zijn de punten waardoor de gast tevreden is en dat die er ook terug zou willen komen. Dat de gast het gevoel heeft dat die serieus genomen wordt.

Eenmaal wordt zekerheid opgenoemd als dimensie waar de respondent het meeste waarde aan hecht. De respondent vindt het belangrijk dat het personeel weet wat die doet en dat er 100% aandacht voor de gast is en het personeel bereid is om altijd te helpen.

5.2 Resultaten groep B

De volgende bevindingen komen uit de 4 diepte-interviews, die gebaseerd zijn op stellingen van de resultaten van groep A.

Betrouwbaarheid

Personeel

Door de respondenten is aangegeven dat te zien is dat het bedrijf sterk in beweging is. Echter zijn er door deze respondenten verder geen lasten ondervonden aan de wisselingen van het personeel. De respondenten hebben behoeften aan een vast contactpersoon bij Kasteel Oud-Poelgeest. Een vast contactpersoon voor zowel tijdens het boekingsproces als op de dag van de bijeenkomst. Dit geeft de respondenten meer zekerheid en ook meer vertrouwen in het Kasteel. Er was al een respondent die dit zo ervaarde, dit werd getypeerd als zeer prettig.

Boekingsproces

Over het algemeen zijn de respondenten het er mee eens dat alle afspraken worden nagekomen. De indeling van de zalen klopt niet altijd zoals afgesproken. Wanneer de boeking geplaatst is, hebben de respondenten wel vertrouwen in een soepel verloop van de dag.

Catering

Een van de respondenten had een vervelende ervaring omtrent de catering tijdens de laatste bijeenkomst. Het diner werd geserveerd in een van de zalen in het Kasteel. De zaal en het eten waren beide erg koud waardoor de respondent erg ontevreden was. Echter geeft de respondent wel aan dat dit niet een reden kan zijn om nooit meer te boeken bij Kasteel Oud-Poelgeest.

Zekerheid

Serviceverlening

De respondent die al enige tijd bij Kasteel Oud-Poelgeest komt merkt wel een verschil met hoe de service verlening in het verleden ging. Echter werd er wel aangegeven dat er een positief stijgende lijn in de serviceverlening zit. Over het algemeen ervaren deze respondenten niet dat er een groot verschil qua serviceverlening tussen het personeel is. Het personeel wordt als buitengewoon vriendelijk opgemerkt. Er wordt niet ervaren dat het personeel in het Kasteel minder oplettend of aanwezig is dan in het Koetshuis. Zowel in het Koetshuis als in het Kasteel is voldoende personeel aanwezig.

Wanneer de kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil nastreven werden opgenoemd, zagen de respondenten deze nog niet altijd terug. Er werd opgemerkt dat het bedrijf in beweging is en nog geen goed geolied bedrijf is, waar iedereen weet wat die moet doen. Als voorbeeld werd gebruikt dat het er op één dag 2 groepen aanwezig waren van hetzelfde trainingsbureau, veel deelnemers werden naar de verkeerde zaal gestuurd. Er was bij het personeel niet duidelijk welke groepen er

precies waren en welke deelnemers naar welke zaal moesten worden verwezen. Dit was voor de deelnemers en de respondent heel verwarrend en ook vervelend.

Verwachting

Er wordt door de respondenten verwacht dat er gedreven personeel aanwezig is. Personeel dat de kernwaarden van Kasteel Oud-Poelgeest waar maken en dat dit terug wordt gezien.

Tastbare zaken

Catering

De respondenten zijn er positief en tevreden over de lunch, het is van goede kwaliteit. Wanneer er minder gasten aanwezig zijn op de dag is er door respondenten uit groep A ervaren dat het lunchbuffet minder gevarieerd is. Door een respondent uit groep B is ervaren dat wanneer Kasteel Oud-Poelgeest tijdens de lunch gaat improviseren, dat er nog wel eens iets mis gaat en het niet zo goed is als er wordt verwacht. Echter zijn de respondenten wel tevreden over de prijs-kwaliteit verhouding.

De zelfservice bij de koffiezetapparaten wordt door de respondenten als zeer prettig ervaren. Zij verwachten niet dat hier personeel bij aanwezig is om te helpen. Er wordt ook bij deze groep respondenten opgemerkt dat de koffiezetapparaten niet naar behoren werken, waardoor dit vertraging oplevert tijdens de pauzes, wat weer indirect vertraging oplevert op de meeting.

Ruimte

Over de locatie van Kasteel Oud-Poelgeest zijn de respondenten erg tevreden, het zorgt voor het onderscheidend vermogen van het Kasteel maar ook van de bijeenkomst die er wordt georganiseerd. Dit is ook vaak de reden dat de respondenten voor Kasteel Oud-Poelgeest kiezen.

De respondenten waren het ermee eens dat de temperatuur in de zalen moeilijk te reguleren is. De verwarming werkte niet naar behoren, waardoor dit belastend was voor de bijeenkomst en deze werd verstoord. Ook de ramen konden niet goed open, wanneer deze wel open konden verstoorde die de verwarming, waardoor de zaal niet goed verwarmd was.

De temperatuur in de zalen is ook de reden geweest dat de respondent erg ontevreden was over het laatste bezoek.

De techniek in zalen werkten volgens de respondenten uit groep A niet naar behoren. De respondenten uit groep B hadden hier geen ervaring mee, de techniek werkte naar behoren.

De hotelkamers zijn basic, zakelijk en niet zo klassiek als het Kasteel. Echter heerste hier geen onvrede over, het was zoals de respondenten verwacht hadden. Ook de andere deelnemers tijdens de bijeenkomsten hebben geen negatieve berichten over de hotelkamers.

Verskil tussen het Koetshuis en Kasteel

Tijdens een eerste bezoek vinden de respondenten het verwarrend waar de entree van het Kasteel is. De respondenten zien de bewegwijzeringsbordjes niet en er wordt dan automatisch gedacht dat het Kasteel het hoofdgebouw is en daar wordt dan ook als eerste heen gelopen. Zij komen dan in het Kasteel er achter dat de entree in het Koetshuis is. Er lopen ook niet altijd mensen in de hal van het Kasteel, dit werkt dan voor bezoekers niet uitnodigend en verwarrend. De respondenten ervoeren dan dat zij niet goed opgevangen werden.

Wanneer de respondenten uiteindelijk bij het entree in het Koetshuis aankwamen, was dit beneden de verwachtingen. Door de kleine hal en balie in vergelijking tot het Kasteel wordt er geen goede eerste indruk gewekt.

Echter de rest van het Koetshuis vinden sommige respondenten even klassiek als het Kasteel zelf. Maar daar denken niet alle respondenten hetzelfde over. Er wordt gezegd dat de respondent zelf maar ook de deelnemers het jammer vinden als zij niet verblijven in het Kasteel terwijl er wordt geboekt bij Kasteel Oud-Poelgeest. Het Koetshuis heeft, volgens deze respondenten, toch minder het Kasteel gevoel en het onderscheidend vermogen.

Keuzemogelijkheden

Een van de respondenten geeft aan woonachtig te zijn in Oegstgeest, zij weet als particulier niet wat er allemaal mogelijk is voor particulieren gasten. Wat als jammer wordt ervaren, want het Kasteel is een aanwinst voor Oegstgeest. Tijdens het boekingsproces van de respondenten hadden zij niet de behoeften aan meer keuzemogelijkheden. Zij ervaarde niet dat er te weinig tot geen keuzemogelijkheid was tussen de zalen, eventuele extra sub-zalen, snacks (en de keuzemogelijkheden daarin) en het menu voor het diner.

Flexibiliteit

De respondenten in groep B ervaren niet dat er weinig flexibiliteit is in de optionele reserveringen, deze is voldoende.

Personeel

De respondenten vinden het heel waardevol dat zij bij Kasteel Oud-Poelgeest niet als een nummer worden gezien. Het personeel is altijd bereid om te helpen en doet er alles aan om een goed verzorgde dag waar de maken voor de gasten. Zij ervaren niet dat zij als een nummer worden gezien en hebben het gevoel alsof zij echt te gast zijn.

Op de dag zelf is er altijd wel een helpende hand die graag wil helpen bij vragen, opmerkingen en wensen. Er wordt ook altijd meegedacht met de klant hoe alles zo goed mogelijk opgelost kan worden. Hier zijn alle respondenten uit groep B het mee eens. De respondenten vinden dat het personeel genoeg empathie naar de gasten toe toont. Dit wordt als heel waardevol gezien, het zorgt ervoor dat de respondent er graag terug komt.

De respondenten vinden dat er genoeg personeel te vinden is tijdens de bijeenkomsten in het Kasteel. Echter het ontvangst is niet altijd even goed. Als voorbeeld werd gebruikt dat bij een meerdaagse training de groep op de laatste dag in een andere zaal verbleef. Toen de deelnemers bij het Kasteel aankwamen, zijn zij niet opgevangen door het personeel en naar de juiste zaal begeleid. Dit had de respondent wel verwacht.

De communicatie tussen de personeelsleden verloopt nog niet altijd even soepel. De wensen die tijdens het boekingsproces zijn doorgegeven zijn niet altijd bekend bij het personeel op de vloer. Een aantal respondenten geven aan dat er niet worden vertrouwd op een goede communicatie.

Niet alle respondent ervaren dit, er wordt ook aangegeven dat alle personeelsleden van de wensen van de respondenten af weet en dat dit dus soepel verloopt.

Responsiviteit

Personeel

Het personeel reageert snel op de opmerkingen en problemen op de dag zelf en voor zover het mogelijk is wordt het gelijk opgelost. De respondent vindt het personeel altijd welwillend om dingen op te lossen, echter schort het nog aan de pro-activiteit van het personeel. Een stap voor de klant zijn.

Vertraging

De respondenten ervaren niet dat er vertraging in de mail zit. Er wordt niet verwacht dat er zo snel op de mail wordt gereageerd, het maken van een offerte en dergelijk kost wat meer tijd.

Hoofdstuk 6. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt door middel van field en desk research antwoord gegeven op de deelvragen en de probleemstelling.

Deelvragen

Wat is de ervaring van de zakelijke gasten met de service die Kasteel Oud-Poelgeest biedt?

De respondenten zijn positief over Kasteel Oud-Poelgeest. Het onderscheidend vermogen dat het Kasteel wil uitdragen is volgens de respondenten terug te zien. Het wordt ook gebruikt als het onderscheidend vermogen van de bijeenkomst binnen bedrijven/respondenten. Tijdens het boekingsproces worden de respondenten ondervraagd door het personeel, over de wensen en behoeften. Echter wordt er aangegeven dat er weinig keuzemogelijkheid is. Keuze in de (sub) zalen, snacks op de dag en het menu van het diner. Verder worden, over het algemeen, de afspraken nagekomen die tijdens het boekingsproces worden gemaakt. Het komt vaak voor dat respondenten bij meerdere bijeenkomsten informatie dubbel moeten doorgeven, hierdoor krijgen de respondenten het gevoel dat er geen aandacht wordt geschonken aan hen. Bij meerdere (wekelijkse) bijeenkomsten wordt er niet altijd hetzelfde gehandeld, wat betreft de zaalindeling en het eten op de bijeenkomst, dit zien de respondenten graag anders.

Als voorbeeld wordt ook genoemd; het gebruik maken van de bar in de avond. Het is bekend dat de respondent hier graag gebruik van maakt, toch is de bar niet open tijdens de bijeenkomsten die er worden georganiseerd.

Een aantal respondenten ervaren een verschillend niveau van serviceverlening bij het personeel. De personeelsleden die aan het werk zijn in het Kasteel zijn minder klant gedreven en oplettend als de personeelsleden die in het Koetshuis aan het werk zijn.

De respondenten zijn erg tevreden over de zalen. Ook de lunch en het ontbijt zijn kwalitatief erg goed. Er is wel ondervonden dat wanneer er weinig groepen in huis zijn, er minder variatie is bij het ontbijt en de lunch. Ook wordt er geen rekening gehouden met het menu als mensen meerdere keren per maand komen, het komt voor dat de respondent hetzelfde eet bij verschillende bijeenkomsten in dezelfde maand.

De techniek heeft grote vooruitgang geboekt, waar de meeste respondenten goede ervaringen mee hebben. In het Kasteel is minder personeel te vinden dan in het Koetshuis, om dingen aan te vragen of opmerkingen en wensen door te geven. Het personeel op de dag is altijd bereid te helpen, werkt met passie en wil snel dingen voor de gast oplossen.

Welke attributen zijn van belang voor de zakelijke gasten met betrekking tot de service van Kasteel Oud-Poelgeest.

Tijdens de interviews is gevraagd aan welke dimensie zij de meeste waarde hechten, kijkend naar de dimensies van het SERVQUAL-model die gebruikt zijn in de interviews. Het overgrote deel van de respondenten gaven aan dat zij de meeste waarde hechten aan de dimensie "betrouwbaarheid".

Dit omdat dit het belangrijkste is wanneer een bedrijf iets externs boekt. Wanneer dit ontbreekt, kan er nooit een samenwerking ontstaan.

Er wordt ook door een respondent gezegd dat de andere dimensies vanzelfsprekend zijn. De dimensies zekerheid, empathie, responsiviteit en tastbare zaken zijn een onderdeel van hospitality.

Er wordt al verwacht dat deze dimensies op orde zijn bij Kasteel Oud-Poelgeest.

Ook wordt door de respondenten waarde gehecht aan de empathie, dit draagt bij aan het onderscheidend vermogen van het Kasteel. Dat de gast de volledige individuele aandacht krijgt, dat er persoonlijk met de gasten wordt omgegaan. Dit zijn punten waardoor de gast tevreden is en dat die er ook terug zou willen komen.

Als laatste is er een respondent die aan zekerheid veel waarde hecht. De respondent vindt het belangrijk dat het personeel weet wat die doet en dat er 100% aandacht wordt geschonken aan de gast. Dat het personeel altijd bereidwillig is om te helpen.

Wat zijn de behoeften van de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest met betrekking tot de service?

Het Kano-model is een model om de klantbehoefte en wensen en prioriteiten in kaart te brengen. (Griffin and Hauser, 1993). De afzonderlijke functies van een product of dienst worden in kaart gebracht aan de hand van de mate van tevredenheid van de klant.

Het Kano-model kan worden opgesplitst in een aantal categorieën. De respondenten geven gedurende het interview signalen af waar zij behoeften aan hebben en dingen die ze graag anders zien bij Kasteel Oud-Poelgeest. Deze resultaten vormen de basis voor de conclusie. Per categorie zijn er conclusies gevormd.

Attractive quality

Bij de dimensie empathie ervaren de respondenten dat er weinig keuzemogelijkheid is. Gedurende de gesprekken tijdens het boekingsproces blijkt dat hier meer behoeften aan is. Vaak weten de respondenten niet altijd wat er allemaal mogelijk is bij Kasteel Oud-Poelgeest. Bijvoorbeeld keuzemogelijkheid in de (sub) zalen, het menu van het diner en de snackkeuze.

One dimensional quality

Er is behoefte aan een vast contactpersoon bij het boekingsproces. Waardoor alles duidelijk gedocumenteerd wordt en informatie niet verloren gaat bij eventuele verdere boekingen. Dat het personeel de wensen en behoeften van de gast weet en er een relatie wordt opgebouwd, waarbij ook eventuele afspraken kunnen worden gemaakt. Ook op de dag zelf vinden de respondenten het fijn om een vaste contactpersoon te hebben, die er de gehele dagen is voor de bijeenkomst die wordt georganiseerd.

Bij de dimensie “tastbare zaken” hebben de respondenten behoeften aan goed werkende techniek, ze vinden het vervelend dat tijdens de bijeenkomst de techniek niet optimaal werkt. Hierdoor wordt er geen geruisloze dag ondervonden en verstoord het de bijeenkomst.

Must-be quality

Bij de dimensie betrouwbaarheid wordt vooral aangegeven dat de vaste (wekelijkse) klanten graag een constante kwaliteit geleverd willen krijgen, waarbij steeds op dezelfde manier gehandeld wordt door het personeel op de vloer. In de praktijk wordt hier nog teveel in veranderd en geïmproviseerd, wat teleurstellend werkt voor de gasten.

Respondenten hebben behoeften aan een geruisloze dag, waar al de zorgen zijn weg genomen omtrent het organisatorische gedeelte van de dag. Dat voordat de bijeenkomst plaats vindt alle vragen zijn beantwoord en alle organisatorisch punten besproken zijn. Dat het personeel van Kasteel Oud-Poelgeest de gasten een stapje voor zijn, dat ze klant gedreven zijn. Zodat er door Kasteel Oud-Poelgeest constante kwaliteit geleverd wordt.

Indifferent quality

Bij de dimensie “zekerheid” heeft de respondenten behoeften aan betrokken en gedreven personeelsleden, die altijd bereid zijn om snel te helpen. Al het personeel moet op hetzelfde niveau van serviceverlening zitten. Zodat er niet een groot verschil van serviceverlening ontstaat bij het personeel.

De responsiviteit op de mailwisseling is niet erg snel, geven de respondenten aan. Graag zouden ze tussendoor terugkoppeling willen krijgen, bijvoorbeeld dat Kasteel Oud-Poelgeest er in ieder geval mee aan het werk is.

Reverse quality

Graag zouden sommige respondenten meer flexibiliteit vanuit Kasteel Oud-Poelgeest willen zien als de bijeenkomst daarom vraagt. Wanneer mensen zich moeten inschrijven voor de bijeenkomst en het dus nog niet zeker is of de bijeenkomst doorgaat, is het prettig als hier een bepaalde flexibiliteit in zit. Dat er overlegt wordt wat de mogelijkheden zijn binnen Kasteel Oud-Poelgeest. Echter waren er ook respondenten die Kasteel Oud-Poelgeest voldoende flexibel vonden en er geen lasten aan ondervonden.

Wat is de algemene indruk van de zakelijke gasten over de tevredenheid van Kasteel Oud-Poelgeest?

Over de algemene indruk zijn de meeste respondenten positief ingesteld. De locatie is een van de dingen die als eerste wordt genoemd als mensen denken aan Kasteel Oud-Poelgeest. De locatie is een absoluut pluspunt. De locatie en de bereikbaarheid zijn ook punten waar Kasteel Oud-Poelgeest op uitgekozen wordt als externe locatie.

Over het algemeen wordt er erg positief gereageerd wanneer men denkt aan Kasteel Oud-Poelgeest en hun ervaringen ermee, respondenten zijn erg tevreden. Over het algemeen waren de respondenten tevreden over de betrouwbaarheid van Kasteel Oud-Poelgeest, afspraken worden nagekomen. Slechts enkele respondenten geven aan dat er dingen niet doorgekomen zijn die wel afgesproken waren. Waardoor Kasteel Oud-Poelgeest hen niet het vertrouwen geeft dat de afspraken na worden gekomen. Over de dimensie zekerheid zijn merendeel van de respondenten tevreden. Het personeel wordt heel vriendelijk, welwillend en dienstbaar gevonden.

Over de tastbare zaken zijn de respondenten meer dan tevreden, dit is ook vaak de reden dat bedrijven voor Kasteel Oud-Poelgeest kiezen. Het Kasteel overtreft vaak hun verwachtingen en heeft een fantastische ambiance. Het enige wat nog wel jammer wordt ervaren is dat het Koetshuis een andere sfeer heeft dan het Kasteel. Wanneer de gasten helemaal niet in het Kasteel zitten, wordt dat als jammer ervaren omdat er wel bij Kasteel Oud-Poelgeest wordt geboekt.

Over de empathie zijn de meningen verdeeld omtrent tevredenheid. Tijdens het boekingsproces zijn de respondenten niet tevreden over hoe er wordt meegedacht met de gasten en dat hen niet veel keuze wordt aangeboden. Dit zorgt soms nog wel voor enige teleurstellingen tijdens de bijeenkomst. Echter wordt er tijdens de bijeenkomst altijd wel goed met de gast meegeleefd en wordt er altijd naar de wensen en behoeften gekeken. Het personeel is altijd bereid om problemen, waar het mogelijk is, altijd zo snel en zo goed mogelijk op te lossen voor de gast. Dit beantwoordt ook gelijk de tevredenheid van de gasten omtrent de responsiviteit.

Verskil tussen de oude en nieuwe klanten

Er is bewust gekozen om verschillende soorten gasten te ondervragen, die met verschillende doeleinde een bijeenkomst hebben. Dit om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van de ervaringen van de gasten. Er zit ook een groot verschil in het aantal jaar dat de gasten al bij Kasteel Oud-Poelgeest boeken. Dit verschil was ook terug te zien in de tevredenheid van de gasten. Uit de interviews met de respondenten die al enige tijd bij Kasteel Oud-Poelgeest komen, kwamen aanzienlijk andere resultaten dan gasten die pas sinds één a twee jaar bij Kasteel Oud-Poelgeest komen.

De respondenten die al langere tijd te gast zijn bij Kasteel Oud-Poelgeest hebben veel minder vertrouwen in de organisatie dan de nieuwe gasten. Er zijn in het verleden veel fouten gemaakt en er waren veel dingen niet naar wens. De laatste jaren zien zij hierin een positief stijgende lijn, echter hebben zij nog steeds wantrouwen en zullen zij steeds Kasteel Oud-Poelgeest blijven controleren.

Kasteel Oud-Poelgeest heeft hen nog niet de volledige vertrouwen terug gegeven.

Door de verschillende personeelwisselingen hebben de gasten die al een lange tijd komen niet altijd het vertrouwen in het personeel en hun kunnen.

In het verleden had het personeel ook meerdere taken, waardoor de gast niet 100% de aandacht kreeg. Zo werd als voorbeeld genoemd dat wanneer een respondent belde dat het personeel ook andere dingen moest doen, bijvoorbeeld meerdere telefoonlijnen aannemen. Hierdoor kreeg de gast het gevoel alsof er niet genoeg aandacht aan de gast werd besteed.

Over de tastbare zaken zijn alle respondenten meer dan positief. Ook de tastbare zaken hebben een hoop positieve veranderingen ondergaan. Veel van de omzet van het Kasteel gaat naar het behoud en onderhoud van het landgoed en dat zien de respondenten terug. Ook de techniek heeft positieve veranderingen ondergaan en dit zal zich alleen maar meer ontwikkelen.

Kleine organisaties die maar voor een relatief lage omzet zorgen tijdens de bijeenkomsten, hebben het gevoel dat zij tegenwoordig minder welkom zijn. Zij zien hier duidelijk een verschil in met hoe het vroeger ging.

Probleemstelling

Dit klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek is opgesteld aan de hand van een probleemstelling:

“In hoeverre komen de verwachtingen en behoeften versus de ervaringen met betrekking tot de service van Kasteel Oud-Poelgeest volgens de zakelijke gasten met elkaar overeen?”

Over het algemeen zijn de zakelijke gasten positief en tevreden over Kasteel Oud-Poelgeest. Het zijn vooral kleine aanpassingen die de service zou verbeteren om het totaal plaatje compleet te maken. Er wordt vaak gerefereerd naar de service en gang van zaken uit het verleden, daardoor is het vertrouwen van vaste en oude klanten afgenomen. Dit is ook waarom klanten vaak het gevoel hebben Kasteel Oud-Poelgeest te moeten controleren, zowel tijdens het boekingsproces als op de dag van de bijeenkomst. Echter de klanten die niet met het verleden te maken hebben gehad zijn tevreden over de afspraken die worden gemaakt. Deze afspraken zijn ook uitgevoerd en daardoor zijn deze respondenten tevreden over de betrouwbaarheid. Er wordt door de respondenten verwacht dat er een vast contactpersoon voor hen binnen Kasteel Oud-Poelgeest is, die alles over hen weet. Dat diegene alle wensen en behoeftes van de gast weet en er een goede samenwerking kan ontstaan tussen beide partijen. Er wordt namelijk verwacht dat Kasteel Oud-Poelgeest op een gegeven moment weet waar de gast behoefte aan heeft en dat dat dan voor de gast geregeld wordt, ook als het vergeten is te boeken. Bijvoorbeeld de respondent die altijd gebruik maakt van de bar, dan wordt er verwacht dat Kasteel Oud-Poelgeest dat dan regelt voor de gast bij de boekingen.

Er wordt door de respondenten verwacht dat alle personeelsleden hetzelfde niveau van serviceverlening hanteren. Zij zien hier nog teveel verschil tussen. Er wordt verwacht dat het personeel een betrokken, open houding heeft en dat er 100% aandacht voor de klant is. Er wordt verwacht dat er een vast contactpersoon is voor de gehele dag van de bijeenkomst voor al de vragen, wensen en opmerkingen.

De uitstraling van het Kasteel, de omgeving en het interieur vonden de respondenten moeilijk om te beoordelen omdat vele gasten al enkele jaren bij Kasteel Oud-Poelgeest komen. Vele konden zich niet meer herinneren wat ze van te voren van het Kasteel hadden verwacht. Wel werd aangegeven dat als er al enige verwachting was, dat Kasteel Oud-Poelgeest deze qua uitstraling en omgeving meer dan overtroffen heeft. Qua techniek is er het afgelopen jaar veel verbeterd en daar zijn de

respondenten positief over. Er is behoefte aan personeel dat alles van te voren voor de respondenten klaar legt en alles controleert.

Dit geldt voor de koffiezetapparaten, deze moeten voor de pauzes van de gasten zijn gecontroleerd. Ze moeten in goede orde werken, er moeten genoeg koffiekopjes zijn en de melk moet worden bijgevuld.

De respondenten verwachten dat het gehele draaiboek en de mogelijkheden bij Kasteel Oud-Poelgeest besproken zijn. Echter komen de respondenten er op de dag zelf achter dat ze iets vergeten zijn te boeken of dat ze toch meer (sub)zalen hadden willen boeken. Daarom is er meer behoefte dat dit tijdens het boekingsproces volledig besproken wordt. Dat de respondenten volledig weten wat er allemaal mogelijk is zodat niets ontbreekt op de dag zelf. Dat de mogelijkheden worden besproken en dat de respondent hier meer keuze in heeft.

Er wordt verwacht dat de het personeel bij Kasteel Oud-Poelgeest tijdens de bijeenkomst snel handelt wanneer er dingen anders lopen dan de respondenten verwacht hadden. Dit blijkt in praktijk ook zo te zijn. Alleen bij het boekingsproces zit er vertraging in de mailwisseling, dit wordt graag anders gezien. Dat er een respons komt dat Kasteel Oud-Poelgeest er mee bezig is en dat er aandacht wordt besteed aan de gast.

Hypothese 1

“Als de verwachting van de zakelijke gast overeenkomt met de uiteindelijke ervaring, is de gast tevreden.”

Deze hypothese is aangenomen. Als de perceptie van de klant op de vijf dimensies goed is, is de klant tevreden (Finn & Lamb, 1991: 484).

Hypothese 2

“De tevredenheid wordt in gelijke mate bepaald door alle vijf de dimensies van het SERVQUAL-model”

Deze hypothese is verworpen. Het SERVQUAL-model is gebruik voor alle interviews met de zakelijke gasten. Door middel van de vragen en stellingen die zijn gebruikt bij het interview vertelde de respondenten over de ervaringen bij de bijeenkomsten. Ook werd er gesproken over de behoeften die de respondenten hebben en wat ze graag anders zien bij Kasteel Oud-Poelgeest. Door middel van het model werd zo de tevredenheid goed in kaart gebracht. Echter werd er duidelijk dat niet alle dimensies van invloed zijn op de tevredenheid van de respondenten. Aan de ene hechten te respondenten meer waarde dan de ander, waardoor niet alle dimensies van invloed zijn op de tevredenheid.

Hoofdstuk 7. Aanbevelingen

Ondanks dat de gasten relatief tevreden zijn over Kasteel Oud-Poelgeest en dat er vooral kleine aanpassingen moeten worden verricht om het totaal plaatje compleet te maken, zijn er toch een aantal aanbevelingen opgesteld. Deze aanbevelingen zijn voortgekomen uit de resultaten en de daarop volgende conclusies die zijn getrokken.

Betrouwbaarheid

De eerste aanbeveling betreft de communicatie tussen de medewerkers van de banqueting en de medewerkers van sales/reserveringen afdeling. Het is noodzakelijk dat er elke keer een notitie wordt gemaakt wanneer een gast belt met nieuwe informatie. Ook wanneer dit al voor de klant genoteerd staat, wanneer de gast er nogmaals extra voor belt, betekent dat de gast er heel veel waarde aan

hecht. Het zou niet goed zijn als dit dan alsnog mis gaat of vergeten wordt, het is noodzakelijk dat dit nogmaals extra gecontroleerd wordt.

Verder worden er elke week sheetmeetings georganiseerd, hier zijn niet altijd alle medewerkers van de sales/reservering afdeling bij aanwezig. Het is beter als alle 3 de medewerkers van deze afdeling bij deze meeting aanwezig zijn, tevens de kok en de restaurantmanager. Wanneer deze medewerkers standaard aanwezig zijn, is het bijna niet mogelijk dat er miscommunicaties ontstaan. Het is dan wel de taak van de chefkok en de restaurantmanager om het verdere personeel te instrueren.

De tweede aanbeveling gaat over een eventuele samenwerkingsafpraak met de gasten. Wanneer de gast een aantal boekingen heeft geplaatst bij Kasteel Oud-Poelgeest is het verstandig om eventuele afspraken te maken. Dit kan voor beide partijen voordeel opleveren.

De afspraken betreffen:

- Prijzen van de arrangementen
- Het aantal boekingen per jaar
- Voorkeurslocaties bij bedrijven
- Wekelijkse meetings

Hierdoor wordt er een relatie opgebouwd met de klant en kunnen ze Kasteel Oud-Poelgeest een bepaalde omzet garantie bieden. Bij grote instanties kan Kasteel Oud-Poelgeest bijvoorbeeld de standaard externe locatie worden, zodat er een gemiddeld aantal bezoeken per jaar plaats vinden. Hierover kunnen beide bedrijven eventuele prijsafspraken maken, zodat het voor beide partijen voordeel biedt.

Zekerheid

De derde aanbeveling gaat over de manier van service verlenen bij het personeel. Veel respondenten geven aan dat er in het verleden een verschil qua serviceverlening was bij het personeel. Wel wordt er aangegeven dat hier een positief stijgende lijn in zit.

Het is verstandig om het personeel zo in te roosteren dat wanneer er een meerdaagse training plaats vindt, hier steeds dezelfde medewerkers beschikbaar voor zijn. De respondenten vinden het fijn om één en dezelfde contactpersoon te hebben tijdens de bijeenkomst. Bij een bijeenkomst van één dag is dit al makkelijker te bewerkstelligen. Echter moet er dan wel rekening mee worden gehouden dat deze medewerker de gehele dag aanwezig is en beschikbaar is voor de gast.

Tevens kan er voor het personeel een training worden georganiseerd voor het verbeteren van de serviceverlening. Zodat iedere medewerker dezelfde manier van service zal verlenen. Samen met de trainer moet dan worden uitgezocht wat Kasteel Oud-Poelgeest precies voor service wil uitstralen naar haar gasten toe. Zodat dit door middel van een training bij iedereen op dezelfde manier kan worden toegepast.

Tastbare zaken

De vierde aanbeveling heeft met de techniek van de zalen te maken. Afgelopen jaar zijn er veel beamers vervangen voor ingebouwde beamers in de zalen. Hier waren de respondenten positief over. Echter gebeurt het nog wel eens dat er nog wat schort aan de techniek. Als voorbeeld werd gebruikt dat de batterijen van de microfoon op waren of dat er steeds een update moest worden gedaan op een gehuurde laptop. Voor de aanvang van de bijeenkomst van de gast, moet er door het personeel worden gekeken welke technische apparaten zij gebruiken gedurende dag. Dan moet er worden gecontroleerd of deze naar behoren werken. De batterijen moeten voldoende opgeladen zijn of reserve worden meegegeven. Er moet worden gecontroleerd of de laptop, pointer en/of beamer werkt. Tevens kan er aan de gast worden uitgelegd hoe de apparaten precies werken en wat ze kan doen als het toch niet naar behoren werkt. Wanneer gasten hele belangrijke presentaties hebben, is het verstandig om altijd iemand paraat te hebben staan als de gast om hulp vraagt.

De vijfde aanbeveling gaat over de schoonmaak in de zalen. Sommige respondenten gaven aan dat er behoeften is aan een tussentijdse schoonmaak en check in de zalen. Dit houdt in dat wanneer de gasten pauze hebben er even in de zaal gekeken wordt of er nog papiertjes of ander afval ligt dat kan worden opgeruimd. Ook kan er worden gecontroleerd of de waterflessen nog vol zijn, er nog genoeg glazen in de zaal aanwezig zijn en/of de frisdrank nog moet worden aangevuld.

Omdat dit niet bij de normale werkzaamheden van het personeel zit, zou er aan het begin kunnen worden gevraagd of de respondent hier behoeften aan heeft. Zodat eventueel niet de privacy van de gast wordt geschaamd door ongevraagd nog in de zaal te zijn. Dit in verband met de vertrouwelijke informatie die tijdens de bijeenkomst wordt gedeeld.

De zesde aanbeveling gaat over temperatuur in de zalen. Uit de interviews van groep A kwam al verscheidende keren naar voren dat de temperatuur in de zalen niet goed te reguleren was. Nadat deze als stelling is gebruikt in het interview van groep B, werd al snel duidelijk dat dit aanzienlijk een probleem geeft bij Kasteel Oud-Poelgeest. Er is zelfs een respondent zeer ontevreden over haar laatste bijeenkomst, vanwege de temperatuur in de zaal.

In de winter moet de verwarming op tijd aangezet worden, zodat de gasten in een verwarmde zaal arriveren. In de zomer moet er worden gekeken welke zalen het meeste last hebben van de eventuele hoge temperaturen, er zouden in deze zalen airco's kunnen worden geplaatst.

De zevende aanbeveling gaat over de koffiezetapparaten in het Koetshuis en in het Kasteel. Veel respondenten gaven namelijk aan dat de koffiezetapparaten niet schoon zijn, niet werken, de melk op is of dat de koffiekopjes op zijn. Er wordt hier dus geen aandacht aan gegeven. Sinds kort zijn er nieuwe koffiezetapparaten aangeschaft. Het is alleen noodzakelijk dat hier zorgvuldig mee om wordt gegaan. Het is een modern apparaat met veel meer mogelijkheden en het is dus een absolute aanwinst voor het Kasteel. Echter moet het onderhoud en controle bij de apparaten worden toegevoegd aan het takenpakket van de banquet medewerkers. Dit betreft een controle bij de apparaten vlak voordat de gasten een pauze hebben. Er moet dan worden gecontroleerd of er nog genoeg melk is, er nog genoeg koffie en thee kopjes zijn en of het apparaat naar behoren werkt. Hierdoor zullen de gasten geen lasten meer ondervinden van slecht onderhouden koffiezetapparaten. Ook moeten de apparaten met enige regelmaat volledig worden schoongemaakt en onderhouden.

Empathie

De achtste aanbeveling gaat over de nieuwe gasten die interesse hebben in Kasteel Oud-Poelgeest. Wanneer nieuwe gasten een aanvraag doen bij Kasteel Oud-Poelgeest, dient er dan een afspraak met deze gasten te worden gemaakt. Tijdens deze afspraak kan er een rondleiding worden gegeven bij Kasteel Oud-Poelgeest, waarbij het gehele landgoed kan worden laten zien en een stukje geschiedenis kan worden verteld. Hierdoor kunnen ze de volledige sfeer en ambiance van het Kasteel en het Koetshuis ervaren. Ook zitten de gasten misschien niet in het Kasteel zelf, maar in het Koetshuis, is het wel goed om hen ook dit te laten zien.

Hierdoor kunnen ze ook ervoor kiezen om de volgende keer misschien wel een boeking in het Kasteel te plaatsen. Er kan tijdens deze afspraak ook volledig worden uitgelegd wat er bij Kasteel Oud-Poelgeest allemaal mogelijk is. Er moet dan worden uitgelegd dat het mogelijk is om (sub)zalen bij te boeken, voor als de gasten tijdens de bijeenkomst in aparte groepen bij elkaar willen zitten. Of aan de gast uit te leggen waar het allemaal mogelijk is om op het landgoed apart van de groep te zitten. Er kan ook samen worden besproken welke zaal qua grote en prijs het meest geschikt is voor de gast.

De negende aanbeveling gaat over de mogelijkheden bij Kasteel Oud-Poelgeest. In de interviews wordt aangegeven dat veel respondenten geen idee hebben wat er allemaal mogelijk is bij Kasteel Oud-Poelgeest. Kasteel Oud-Poelgeest zou meer keuze mogelijkheden aan de gasten voor moeten leggen. Keuze mogelijkheden in:

- Zoetigheid in de ochtend bij de koffie; Kasteel Oud-Poelgeest zou dan verschillende suggesties kunnen doen, om teleurstellingen te voorkomen.
- Snack in de namiddag. Keuze in wat voor een snack dat dan is; gezond, hartig, zoet.
- Menu van het diner van de gast. Respondenten geven aan er behoeften aan te hebben om hier meer de keuze in te hebben. Er zouden bijvoorbeeld 3 verschillende menu suggesties kunnen worden aangeboden, waar de gast uit zou kunnen kiezen.
- Gebruik maken van de bar in de avond bij een meerdaagse training.

Tijdens de gesprekken met de klant moeten de medewerkers van de sales en reserveringen afdeling veel meer gefocust zijn op het attenderen van deze mogelijkheden, zodat er meer omzet kan worden gegenereerd. Er moet dieper met gast in gesprek worden gegaan. Er kan bijvoorbeeld worden achterhaald wat de aard van de bijeenkomst is, om daar op in te spelen met de mogelijkheden.

De tiende aanbeveling gaat over de aftersales en eventuele evaluaties. Na een boeking van een gast, dan wel zakelijk of particulier is het wenselijk om even te bellen met hoe de dag ervaren is. Hierdoor wordt het complete proces doorlopen, van het boekingsproces, van de dag zelf, tot het aftersales gesprek. Hierdoor kan er een klantrelatie op worden gebouwd. Aftersales kan, mits goed gebruikt, namelijk een zeer krachtig instrument zijn om tevreden en loyale klanten te genereren. Door te vragen naar de ervaringen van de gasten, kan er de volgende keer beter worden ingespeeld op de aanwezige behoeften en wensen. De gast voelt zich ook via deze weg gehoord. Negatieve ervaringen gaan zo niet een eigen leven leiden maar kunnen gelijk worden opgelost en volgende keer verbeterd.¹

Responsiviteit

De elfde aanbeveling gaat over de afwerking van gasten die een aanvraag doen bij Kasteel Oud-Poelgeest en er geen mogelijkheid meer is qua data. Deze gasten tonen interesse in het Kasteel maar het is vervolgens niet mogelijk om een samenwerking aan te gaan. Deze mensen moet de salesafdeling eigenlijk niet aan zich voorbij laten gaan. Er wordt immers door de gast zelf interesse getoond in het Kasteel. Deze gasten, zowel nieuwe als bestaande, moeten opnieuw worden benaderd voor een eventuele boeking.

Een van de respondenten geeft aan hier ervaring mee te hebben. Ook bij de respondent was het niet mogelijk om op de gewenste data bij Kasteel Oud-Poelgeest te boeken, echter is zij nooit meer gebeld of Kasteel Oud-Poelgeest haar nog op een andere manier van dienst kon zijn. Terwijl hier wel behoeften aan was.

Model van Thomassen is een goede aanvulling op de bovenstaande aanbevelingen. Het model zelf is in hoofdstuk 2, het theoretisch kader, toegelicht.

¹ <https://www.customeyes.nl/kennis/blog/after-sales-als-instrument-voor-duurzame-klantrelaties/>



Figuur 6: De cyclus van klantenmanagement

De cyclus van klantenmanagement bestaat uit vijf stappen, in dit rapport wordt vanaf stap nummer drie, klanttevredenheid- en vertrouwen, ingezet omdat specifiek de klanttevredenheid wordt gemeten. Het onderzoek is gebaseerd op stap drie, hier is uitvoerig onderzoek naar gedaan.

Stap vier klantentrouw en stap vijf klantwaarde en financiële resultaten kunnen door middel van deze aanbevelingen worden bewerkstelligd. Een aantal aanbevelingen gaan over de specifieke relatie die je met de klant probeert op te bouwen. Relaties die worden opgebouwd door het geven van voldoende aandacht, afspraken met de gast maken voor rondleidingen, prijzen en aftersales. Dit resulteert in relaties met de gasten. Waardoor dit ook financieel voordeel biedt door het aantrekken van nieuwe gasten. Waardoor de gasten meer waarde bieden voor Kasteel Oud-Poelgeest.

Ook is het raadzaam om een 'Net Promoter Score' uit te voeren onder de gasten. Omwille van de tijd was dit tijdens dit onderzoek niet meer mogelijk om uit te voeren. Door deze meting kan kwantitatief de klanttevredenheid worden gemeten, hierdoor kunnen gerichte doelstellingen worden opgesteld met een streefdatum. Zodat de klanttevredenheid binnen een bepaalde tijd kan worden verhoogd en dat dat dan ook kan worden gemeten.

Hoofdstuk 8. Implementatie

Als afsluitend onderdeel van het adviesrapport zal er in dit hoofdstuk weer worden gegeven hoe Kasteel Oud-Poelgeest het advies kan implementeren. Per aanbeveling wordt omschreven wie deze aanbeveling moet ondernemen, wanneer deze aanbeveling van kracht gaat en de bijbehorende kosten. Bij elke aanbeveling is uitgerekend hoeveel klanten er per jaar minimaal nodig zijn om uit de kosten voor de aanbeveling te komen. Dit aantal is een indicatie hoeveel reserveringen het oplevert om de kosten er uit te halen.

Voor het kosten en baten overzicht bij onderstaande aanbevelingen is gebruik gemaakt van de volgende gegevens uit interne administratie:

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 3: overzicht omzet en reserveringen 2015

In dit implementatieplan is uitgegaan van een 7,5 uur durende werkdagen die 235 dagen per jaar plaats vindt (47 weken werkzaam x 5 dagen in de week).

Afkortingen

Sales en reserveringen medewerker, hierna te noemen: s/r medewerker.

Banqueting medewerker, hierna te noemen: b. medewerker.

Betrouwbaarheid

1. Communicatie tussen de banqueting medewerkers en afdeling sales en reserveringen.

- Dit betreft een aanbeveling op tactisch niveau.
- Notities maken van contacten met gasten.
- Sheetmeetings tussen alle betrokken medewerkers

Wie	Wanneer
s/r medewerkers De chef-kok De restaurantmanager	Deze aanbeveling kan gelijk worden toegepast in het proces van de communicatie.

Tabel 4: overzicht implementatie aanbeveling 1

Toelichting/overzicht kosten en baten:

Eén keer in de week hebben de sales medewerkers een sheetmeeting, deze meeting duurt ongeveer een uur. Normaal gesproken zit daar al één of twee medewerkers van de sales en reserveringen afdeling bij. Totaal bestaat deze afdeling uit drie medewerkers, dat betekent dat deze meeting tijd in beslag neemt van nog eens één of twee medewerkers.

Toelichting/overzicht kosten en baten:

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 5: toelichting/overzicht kosten en baten

2. Samenwerkingsafspraken met gasten

- Dit betref een aanbeveling op tactisch niveau
- Afspraken omtrent prijs en frequentie met de gasten

Wie	Wanneer
De nieuwe sales medewerker, die verantwoordelijk is voor het aantrekken van nieuwe klanten.	Dit kan gelijk worden doorgevoerd in de werkzaamheden.

Tabel 6: overzicht implementatie aanbeveling 2

Toelichting/overzicht kosten en baten:

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 7: toelichting/overzicht kosten en baten

Zekerheid

3. Service verlening

- Dit betreft een aanbeveling op operationeel niveau.
- Er is behoefte een dezelfde contactpersoon
- Dezelfde manier van service verlening door al het personeel.
- Training voor de medewerkers, buiten werktijden om.

Wie	Wanneer
Al het personeel van Kasteel Oud-Poelgeest die te maken heeft met gasten contact.	Aan het einde van de zomer is het nog rustig bij Kasteel Oud-Poelgeest en is het makkelijker om een datum te vinden waarop de medewerkers kunnen.

Tabel 8: overzicht implementatie aanbeveling 3

Toelichting/overzicht kosten en baten:

Er zijn verschillende organisaties die training voor horecapersoneel geeft. Een voorbeeld is bij het bedrijf Let's go active.

Daar bieden ze de training 'Ster aan tafel, powerworkshop voor restaurantteams' aan. Dit is een training van 2,5 uur en is speciaal ingericht voor grote groepen. De volgende punten komen tijdens deze training aan bod:

- Onderscheidend goed ontvangen van gasten.
- Hoe maak je nou echt verbinding met je gasten.
- Upsellen is leuk en eenvoudig, tips & tricks om snel je gemiddelde besteding te verhogen.
- Gasten actief adviseren, hoe doe je dat?

Deze training kost € 595,- exclusief BTW en inclusief naslagwerk en reiskosten. Het is ook mogelijk om de training meer te personaliseren op Kasteel Oud-Poelgeest specifiek. De kosten die daar aan verbonden zijn, wordt met de klant (Kasteel-Oud-Poelgeest) afgestemd omdat dit afhankelijk is van de specifiek wensen.²

Tastbare zaken

4 en 5. Controleren van de techniek tijdens een bijeenkomst en tussentijds schoonmaken in de zalen

- Dit betreft een aanbeveling op operationeel niveau.
- Controleren van alle technisch apparaten die de gast tijdens de bijeenkomst gebruikt.
- Schoonmaken tijdens de pauzes van de gast, mits daar behoeften aan is.

Wie	Wanneer
Banqueting medewerker	Dit kan gelijk worden doorgevoerd in de werkzaamheden.

Tabel 9: overzicht implementatie aanbeveling 4-5

Toelichting/overzicht kosten en baten:

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 10: toelichting/overzicht kosten en baten

² <http://www.letsgoactive.nl/steraantafel/>

6. Regulieren van de temperaturen van de zalen.

- Dit betreft een aanbeveling op strategisch niveau
- Aankomende zomer worden de radiatoren gecontroleerd en vervangen.
- Het aanschaffen van airco's voor de zalen van het Kasteel, waarbij het in de zomer heel warm wordt.

Wie	Wanneer
Directeur van Kasteel Oud-Poelgeest Financiële afdeling	Augustus voor de winterperiode en januari/februari voor de zomerperiode

Tabel 11: overzicht implementatie aanbeveling 6

Toelichting wanneer:

Aankomende zomer worden de radiatoren vervangen, waardoor deze voor het komende winterseizoen weer goed zou moeten werken. Zodat op tijd de radiatoren aangaan en op het moment dat de gasten arriveren de zalen goed verwarmd zijn. De aanschaf van airco's heeft nu niet meer veel zin voor het komende zomerseizoen. Wel leent deze zomer zich goed om te kunnen zien welke zalen er een airco nodig hebben. Wanneer dit is geconstateerd, kunnen de airco's later worden aangeschaft. De maanden januari of februari zijn geschikt voor het aanschaffen van airco's voor de zalen in het Kasteel en Koetshuis.

Toelichting/overzicht kosten en baten:

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 12: toelichting/overzicht kosten en baten

7. Koffiezetapparaten

- Dit betreft een aanbeveling op operationeel niveau en tactisch niveau
- Controle van de koffiezetapparaten op voldoende koffie, melk en kopjes.
- Onderhoud en schoonmaak van de koffiezetapparaten

Wie	Wanneer
Banqueting medewerkers Restaurantmanager voor de controle van het onderhoud.	In week 17 van 2016 zijn de nieuwe koffiezetapparaten geïnstalleerd en deze aanbeveling moet dan ook gelijk van kracht gaan.

Tabel 13: overzicht implementatie aanbeveling 7

Toelichting/overzicht kosten en baten:

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 14: toelichting/overzicht kosten en baten

Empathie

8. Rondleiding aan nieuwe gasten bij Kasteel Oud-Poelgeest

- Dit betreft een aanbeveling op operationeel niveau
- Nieuwe klanten uitnodigen voor een afspraak bij Kasteel Oud-Poelgeest
- Rondleiding over het landgoed, het Kasteel en het Koetshuis. Waarbij alle zalen worden laten zien en een stukje geschiedenis wordt verteld.
- Gasten worden meegenomen in de sfeer en ambiance van het Kasteel.

Wie	Wanneer
De sales en reserveringen afdeling van Kasteel Oud-Poelgeest bestaat uit drie personen. Zij maken alle drie afspraken met nieuwe gasten.	Dit kan gelijk worden doorgevoerd in de werkzaamheden.

Tabel 15: overzicht implementatie aanbeveling 8

Toelichting/overzicht kosten en baten:

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 16: toelichting/overzicht kosten en baten

9. Keuzemogelijkheid toevoegen aan het boekingsproces

- Dit betreft een aanbeveling op tactisch niveau.
- De gasten weten zo wat er allemaal mogelijk is bij Kasteel Oud-Poelgeest.
- Genereerd meer omzet.
- De gasten worden voorzien in de behoeftes.

Wie	Wanneer
De sales en reserveringen afdeling van Kasteel Oud-Poelgeest. Wat betreft de keuze in de menu moet overlegt worden met de kok.	Dit kan gelijk worden doorgevoerd in de werkzaamheden.

Tabel 17: overzicht implementatie aanbeveling 9

Toelichting kosten:

Er moet worden gekeken in hoeverre de kok genoeg variatie kan bieden qua de menu suggesties en de snacks mogelijkheden. Het zou kunnen dat er meer variatie in eten moet worden aangeschaft. Echter kan er bij Kasteel Oud-Poelgeest ook al-la-cart worden gegeten dus zijn er verschillende ingrediënten aanwezig en zouden hier geen extra kosten aan verbonden moeten zijn.

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 18: toelichting/overzicht kosten en baten

10. After-sales

- Dit betreft een aanbeveling op operationeel niveau.
- Klanten voelden zich gehoord.
- Ontevreden klanten kunnen worden opgespoord.
- De negatieve punten kunnen worden meegenomen in de uitvoering van de bijeenkomsten en verbeterd.

Wie	Wanneer
Sales medewerkster	Dit kan gelijk worden doorgevoerd in de werkzaamheden.

Tabel 19: overzicht implementatie aanbeveling 10

Toelichting wie:

De nieuwe sales medewerkster zal het meest verantwoordelijk zijn voor de after-sales gesprekken. Echter wanneer een van de andere medewerkers veel met de bijeenkomst te maken heeft en het proces doorlopen heeft is het wel vanzelfsprekend dat die medewerker het after-sales gesprek voert. De gast ziet die medewerker immers als de contactpersoon.

Toelichting/overzicht kosten en baten:

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 20: toelichting/overzicht kosten en baten

Responsiviteit

11. Omgaan met nee-verkopen

- Dit betreft een aanbeveling op tactisch niveau
- De gasten moeten altijd worden na gebeld voor eventuele boekingen in de toekomst.

Wie	Wanneer
Medewerkers van de afdeling sales en reserveringen.	Dit kan gelijk worden doorgevoerd in de werkzaamheden.

Tabel 21: overzicht implementatie aanbeveling 11

Toelichting/overzicht kosten en baten:

De onderstaande tabel is wegens privacy redenen weggelaten.

Tabel 22: toelichting/overzicht kosten en baten

Bijlage 1. Figuren en tabellen

Figuur 1: De cyclus van klantenmanagement.....	10
Figuur 2: Kanomodel van Noriaki Kano.....	11
Figuur 3: SERVQUAL model.....	12
Figuur 4: GAP model.....	15
Figuur 5: SERVQUAL-model van Zeithaml, Parasuraman en Berry.....	16
Figuur 6: Klanttevredenheidsmodel van Thomasse.....	36
Tabel 1: Overzicht RFM analyse groep A.....	19
Tabel 2: Overzicht RFM analyse groep B.....	19
Tabel 3: overzicht omzet en reserveringen 2015.....	37
Tabel 4: overzicht implementatie aanbeveling 1.....	37
Tabel 5: toelichting/overzicht kosten en baten.....	38
Tabel 6: overzicht implementatie aanbeveling 2.....	38
Tabel 7: toelichting/overzicht kosten en baten.....	38
Tabel 8: overzicht implementatie aanbeveling 3.....	38
Tabel 9: overzicht implementatie aanbeveling 4-5.....	39
Tabel 10: toelichting/overzicht kosten en baten.....	39
Tabel 11: overzicht implementatie aanbeveling 6.....	40
Tabel 12: toelichting/overzicht kosten en baten.....	40
Tabel 13: overzicht implementatie aanbeveling 7.....	40
Tabel 14: toelichting/overzicht kosten en baten.....	41
Tabel 15: overzicht implementatie aanbeveling 8.....	41
Tabel 16: toelichting/overzicht kosten en baten.....	42
Tabel 17: overzicht implementatie aanbeveling 9.....	42
Tabel 18: toelichting/overzicht kosten en baten.....	43
Tabel 19: overzicht implementatie aanbeveling 10.....	43
Tabel 20: toelichting/overzicht kosten en baten.....	43
Tabel 21: overzicht implementatie aanbeveling 11.....	44
Tabel 22: toelichting/overzicht kosten en baten.....	44

Bijlage 2. Literatuurlijst

Afshan, N. & Sindhuja, P. (2013). Integration of Kano's Model into Quality Function Deployment: A Review. *IUP Journal of Operations Management*, 12(2), 48-56.

Geraadpleegd op 22 februari 2016

Akbaba, A. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 170-192.

Geraadpleegd op 3 maart 2016

Anderson, E. & Sullivan, M. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*. 125-143.

Geraadpleegd op 22 februari 2016

Ehrenberg, A. & Goodhardt, G. (2000). New Brands: Near-Instant Loyalty. *Journal of Marketing Management.*, 16(6), 607-617.

Geraadpleegd op 2 maart 2016

Jain, S. K. & Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. *VIKALPA*, 29(2).

Geraadpleegd op 25 februari 2016

Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Hinshitsu (quality)*., 14(2), 147-156.

Geraadpleegd op 24 februari 2016

Karatepea, O. M. & Avcib, T. (2002). Measuring Service Quality in the Hotel Industry: Evidences from Northern Cyprus. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research.*, 13, 44-75.

Geraadpleegd op 3 maart 2016

Kraniassa, A., & Bourlessab, M. (2013). Investigating the relationship between service quality and loyalty in Greek banking sector. *Procedia Economics and Finance*, 5(2), 453-458.

Geraadpleegd 15 februari 2016

Lee, Y. L., & Hing, N. (1995). Measuring quality in restaurant operations: an application of the SERVQUAL instrument.. *International Journal of Hospitality Management*, 14(3-4), 293-310.

Geraadpleegd op 15 februari 2016

Leenders, R. (2001). Onderzoeksrapport; Het Servqual model., *Sigma*.

Geraadpleegd 15 februari 2016

Lia, Y., Tanga, J., Luo, X., & Xub, J. (2009). An integrated method of rough set, Kano's model and AHP for rating customer requirements' final importance. *Expert Systems with Applications*, 36(3), 7045-7053.

Geraadpleegd op 3 maart 2016

Matzlara, K. & Hinterhuberb, H. H. (1998). How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment. *Technovation*, 18(1), 25-38.

Geraadpleegd op 25 februari 2016

Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33-44.
Geraadpleegd op 2 maart 2016

Philipsen, H. & Vernooy-Dassen, M. (2004). Kwalitatief onderzoek: nuttig, onmisbaar en uitdagend. *Huisarts en Wetenschap*, 47(10), 289.
Geraadpleegd op 26 februari 2016

Radojevica, T., Stanisicb, N., & Stanicc, N. (2015). Ensuring positive feedback: Factors that influence customer satisfaction in the contemporary hospitality industry. *Tourism Management*, 51, 13-21.
Geraadpleegd op 22 februari 2016

Shyu, J-C., Chang, W., & Ko, H-T. (2013). Comparative analysis of experience-oriented customer needs and manufacturer supplies based on the Kano model. *Total Quality Management & Business Excellence.*, 24(11/12), 1272-1287.
Geraadpleegd op 25 februari 2016

Uran, M. The Organisational Gap Model for Hotel Management. (2010). *Managing Global Transitions*, 8 (4): 405–422.
Geraadpleegd op 3 maart 2016

Yang, C-C., Jou, Y-T. and Cheng, L-Y.(2009). Using integrated quality assessment for hotel service quality. *Springer Science & Business Media B.V*, 45(2), 349-364.
Geraadpleegd op 3 maart 2016

Boeken

De Vries jr., W., van Helsdingen, P. en Borchert, T.(2011). Essentie van dienstenmarketing management. Noordhoff Uitgevers. Groningen/Houten, Nederland. Pagina 199 -202
Geraadpleegd 15 februari 2016

Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., Wong, V. en Broere, F. (2009) Principes van marketing. Vijfde editie. Pearson Education. Amsterdam, Nederland.
Geraadpleegd op 25 februari 2016

Thomassen, J-P. R. (1998). Waardering door klanten. Klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit. Kluwer. Deventer, Nederland.
Geraadpleegd op 22 februari 2016

Thomassen, J-P. R. (2007). De klantgerichte overheid. Kluwer, 2007. Deventer, Nederland.
Geraadpleegd op 24 februari 2016

Thomassen. J-P. R. (2002). Waardering door klanten; Klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit. Kluwer/INK. Deventer, Nederland.
Geraadpleegd op 16 maart 2016

Thomassen, J-P.R., Veld, E. in 't & Winthorst, H.H. (1996). Klanttevredenheid, de succesfactor voor elke organisatie. Kluwer. Deventer, Nederland.
Geraadpleegd op 24 februari 2016



Internetbronnen

Bol.com – zoekterm convectorkachel. Geraadpleegd op 8 mei 2016, van

https://www.bol.com/nl/s/algemeen/zoekresultaten/Ntt/Convectorkachel/N/0/Nty/1/search/true/searchType/qck/defaultSearchContext/media_all/sc/media_all/index.html

Bol.com – zoekterm airco. Geraadpleegd op 8 mei 2016, van

https://www.bol.com/nl/s/algemeen/zoekresultaten/Ntt/airco/N/0/Nty/1/search/true/searchType/qck/defaultSearchContext/media_all/sc/media_all/index.html

Feenstra.com. Geraadpleegd op 8 mei 2016, van

<https://www.feenstra.com/cv-ketel/onderhOud/>

Trainingsbureau Letsgoactive. Geraadpleegd op 8 mei 2016, van

<http://www.letsgoactive.nl/steraantafel/>

van den Brink, L. (2015). Social business bij Rabobank: lessen uit de klantcommunity. Geraadpleegd 15 februari 2016, van

<http://www.frankwatching.com/archive/2015/02/26/social-business-bij-rabobank-lessen-uit-de-klantcommunity-case/>

van den Hout, P. (2013). Alles over het Servqual-model. Geraadpleegd op 15 februari 2016, van

<https://www.fmm.nl/topics/performance-management/achtergrond/alles-over-het-servqual-model>.

van Vliet, V. (2015). Kano Model van Noriaki Kano. Geraadpleegd op 22 februari 2016, van

<http://www.toolshero.nl/marketing-modellen/kano-model/>

van Vliet, V. (2014). Kano model by Noriaki Kano. Geraadpleegd op 10 mei 2016, van

<http://www.toolshero.com/marketing/kano-model/>

Verdonk, J. (2016). Wat wil de klant nou echt? Bron: MIT Sloan Management Review

Geraadpleegd op 25 februari 2016, van

<http://www.hetklantperspectief.nl/Site/modules/newsMD/NewsDetail.aspx?ItemGuid=e8118f19-548b-4f39-a85e-b88e0ca97c69&ReturnUrl=NewsArchive.aspx>

Veltkamp R. (2013). Het verschil tussen American perspective (SERVQUAL & SERVPERF) versus het Nordic model. Geraadpleegd op 24 februari 2016, van

<http://www.levelmarketing.nl/diensten/het-verschil-tussen-american-perspective-servqual-servperf-versus-het-nordic-model/>

Vissers, L. (2012). After sales als instrument voor duurzame klantrelaties

Geraadpleegd op 6 mei 2016, van

<https://www.customeyes.nl/kennis/blog/after-sales-als-instrument-voor-duurzame-klantrelaties/>

Wikipedia SERVQUAL. Geraadpleegd 15 februari 2016, van

<https://nl.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL-model>

Bijlage 3. Sleutelbegrippen

Omschrijving	Betekenis
Banqueting medewerker	Een medewerker die in de hotel/restaurant sector werkzaam is. Hij of zij is verantwoordelijk voor de ondersteuning van feesten, vergaringen en andere aangelegenheden.
Sheetmeetings	Een wekelijkse meeting waarin alle zakelijke reserveringen met verschillende afdelingen wordt besproken.

Bijlage 4. Topic lijst kwalitatief onderzoek

Mijn topiclijst bestaat uit een introductie, de 5 dimensies van SERVQUAL en een cardsorting vraag. Per topic heb ik een aantal voorbeeld vragen opgeschreven. Bij elke topic vraag ik meestal de eerste vraag om de topic te introduceren. Echter speel ik tijdens het interview in op de antwoorden die er wordt gegeven. Door dit gesprek kom ik vanzelf op de antwoorden van de andere vragen die bij de topics staan.

Introductie vooraf

- Wie ben ik
- Aanleiding onderzoek
- Uitleg interview (wordt opgenomen voor een betere analyse van de resultaten)

Topic 1 – Introductie (3 min)

- Hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?
- Wat vindt u over het algemeen van Kasteel Oud-Poelgeest?

Topic 2 – Betrouwbaarheid (6 min)

In hoeverre de dienstverlener in staat is een beloofde dienst betrouwbaar en accuraat uit te voeren

- Als ik zeg betrouwbaarheid, hoe zou u Kasteel Oud-Poelgeest op dit punt beoordelen?
- Hoe beoordeelt u de betrouwbaarheid tijdens het boekingsproces?
- In hoeverre had u vertrouwen in een soepel verloop van u komst bij Kasteel Oud-Poelgeest, voordat u er al eens was geweest? **(Verwachting)**
- Is dit wel eens anders geweest tijdens een van u bezoeken, wat is de ervaring tijdens het event op het gebied van betrouwbaarheid?
- Wordt er nagekomen wat er wordt beloofd?

Topic 3 – Zekerheid (6 min)

In hoeverre de organisatie kennis en hoffelijkheid van het personeel belangrijk vindt en in welke mate het personeel in staat is om vertrouwen naar de klant over te brengen.

- Als ik zeg zekerheid, hoe zou u Kasteel Oud-Poelgeest op dit punt beoordelen?
- De kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen, door middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk.
- In welke mate verwacht u dit terug te zien bij het personeel?
- In hoeverre heeft u dit uiteindelijke terug gezien bij het personeel?

Topic 4 – Tastbare zaken (6 min)

Aspecten als faciliteiten, apparatuur en personeel.

- Als ik zeg tastbare zaken, hoe zou u Kasteel Oud-Poelgeest op dit punt beoordelen?
- Wat waren u verwachtingen wat betreft het interieur van Kasteel Oud-Poelgeest? Wat waren uw uiteindelijke ervaringen? Zaal/restaurant/Kasteel algemeen
- Voldeed de zaal aan u verwachtingen?
- Wat verwachtte u van de apparatuur/audiovisueel materiaal? Had u verwacht dat er meer mogelijkheden waren?
- Werkte alle faciliteiten die bij het arrangement horen naar behoren?

Topic 5 – Empathie (6 min)

Deze dimensie meet of de organisatie zorgt voor andere (gasten) en individuele aandacht besteed aan de klant.

- Als ik zeg empathie, hoe zou u Kasteel Oud-Poelgeest op dit punt beoordelen?
- **Verwachtte** u individuele aandacht te krijgen van het personeel?
- Vond u dat er genoeg personeel op de dag van u bezoek aanwezig was? Had u het gevoel dat u met al u vragen en/of opmerkingen terecht kon bij het personeel?
- Wat had u graag anders gezien?
- Bent u aan het begin van de dag goed ontvangen en had u het gevoel dat u welkom was?

Topic 6 – Responsiviteit (6 min)

De bereidwilligheid om klanten te helpen en snel de dienst te verlenen.

- Als ik zeg responsiviteit, hoe zou u Kasteel Oud-Poelgeest op dit punt beoordelen?
- Responsiviteit tijdens het boekingsproces; gelijk terug gebeld na aanvraag, op de juiste manier geholpen met al de vragen?
- Had u er vertrouwen in dat alles goed geregeld was voor u arrangement en dat het personeel voor u klaar zou staan in dien nodig. (Verwachting)
- Waren er problemen of dingen die niet soepel verliepen op de dag van u bezoek?
- Had u het gevoel dat het personeel er alles aan deed om dit voor u op te lossen? Dat ze u zorgen ontnamen?

Samenvatting (2 min)

Maak de zin af: bij Kasteel Oud-Poelgeest ben ik pas echt tevreden als..

Card sorting

Welk van deze 5 dimensies hecht u het meeste waarde aan?

- Betrouwbaarheid
- Zekerheid
- Tastbare zaken
- Empathie
- Responsiviteit

Bijlage 5. Verbatim kwalitatief onderzoek

Interview 1

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 1, hierna vernoemd: R1

Duur van het interview: ± 25 minuten

RS: “Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten . Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de Hogeschool van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik ben bezig met het afnemen van een aantal interviews om te luisteren naar de mening en behoeftes van de klant. Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview.

Ik maak tijdens het interview gebruik van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan heb ik zal ik maar zeggen een paar vragen opgesteld.”

R1: “Uhu”

RS: “Maar ik dacht misschien is het handiger als ik eerst even begin met een introductie. Want u geeft training bij Kasteel Oud-Poelgeest begrijp ik?”

R1: “Ja , ik geef twee keer per jaar een mindfulness training en dat doe ik al een enige tijd, ik denk dat dit het 4^e jaar is.

RS: “Oke.”

R1: “Nu maak ik al een tijdje gebruik van de Dianazaal en in het verleden heb ik ook gebruik gemaakt van de wapenzaal in het Kasteel zelf.

RS: “Oke, want u bent geswitcht om een bepaalde reden?”

MV: “Ja, en die reden was dat heeft alles te maken met de situatie van Kasteel Oud-Poelgeest. De reden was, het bedrag waarvoor ik zat in de wapenzaal, was een laag bedrag en ik hoorde van alles en dat was voor een bepaalde bedrag. En ik hoorde van alles van de financiële, moeilijke situatie van het Kasteel. En er is toen ook een nieuwe interim directeur geweest, een vrouwelijke directeur. En nouja, kort en goed, door haar werd ik op een gegeven moment benaderd en toen zei ze voor het bedrag waarvoor je de wapenzaal huurt, dat kan echt niet meer want we gaan nu het Kasteel opknappen en daar moet allemaal hogere bedragen voor worden gevraagd. Dus ja, ik ben maar een ZZP’er met een heel klein praktijkje vanwege die trainingen, vandaar dat ik ook nog in loondienst ben. En dat was voor mij niet op te hoesten, maar het bedrag was heel veel, ben het meteen vergeten. Het was heel veel en dat loont voor mij niet.”

RS: "Ja, dat begrijp ik en hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest, hoe kende u het?"

R1: "Een kennis van mij werkte bij de receptie."

RS: "Oke, en daarom bent u een keer gaan kijken?"

R1: "Zij had mij getipt en zei kom eens. Zij had ook de maken met de budgettering, de zaalhuur etc."

RS: "Ja"

MV: "Zij heeft toen haar best gedaan om het voor een schappelijk prijsje te verhuren, in de tijd dat het allemaal moeilijk was om überhaupt wat te verhuren voor het Kasteel. Want ik heb ook een tijd meegemaakt dat het gewoon echt heel erg stil. Dus daar had ik een mazzeltje aan. Toen zij ze van joh kom eens praten, want ik denk dat ik wel een mooie zaal aan kan bieden voor een bedrag waar je het voor kunt doen en zo ben ik er in gerold."

RS: "En over het algemeen wat vind u van Kasteel Oud Poelgeest?"

R1: "Ja, nou vooral de locatie ik waarom ik nog steeds aan het Kasteel hang. Ik vind de locatie heel belangrijk voor mijn trainingen omdat er heel veel mindfulness trainers zijn en je moet je dus onderscheiden bij dit soort algemene trainingen en een van die onderscheidingen is zeker de locatie dat heb ik ook bij mijn ex-deelnemers nagevraagd .

Dat mensen toch ook wel afkwamen van 'oh Kasteel Oud-Poelgeest dat is een mooie locatie' en dat werkt nog steeds wel. S 'avonds, als je dan aan komt lopen met het Kasteel verlicht en de Dianazaal zelf vind ik ook een prettige zaal. De locatie is een grote plus. "

"Ik vind wel de tijd dat ik er ben is het drukker geworden en dat vind ik heel fijn voor het Kasteel maar er is ontzettend veel verloop geweest, dan weer die en dan weer die en nu het drukker wordt had ik van de week weer toen ik de trainingsavond had dat ik dacht ik voel me er minder thuis als voorheen. Als je het hebt over klantvriendelijkheid vind ik dat verminderd. Doordat ze het drukker hebben."

RS: "En dat ligt dan aan het personeel?"

R1: "Ja, dat ligt dan aan de veranderingen, Mariëlle Teeuw was mijn contactpersoon en die is weer weg en die heeft me op het hart gedrukt dat ze het allemaal over zou dragen. Misschien is het wel gebeurd, misschien toch ook niet in hoge mate. Maar dan wordt ik weer gebeld met dingen dat ze wilde overleggen over de training. En dan denk ik waar heb je het dan over, ik geef deze training al jaren en ieder voor en najaar is het hetzelfde riedeltje en dat is toch te vinden, wat je dan moet doen. Dat ik denk van dat is niet overgedragen of daar is geen sturing aan gegeven."

RS: "In ieder geval geen aandacht aan geschonken voor u gevoel.."

R1: "Geen aandacht, in ieder geval te weinig aandacht en nogmaals ik vind het fijn dat er nu meer de loop in zit, dat merk ikzelf ook omdat ik dan twee periodes per jaar, soms 3 periodes per jaar daar iedere week binnen kom lopen en ja ik zie het verschil in de loop der tijd. Ik zie heel veel wisselingen, maar ik heb wel vraagtekens bij in hoeverre wordt dit gemanaged zeg maar.."

RS: “Ja oké, misschien even naar het punt toe te komen, betrouwbaarheid, hoe kunt u daar Kasteel Oud-Poelgeest op beoordelen? Want u geeft net aan dat u het gevoel heeft dat er niet heel veel aandacht aan u wordt geschonken?”

R1: “Nou.. en dat is niet naar een aantal mensen ten nadelen gesproken want ik heb ook wel eens gebeld met een klacht en meteen de volgende keer was het geregeld en prima, dus toen werd er zeker naar geluisterd. Maar het zit in de kleine dingen dat vind ik ook bij klantvriendelijkheid horen, dat je niet weer steeds met verschillende mensen te maken hebt. Ik had bijvoorbeeld een deal dat als ik s’ avonds om 7 uur aankom dat dan even de kachels aangezet worden omdat het in de winter best fris is. En nu werd ik van de week weer gebeld dat ze wilde overleggen over de training. Weer ene nieuwe stem overigens. En toen dacht ik, wat wil je weten want volgens mij valt er niets te overleggen en toen kwam ik woensdag in de training en toen was de zaal en toen was het dus kOud. Het zit hem in de kleine dingen en dan heb ik mijn bedenkingen over vinden jullie het nog wel belangrijk dat ik kom? Ik ben natuurlijk maar met een klein gezelschap, ik ben geen groter broodwinst voor Kasteel Oud-Poelgeest maar dat ga ik steeds meer voelen.”

RS: “Ja precies, dat begrijp ik wel, want u verwacht, om even bij betrouwbaarheid te blijven, dat u een vast contactpersoon krijgt?”

R1: “Ja, dat heb ik wel maar ook die contact persoon die wisselen ook, die gaan ook weg, is de afgelopen jaren ontzettend veel verloop geweest. En dat is fijn omdat het allemaal jonge mensen zijn en dat snap ik ook maar ik heb ook wel vraagtekens van wie houdt dat nou nog in de gaten. En dan vind ik betrouwbaarheid dat ik er op kan vertrouwen, daar heb ik wel eens een vraagteken over. Ik heb ook wel eens in een zaal binnen gekomen met broodkrumels en nagels op de grond. Ja, daar ga ik mijn deelnemers niet op een matje op de grond leggen. Nou en toen zijn ze ook gekomen en hebben ze er een stofzuiger op gezet, dus daar maak ik dan ook meteen werk van. Maar dan moet je wel je conclusie trekken natuurlijk. Daar werd wel excuses voor gegeven, en gezegd dat het niet meer voor zal komen. Maar ja waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Maar als ik zo kijk over het algemeen, denk ik wel hmm voor een kleine speler, zeker nu het zo druk is, ben ik minder belangrijk geworden.”

RS: “Oke, dan nu naar de dimensie zekerheid. De kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. In welke mate verwacht u dit dan terug te zien bij het personeel en ziet u dat ook terug?”

R1: “Ik vind dit heel wisselend, er zijn momenten dat als ik binnenkomt er iemand zit bij de receptie. Ik kom natuurlijk laat binnen, kwart voor 7 s’ avonds en soms is er dan iemand die gelijk opspringt en die me komt helpen met de tassen en handdoeken. En nog voor dat ik me auto geparkeerd heb staan die spullen al boven. Maar er zijn ook mensen die verdwijnen in het kantoortje en die bieden het niet eens aan.”

RS: “Dus het verschilt echt per avond.”

R1: “Ja, dat verschilt echt per avond, wie er achter de receptie zit.”

RS: “Oke en op de avond zelf, ziet u later nog eens een keer personeel en heeft u hier behoefte aan?”

R1: “Nee bijna niet, maar dat hoeft ook niet, als de zaal naar me zin is, het is goed, de vloer is goed, voor mij schoon genoeg en er staat wat er moet staan, ben ik tevreden.

Ik wil altijd van te voren een aantal stoelen voor sommige deelnemers, voor als ze dat willen gebruiken en een flipover. En in 80% van de gevallen is dat goed geregeld. Maar toen ik van de week kwam stonden er 6 of 7 opklaptafels in me ruimte. En dan ga ik gelijk naar beneden met de mededeling dat ik dat niet besteld had en dan wordt er ook wel meteen werk van gemaakt.”

RS: “Ja, u had misschien liever gezien dat het van te voren allemaal goed was. Maar dat verschilt dus echt per keer, niet dat het op regelmatige basis gebeurt?”

R1: “Nee, dat niet.”

RS: “Oke, dan kom ik gelijk bij het puntje tastbare zaken, als in de faciliteiten en apparatuur. Hoe zou u Kasteel Oud-Poelgeest daar op beoordelen?”

R1: “Ja, ik gebruik niet veel apparatuur, geen apparatuur als in de zin waar een snoer aan zit, enkel een flipover en een paar stoelen, ik maak verder gebruik van de kale ruimte. En ook niet van koffie en thee op de avond overigens.

De training is opgebouwd uit 8 dagdelen, 8 avonden, achter elkaar. Tussen de 7^e en de 8^{ste} bijeenkomst, zoals het protocol dat aangeeft is er een oefendag op zaterdag van 10.00 tot 16.00, een hele dag. En daar maken we, dat ben ik verplicht, gebruik van de lunch van het Kasteel. Maar daar gebruik ik ook geen apparatuur verder.”

RS: “Oke, en de zaal, want u bent geswitcht van zaal, voldoet die dan wel aan u verwachtingen, omdat het natuurlijk een heel ander uiterlijk heeft dan een zaal in een kantoorgebouw?”

R1: “Ja, ik zit in het koetshuis en die heeft natuurlijk een hele andere sfeer dan het Kasteel. En de ‘Dianazaal’ zelf, is een prima zaal, heeft een hele prettige sfeer, qua licht, redelijk goed te verwarmen, hoewel als ik ‘s avonds zit is het me ook wel eens gebeurd, dat de thermostaat uitsloeg en dan zitten we om 10 uur toch wel een beetje in de kou.

Omdat de thermostaat waarschijnlijk omlaag gaat rond een bepaalde tijd en dan wordt er niet rekening gehouden met mensen die nog laat training hebben. Het is een training waar je veel stil zit en ligt op de vloer. Dus dat is zeker in de winter moeilijk te reguleren.”

RS: “Oke dat begrijp ik, dus u maakt eens in de zoveel tijd gebruik van de lunch bij ons, wat is u ervaring daarmee?”

R1: “Dat is heel verschillend, in het verleden, naar aanleiding van een misverstand, zijn we getrakteerd en dat was toen wel de beste lunch ooit, toen was er op ons gerekend in de lunchzaal zelf in het restaurant. En toen werden we overladen met heerlijkheden en dat is voor mijn trainingen niet super geschikt. Want ook de lunch wordt in stilte gegeten en ja dat is een beetje lastig situatie dan.”

RS: “Oke en dat zitten jullie in het restaurant, want ik kan me zo voorstellen dat dat niet helemaal aansluit bij de training, dat er dan gegeten wordt met andere mensen?”

R1: “Ja, dat was nog in de tijd dat het niet zo druk was, toen werd er meer aandacht aan mij gespendeerd en de afgelopen keren dat ik gebruik heb gemaakt van de lunch was het ook prima, dan doen ze in het halletje klaar zetten en meestal spreek ik dit met de contactpersoon van te voren altijd even door. En dat is dan prima, dat is genoeg.

Ik vind het wel een hoog bedrag voor wat ik krijg. Wanneer ik de ‘Dianazaal’ voor een hele dag huur ben ik verplicht om een lunch af te nemen, per persoon moet je dan € 59,00 betalen en dan zit er wel een deel van de huur van de dag bij. Dat betekent wanneer ik minder dan 5 deelnemers heb, ik kan

er overigens maar 8 in de 'Dianazaal', kwijt dat ik dan er niets meer aan de training verdien. Dan moet ik de training schappen."

RS: "Ja dat snap ik, en wat u krijgt qua eten, is voor u niet echt van toepassing op u training, dus u zou ook geen lunch willen, bedoeld u meer?"

R1: "Als ik de keuze had, dan zou ik zeggen dat ik alleen de ruimte huur en ik neem wel zelf eten mee, of ik laat me deelnemers iets meenemen, maar dat mocht dus niet."

RS: "Dus u zou willen dat u daar wat vrijer in bent."

R1: "Ja, ook omdat ik een hele kleine speler ben, en dan worden er dit soort bedragen gevraagd, ja dat grote bedrijven dat peanuts vinden, maar voor mij is het een hele investering. En nogmaals het is mijn keuze en dat is echt gestuurd omdat ik de locatie mooi vind en omdat ik denk dat hoe meer concurrentie op dit gebied, hoe meer je je moet onderscheiden, ook in locatie. Maar het bedrag is heel groot voor mij. Maar laatst had ik Mariëlle gesproken over het bedrag en toen kreeg ik een offerte met een prijs die 40% duurder was dan die keer daarvoor. Maar toen heb ik gebeld dat ik moet stoppen, als ik 40% meer moet betalen. 150 euro voor een avond, dan kan ik geld gaan toeleggen. Dus nu mocht ik voor de Oude prijs, maar dat is meteen wel een vraag die ik ga stellen aan mijn opvolgster wat de prijs is voor mijn bezoek in het najaar, want als dat 40% duurder wordt dan houd de samenwerking hiermee op."

RS: "Oke, en om dan bij empathie aan te komen, heeft u het gevoel dat u echt individuele aandacht krijgt, uit u verhaal blijkt namelijk van niet, dat er niet echt naar u persoonlijk wordt gekeken, omdat u een ander soort training geeft."

R1: "Nou dat vind ik deels van wel, want ik weet dat dit het bedrag is, ook naar aanleiding van mijn telefoontje, waarin ik vroeg waarom het bedrag 40% verhoogd was. Toen zei Mariëlle ook meteen, dat ze het terug zou draaien en dat die 40% eraf zou gaan. Dus ik dacht nog van als dat zo makkelijk gaat, in een keer 40% eraf, ik weet niet wie daar achter zit..
Dus toen was het geregeld en daar was ik blij mee, want toen kon ik het voor deze training nog even doen, maar los van dit interview moet ik wel even weten wat nu de reguleren bedragen worden voor het najaar want dat dreigt erop uit te komen dat ik niet meer gebruik kan maken van het Kasteel."

RS: "Oke, en als u op zo'n avond training geeft, u gaf aan dat u verder geen personeel nodig heeft, maar als u nou nog vragen op opmerking heeft, heeft u dan het gevoel dat u terecht kunt bij het personeel, dat ze u willen helpen?"

R1: "Ja, dat vind ik wel, dan loop ik even naar beneden en dan helpen ze, daar ben ik echt tevreden over."

RS: "Dat is fijn, het laatste puntje in responsiviteit, wat betekent dat Kasteel Oud-Poelgeest bereid is om de klanten te helpen en zich dienstbaar op te stellen, hoe beoordeeld u daar het Kasteel op."

R1: "Ja, dat is een beetje in de lijn van wat ik eerder heb gezegd dat het persoonsafhankelijk is, maar over het algemeen ben ik daar tevreden over."

RS: "Oke, en tijdens het boekingsproces? Want ik neem aan dat u elke keer opnieuw boekt wanneer u weer begint met de trainingen?"

R1: "Ik boek elke keer opnieuw, dan geef ik de data door en daar krijg ik veel vrijheid in, want als ik nog maar 3 deelnemers heb, dan kan ik niet eens starten."

RS: "Dan reserveert u het alvast, bedoelt u?"

R1: "Ja, dan hebben wij de deal dat ik extra lang, vlak voor de training ja of nee kan zeggen, dus in die zin vind ik dat wel een mooi gebaar naar mij toe, op de kleine speler."

RS: "Ja precies, dat u gemakkelijk op het laatste moment nog wijzigingen kunt aanpassen."

R1: "Ja ik denk dat ze daar bij groter bedrijven moeilijker over doen. Dat vind ik een mooi gebaar dat ik dus 2 weken van te voren nog nee kan zeggen."

RS: "Oke, en als u nou naar deze 5 dimensies kijkt:

- Betrouwbaarheid
- Zekerheid
- Tastbare zaken
- Empathie
- Responsiviteit

Waar hecht u dan het meeste waarde aan?"

R1: "Voor mezelf, ja dan denk ik toch wel betrouwbaarheid."

RS: "Oke, ja dat alles dus soepel verloopt, dat alles voor u klaar staan.."

R1: "Ja."

RS: "Oke dan heb ik wel een goed beeld, hier kan ik mee verder. Bedankt hiervoor. Heeft u verder nog vragen aan mij?"

R1: "Nee ik heb verder geen vragen, succes er mee..

Nee ja ik ga binnenkort maar even praten over hoe de toekomst eruit ziet. Ik weet ook niet wat de plannen zijn van het Kasteel. Ik heb het natuurlijk helemaal zien veranderen, ik denk ook zeker in goede zin. Het feit dat het nu een betere bezitting heeft, dat is heel fijn voor het Kasteel maar het heeft ook een keerzijde."

RS: "Ja, u heeft natuurlijk de verandering van Kasteel Oud-Poelgeest heel goed meegemaakt, dus u kunt goed het verschil zien. Dat het zowel positief als negatief uitpakkt heeft."

R1: "Ja inderdaad, ook omdat ik natuurlijk een kleine klant ben, maar aan de andere kant wie het kleine niet deert."

RS: "Precies, niet dat het vergeten moet worden.

Bedankt verder als die af is dan zal ik het zeker laten weten. Dan wens ik u voor nu nog een fijne dag."

R1: "Geen probleem, succes met je onderzoek verder."

Interview 2

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 2, hierna te noemen R2

Duur van het interview: ± 30 minuten

RS: "Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten. Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik ben bezig met het afnemen van een aantal interviews om te luisteren naar de mening en behoeftes van de klant. Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview.

Ik maak tijdens het interview gebruik van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan heb ik een paar vragen opgesteld. Misschien kunnen we beginnen met een introductie.."

R2: "We hebben allemaal soort trainingen bij het [REDACTED] trainingen, dat is ook voor een bepaald deel van een bedrijf zal ik maar zeggen, die zich daar mee bezighouden. Maar we hebben ook trainingen voor mensen echt op de werkvloer, met machines en noem maar op. Kijk om die trainingen nou uit te zetten bij kop dat is niet helemaal.. Dus we hebben in het verleden toch wel wat trainingen uitgezet, van die kwaliteitsmanagement trainingen, dat we dacht nou dat is wel leuk om die daar te doen."

RS: "Want doen jullie hier ook trainingen?"

R2: "Ja ook, we hebben trainingen verspreid over heel Nederland, Amsterdam, Utrecht, Eindhoven en hier bij het NEN in Delft. Maar het is wel zo dat we in eerste instantie, van een aantal jaar geleden dan, ik werk hier nu 5 jaar, dacht van we doen het in Utrecht, dat is lekker centraal."

RS: "Ja dat is waar.."

R2: "Maar goed, je weet het, als je wel eens naar de radio luistert, 's ochtends of 's avonds, dan is er een gigantisch file, dan krijgen we wel eens opmerkingen van mensen van; 'ik heb zo lang in de file gestaan, ik was er pas om half 10, terwijl de training om 10 uur begon.' Maar eigenlijk maakt het niet zoveel uit waar je zit, of je nou aan de buitenkant van Utrecht zit, of aan de buitenkant van Amsterdam of hier in Delft, je kan hier ook vlot komen. Dus dat maakt niet zoveel uit. Oud-Poelgeest hebben we een beetje voor speciale gelegenheden, we hebben ook wel eens trainingen, daar maken we dan een leergang van, dat zijn traingein die dan zijn ingedeeld in bepaalde modules, van een basistraining, trainingen die een beetje de diepte in gaan en een trainingen die het is om te volmaken, we geven dan 3 trainingen achter elkaar ook met slapen erbij, zo'n meerdaagse toestand. Dat is leuk, afgesloten van de buitenwereld, kunnen ze zich een beetje concentreren. Of we doen er een docentenmiddag of voor iets anders speciaals. Dus het laatste jaar doen we het eigenlijk zo."

RS: "Want mensen komen hier bij het NEN voor het boeken van een training begrijp ik? En jullie kijken dan waar jullie die gaan plaatsen?"

R2: "Ja, het NEN geven normen uit, normen zijn eigenlijk afspraken voor of in de bouw of voor kwaliteit, noem maar op, hoe je het allemaal aanpakt.
Die normen zijn een bepaald soort leesstof, dus daar hebben veel mensen toch een beetje uitleg bij nodig, een training dus. We geven halve dagen trainingen, hele dagen, of 2 dagen of meerdere zelfs. Dus hier wordt het uitgedacht, de normcommissies en wij laten de normen publiceren en tegelijkertijd gaat de marketing die normen verspreiden door in Nederland. We maken Nederlandstalige normen en daar kunnen mensen zich op inschrijven en zodoende zetten wij die trainingen uit. Dus zo gaat het hier over het algemeen aan toe, zo verdienen wij ons geld."

RS: "Oke, dat is wel fijn dat we allebei een beetje weten van hoe en wat..
Hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?"

R2: "Ja, dat was een beetje voor mijn tijd, toen was hier een manager bij [REDACTED] en advies en die is later naar Kasteel Oud-Poelgeest gegaan en die heeft daar de honneurs waargenomen. Ik weet niet precies haar naam meer, maar dat is een aantal jaar geleden. Dus die zei van joh komen jullie ook hier naar toe, dat is leuk, voor speciale gelegenheden."

RS: "Oh oke, die heeft een hele anders switch gemaakt zeg maar.."

R2: "Kijk we hebben diverse trainingslocatie, wat ik al zei, maar ook verschillende bedrijven, we hebben meerdere locaties in Utrecht, we hebben Aristo of BCN, ik weet niet of je dat wat zegt, maar dus ook Kasteel Oud-Poelgeest.
Die andere locaties die zien er iets zakelijker uit, je moet je voorstellen dat het zulke ruimte zijn, of dit maar dan net vierkant ingedeeld qua tafels, dit is natuurlijk een vergadering ruimte voor intern.."

RS: "En jullie bepalen dan per training wat de beste locatie is. En mogen mensen dan ook zelf beslissen waar ze heen willen?"

R2: "Wij zetten altijd een jaar vooraf, we moeten altijd rekening houden met een bepaalde drukte, in juni gaan we alvast de trainingen een beetje uitzetten voor het komende jaar. Dus dan maken we alvast reserveringen tot en met maart 2017. Dat doen we of bij jullie of bij BCN of bij Aristo, dus zo doen we dat.."

RS: "Oke, en over het algemeen, wat vindt u van Kasteel Oud-Poelgeest?"

R2: "Ja, een hele fijne locatie, goed eten, ja erg prettig."

RS: "Oke, misschien kunnen we nu naar de eerste dimensie over gaan. Als ik nou zeg betrouwbaarheid, hoe zou u Kasteel Oud Poelgeest daar op beoordelen?"

R2: "Nou het is altijd zo wanneer wij een reservering gemaakt hebben, dus eigenlijk in de toekomst, laten we zeggen dat ik nu een reservering maak voor februari 2017, en ik kom in januari 2017 met oke die en die trainingen gaan door, hebben we optionele boekingen gemaakt en zoveel weken vooraf geven we een doorgang. Laten we zeggen als we 12 deelnemers hebben dus dan gaat die door. Dus dan kom ik ook nooit voor verassingen te staan van 'oh ik kan de reservering niet vinden.' Stel je voor.. Maar goed je weet nooit hoe de organisatie werkt voor af, maar dat is eigenlijk altijd prima bij Kasteel Oud-Poelgeest, dus het is betrouwbaar."

RS: "Dus u heeft nog nooit narigheid gehad met het boekingsproces?"

R2: "Het is wel zo nu dat ik tegen Kasteel Oud-Poelgeest heb gezegd dat we niet zoveel meer gaan boeken, de reguleren trainingen niet meer.

Dus nu hebben we iets minder mogelijkheden. Vorige week hebben we iets voor december uitgezet, maar dan moet ik volgende maand eigenlijk al reageren of die door gaat ja of nee. Terwijl ik dat nog niet weet."

RS: "Oh omdat u dan minder boekingen uit heeft staan. Dus het is niet zo dat ze dan nog steeds zo flexibel zijn?"

R2: "Nee precies, dat is natuurlijk wel te verklaren maar dat vind ik wel jammer, dan moet ik namelijk noodgedwongen uitwijken naar een andere locatie die zegt 'hup kom maar op voor december 2016, je weet nog niet of het doorgaat maar je kunt alvast een optionele reservering nemen."

RS: "Als u zeg maar zo'n boeking heeft geplaatst, hebben de medewerkers u dan het vertrouwen gegeven dat het allemaal goed gaat, dat het soepel verloopt."

R2: "Ja dat is gewoon zo, maar kijk het is wel zo dat als we een locatie niet kennen dan gaan we er altijd even van te voren naar toe, om de hele ambiance te zien, hoe het allemaal werkt, dan krijgen we een kopje koffie. Dan krijgen we alle zalen te zien, niet alleen maar de mooie zalen beneden, maar ook wat er boven is, alle hokken boven zal ik maar zeggen. Dus we zien alles, dus dan kunnen we er een voorstelling van maken."

RS: "Oke, dat hebben jullie dus ook bij Kasteel Oud-Poelgeest gedaan?"

R2: "Ja precies, en dat is dan gewoon goed en tussendoor hebben we natuurlijk contact met elkaar. We hebben 1 keer per jaar een evaluatie, daar zorgen wij natuurlijk wel voor. Dan komen ze van Kasteel Oud-Poelgeest hier heen of wij daar heen, dat is al geregeld gebeurd, dat zit er in feiten bij in. Je moet dat natuurlijk wel aanzwengelen."

RS: "Oke en regelen jullie zo'n evaluatie dan, of doen zij dat?"

R2: "Nou dat komt erop aan, of ik doe dat of zij komen ermee. Meestal zo rond eind december, een beetje een gekke maand, dat iedereen denkt van 'hee einde jaar dan ga je terug denken over die en die locatie, en dan denk je van goh zullen wij langskomen in januari, even bij elkaar zitten, kijken hoe het is gelopen, noem maar op. Dan heb je even oogcontact en dat is dan prima en dat doen we bij andere locaties even zo."

RS: "En tijdens u bezoek, want u bent er zelf ook geweest, hoe heeft u de betrouwbaarheid zelf ervaren?"

R2: "Ja, wat ik zo even zei van dat voorbeeld van zo'n driedaagse trainingen en als we dan 15 man hebben zitten in zo'n grote zaal en dan moet er nog wat geregeld worden, wat materiaal bijvoorbeeld, ik ben van de backoffice namelijk. En dan wordt er gevraagd van goh dat en dat missen we nog kunnen we dat nog krijgen en dan rijd een van ons heen en weer er naar toe en die brengt het nog even en dan hebben we nog even feeling hoe het daar gaat en dat heb je zo door hoor, hoe dat daar gaat..

Dan hebben we ook nog de docentendagen, daar maak je dan zelf ook onderdeel van de hele groep, dat is wel leuk. Dan ervaar je dat natuurlijk weer anders, dan ben je zelf onderdeel van een man of 60 en dan zie je die catering voor bij komt en de gedekte tafels etc.”

RS: “En alles wat u geboekt heeft, is dat ook naar behoren uitgevoerd?”

R2: “Ja ja , het is nooit zo van wat een kale boel.. Het is natuurlijk aan ons om van te voren te bepalen wat je allemaal verlangd. En het is ook wel eens voorgekomen dat wij dan iets vergeten te boeken waar we wel behoeften aan hadden en dan wisten zij dan mooi een mouw aan te passen.”

RS: “Ja, dat lossen ze dat dan wel gelijk op?”

R2: “Ja gelijk, van bijvoorbeeld als we rond een uurtje of half 4 nog een zoetigheid verwachtte of iets anders kleins.”

RS: “Want daar heeft u dan zelf niet aan gedacht..”

R2: “Ja bij wijze van spreken dan, ja zeker. Maar zonder poes pas wordt dat dan geregeld en neer gezet, dat is mooi.”

RS: “Oke, en dan het puntje zekerheid. De kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. In welke mate verwacht u dit dan terug te zien bij het personeel en ziet u dat ook terug?”

R2: “Ja Ja, of het nou de schoonmaker is of weet ik veel wie dat is gewoon zo, dat is gewoon erg ja soms lijkt het wel niet om te zeggen van wat is het nou geweldig, maar het is gewoon echt prettig..”

RS: “Wat verwacht u dan het personeel als u daar komt?”

R2: “Ja, mijn verwachtingen zijn nooit zo heel hoog gespannen, dat is gewoon heel prettig, heel dienstbaar. Je komt nooit voor verassing te staan. Het is natuurlijk een over en weer, 2 dagen voordat een training plaats vind dan hebben we contact, telefonisch of per mail. Dan leveren we ook altijd de laatste presentielijst in voor de overnachting. Het komt wel eens voor dat iemand zich laat heeft ingeschreven en die komt dan niet voor op zo’n presentielijst en hij zegt dan van ik ben pietje puk en ik kom uit Harderwijk. En dan zegt die receptie van u komt niet voor op de lijst, dat doet natuurlijk niet zo vriendelijk aan. Maar ja dat ligt natuurlijk aan ons, want het zijn onze inschrijvingen. Die leggen wij daar bij jullie neer dus zij moeten aan de hand van die lijst weten wie er komt, en de zaal aanwijzen.”

RS: “Maar als het nou niet klopt, bellen ze dan gelijk?”

R2: “Ja, dan zouden ze even bellen inderdaad of dat die man of vrouw zegt van goh ik kom voor die en die training dan gaat er natuurlijk ook wel een lichtje branden. En het is natuurlijk een wisselwerking, het moet natuurlijk ook van onze kant komen . Kijk als wij niet de juiste formulieren aanleveren. Maar tot nu toe gaat dat allemaal goed.”

RS: “En de tastbare zaken, want het is natuurlijk een Kasteel en een Koetshuis. Hoe beoordeelt u Kasteel Oud-Poelgeest daarop, de faciliteiten enzo.”

R2: "Ja, het is gewoon goed, gewoon goed. Sommige mensen rijden natuurlijk gelijk door naar het Kasteel, dat wel."

RS: "Verwachten ze dan dat ze in het Kasteel zitten, of zitten jullie eigenlijk altijd daar of in het Koetshuis?"

R2: "Het komt erop aan, meestal in het Kasteel maar we hebben ook wel eens in het Koetshuis gezeten in die grote zaal boven, maar goed dat is ook prima."

RS: "Het is niet dat de deelnemers denken van ik verwacht dat we in het Kasteel zitten?"

R2: "Ja, bij zo'n driedaagse training zitten we eigenlijk wel in het Kasteel. Maar goed bij zo'n docentenmiddag, dan willen we ook wat bijzalen erbij. Dan is het Koetshuis wat praktischer, dan kun je je makkelijker even terug trekken voor een nevenbespreking of iets."

RS: "Maar het is niet dat u daar negatieve reacties over krijgt?"

R2: "Nee eigenlijk niet, niet van 'oh dan had ik me op dat Kasteel gemaand en nu zit ik in dat koetshuis', nee helemaal niet. Want kijk als je in dat Koetshuis bent en je loopt waar je dan eet zal ik maar zeggen en dan met die grote lange gang, dat heeft ook wel weer wat, dat is ook leuk."

RS: "Oke, en het interieur aan de binnenkant, het is natuurlijk aan groot Kasteel en Koetshuis, is het wel op de juiste manier ingericht volgens u?"

R2: "Nee gewoon zoals ik het van binnen verwacht eigenlijk, daar krijg ik ook wel goede reacties op."

RS: "En de apparatuur, maakt u gebruik van de beamer etc.? Staat er alles wat u wenst?"

R2: "Ja een beamer, we spreken dat altijd wel van te voren af natuurlijk. Maar wel altijd een beamer en dan zo'n scherm etc. en een paar flipovers. En bij gecompileerde trainingen werken we altijd met 4 flipovers zodat ze allemaal apart kunnen werken. Dus dat regelen wij dan natuurlijk, maar goed dat wordt gewoon uitgevoerd, we missen niks."

RS: "Oke, en dan empathie, of de gasten individuele aandacht krijgen en of de organisatie echt zorgt voor haar gasten, hoe zou u daar Kasteel Oud-Poelgeest op beoordelen?"

R2: "Ik geloof dat het wel goed is hoor."

RS: "Het is niet dat er wel eens problemen zijn.."

R2: "Nee, eigenlijk niet."

RS: "En staan er mensen klaar voor u bij de zaal?"

R2: "Ja, er loopt altijd wel iemand mee, het verloopt altijd wel soepel."

RS: "Het is niet dat mensen verdwalen of iets?"

R2: "Nee, dat niet, er zijn wel eens docenten die er nog nooit geweest zijn en die vragen dan bij de receptie van 'goh waar moet ik dan zijn?' en dan is er eigenlijk altijd wel een helpende hand. We

krijgen er nooit opmerking over van dat ging daar een beetje vreemd of iets. En we zullen dat snel genoeg te horen krijgen hoor.”

RS: “Ook bij andere locatie bedoeld u?”

R2: “Iedereen is daar heel open is, er zijn ook wel een docenten die zeggen dan van; ‘s middags wordt er wel eens een zoetigheid gegeven, koekjes of mars of weet ik het, dat komt dan op schalen binnen om een uurtje of half 4, als iedereen een beetje gaat inzakken. Maar goed als dat nou niet komt, dan krijgen wij dat snel genoeg te horen, van ‘goh dat was ik bij nadere locaties wel gewend en waarom was dat er niet?’, dat doet NEN meestal wel. Iedereen is daar altijd heel erg open over.”

RS: “Oke, want jullie hebben ook een evaluatie met de gene die ook een training boekt?”

R2: “Ja, de evaluatie met de deelnemers hebben we altijd achteraf, dat gaat per mail. Via een extern bureau, dus ze hebben een hele lap die ze moeten invullen, ook hoe ze over de locatie denken enzo, dus mocht er iets zijn met de locatie dan hangen wij wel gelijk aan de bel. Ja, het komt wel eens voor..”

RS: “Want u gaf wel aan dat alles wat u boekt ook wordt uitgevoerd, dus die zoetigheid zijn ze dan wel vergeten of?”

R2: “Ja, het komt heus wel eens voor dat er iets wordt vergeten maar eigenlijk niet op regelmatige basis. Kijk je werkt met mensen allemaal en dan mag je van elkaar verwachten dat het goed is, maar het komt wel eens voor dat het personeel van elkaar heeft gedacht van ‘oh, ik dacht dat jij dat zou opnemen’, maar ach als dat 1 keer per jaar voorkomt is dat voor mij niet echt een reden om uit te wijken naar een andere locatie, snap je?”

RS: “Nee precies, oke en was er wel genoeg personeel die u wilde helpen met u vragen en opmerkingen?”

R2: “Ik denk het wel, kijk normaal gesproken als de docent een vraag heeft ergens over en hij vindt even tijd dan zou die natuurlijk even naar de receptie lopen. Maar de nood moet wel erg hoog zijn als die in het Kasteel zit en die naar de receptie in het Koetshuis moet lopen. Maar goed in het Kasteel lopen natuurlijk ook wel mensen rond. Er is natuurlijk altijd wel iemand, dus mocht iemand een vraag hebben dan los dat zichzelf wel op. En volgens mij staan er ook telefoons op de zalen, dat je de receptie kan bellen.

Die docenten zijn natuurlijk zo door de wol geveerd die geven natuurlijk al zo lang trainingen overall en die zijn dan echt niet bang voor een telefoon in de hoek om even te bellen als er iets is, als de beamer stuk is.”

RS: “En als u zelf in de training zit, heeft u toen gemerkt dat er iets kapot was of dat het niet lekker liep, dat de docent iets miste zeg maar?”

R2: “Umh, nou dat is al een hele tijd geleden maar toen was de stroom uitgevallen, dat was ook bij een driedaagse training en dat heeft echt wel even geduurd. Volgens mij hebben ze toch even contact op genomen met ons contactpersoon en toen zijn we allemaal verplaatst naar het Koetshuis en gelukkig was er toen ruimte daar en toen konden we daar weer verder, en toen zijn ze toch wel de hele middag bezig geweest hoor, ook aan het graven en dergelijke. Met een berg zand en zo voor het Kasteel. Maar goed die deelnemers hebben echt niet de hele middag rond gesjouwd in dat bos, nee we zijn toen goed opgevangen in dat Koetshuis en dat is verder allemaal goed gegaan.”

RS: "Oke, dan als laatste responsiviteit, de snelheid waarmee klanten worden geholpen en dergelijke? In dat boekingsproces wordt u dan gelijk terug gebeld, dat u het gevoel heeft gehad dat er aandacht aan wordt gegeven?"

R2: "Ja, ja echt wel, nou het is zo dat als wij een aanvraag doen voor een boeking voor september of december via de telefoon dan krijgen we meestal iets terug. Of een automatisch bericht of een persoonlijk bericht van 'goh we zetten die er in'. We krijgen eigenlijk altijd wel iets terug. Ook de optionele boeking wordt bevestigd en dan zetten wij hem in een apart mapje in onze email box. Dat gaat echt automatisch we denken ook nooit van 'goh we hebben nog niets van u gehoord', wanneer wij iets uitzetten weten we zeker dat het wordt opgepakt allemaal en dat er een optionele boeking in het systeem wordt gezet.

Het is nog nooit voorgekomen dat we met het handen in het haar zaten dat we na 3 weken een training hadden en dat men nergens van wist en dat er nu ook geen ruimte zou zijn, stel het geval, dan ben je natuurlijk in de aap gelogeed. Dan moet je natuurlijk uitwijken naar iemand anders. Maar nee dat komt niet voor, is nog nooit gebeurd."

RS: "Oke, en de dimensie responsiviteit heeft u eigenlijk al een beetje beantwoord, als in dat het personeel voor u klaar staat en ze graag dingen snel voor u op lossen als er iets mis is.."

R2: "Kijk je hebt natuurlijk allemaal wel eens van die kleine dingen van 'oh god daar heb ik niet aan gedacht', kan even snel geen voorbeeld verzinnen maar dat wordt echt opgepakt."

RS: "Als u het vergeten bent te boeken bedoelt u.."

R2: "Ja precies, dat zijn wij dan vergeten, om die instructie goed door te geven en dan bellen we en dan wordt het gewoon opgepakt."

RS: "En van deze 5 dimensies, waar hecht u dan het meeste waarde aan?"

R2: "Umh je noemde ook betrouwbaarheid he, ja ik denk dat ik dat wel heel belangrijk is bij een locatie."

RS: "Oke u vindt het belangrijk dat alles goed geregeld is, dus betrouwbaarheid.."

R2: "Ja het is eigenlijk all-in-one natuurlijk maar betrouwbaarheid dat je zegt van er wordt aandacht aan besteed. Kijk bij betrouwbaarheid daar voel je je ook op je gemak bij, welkom, en dan denk je volgende keer gaan we daar weer naar toe.

En het Kasteel is natuurlijk prachtig, en de prijs is daarvan navenant, daar moeten we natuurlijk ook rekening mee houden, daarom doen we bij Kasteel Oud-Poelgeest alleen special occasions."

RS: "Ja wat vindt u van de prijs kwaliteit verhouding?"

R2: "Ja daar is niks mee aan de hand. Ja kijk het is natuurlijk duurder dan andere locaties vandaar dat we het nu met name voor speciale bijeenkomsten hebben, speciale training of meerdaagse, dus zo willen we dat voortdurend toch nog een voetje tussen de deur houden.

Maar dat heeft natuurlijk ook consequenties voor als we hier en daar een keertje komen dan is de consequentie van dat je niet denkt van we hebben wat in december en als we het dan afblazen in de eerste week van december dat is natuurlijk dan vervelend dat het dan niet door kan gaan."

RS: "Nee precies, dus er wordt dan niet echt rekening gehouden met deze situaties."

R2: "Ja, Kasteel Oud-Poelgeest weet dat heel goed en dan in zo'n geval moeten we uitwijken naar iets anders als het niet kan. Maar voor de rest zijn we hartstikke tevreden."

RS: "En als u de zin moet afmaken: ik ben pas echt tevreden bij Kasteel Oud-Poelgeest als.."

R2: "Ja, dat hangt natuurlijk van allerlei factoren af. Kijk in de eerste plaats kom je voor de training, en dat vind plaats in zo'n ambiance, dat komt dan op een tweede plaats, maar het belangrijkste is natuurlijk de training, dat je iets komt te leren. Als je alle antwoorden hebt gekregen op de heimelijke vragen die hebt en als je denkt 'ik moet morgen naar een training en zal ik het allemaal wel vatten en snappen' en je hebt allemaal antwoorden gekregen op je vragen die tot dan toe nog niet zo duidelijk waren, dat is natuurlijk een heel fijn gevoel. En dan ook nog een heerlijk koffie erbij, want dat heeft Kasteel Oud-Poelgeest, en een leuk koekje en mooie schoteltjes, dan wordt je natuurlijk volledig op je gemak gesteld. En dat draagt dan even goed bij aan de tevredenheid. Dus het is natuurlijk al met al, kijk je kan een geweldige training in een geweldige ruimte hebben maar de docent is slaapverwekkend dan zakt natuurlijk de aandacht volledige weg bij de deelnemers, ook al is het in zo'n Kasteel. Dus we moeten het echt met ze alle, ook voor ons van de backoffice, wij moeten zorgen dat al het materiaal er is, al het drukwerk, voor iedere bijeenkomst hebben we natuurlijk een hele hoop drukwerk, grote ringbanden met allemaal informatie, digitale informatie vooral, pennen, schrijfblokken dat regelen wij allemaal, en dan moet je ervoor zorgen dat het er op tijd is.

En als het er dan niet is op locatie dan ben je ook zuur, maar goed dat is natuurlijk aan ons. Maar nogmaals wij zijn met ze alle, ook jullie van Kasteel Oud-Poelgeest, en natuurlijk de docent, niet in de laatste plaats, we zorgen met ze alle ervoor dat de deelnemer het naar de zin heeft."

RS: "En u zegt dat de koffie lekker was, en dat u gebruik maakt van de lunch, heeft u daar wel eens problemen mee gehad, dat het niet naar wens was?"

R2: "Nee nog nooit, we geven altijd van te voren aan, ook mensen die vegetarisch zijn enzo dat zie je steeds meer natuurlijk."

RS: "En hoorde je dan daar terugkoppeling van dat er genoeg eten en mogelijkheden waren voor deze mensen?"

R2: "Ja ach je hebt natuurlijk altijd grote klaagzangen erbij zitten, ook bij andere locaties. Ook al heb je een balie waar je van alles kunt krijgen dat er dan van die klaagzangen bij zitten dan was er niet dit en niet dat.."

RS: "En toen u er zelf was?"

R2: "Nee er was meer dan genoeg, heerlijk. En als iemand dan wat te klagen heeft dan denk ik nou dan weet ik het echt niet meer.."

RS: "Oke, dan heb ik denk wel genoeg informatie voor mijn onderzoek, bedankt daarvoor."

Interview 3

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 3, hierna vernoemd: R3

Duur van het interview: ± 35 minuten

RS: "Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten. Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de Hogeschool van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoefte- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik ben bezig met het afnemen van een aantal interviews om te luisteren naar de mening en behoeftes van de klant. Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview.

Ik maak tijdens het interview gebruik van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan heb ik een paar vragen opgesteld."

R3: "En dit onderzoek doe je echt alleen voor Kasteel Oud-Poelgeest?"

RS: "Ja, alleen daarvoor."

RS: "Maar misschien eerst even een introductie, want hoe zijn jullie in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?"

R3: "Nou, kijk ik heb een leidinggevende en in principe krijg ik te horen van daar is de cursus want dat is elk jaar zo, althans om de 5 jaar. Want wij hebben nu gewoon cursussen hier, ik weet niet uit mijn hoofd wat allemaal. Maar wel zeker een paar keer per jaar iets.

Kijk wat ik organiseer, is een cursus die 5 keer per jaar is, dat is een hele grote cursus, ik zit hier in totaal 25 dagen per jaar, plus dan nog 5 examendagen, dat is bijna 10% van het jaar. En ik heb dit niet zelf uitgekozen, ik krijg dat gewoon te horen van daar gaan we het doen."

RS: "Oke, dus je weet ook niet hoe ze hierbij zijn gekomen?"

R3: "Nee, dat is echt al 30 jaar geleden."

RS: "Dus al jaren komen jullie hier al?"

R3: "Ja, echt al jaren komen we hier. Kijk het zou kunnen hoor, maar wij zijn natuurlijk Boerhaave Nascholing en dit is natuurlijk het Oude buitenhuis van Herman Boerhaave, dus ik kan me voorstellen dat ze 30 jaar geleden hebben gedacht dat is leuk om te doen. Maar ik kan dat niet met 100% zekerheid zeggen."

RS: "Oke, maar mag je wel meebeslissen in de keuze van de locatie? Dat je zelf kijkt van deze cursus dat past bij deze locatie?"

R3: "Ja, ik heb daar wel iets in te zeggen. Dit is onze allergrootste cursus qua budget dus dit zijn wel beslissingen die bij hogere hand worden genomen, iets minder op mijn niveau zeg. Bij deze cursus kan ik er weinig over zeggen maar met andere cursussen wel, dan denk ik mee. Ik zit op een functie ver onder mijn niveau dus ze vinden het altijd wel leuk als ik mee denk, op beleidsniveau, dus ze nemen wel altijd iets van me aan. Ik werk er ook pas een jaar."

RS: "Want mensen die boeken wat bij jullie begrijp ik toch?"

R3: "Ja, klopt."

RS: "En horen jullie wel eens van de deelnemers van 'ik zou graag die locatie willen'?"

R3: "Nee, van de deelnemers eigenlijk niet, maar ze zijn over Kasteel Oud-Poelgeest altijd wel heel tevreden."

RS: "En wat vind jij over het algemeen van Kasteel Oud-Poelgeest?"

R3: "Dat is een moeilijk vraag, heel open. Ik vind het heel leuk en heel relaxed in de zin van een fijne sfeer, prachtig. Toen ik hier voor het eerst kwam, werd ik door mijn leidinggevende meegenomen om mij hier voor te stellen, van met deze mensen heb je allemaal te maken het komende jaar. Toen dacht ik wel, hier zou ik wel kunnen trouwen, zeg maar. Ja, ik vind het relaxed het is niet voor niets dat ik graag hierheen wilde komen en in plaats van dat jij naar mij komt. Om lekker te eten. Het ligt mooi, ik ga ook heel vaak lopen van het ziekenhuis naar hier, ben nu op de fiets. Maar ik ga heel vaak lopen als ik hier heen kom voor een vergadering of iets. Loop ik door het Leidse Hout, heerlijk. Ik kom er graag, vind het ook lekker om even weg te zijn van kantoor, daar heb ik nooit super veel problemen mee. Maar de algemene indruk is heel goed."

RS: "De eerste dimensie is betrouwbaarheid, hoe zou u Kasteel Oud-Poelgeest daarop beoordelen?"

R3: "Misschien wel iets onder gemiddeld, maar dat kan komen omdat ik nu de personeelsswisseling mee maak. Mariëlle gaat weg, die had het heel druk, te veel op haar bord en die gaat opeens weg. Dan blijf je hoe dan ook achter in een zooi. En daar merken wij zeker wat van, en dat heb ik ook allemaal terug gekoppeld. En wat ik heb begrepen van mijn eigen collega's, ze hebben 3 jaar gelden een nieuwe eigenaar gekregen, en in de jaren daarvoor werden er structureel veel fouten gemaakt. Dat wij over het algemeen, zo ver ik weer, tegen ontevreden aanzaten zeg maar. Ik ben wel heel tevreden, heb ook wel eens dingetjes, maar ik ben heel tevreden en ik heb ook wel het gevoel dat het heel erg aan het verbeteren is."

RS: "Oke, maar door de personeelsswisseling merken jullie dan weer een negatieve spiraal?"

R3: "Niet zozeer een spiraal maar wel een terugval, maar dat vind ik eigenlijk ook wel onvermijdelijk, daar kan je niets aan doen. Iemand kan alleen iets goed overdragen. Als diegene een proces ingaat van oke ik ga over 2 a 3 maanden naar een nieuwe baan en ik moet nu alles afdragen en iemand anders indragen, maar ja dat is niet gebeurd. Ja eigenlijk zou je daar een achterban voor moeten hebben, dat je dat kan opvangen, maar dat is gigantisch moeilijk. Wij proberen alles nu goed te protocolleren, alles op te schrijven, mocht iedereen opeens dood neer vallen, dat opvolgers aan de hand van de papieren precies kunnen weten wat er speelt en wat ze kunnen doen."

RS: "Oke, dus je verwacht dat ook bij andere bedrijven, waaronder Kasteel Oud-Poelgeest?"

R3: "Ja eigenlijk wel, als je het puur objectief bekijkt, naar een professioneel bedrijf, zou dat wel moeten, hoe moeilijk dat ook is, misschien wel onhaalbaar. Het is niet zozeer een wens, meer een ideaal beeld. Heb je wat aan concrete voorbeelden?"

RS: "Ja tuurlijk, graag."

R3: "Bijvoorbeeld dat ik met Mariëlle afspraken had gemaakt, over hele simpele dingen als de opstelling in de zaal, bijvoorbeeld niet 1 maar 2 tafels. Deze afspraken maken we ruim van te voren. Dan in de tussentijd niets meer gehoord. En dan kom ik weer hier en dan is het gewoon niet gebeurd, en dan is het van 'oh dat wisten we niet'. En dan kunnen ze het wel gelijk regelen. Maar dat had eigenlijk van te voren bij iedereen duidelijk moeten zijn, dat was immers afgesproken. En zo waren er eigenlijk heel veel dingetjes.. Maar dit had specifiek met die overdracht te maken."

RS: "Ja precies, en daarvoor? Voor de personeelsswisseling?"

R3: "Daarvoor was het minder, ook wel eens een dingetje, niet alles kan perfect, het blijft mensenwerk."

RS: "Maar gebeurt het met regelmatig?"

R3: "Nee zeker niet, dat is niet erg. Als het met regelmaat zou zijn, zou het erg zijn of als het hele grote dingen zijn. Ik maak zelf ook wel eens fouten, zo heb ik een keer een ontvangst, catering, barretje, drinken etc. op een locatie gehad terwijl er 200 mensen, waarvoor dat was, ergens anders stonden, ook mijn fout. Dat is eigenlijk erger dan die tafels, dit is ook wel op te lossen, we waren er op tijd bij maarja het kan altijd gebeuren."

RS: "Maar merk je ook wel betrouwbaarheid tijdens het boekingsproces?"

R3: "De grote lijnen die gaan heel goed.."

RS: "Dus als jullie iets boeken heb je wel vertrouwen in een soepel verloop van de dag?"

R3: "Jawel, maar ik moet daarvoor wel heel veel 'credits' geven aan Marco, die zit er echt bovenop. Die zit er echt heel erg bovenop, die houdt het in de gaten, als er iets is, gaat hij het oplossen, eigenlijk direct en hij lost alles best wel goed ad hoc op, dat is heel prettig. Daarom is het ook veel minder erg dat er bepaalde haakjes en oogjes zijn, het wordt heel goed opgevangen, vind ik. Maar in eerst instantie mag ik eigenlijk ook niet zeuren."

RS: "Maar er wordt wel nagekomen wat er wordt beloofd?"

R3: "Ja, over het algemeen wel.."

RS: "Oke en de dimensie zekerheid, hoe zou je daar Kasteel Oud-Poelgeest op beoordelen?"

R3: "Dat klinkt voor mij hetzelfde als betrouwbaarheid?"

RS: "Ja redelijk, maar hier wordt meer gekeken naar het personeel. Of het personeel in staat is om vertrouwen te geven naar de klant. De kernwaarde die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen, door

middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. Hoe ervaar je dat?”

R3: “Ja dat gaat goed, dat is fijn, daar heb ik ook wel vertrouwen in zeg maar.”

RS: “Oke, dus jullie hebben wel het gevoel dat op de dag zelf het personeel weet wat die doet?”

R3: “Ja op zich wel, maar dat komt misschien ook omdat ik niet met iedereen te maken heb, maar de mensen met wie ik te maken heb komen wel over als mensen die weten wat ze aan het doen zijn, denk ik..”

RS: “Want wat is precies jou rol de dag?”

R3: “Kijk het duurt een week steeds, blokken van een week. En ik ben er dan de maandag, vanaf het begin, van in de ochtend tot in de namiddag en dan laat ik een collega hier achter die er echt bijna 24/7 is. Dat is omdat ik te duur ben hier heel de dag te gaan zitten. Ik moet andere dingen doen en mijn stagiair blijft dan hier. Die deed mbo organisatie en event management of zo iets en die had er dan nog vrij veel aan, om hier dan verder de dingen te managen, voor hem was dat ook een leuke ervaring en dat was win-win. En ik krijg dat weer terug gekoppeld van de stagiair constant. Hij was minder kritisch dan ik. Kijk ik ben wel kritisch maar denk ik wel reëel kritisch.”

RS: “Het is denk ik ook goed om kritisch te zijn, jullie zijn hier te gast en alles moet wel aan jullie wensen voldoen zeg maar..

Oke, en tastbare zaken, als in alle faciliteiten?”

R3: “Ja dat is echt fantastisch, hartstikke goed, alleen die verwarming, die staat zo warm.. In het Kasteel wel altijd.”

RS: “Dat krijg je ook terug van de andere deelnemers?”

R3: “Ja altijd als ik hier kom, deed ik altijd een rondje even alle verwarmingen uitzetten. Omdat ik weet dat er straks 30 mensen komen zitten en die zijn van zichzelf al 36 a 37 graden. Dat gaat allemaal broeien en dan die zon die voorbij trekt en dan zitten we in de Zuidzaal..”

RS: “Maar geef je dat van te voren aan?”

R3: “Nee, zou ik moeten doen. Misschien vinden andere wel van. Ik heb ook maar 7 vrouwen in mijn groep en die hebben het ook al eerder warm..”

RS: “En toen je voor het eerst naar Kasteel Oud-Poelgeest ging, wat was je verwachting van het Kasteel?”

R3: “Ja ik had het van te voren wel op het internet opgezocht, maar ik weet niet echt meer wat ik kon verwachten, ik denk wel gewoon een beetje hoe het was. Ik vond dit wel heel indrukwekkend, het restaurant, prachtig.

En het Kasteel zelf, ja het was wel allemaal imposant. Maar ik had ook wel hoge verwachtingen.”

RS: “Oke, en waren die verwachtingen hoger dat het uiteindelijk was?”

R3: “Nee nee, het was denk ik uiteindelijk beter dan mijn verwachtingen, dus heel positief.”

RS: "Oke en apparatuur? Ik weet niet wat jullie allemaal gebruiken?"

R3: "We gebruiken alleen schermen eigenlijk."

RS: "En werken die naar behoren?"

R3: "Ja ik vind van wel, oudere mensen vinden ze te klein."

RS: "Oke, dat zijn dan die beamer?"

R3: "Nee echt die TV schermen gebruiken wij, die nieuwe zeg maar. Die vinden Oudere mensen die achter in de zaal zitten te klein, dan kunnen ze het niet goed lezen. Maar mijn deelnemers zelf hoor je daar niet of. Alleen die coördinatoren zeg maar.

Kijk ik organiseer het logistieke deel en er zijn mensen die mensen regelen die iets komen vertellen, meer het inhoudelijke. Maar dat zijn redelijk Oude mensen. Het zijn gigantisch dure cursussen, en als je dit succes vol hebt afgerond na een jaar, dan ben je de allerhoogste piek op het gebied van stralingsdeskundigheid en elke grote organisatie moet zo iemand in dienst hebben, bijvoorbeeld als er een stralingsongeval plaats vindt. De voorzitter van deze opleidingscommissie, die was toen geïnterviewd, toen 5 jaar geleden in Japan de Fukushima ramp plaatsvond, hij werd hier dan geïnterviewd en kwam in de media aan het woord. Dat gaat ook allemaal met goedkeuring van het ministerie van de defensie.

Maar deze mensen kunnen het dus niet zien en hadden er last van. Niet allemaal hoor, maar sommige die dan een nieuwe bril moeten maar die dan zeggen dat het niet aan de bril ligt. Maar er zal misschien een kern van waarheid in zitten.."

RS: "Oke en hoe werd hier dan op gereageerd?"

R3: "Nouja, ik ben de schakel ertussen en ik vond het onzin. Kijk ik heb het aangekaart met een knipoog erbij van 'zeg nee dat het niet kan'. Dus dat heb ik terug gekoppeld, dat het niet kan. Beetje op die manier. Maar we hadden toen wel een 2^e scherm halverwege de zaal neer gezet, dat had Marco gedaan, perfect oplossing. Maar over de apparatuur ben ik zelf heel tevreden."

RS: "Heb je wel eens dat je dingen mist, die Kasteel Oud-Poelgeest niet heeft?"

R3: "Er zijn wel dingetjes, bijvoorbeeld jullie hebben een pointer, zo'n laserstraaltje, op een plasma scherm doet die het niet, het wordt een soort van opgezogen. Die zie je dus niet, dat is heel grappig. Op een projectiescherm, doet die het wel maar omdat het een elektronisch scherm is niet. Maar de 2^e keer was dat niet opgelost, de eerste keer was het niet goed. Er moet gewoon een aanwijsstok zijn, Marco had dat toen opgelost door een stok van de lamelle, was er geloof ik afgehaald. Kijk toen een prima oplossing maar je verwacht wel dat het dan de 2^e keer gewoon goed is en er een aanwijsstok aanwezig is. Die dingen bestaan gewoon en dan is het ook wat minder erg als je op het scherm tikt. Dus dat zijn wel materiele dingen die beter kunnen. Maar ik mag ook eigenlijk helemaal niet zeuren."

RS: "En de apparaten die er zijn, die werken wel naar behoren?"

R3: "Ja zeker."

RS: "En het interieur van de zalen? Naar verwachting?"

R3: "Goed, een gezonde balans tussen modern en Ouderwets. Ik vind het prachtig."

RS: "En dan de dimensie empathie; dat de organisatie zorgt voor haar gasten en individuele aandacht biedt, hoe zou u Kasteel Oud-Poelgeest daar op beoordelen?"

R3: "Ja wel goed, daarom kom ik hier ook graag."

RS: "Verwacht u individuele aandacht te krijgen van het personeel?"

R3: "Ja wel een beetje, maar dat gebeurt ook wel. Kijk ik snap ook wel dat als het druk is dat het dan moeilijk is om iedereen genoeg aandacht te geven. Maar ik krijg genoeg aandacht. Vooral in blok 1 was dat meer dan in blok 2. In blok 1 was Marco er constant bovenop en in blok 2 was dan Agneta en die was iets minder aanwezig, als ik dan iemand nodig had, moest ik bellen. En in blok 1 deed ik gewoon de deur open en was er constant iemand om me even te helpen, in blok 2 was dat minder."

RS: "Oke, dus blok 1 was prettiger ervaren?"

R3: "Ja, op de ene manier wel en de andere niet, want er waren in blok 2 wel al andere kinderziekte uitgewerkt, omdat jullie dan ook alles al een keer hebben meegemaakt en weten wat de wensen zijn en daar werd dan weer op ingespeeld. Maar dan waren er dus weer andere dingetjes."

RS: "Loopt er wel genoeg personeel?"

R3: "In blok 2 te weinig vond ik.."

RS: "Heb je voorbeelden van dingen die niet goed gingen?"

R3: "Koffiekopjes, want het is zelfservice boven, wat op zich prima is, maar dan moeten er wel genoeg schone koffiekopjes zijn. Jullie hebben een programma waarbij je precies weet wanneer de pauze zijn, jullie moeten gewoon checken precies voor een pauze of er genoeg koffiekopjes zijn. En dat was toen de eerste keer niet gebeurd. Maakt niet uit, maar de 2^e keer zag ik het weer en toen wilde ik de deur open met 'he wil je even de koffiekopjes bijvullen', maar toen moest ik bellen want er was niemand in de buurt. Toen kwam er wel gelijk iemand aan gestept. Het ook wel opgelost. Maar dat had eigenlijk al gebeurd moeten zijn."

RS: "En waren er meer dingen die niet goed verliepen?"

R3: "Nee niet zo 1, 2, 3"

RS: "En hoe is de ontvangst, loopt er iemand mee?"

R3: "Ja we zitten overal, slapen ook met 25 mensen hier, we gebruiken verschillende zalen in zowel het Koetshuis als in het Kasteel en we lunchen en dineren altijd hier. En ik denk wel dat er iemand meeloopt, hoor altijd hele positieve verhalen. Ik heb niets over gehoord, geen bericht is goed bericht. Ook over het slapen hoor ik niets. De deelnemers heb ik de eerste keer een evaluatieformulier laten invullen bij ons en daar had ik de eerste keer een vraag ingezet van hoe beoordelen jullie de faciliteiten bij Kasteel Oud-Poelgeest. Dat was toen beoordeeld met een 4.8 op een schaal van 5. Dus die hebben jullie in de pocket zeg maar, dat had ik toen ook terug gekoppeld, dat is harstikke goed."

RS: "Oke, de laatste is dimensie responsiviteit, de bereidwilligheid om snel klanten te helpen en de dienst te verlenen. Je gaf al aan dat Marco snel dingen oplost, dus hoe zie je die dimensie?"

R3: "Ja zeker, en als ik mail met Mariëlle of Floor daar gaat wel tijd overheen zeg maar. Veel tijd.."

RS: "Dus daar heb je het gevoel dat je veel zelf moet komen met vragen en opmerkingen?"

R3: "Ja, meestal komt het vanuit mij, maar het veranderd een beetje de hele tijd. Jullie zijn daar wel flexibel in. Zalen erbij en terug, minder gasten, meer gasten, lunch of diner omhoog/omlaag. Ik probeer niet om elke scheet te bellen en soms verzamelen ik eerst een aantal dingen en bel dan. Maar jullie hebben niet zoveel vragen heb ik het idee. Maar ik heb mij laten vertellen dat jullie niet zover vooruit boeken."

RS: "Ja volgens mij wordt 2 weken van te voren met de gast besproken hoe alles verloopt, had je dat dus graag eerder gezien?"

R3: "Nee hoeft ook niet, dat is wel goed."

RS: "Oke en zijn er meerdere binnen jullie organisatie die bij jullie boeken?"

R3: "Ja wel een aantal niet heel veel."

RS: "Maar als je jullie hier zijn, wordt er dan wel gereageerd?"

R3: "Ja, het verschilt echt per persoon, sommige lossen het meteen op en bij andere duurt het even, maar over het algemeen ben ik zeer positief."

RS: "Dus alleen tijdens het boekingsproces loopt het iets trager?"

R3: "Ja kijk als ik bel is het wel weer sneller maar bij de mail wordt het vertraagd. Het kan ook zijn dat er eerst iets moet worden uitgezocht, ik reageer ook niet meteen maar er gaan vaak wel dagen over heen zeg maar. Dan heb ik niet het gevoel als of er aandacht aan wordt besteed, dat weet ik dan niet."

RS: "Dus een terugkoppeling op zijn tijd zou wel fijn zijn?"

R3: "Jaa, maar anders dan bel ik gewoon, ik ken het telefoonnummer uit me hoor, 071 517 4224."

RS: "Oke, en jullie lunchen en dineren ook hier, hoe beoordeel je de kwaliteit daarvan?"

R3: "Nee dat is hartstikke goed, ik heb dat toch wel een paar keer meegemaakt."

RS: "Ja en wordt er ook rekening gehouden met speciale dieetwensen?"

R3: "Ohja dat ging de vorige keer ook mis. Ik had de eerste bijeenkomst speciale dieet wensen, gewoon en lijstje. En de 2^e keer waren dat precies dezelfde wensen en in blok 1 was dat fantastisch niets over gehoord, en in blok 2 ging alles fout. Die dieetwensen waren kwijt, die moest ik weer opnieuw sturen. 1. Waar zijn die gebleven? En 2. Waarom ging het fout?"

RS: "Oke en werd dat dan gelijk opgelost?"

R3: "Ja, dat wel maar het staat gewoon een beetje knullig. Maar er gingen dus wel wat dingetjes fout."

RS: "En de prijs/kwaliteit verhouding?"

R3: "Ja dat is lastig, want jullie zijn wel prijzig, maar ik vind jullie wel redelijk een goede prijs hebben voor wat je krijgt. Het lunch buffet is hier geloof ik €27,50, en nu ben ik iemand die ook gewoon een simpel broodje luncht. En het diner is wel een goede prijs, wel bovengemiddeld, €39,50 geloof ik. Maar dat mag ook wel want je betaald ook voor de sfeer en de locatie. Toen ik hier uiteten was, heb ik echt een heerlijke avond gehad en dat mag best wat geld kosten. De lunch is gewoon goed, goede kwaliteit, zo werkt dat dan nou eenmaal dat het wat kost. Maar lunch is €27,00 en buffet €39,00, dan is er maar €12,00 verschil, en dan 3-gangen diner. De lunch vind ik dan relatief duur in verhouding tot het diner. Dit is niet méér bijzonder dan echt een diner, zeg maar."

RS: "Oke, dat je hetzelfde kan krijgen bij een andere, iets normalere locatie?"

R3: "Nouja dit is dan wel wat luxer maar €27,50 vind ik wel vrij veel geld. Ik zou het zelf nooit doen, als het mijn potje was. Kijk nu praat ik natuurlijk over het werkpotje."

RS: "En als je de zin zou moeten maken; wij zijn pas echt tevreden bij Kasteel Oud-Poelgeest als..

R3: "Nouja als mijn deelnemers maar tevreden zijn. Kijk jullie verlenen een dienst maar ik ook, jullie willen ook dat jullie gast tevreden zijn, ik dus, maar mijn deelnemers heb ik ook en die moeten ook tevreden zijn. Kijk het maakt mij niet uit als er iets mis gaat, zolang mijn deelnemers er maar niets van merken."

RS: "En welke van deze 5 dimensies hecht je het meeste waarde aan?"

R3: "Ja empathie gedeeld met betrouwbaarheid, maar empathie op 1."

RS: "Oke en kun je dat toelichten?"

R3: "Ja kijk dat empathie, het zorgen voor, het meedenken, individuele aandacht. Dat geeft zoveel meerwaarde. De rest kan je overal krijgen, bij empathie heb je kers op de taart dat je er graag komt en ook terug komt. Er zijn zoveel van dit soort locaties, niet zoveel locaties maar wel waar je dergelijke dingen kan doen, overnachten, eten, congressen. Heel veel dingen zijn zakelijker, stijver. Hier is een hele gezonden balans tussen zakelijk en ontspanning. Een formele relaxte sfeer. Ik heb niet het idee dat als ik hier kom dat ik dan helemaal in me 'apenpakkie' moet komen, me pak zeg maar. Als ik naar een andere locatie moet heb ik meer dat gevoel. Ik vind het weer fijn dat ik dat hier niet hoef. Ja, ik hecht wel veel aandacht aan een beetje menselijk contact, maar dat is natuurlijk heel persoonlijk."

RS: "Oke en betrouwbaarheid?"

R3: "Ja, dat is op zakelijk gebied dat is gewoon het belangrijkste, dat je afspraken maakt en dat die nagekomen wordt. Ik kan er wel doorheen kijken, maar dat is het belangrijkste. Kijk een tafel is een tafel, dan wel goedkoop of duur, maar ik wil gewoon dat er een tafel staat, dat hebben we afgesproken."

RS: "Oke, dus bij betrouwbaarheid merk je wel dat er steekjes worden laten vallen?"



R3: "Maarja klopt, maar dat komt misschien door die personeelwisseling.."

RS: "Ja, dat is waar maar eigenlijk moet de gast daar niets van merken?"

R3: "Nee dat is waar en dat is wel wat er nu gebeurt."

RS: "Oke, dan heb ik denk wel genoeg informatie voor mijn onderzoek, bedankt daarvoor."

Interview 4

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 4, hierna vernoemd: R4

Duur van het interview: ± 25 minuten

RS: “Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten. Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de Hogeschool van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik ben bezig met het afnemen van een aantal interviews om te luisteren naar de mening en behoeftes van de klant. Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview.

Ik maak tijdens het interview gebruik van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan heb ik een paar vragen opgesteld.

Misschien kunnen we beginnen met een introductie..

Hoe zijn jullie in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?”

R4: “Nouja eigenlijk kennen wij het al omdat ik redelijk in de buurt woon. Ik woon zelf in Wassenaar, dus heel vaak op de fiets kom ik er wel langs. En ik had gewoon een locatie nodig voor 24 uur sessies met leiderschapstraining. Dat waren een aantal van die sessies en dat moest gebeuren in een gezellige mooie omgeving, dus niet een kaal gebouw zo als dit, maar echt een omgeving waarin je in een andere sfeer komt en dus het effect van een training hoger en groter zal zijn. Toen ben ik wel in de omgeving van Den Haag gaan zoeken. Ja kijk, je kunt natuurlijk ook in Friesland gaan zoeken maar dan zit je natuurlijk wel met de reistijd. Het zijn sessies van 12 uur ‘s middags tot 12 uur ‘s middags de volgende dag. Daarvoor en daarna wordt gewoon nog gewerkt, dus daar moet wel rekening mee worden gehouden. De afstand moet dus bereikbaar zijn. En al die ingrediënten bij elkaar.. Dan zoek ik op het web, dan zoek ik bij ‘Inspiratie op locatie’, ik zoek naar mooie vergaderlocatie in de buurt van Den Haag. Kijk je geeft een aantal woorden en dan komt er vanzelf wat uit. En daar kwam onder andere Oud-Poelgeest uit. Ook andere wel, maar dan ga je vanzelf bellen van is er een mogelijkheid en kan het. Bijna alle sessies die wij wilde doen konden ook daar, dus zo is het gekomen.”

RS: “En over het algemeen; wat vindt u van Kasteel Oud-Poelgeest?”

R4: “Ja, het heeft absoluut de sfeer die het nodig heeft voor deze training. En ja dat is gewoon heel plezierig, kijk het is even wennen dat je in 2 gebouwen zit. In ieder geval het overnachten en het ontbijt en diner enzo, dat is in het Koetshuis en de training zelf is in het Kasteelgedeelte, dus dat is even heen en weer lopen maar goed, als het mooi weer is. Nee, het is ons tot op heden, binnenkort in mei gaan we dan weer, is het ons heel goed bevallen.”

RS: “Oke, en dat hoort u ook van de andere deelnemers?”

R4: “Ja, nee hoor dat is heel plezierig.”

RS: “De eerste dimensie is betrouwbaarheid, hoe zou u daar Kasteel Oud-Poelgeest op beoordelen?”

R4: "Ja als je de definitie betrouwbaarheid bekijkt, van afspraak is afspraak, dan is dat perfect in orde."

RS: "Oke en dat merkt u ook bij het boekingsproces?"

R4: "Ja zeker, ik had zelfs een fout gemaakt de laatste keer, want ik dacht dat ik bij Kasteel Oud-Poelgeest had gereserveerd. Dus toen ik ging ik daar iets over mailen. Maar toen zeiden ze van volgens ons heb je deze geannuleerd. Toen dacht ik opeens van 'ohja jullie hebben ook helemaal gelijk' ik was even helemaal even out maar toen hebben ze geholpen om naar een andere locatie te zoeken. Maar de reserveringen die we daar echt hebben afgesproken, die komen ze ook 100% na."

RS: "Oke, en al s u dan boekt dan spreekt u een aantal dingen af, in hoeverre heeft u dan vertrouwen in een soepel verloop?"

R4: "Ja, nee helemaal, kijk degene die de intake doet die weet natuurlijk heel goed wat ze moet vragen en waar ze op moet letten en die bevraagd gewoon mij tot in de details. Dat is goed, want dan passeert het hele draaiboek en dan kun je ook nauwelijks wat vergeten. Wij hebben eigenlijk heel veel speciale wensen gehad en misschien dat ze nog komen, maar in ieder geval de afgelopen tijd werden die speciale wensen allemaal keurig gedaan. Ook onverwachte specials die ik dus niet had geregeld.. Bijvoorbeeld de trainster die wilde heel graag een boeket verse bloemen tijdens de training en dat had ik niet bij mijn reservering gezet. Maar kennelijk was er toch ook nog even contact geweest met de trainster want op de dag zelf waren er wel een heel mooi boeket bloemen aanwezig op die maandag ochtend, vroeg. Dus ook kleine oneffenheden worden keurig opgelost."

RS: "Dus u hebt niet het gevoel dat uzelf steeds met dingen moet komen?"

R4: "Nee echt niet."

RS: "En op de dag zelf, geven daar de medewerkers u vertrouwen?"

R4: "Ja zeker, op de dag zelf als je je hotelkamer in gaat, dat moet je altijd zo'n formulier invullen, dat is natuurlijk logisch ze moeten je kunnen contacten als er wat is. En het wijst zich eigenlijk vanzelf het is een soort geruisloze binnenkomst en ambiance en geen hectiek of druk of stress of kortaf, nee hoor heel erg welkom, dat gaat goed."

RS: "Oke en de dimensies zekerheid, dus of het personeel in staat is vertrouwen over te brengen. De kernwaarde die ze over willen brengen zijn; door middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. Ziet u dit ook terug bij het personeel?"

R4: "Ja daar zie ik wel een beetje een verschil, maar dat zijn misschien wel dezelfde mensen. Verschil tussen de mensen van het Koetshuis en het Kasteel. In het Koetshuis merk je wel dat dat het centrum is van eten drinken slapen en geregeld enzo. Kijk in het Kasteel heb ik nog wel dat, kijk ze maken daar alles wel in orde, maar of ze nou voortdurend letten op of alles het nog doet en aanwezig is etc. We hebben wel een paar keer meegemaakt dat de koffie het niet deed dat er geen melk was voor de cappuccino of dat die het niet doet. En dan moet je wel echt zoeken naar iemand, of je pakt de telefoon en dan bel je 9 geloof ik. Maar dan komt het ook wel goed, het is niet dat het niet goed komt. Maar dan denk ik ja, als je nou echt heel klant gedreven, want dat vind ik een mooier woord dan klantgericht dat ben je de klant een stap voor. Dan zorg je ervoor dat niets of wat dan ook maar in de weg ligt en dat alles het dus altijd doet. Nou en dat zou het enige zijn wat ik ze nog zou gunnen

om dat op order te hebben. Dat het personeel constant in dat Kasteel rond loopt, en denkt van die groep die zou zo wel weer koffie willen; is er melk, is er dit etc. Maar in dat Koetshuis is het anders..”

RS: “Want heeft u ook wel eens training in het Koetshuis?”

R4: “Nee dat niet.”

RS: “Dus verder het restaurant personeel bent u wel tevreden over?”

R4: “Ja, het kan zijn dat dat misschien dezelfde mensen zijn, dat weet ik niet hoor. Het kan zijn omdat het misschien gedislokeerd is van elkaar. Maar het valt mij echt op.

Ik verwacht niet dat wij ergens voor moeten bellen en dat de basis dingen, koffie, thee, water dat dat altijd beschikbaar is. En dat is het enige wat mij opviel, dat ik dacht ‘he, daar kunnen ze nog wel iets in doen.’”

RS: “Oke en de tastbare zaken, als in faciliteiten etc. Hoe beoordeelt u Kasteel Oud-Poelgeest daarop? Het is natuurlijk anders dan een andere locatie, wat waren u verwachtingen versus u uiteindelijke ervaring?”

R4: “Het enige wat ik sober vind, waarvan ik had gedacht dat wel iets anders zou zijn, dat zijn de kamers. Die vind ik wel heel sober en heel eenvoudig, klein, eenvoudig, ik bedoel alles is er hoor. Maar als je zegt; je wilt uitstralen van een beetje luxe dan zou dat daar wel in terug te vinden moeten zijn. Dat is er niet. Ik vind daar aan tegen de lunch, het diner en ontbijt echt van fantastisch, helemaal prima, dat is allemaal heel erg lekker, goed en vers.”

RS: “En wordt er ook rekening gehouden met eventuele dieetwensen van mensen?”

R4: “Ja het stond allemaal klaar voor iedereen, daar merk je echt dat daar de routine en de ervaring en het perspectief naar de klant voldoende aanwezig is.”

RS: “Oke en het de prijs in verhouding tot de kwaliteit, komt dat tot zijn recht?”

R4: “Ja, kijk het is niet overdreven maar dat willen ze denk ik ook niet uitstralen.”

RS: “Maar verwacht u dat wel van een Kasteel, dat ‘overdrijven’?”

R4: “Nee nee hoor, de eerste keer diner en lunch, het was gewoon allemaal prima en het ontbijt ook was ook echt uitstekend.”

RS: “En de wachttijden?”

R4: “Nee dat viel reuze mee, terwijl het toch ook best wel druk was, op een gegeven moment moesten we met het diner uitwijken naar een andere zaal. Want ik de zaal waar ook ontbijt enzo is was helemaal vol. Maar goed dat is dan heel knap dan krijgen we toch echt wel de service die we verwachten en de snelheid. Nee is prima.”

RS: “Oke en de apparatuur die jullie gebruiken?”

R4: “Nee we gebruiken alleen een flipover en papier enzo.”

RS: "Oke dus jullie hebben ook niet iets gemist?"

R4: "Nee hoor, allemaal prima."

RS: "Oke, en de dimensie empathie, als in dat er individuele aandacht wordt besteed aan de klant, ziet u dat terug?"

R4: "Ja dat zie ik terug. Als er dan plotseling, onverwacht iets moet gebeurd bijvoorbeeld die bloemen maar ook de 2^e keer dat we er waren vroeg mijn collega; kun jij, ik dan, regelen dat we de hotelkamers wat langere kunnen huren, zodat we ook 1 op 1 gesprekken kunnen voeren. Er zijn natuurlijk weinig sub zalen zeg maar. Dus kun jij regelen dat we dan die hotelkamer, een stuk of 4 of 5 kunnen blijven gebruiken, tot 12 uur ofzo. Nou weet je, als ik dat dan gewoon voorleg van 'goh we hebben een vraag en nog een..' het is altijd goed, nooit een probleem. Er wordt echt aandacht aan besteed.

Ja, de laatste keer was natuurlijk helemaal super goede aandacht. Toen ik belde voor 20 en 21 april, dat ze zei hier gaat iets niet goed, want je hebt echt niet geboekt voor 20 en 21 april je hebt deze destijds geannuleerd. Nou... Maar dan ook meteen van oh jee nu komen jullie in de problemen en dan had ze nog wel een oplossing, dat we naar hortus botanicus kunnen en dan een deel bij jullie slapen. Maar toen zei ik ja laat maar want we moeten wel bij elkaar blijven en dit wordt een geduw en een getrek. Toen zei ze van oh maar zal ik dan voor je kijken naar een alternatieve locatie, dat heeft ze gedaan en ze heeft het eerste contact gelegd en ik ben dan verder gegaan. Nou en toen dacht ik echt, nou dit vind ik echt klasse, er wordt mee gedacht terwijl ze er eigenlijk helemaal niets meer aan zou hebben. Want ik ga niets betalen voor 20 en 21 april, ik kom niet overnachten. Toch ook omdat we al in het verleden een aantal keer zijn geweest en ook in mei weer komen heeft ze waarschijnlijk gedacht van die mevrouw moet ik even uit de brand helpen. Dus weetje als je het hebt over empathie en dan is dit wel een heel goed voorbeeld. Ze had ook kunnen zeggen sorry Ineke, je hebt niet bij ons geboekt, succes ik zie je in mei wel weer. Dat is niet gedaan en dat heb ik ook gezegd 'nou, dit vind ik echt fantastisch'. Ja dat zijn echt 10 punten erbij."

RS: "En op de dag dat u er bent, heeft u dan het gevoel dat er voldoende personeel aanwezig is?"

R4: "Ja in het Kasteel moet ik wel echt zoeken. Ik weet nu inmiddels wel een paar van die kantoortjes daar op de begane grond en op de eerste verdieping, maar goed daar zit ook niet altijd iemand, maar ik kan me ook voorstellen dat dat niet kan, het zou best kunnen dat dat niet kan. Maar daar merk je wel dat ze dan even een tandje erbij moeten zetten om de boel op order te maken. Ze doen het, ja helemaal niets ten nadele dat het dan niet gebeurt, maar ik moet er dan wel voor bellen."

RS: "Oke, maar u ziet dit graag dus anders?"

R4: "Ja eigenlijk wel, dat ik eigenlijk nergens op hoeft te letten."

RS: "Dat het een onbezorgde dag is."

R4: "Ja, geruisloos"

RS: "En wordt u goed ontvangen aan het begin van de dag, loopt er iemand mee?"

R4: "Ja je wordt heel goed ontvangen de eerste dag. Kijk weet je wat je wel hebt, dat is natuurlijk eigenlijk ook wel logisch, maar wat je wel hebt dat je bij de balie staat en dat ze dan zeggen: Wilt u nu even dit formulier invullen en dan krijgt u uw kamersleutel.."

RS: "Dus, dat was geen vriendelijke ervaring?"

R4: "Ja, precies en dat deed ze dan met iedereen, want er stonden inmiddels wel 5 of 6 mensen te wachten. En dat je denkt oke, ja kijk die balie is ook wel heel klein, de inschrijfbalie of intake balie, misschien is dat ook wel hoor van dat je denkt 'huppakee, hier heb je een formulier en vul maar in dan krijg ik het wel een keertje terug'. Dus dat was wel even zo'n dingetje dat ik dacht, hmm oké.. Het was niet dat het onvriendelijk was, maar het was het ritueel dat daar natuurlijk plaats vindt maar waarvan ik, als ik de eerste keer kom, helemaal geen weet van heb."

RS: "Oke, en in het kader dat Kasteel Oud-Poelgeest met haar onderscheidend vermogen bezig is, is dit niet helemaal naar verwachting?"

R4: "Ja, hoewel bij andere locaties is dat misschien ook wel zo maar daar kom je in een grote hal met een grote balie en wel 3 mensen daarachter en dan is het weer anders.."

RS: "Ja precies, zoals hier beneden."

R4: "Ja, hier beneden zijn ze ook niet altijd klantvriendelijk.. Maar het is daar natuurlijk heel klein en het is ook zo van nou 'ok en vul die maar even in en hier is je sleutel. Het zou misschien iets warmer mogen."

RS: "Oke en weer terug te komen aan tastbare zaken, de balie die Kasteel Oud-Poelgeest heeft voldeed dus niet aan u verwachtingen?"

R4: "Nee absoluut niet, het is echt een soort kantoor waar je eigenlijk komt, het Koetshuis, zo zie ik het ook wel. Je komt het Koetshuis binnen en je komt dan echt in het kantoor gedeelte en dat merken ik en mijn collega's ook, dat voel je wel. Kijk en als je dan later in die eetzaal komt of in het Kasteel dan is er een hele andere sfeer."

RS: "Maar het eerste moment is dan ook al gemaakt bij de receptie."

R4: "Ja precies, het was ook wel grappig, de eerste keer dat wij hier kwamen, waren we met de bus en we stapten uit en de rest zei van 'Ineke waar moeten wij ons nu melden?' En ik zei; 'Joh ik zou het niet weten'. Maar goed Kasteel Oud-Poelgeest, dat is het Kasteel dus we gaan daar wel naar toe, dus iedereen met ze koffer daarheen, de trap op, kom je in zo'n grote hal, niemand. Iedereen weer met ze koffer naar de andere kant en toen kwamen we dus daar. Zeg maar de bewegwijzering.. of we hadden zelf beter moeten opletten hoor, dat hadden we moeten zien maar goed, we liepen dus verkeerd en toen liepen we weer terug naar het Koetshuis. En dan kom je in een heel klein halletje aan een kantoor balie, dat is even anders als het Kasteel."

RS: "Dan is een receptie bij het Kasteel misschien beter, zodat de eerste indruk ook anders wordt?"

R4: "Ja kijk, ik had het al geboekt en gepland dus ik kon niet anders, maar als er nou toch mensen komen met hoe ziet dit er uit, hoe toont het Kasteel zich aan haar eventuele gasten dan is een ontvangst in het Kasteel zelf versus aan de balie aan het koetshuis wel een heel verschil.. Dat is absoluut een verschil. Dat deel zal er wel later aangebouwd zijn. Ook die hotelkamers die zijn ook veel later aangebouwd dan de rest. Ja, dat is echt duidelijk dat dat een soort, ja als ik het heel onvriendelijk zeg, dan heeft het iets meer van barak idee dan die allure van het Kasteel."

RS: "Ja ze zijn dan wel later aangebouwd maar ook weer niet heel modern.."



R4: "Nee precies, er staan geen hele grote, luxe bedden. En het is niet romantisch, er is echt een contrast tussen het Kasteel en de kamers."

RS: "Oke, en de dimensie responsiviteit, u gaf het al een beetje aan. Hoe snel het personeel reageert op eventueel opmerkingen en problemen."

R4: "Ja dat gaat heel snel, als ik een mail stuur, krijg een reactie of dezelfde dag of die ochtend daarna."

RS: "Oke, dus u hebt nooit moeten bellen voor iets waar u op wachten?"

R4: "Nee nooit gehad, gaat hartstikke goed, geen vertraging."

RS: "Oke, maar op de dag zelf geeft u aan dat u dan wel moet bellen omdat er niemand in de buurt is, maar het wordt dan vervolgens wel snel opgelost?"

R4: "Nee precies, dat wordt opgelost, aangepakt met alle egaar dus dat is allemaal heel vriendelijk."

RS: "Buiten het probleem met het koffieautomaat, waren er nog meer voorbeelden die niet lekker liepen?"

R4: "Nou wij hadden zelf een keer een vergissing gemaakt. Wij wilde een keer om 5 uur een snack, dus ik dacht ik doe iets gezonds. Maar dat was gewoon echt een misrekening. Toen kreeg je dus inderdaad stukjes bloemkool, wortel en nog wat met een dipsausje, nou ik heb er zelf best wel wat van gegeten maar de rest zei van 'Ineke wat is dit?' Nou en ook qua presentatie en iedereen liet het links liggen. Nou toen zei ik van dat moet ik de volgende keer niet willen en dat heb ik toen ook gezegd, ik dacht lekker een gezonde snack, maar dat het echt alleen maar rauw voer was.."

RS: "Dus u had wat anders verwacht?"

R4: "Ja, ik heb me er ook niet voldoende in verdiept zeg maar en ook te weinig kritisch naar gevraagd van wat krijgen we. Dat had ik zelf misschien moeten doen. Ik heb het gewoon gelaten."

RS: "Maar ze hebben dat ook niet aan u gevraagd?"

R4: "Nee dat is ook niet gedaan en toen werd het gebracht en iedereen dacht dat kan echt niet waar zijn. En de 2^e keer hadden we een pizza, toen dacht ik, ik doe maar iets warm dat is dan misschien wel beter. En dat was inderdaad ook zo. Maar inderdaad ik of zij hadden het kunnen vragen. Met als u dit wilt dan krijgt u dit of dat, dat is niet uitgewisseld. Dat hebben we niet met elkaar besproken."

RS: "Had u dat terplekke niet aangegeven?"

R4: "Volgens mij niet, dat heb ik niet gedurfd. Dat heb ik inderdaad niet gevraagd maar weet je ik dacht 'kom maar'. Ik ga ze niet daarmee belast."

RS: "Maar over het algemeen zijn er wel wat dingetjes, maar dan wordt er wel snel gehandeld?"

R4: "Ja, heel snel."

RS: “Oke en als u de zin zou moeten afmaken: bij Kasteel Oud-Poelgeest zijn we pas echt tevreden als..”

R4: “Ja eigenlijk als wij onze training geruisloos kunnen volgen met daarbij de ja de leuke ontspanningsmomenten en de lekkere dingen die er ook toe doen. En we zijn heel erg tevreden als zeg maar, als jullie, het Kasteel ons een stapje voor is.

1 kleine illustratie nog los van die koffieapparaten, de eerste keer zeg maar, waren er ook groepen beneden, wij zaten toen boven. Dat was een klere herrie, die mensen hadden pauze en die gaan dan in die centrale hal zijn om pauze te houden, ook daar is natuurlijk een koffieapparaat, maar de akoestiek is dan zo gigantisch dat wij daarboven gewoon echte last ervan hadden. Dat we dachten jeetje wat moeten we hier aan doen. Wat een vreselijke herrie en dat die mensen pauze hebben, dat is natuurlijk heerlijk, maar wij zaten toen net in een intensief stuk van onze training en we worden afgeleid. En als je het dus hebt van ‘wanneer zijn wij dus echt tevreden; als Kasteel Oud-Poelgeest ook op dat soort dingetjes let.”

RS: “Dat ze dus rekening houden met de pauze van de gasten?”

R4: “Ja misschien kunnen ze de mensen vragen om de pauze in een andere locatie te doen, want de gasten hierboven hebben er last van. Of pauzes op elkaar afstemmen; ja, dat kan bijna niet, maar in ieder geval iets doen in de sfeer dat er geen geluidsoverlast is voor de rest. En dat geldt natuurlijk ook voor ons als wij pauze hebben, misschien dat andere daar ook wel last van hebben. Dat is natuurlijk het lastige aan dat Kasteel, het is natuurlijk heel erg gehorig, het is een grote galmpartij.

En nou als je het hebt over tevreden dan is het een kwestie van iets meer aanvoelen, van wat doet dit nou met als wij zoveel groepen hebben in huis, hoe gaan wij dat dan zo regelen dat niemand elkaar hindert? En dat alle voorzieningen altijd up-to-date zijn. En dat de apparaten continue worden bijgevuld, dan moeten bepaalde dingen worden opgeschaald. Of zeggen tegen de groepen dat ze iets zachter moeten praten want boven hebben we ook nog gasten.

Dat er in ieder geval op wordt gelet..”

RS: “Oke en van deze 5 dimensies, waar hecht u dan het meeste waarde aan?”

R4: “Uh ja betrouwbaarheid vind ik toch wel het allerbelangrijkste, dat als we daar iets afspreken dat het ook gewoon gerealiseerd wordt. En de rest vind ik eigenlijk het belangrijkste van hospitality. Daar horen de empathie en de voorzieningen in orde te zijn, ja dat is..

Betrouwbaarheid ook wel, maar dat komt nog vóór hospitality, dat is een basis. Als ik hun bel en ik spreek iets af dan moet ik er van op aankunnen dat ze mijn reservering hebben staan met alles er om heen. En als ik er dan kom dan verwacht ik hospitality etc. etc.”

RS: “Oke, dan heb ik denk wel genoeg informatie voor mijn onderzoek, bedankt daarvoor.”

Interview 5

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 5, hierna vernoemd: R5

Duur van het interview: ± 20 minuten

RS: “Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten . Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de Hogeschool van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik ben bezig met het afnemen van een aantal interviews om te luisteren naar de mening en behoeftes van de klant. Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview.

Ik maak tijdens het interview gebruik van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan heb ik een paar vragen opgesteld. Misschien kunnen we beginnen met een introductie.. Hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?”

R5: “Een van onze clubleden had zijn bedrijfstrainingen hier.”

RS: “En die had het aanbevolen?”

R5: “Ja, die had het op dat moment aanbevolen”

RS: “Want u regelt hier de ontbijttrainingen?”

R5: “Ja in principe ben ik voorzitter van de businessclub en regel de ontbijttrainingen en de contacten met de organisatie, voor de offertes en voor de vervolgttrajecten. Ik denk dat wij hier nu ongeveer 7 jaar zitten. En dan elke 2 weken. ”

RS: “En over het algemeen wat vindt u van Kasteel Oud-Poelgeest?”

R5: “Ja, het is een leuke locatie maar erg rommelig. Er zijn sinds de tijd dat we hier zitten, zijn er een hele boel wisselingen geweest, ook in servicelevels vind ik. Het begint eigenlijk de laatste paar weken wat rustiger te worden, wat stabiel.”

RS: “En u hebt natuurlijk ook het faillissement meegemaakt, merkt u daar dan ook een groot verschil in service?”

R5: “Ja het is, het is hier iedere keer anders wat we krijgen. Dat is in principe geen probleem maar het lijkt mij dat het voor een organisatie ook handig is als ze zeg maar een standaard of in ieder geval een afgesproken vorm van service kunnen leveren. En die is pas de laatste weken stabiel. En daarvoor was het altijd een beetje bedenken wat er kwam.”

RS: “Want jullie vinden het fijner om iedere keer hetzelfde te hebben?”

R5: "Ja kijk als je iets afspreekt dat verwacht je ook dat het zo is, en de ene keer is het zus en de andere keer het zo. Ook bijvoorbeeld de indeling van de kamer is belangrijk, en dat soms is dat niet helemaal naar wens."

RS: "Oke, misschien kunnen we dan gelijk overgaan naar de dimensie betrouwbaarheid, want ik merk dat die niet helemaal goed is?
Merkt u dit ook al tijdens het boekingsproces?"

R5: "Ja, het duurt erg lang voordat er een offerte uit komt, de contactpersoon verschilt ook steeds."

RS: "En heeft u het idee dat de verschillende contactpersonen niet van elkaar op de hoogte zijn?"

R5: "Nou ook dat, en dat is wel in de laatste jaren. De laatste jaren ging het dan wel prima. Wij reserveren altijd eens per half jaar. En het laatste jaar is het dan wel goed gegaan."

RS: "Als u de meetings boekt, in hoeverre heeft u dan vertrouwen in een soepel verloop van de meetings?"

R5: "Ja kijk, in principe is dat wel goed, er kan ook eigenlijk niet veel mis gaan. Het gaat er alleen om dat het handig om steeds het zelfde assortiment te hebben of in ieder geval.. Normaal stond alles op tafel zeg maar en dan ineens bedenkt iemand van er moet een buffet komen. En dan stond de koffie en thee nog wel op tafel, maar dan wordt er weer bedacht dat we dat van het grote buffet moeten halen en dat zijn allemaal dingen, die we pas te weten komen als we er zijn. En niet dat er van te voren wordt aangekondigd want we hebben dit of dat. En als u dinsdag weer komt dan.."

RS: "Oke, dus u heeft liever dat er van te voren even met u overlegd wordt?"

R5: "Bijvoorbeeld, maar ik heb het idee dat die ideeën ter plekke bedacht worden. En dat er op die manier ook geacteerd wordt."

RS: "Dat er dus steeds geïmproviseerd wordt?"

R5: "Ja kijk en dan voor onze club, dat zijn dan 10 man, is dat nog niet zo erg, wij doen niet zo moeilijk en we kunnen onszelf wel helpen. Maar ik zou het wel heel moeilijk vinden als ik hier zou zitten met mijn bedrijf. Dat mijn gasten dan dat merken, dat zou ik wel heel lastig vinden. Dat is ook de reden dat mijn collega zijn werkzaamheden, zijn reserveringen niet meer hier heeft lopen."

RS: "Oke, omdat het zo veranderlijk is."

R5: "Ja precies, absoluut niet betrouwbaar."

RS: "Oke, dus u zou het ook niet aanbevelen?"

R5: "Nee, ik zou het zeker niet aanbevelen."

RS: "Maar toch blijft u hier komen?"

R5: "Kijk voor ons maakt het niet zoveel uit, het is een leuke locatie en het is voor iedereen centraal. Maar ik zou je eerlijk zeggen, vorige jaar hebben we echt getwijfeld of we hier wel weer voor een half jaar weer zouden afspreken. Kijk wat ik zeg voor ons maakt het niet uit, maar als ik hier met mijn

bedrijf zou zitten. Dan weet ik niet of ik hier dan heen zou gaan. Nouja of dan zou ik hier ook heel erg op gaan zitten. Op het hele proces van boeken en dergelijke.

Kijk wij hebben ook niet veel contact, het is het regelen van het ontbijt. En soms hebben we een beamer nodig en daar heb ik dan ook even contact over van te voren, die regel ik dan.”

RS: “Oke, en de dimensie zekerheid dat, dat heeft meer met het personeel te maken. Want ik weet niet of u veel met het personeel te maken heeft?”

R5: “Ja, in principes waren er tot anderhalf jaar geleden altijd dezelfde mensen. Zeg maar op de ochtend zelf dat je iets kon afspreken met mensen maar die mensen zie ik hier nu niet meer, die zijn waarschijnlijk met de reorganisatie weggegaan of ergens anders werkzaam.”

RS: “Oke, de kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen, door middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk.”

R5: “Nou dat moeten ze in mijn ogen nog verdienen.”

RS: “Want u ervaart dat niet zo?”

R5: “Nee nog niet, daar is teveel voor gebeurd in de voorgaande jaren.”

RS: “Oke, heeft u daar misschien voorbeelden van?”

R5: “Gewoon de kwaliteit die niet gegarandeerd kan worden, die niet constant is. We hadden hier een gast en daar had ik geen fles wijn voor meegenomen en ik heb gevraagd of zij een fles wijn konden verzorgen. Dus die mevrouw krijgt een fles wijn aangereikt en die belt mij een uur later op met ‘weet je dat er water in die fles wijn zit?’ Nou zo ongelooflijk suf, en dan denk ik ja. Dat is allemaal wel opgelost maar dat zijn dingen die vind ik zó niet kunnen. Dat moet gewoon niet gebeuren.”

RS: “Dus u ziet die kernwaarden niet terug?”

R5: “Nog niet, kijk we zitten hier eens in de 2 weken en dan ook nog eens een korte duur, anderhalf uur. Dus die intensiteit is gewoon niet zo heftig. Dus we zouden even een periode moeten overbruggen om te zien wat er veranderd is, ik bedoel bij 2 keer iets organiseren en het loopt goed kan je denk ik niet 5 of 6 jaar lang wat mindere periodes verbloemen. Dit moet je dan ook verdienen.”

RS: “Oke en hoe verwacht u die kernwaarden terug te zien bij het personeel?”

R5: “Nou dat we dit gewoon een hele tijd volhouden zo..”

RS: “Maar heeft u behoeften dat het personeel vaker komt kijken?”

R5: “Nee dat hoeft niet, zet gewoon alles neer. Kijk soms hebben we presentaties en soms niet, maar daar hebben we verder geen assistentie bij nodig.”

RS: “Oke en dan de tastbare zaken, als in de faciliteiten van het Kasteel en het Koetshuis?”

R5: "Ja dat is goed, het ziet er netjes uit, het is een leuke locatie, daar is niks op aan te merken nee."

RS: "En als u denkt aan een Kasteel verwachtte u dan het er zo uit zou zien?"

R5: "Nee, kijk wij hebben het niet gekozen omdat het een Kasteel is, de emotie zeg maar die hebben wij hier niet bij. Wij zaten eerst in een hotel hier vlak bij, daar hadden wij het niet zo erg naar ons zin. Dat was ook onderdeel van een Amerikaanse organisatie. Niet het hotel maar dat business achtige gedeelte. Daar wilde wij vanaf, dus we wilde een onafhankelijke locatie en vanwege die collega werd dat dus hier, ja kijk verder is het een prima locatie. We hebben het erg naar ons zin."

RS: "Maar voor het onderscheidend vermogen komt u niet?"

R5: "Ja kijk, ik kan me dat zo voorstellen voor een training, of een bruiloft, of een ander zakelijk iets, dan wel niet zakelijk, dan is het een ander verhaal. Maar voor zo'n netwerk ontbijt heb je niet veel nodig, een ruimte waar je rustig kan zitten. Het enige verhaal is dat wij niet een eigen kamer hebben, dat was gesloten en dat is inmiddels weer open. Dus dat is jammer. Kijk we hebben er geen last van maar het was eerst dicht, daar hadden ze eerst een paneel in gezet maar nu is hoor je in ieder geval weer de geluiden van het ontbijt. Dus als wij hun horen, dan horen zij ons ook. Dus als dan moet je altijd wel een beetje opletten wat je zegt."

RS: "Oke en de apparatuur, u zegt dat u wel eens beamer gebruikt, werkt die naar behoren?"

R5: "Het is erg Ouderwets. Het kan zijn dat dat veranderd is in de dit halfjaar. Maar we hebben ook mensen die zelf hun apparatuur meenemen."

RS: "Dus eigenlijk mist ook dingen hier?"

R5: "Nouja het is heel simpel, als je hier iets huurt moet je er ook voor betalen. Dus als wij dingen in eigen gebruik hebben, scheelt dat weer. Dan kan je het makkelijk meenemen, tegenwoordig is het zo dat 1 op de 6 wel een beamer heeft. En een stuk muur is er al snel."

RS: "Oke maar werkte de beamer dan niet naar behoren omdat u aangeeft dat die nogal Ouderwets is?"

R5: "Ja, het werkt allemaal wel, maar ik bedoel ik weet niet hoe het is als je hier zakelijke grote presentaties geeft. Dan neem ik aan dat de zalen anders zijn ingericht met automatische schermen en ingebouwde projectoren of beamer daar is het allemaal veel meer gericht dan dit, de mobiele apparatuur en beamer. Daar zal het neem ik aan van andere kwaliteit zijn, dus daar hecht ik dan ook niet heel veel waarde aan."

RS: "Oke en de dimensie empathie, het zorgen voor en individuele aandacht."

R5: "Ja, dat is prima maar wat ik zeg we hebben weinig aandacht nodig. Er moet worden gezorgd dat het er is, dat het allemaal gedekt is."

RS: "Ja precies maar als er dan wat is heeft u dan wel het gevoel dat u naar het personeel kunt lopen en dat ze u dan willen helpen?"

R5: "Ja hoor dat is geen probleem."



RS: "Oke, dus alleen tijdens het boekingsproces wordt er niet echt naar u persoonlijk gekeken?"

R5: "Ja kijk, het laatste half jaar was het goed, maar daarvoor was het gewoon heel erg rommelig. Dus als we dit een jaar kunnen volhouden dan kan ik zien of het ook echt verbeterd is."

RS: "Oke, u heeft dus aan niet veel personeel nodig te hebben op zo'n ochtend, ziet u dit graag anders?"

R5: "Nee hoor."

RS: "Oke, maar u zou het aan een ander bedrijf niet aanbevelen?"

R5: "Ja kijk, nogmaals het is een leuke locatie en ik zou altijd meegeven van als hier zakelijk komt moet je heel goed aangeven wat je precies wilt en vooral niets aan het toeval over laten. Dus er vanuit gaande dat dit een organisatie is die weet wat die doet, daar heb ik wel twijfels over. Zoals in heel veel congres centra die in principe aan een half woord genoeg hebben zou ik hier van voor naar achter alle details bespreken, zodat niets onduidelijk is."

RS: "Oke dus ook precies wat u van het personeel verwacht?"

R5: "Ja precies."

RS: "De responsiviteit, als in hoe snel het personeel reageert."

R5: "Ja, dat is wel iets beter geworden, bij de offerte aanvraag van dit afgelopen jaar."

RS: "En krijgt u dan gelijk een respons als u belt, in de zin van een offerte of een optionele reservering, of moet u hier lang op wachten?"

R5: "Nee de vorige keer moest ik er inderdaad naar bellen, toen ging het over een herhalingsopdracht want dan zou dat iets moeten zijn dat je eigenlijk lang in de computer hebt staan."

RS: "En is er steeds contact met u tussen de sessies door?"

R5: "Nee we spreken het voor een half jaar af en in principe zet ik mijn wensen in de mail. En op basis daarvan wordt er een offerte gemaakt. Het belangrijkste is dat de dagen gehonoreerd worden."

RS: "Maar u geeft aan dat u wel lang moeten wachten?"

R5: "Ja ik moest de laatste keer wel echt bellen."

RS: "Oke en als u hier dan bent heeft u dan het gevoel dat het personeel bereid is om snel te reageren op eventueel op en aanmerkingen?"

R5: "Ja hoor, dat is verder prima."

RS: "Heeft u wel eens dingen gehad van dingen niet goed waren gegaan, heeft u voorbeelden zeg maar."

R5: "Ja, we hebben wel eens dat we dan toch met meer mensen zijn, dat we dan meer couverts nodig hebben. Ja, kijk wij zijn natuurlijk ook snel en dan loop ik daar ook gewoon heen en dan haal ik dat mes en vork zelf op. Maar dat gebeurt niet heel veel."

RS: "Oke en als u de zin zou moeten afmaken: wij als club zijn pas echt tevreden bij Kasteel Oud-Poelgeest als.."

R5: "Wij zijn pas echt tevreden als wij een behoorlijke periode constante kwaliteit hebben gekregen, rust in de tent en constante kwaliteit. Ik denk dat niemand dat raar vind als wij dat willen hebben."

RS: "Oke en de kwaliteit van het eten, wat vindt u daarvan?"

R5: "Wij ontbijten alleen hier, dus we hebben prima eieren, vers brood."

RS: "Oke en willen jullie wel eens vernieuwing of verandering?"

R5: "Nou dat heb ik wel eens aangevraagd, dat vraag ik ook wel eens per half jaar aan de andere leden van 'goh willen jullie wat anders'? Maar over het algemeen vinden ze het prima, dus dan laten we het ook zo."

RS: "Oke en van deze 5 dimensies, waar hecht u dan het meeste waarde aan?"

R5: "Betrouwbaarheid."

RS: "Oke en kunt u dat misschien toelichten?"

R5: "Ja kijk eigenlijk wat ik steeds aangeef dat wat we krijgen dat dat constant is, dat we er op kunnen vertrouwen dat het spul klaar staat, we hebben maar anderhalf uur, we zijn vroeg, het moet door een vroege ploeg geregeld worden. We hebben ook wel eens gehad dat mensen zich hadden verslapen en dat er niets stond, of dat mensen niet op ons gerekend hadden."

RS: "En wordt er dan door het personeel snel op gereageerd, dat alles klaar wordt gezet?"

R5: "Ja nou goed een keer was de bakker niet geweest en toen zaten we met Oud brood ja dat gebeurd ook allemaal.."

RS: "En dat verwacht u natuurlijk niet?"

R5: "Nee tuurlijk verwacht ik dat niet, zij moeten zal ik maar zeggen even een constante levering doen en dan kunnen wij er van uitgaan dat het allemaal goed gaat zeg maar."

RS: "En hoe ervaren de deelnemers het hier, ervaren die hetzelfde zo?"

R5: "Ja tuurlijk we hebben al te veel meegemaakt om te zeggen van het goed gaat hier geweldig. Dus we hebben even de tijd nodig om te kijken hoe en wat. Maar ze zijn op de goede weg, dus dat is positief."

RS: "Oke, en als u hier 's morgens komt, wordt u dan goed ontvangen? Worden jullie naar de ruimte begeleid?"



R5: "Nou we komen allemaal los binnen, het is goedemorgen bij de balie en dan lopen wij zelf naar de zaal toe. Wat dat betreft hebben wij ook geen begeleiding nodig. Dus dat hoeft niet."

RS: "Oke, dan heb ik denk wel genoeg informatie voor mijn onderzoek, bedankt daarvoor."

Interview 6

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 6, hierna vernoemd: R6

Duur van het interview: ± 30 minuten

RS: “Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten. Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik ben bezig met het afnemen van een aantal interviews om te luisteren naar de mening en behoeftes van de klant. Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview.

Ik maak tijdens het interview gebruik van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan heb ik een paar vragen opgesteld. Misschien kunnen we beginnen met een introductie.. Hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?”

R6: “Nou hier vanuit het werk, ik werk nu 15 jaar bij de VNG voor de ondernemingsraad. De OR gaat eens in de zoveel tijd op training en Kasteel Oud-Poelgeest was een van de locaties waar VNG ook gebruik van maakt vanuit de medewerkers zelf, als er trainingen zijn. Zodoende zijn we als OR daar ook naar toe gegaan. Het is een bekende locatie.”

RS: “Oke, dus het is niet dat u deze locatie zelf heeft uitgekozen?”

R6: “Nee, op zich maken we gebruik van meerdere locaties, omdat we afwisseling ook wel leuk vinden. Dus we hebben de keuze. Het was al hier bij de VNG een bekende locatie, dus zodoende ben ik er bij gekomen.”

RS: “Oke en over het algemeen wat vindt u van Kasteel Oud-Poelgeest?”

R6: “Ja, de locatie is heel erg mooi, het fijne vind ik dat het toch ook wel in de Randstad ligt en dat daardoor de reistijd voor degene die er naar toe moeten relatief klein is vergelijkbaar is met de reisafstand naar hun werk.”

RS: “Dus daar kiezen jullie de locatie ook op uit?”

R6: “Ja, in het verleden gingen we ook wel eens naar het oosten van het land maar daar hadden mensen op een gegeven moment toch een beetje genoeg van. Omdat je dat ook gewoon een paar uur moet reizen.”

RS: “De eerste dimensie is betrouwbaarheid, hoe zou u Kasteel Oud-Poelgeest daarop beoordelen?”

R6: “Goed, volgens mij. De afspraken die we maakte zijn altijd uitgevoerd en de reserveringen klopte op zich.”



RS: "Oke, dat merkt u al bij het boekingsproces?"

R6: "Ja, dat was gewoon goed."

RS: "En heeft u altijd contact met 1 persoon of met meerdere?"

R6: "Oeh dat zou ik eigenlijk niet eens weten, dat gaat dan gewoon via de receptie."

RS: "Maar de communicatie omtrent u boeking gaat allemaal goed?"

R6: "Ja, dat gaat allemaal goed, heb ik geen last van."

RS: "Oke en als u dan u boeking heeft geplaatst, in hoeverre heeft u dan vertrouwen in een soepel verloop van de dag?"

R6: "Ja, ik vind altijd wel dat het soepel loopt, op zich is alles geregeld. Maar als ik iets vergeten zou zijn, als we bijvoorbeeld nog een snack of iets willen ter plekke dan is mijn beeld dat dat dan terplekke nog kan. Dus dat is prima."

RS: "Oke, is er ooit iets mis gegaan tijdens u bezoek op basis van betrouwbaarheid?"

R6: "Nee niet wat ik mij herinner, wat ik soms wel heb is het van, ja in welke zaal zit ik eigenlijk. Dan hoor je dat de conferentie is in de Leeuwerikzaal is. Maar daar heb ik dan geen beeld bij, dat ik dan wel eens bang ben dat die te klein is. We zitten er toch 2 hele dagen."

RS: "Maar hebben ze u van te voren een foto laten zien of bent u van te voren gaan kijken naar de zaal?"

R6: "Nee, dat doe ik dan niet. Ik ga niet kijken naar de zaal."

RS: "Maar ze hebben u ook geen foto of plattegrond toegezonden?"

R6: "Nee, dat niet. Ik weet ook niet of ik dat zelf kan zien op de website. Hoe groot dan de zaal is, hoeveel vierkante meter.

Ik heb in ieder geval wel eens dat ik denk 'oeh niet een hele grote zaal voor 2 dagen' en dan valt het op zich wel mee. Maar als je ergens 2 dagen zit is het wel fijn om een grote zaal te hebben. Ook voor de lucht, de beweging en dat je in groepjes uit elkaar kan gaan."

RS: "Oke, want jullie hebben dan trainingen daar, voor zowel het personeel als de ondernemingsraad."

R6: "Ja, alleen ik praat dan nu alleen over de ondernemingsraad."

RS: "Oke en alles wordt wel nagekomen wat u wordt beloofd?"

R6: "Ja hoor, zeker."

RS: "Oke, de dimensie zekerheid. Dat gaat over of het personeel ook echt het vertrouwen over kan brengen. De kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest over wil brengen naar haar gasten toe zijn:

persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. In hoeverre ziet u dit terug bij het personeel?”

R6: “Ik vind het personeel altijd heel direct en behulpzaam.”

RS: “Dat u het gevoel heeft dat ze weten waar ze over praten?”

R6: “Ja dat denk ik wel ja.”

RS: “Want wordt u altijd opgevangen aan het begin van de dag?”

R6: “Nee dan meld je je bij de receptie en dan zeggen ze in welke zaal je zit.”

RS: “Oke en loopt er dan iemand met u mee?”

R6: “Nee, in de hal staat altijd wel iemand. De zalen zijn in het Kasteel zelf en dan staat er ’s ochtends volgens mij altijd wel iemand in de hal of op de trap om je op te vangen van Oud –Poelgeest.”

RS: “En komen jullie tegelijk aan?”

R6: “Nee, iedereen komt individueel naar het de locatie. En dan kun je je zo voorstellen dat die gene niet weet waar die heen moet maar dan kan je altijd wel even vragen aan die persoon of die heet je dan welkom.”

RS: “Want zitten jullie altijd in het Kasteel?”

R6: “Dat kan toch ook alleen maar?”

RS: “Nee in het Koetshuis zijn ook zalen beschikbaar.”

R6: “Oke dat wist ik niet, ik heb tot nu toen altijd alleen in het Kasteel gezeten. De lunch en diner zitten dan in het Koetshuis en de kamers dan ook natuurlijk.”

RS: “Oke want jullie overnachten ook altijd bij Kasteel Oud-Poelgeest?”

R6: “Ja, meestal wel ja.”

RS: “En de dimensies tastbare zaken; de faciliteiten en apparatuur. Hoe ervaart u dat?”

R6: “Nou dat is op zich prima het enige wat ik dan wel soms heb is dat ik de ruimte dan relatief klein vindt en dan past het qua tafelopstelling op zich wel prima maar ja als je ergens 2 hele dagen zit dan is het wel fijn om de ruimte te hebben. Ergens snap ik wel dat als je ergens reserveert, dan doe je dat lang van te voren dus dan hOuden ze de grotere ruimtes vrij voor eventueel groter groepen. Maar waar ik nou benieuwd naar ben, stel dat er nou uiteindelijk toch nog een grotere ruimte is of je die alsnog zou krijgen of dat die dan leeg staat.”

RS: “En is u dat wel eens aangeboden?”

R6: “Nee, nee ik heb het ook niet zelf gevraagd van is er toevallig nog een andere zaal vrij. Je betaald natuurlijk wel per zaal ook maar volgens mij wordt dat niet aangeboden. Ook niet bij het reserveren

van deze zaal kost u dan zoveel of als u een grotere zaal zou willen zou het zoveel kosten, dat zou misschien wel een goede service zijn.”

RS: “Ja, als u dan met een bepaald aantal personen bent, dat het dan net aan past in die zaal.”

R6: “Dat je dan als klant kan bepalen van ik kies voor een groter zaal dan betaal ik er ook iets meer voor. Een iets grotere zaal is dan iets fijner.”

RS: “Oke en bent u al vaker bij Kasteel Oud-Poelgeest geweest?”

R6: “Ja.”

RS: “Oke, kunt u nog herinneren wat u verwachten van het Kasteel toen u er voor het eerst kwam van het interieur en dergelijke?”

R6: “Ja, ik kende het wel het pand want ik woon er ook wel redelijk dichtbij. Dus van buiten kende ik het al, van binnen dan niet. Nouja het ziet er heel chique uit allemaal omdat je natuurlijk op een Kasteeltje zit en je hebt zo’n oprijlaan..”

RS: “Oke maar de uiteindelijke ervaring was die anders dan u had verwacht?”

R6: “Nee, en zo ja dan eerder in positieve zin.”

RS: “En het interieur van de zaal?”

R6: “Ja, ik vind de zalen op zich heel mooi, ik vind de ontbijt en diner ruimte ook mooi. De bar beneden vind ik zelf niet zo heel geweldig in de kelder, al zou ik het wel leuk vinden dat je een keuze zou hebben van wil ik in die bar gaan zitten of wil ik in het Koetshuis gaan zitten.”

RS: “Dat er misschien meer mogelijkheden zijn?”

R6: “Ja.”

RS: “Hoort u ook wel van andere deelnemers van dat ze liever in een andere zaal hadden gezeten?”

R6: “Nee, dat niet eigenlijk.”

RS: “Oke, en de apparatuur? Wat gebruiken jullie allemaal?”

R6: “We gebruiken een beamer en een flipover.”

RS: “En werkte deze allemaal naar behoren?”

R6: “Ja hoor, dat is prima.”

RS: “En hadden jullie verwacht dat er meer mogelijkheden waren, dat u iets gemist heeft?”

R6: “Nee, dat is genoeg in feite.”

RS: “Oke.”

R6: "Wat altijd belangrijk is dat al je flappen die je hebt, want bij zo'n training wordt er veel gebrainstormd en alles, maar dat je die papieren dan op kunt hangen. Ik weet nou niet of Oud-Poelgeest van de strips hebt dat je die kunt ophangen. Maar dat is altijd wel belangrijk."

RS: "Oke. De dimensie empathie, dat de organisatie zorgt voor haar gasten en individuele aandacht biedt? Wat merkt u daarvan en waar heeft u behoefte aan?"

R6: "Ja, die individuele aandacht dat altijd er iemand bij de receptie zit en iemand bij het Kasteel staat zodat die je op kunt vangen, ja dat vind ik voldoende."

RS: "En tijdens het boekingsproces, heeft u dan wel eens speciale wensen, zodat er echt naar het bedrijf wordt gekeken, wat wensen zijn?"

R6: "Ja, dat is voldoende persoonlijk, voldoende individueel gericht. Dus dat kan je genoeg afstemmen."

RS: "Oke, dus u zou graag meerdere opties willen hebben, dat u meer de keuze heeft in zalen of etensmogelijkheden?"

R6: "Ja precies, dat zou wel een verbetering zijn. En ik hoorde van een collega. Ik weet niet of je het nog gaat hebben over de hotelkamers.."

RS: "Ja, nog wel maar zegt u het maar.."

R6: "Ja, die heeft last van haar rug en die vond de bedden dus heel slecht en nou kan dat heel persoonlijk zijn. Maar wat zij vond wat heel moeizaam ging was dat ze een ander kussen wilde en dat was in haar ogen heel moeilijk om dat te regelen en dat moest weet ik veel waar vandaan komen. Dus dat vond ze vervelend."

RS: "Dus er werd niet echt gekeken hoe het zo snel mogelijk op kon worden gelost?"

R6: "Nouja, niet dat de intentie er niet was om het zo snel mogelijk op te lossen maar het was heel lastig op te lossen er was alleen maar 1 maat hele dikke kussens terwijl zij een plattere nodig had."

RS: "Oke, en verder de hotelkamer hoe ervaart u die? Want u hebt natuurlijk ook wel eens bij ons overnacht?"

R6: "Nou de kamer vind ik op zich prima, de laatste keer sliep ik in de eerste kamer na de klapdeuren en dat vind ik wel heel dicht bij de openbare ruimtes en de bedrijvigheid die daar is."

RS: "Dus u had geluidsoverlast?"

R6: "Ja, dus als je een lichte slaper bent, is dat wel heel lastig."

RS: "En hoort u ook wel eens iets van u collega's terug over kamers?"

R6: "Nou volgens mij vind iedereen het altijd wel prima."

RS: "Vind u het interieur passen bij het Kasteel?"

R6: "Oeh ik kan het niet zo heel goed meer terug halen, ik zou het eigenlijk niet weten."

RS: "Oke en op de dag zelf vindt u dat er genoeg personeel rondloopt? Dat ervoor opmerkingen en vragen altijd wel iemand te vinden is?"

R6: "Nouja als je naar de receptie belt is er wel altijd iemand bereikbaar. En op het Kasteel niet altijd geloof ik."

RS: "Maar het is niet dat er dingen tijdens het event waren die niet lekker liepen en dat er toen niemand bereikbaar was?"

R6: "Nee, dat heb ik nooit zo ervaren."

RS: "Oke en tijdens jullie koffiepauzes, die zelfservice, vind u dat prettig of heeft u liever dat er iemand komt voor de koffie."

R6: "Nee, dat vind ik wel prettig wat je zit natuurlijk veel. En het is dan wel fijn dat je even kunt lopen voor de koffie. Er staat dan in de hal een koffieapparaat in zo'n nisje. En dat is wel fijn om dat loopje te hebben ook dat vind ik prettig, ik mis daar geen personeel."

RS: "Oke en de dimensie responsiviteit, de bereidwilligheid om klanten snel te helpen en snel de dienst te verlenen."

R6: "Nou ik vind dat dat prima is."

RS: "Oke heeft u wel eens gehad dat er iets mis ging op de vergadering?"

R6: "Nou misschien wel maar het is in ieder geval niet bij mij bijgebleven, van dat was een heel gedoe om dat op te lossen."

RS: "Dus het was niet dat er fouten werden gemaakt."

R6: "Nee, nee en omdat ik me het niet meer zo kan herinneren ga ik er vanuit dat het allemaal goed ging."

RS: "En tijdens het boekingsproces, wordt u dan snel terug gebeld?"

R6: "Ja, dat gaat ook altijd goed."

RS: "Want u belt dan op voor een offerte neem ik aan.."

R6: "Ja, ik stuur altijd een mailtje."

RS: "Oke en daar wordt altijd snel op gereageerd."

R6: "Ja."

RS: "Dus het is niet zo dat u zelf met vragen of opmerkingen moet komen?"

R6: "Ja, allebei volgens mij, want de laatste keer, meen ik mij te herinneren, kreeg ik op een gegeven moment een mailtje van jullie met of er nog veranderingen waren waar zij rekening mee moesten houden."

RS: "En heeft u dat als prettig ervaren?"

R6: "Ja, ik vind dat wel netjes ja, en dat zou je kunnen herinneren van ik had nog moeten vragen of er eventuele dieetwensen waren of dat er toch nog iemand afgevallen is. Dus nee dat vind ik wel goed.."

RS: "Oke. En u dineert en luncht ook bij ons, wat vind ik van de kwaliteit?"

R6: "Goed, gewoon goed."

RS: "En had u deze lunch en diner ook verwacht?"

R6: "Nou ik vind de lunch ook altijd heel uitgebreid en dat is ook wel leuk. Ik merk ook wel dat mijn collega dat ook wel leuk vinden. Omdat het ook zeker als je er 2 dagen zit en misschien ook als je er 1 dag heen gaat, het is heel functioneel wat je doet en het is ook een soort van uitje omdat het leuk is om keer als team met ze alle eruit te zijn. Dat je het ook eens over andere dingen kunt praten en dan is het ook wel heel fijn en geeft het wel een extra als dat soort dingen gewoon goed zijn. Dat het niet alleen maar broodjes zijn ofzo, dat wordt wel erg op prijs gesteld."

RS: "Oke, en de prijs kwaliteit verhouding?"

R6: "Ja, ik vind het niet echt goedkoop maar ja veel locaties zijn die prijs volgens mij toch wel."

RS: "Dus u vindt het niet een te hoge prijs voor de kwaliteit die er geleverd wordt?"

R6: "Nee ik geloof dat ik aan het begin nog wel eens gekeken hebt naar andere locaties of het ergens goedkoper kon. Maar ja.."

RS: "Oke en de wachttijden tijdens de lunch en diner?"

R6: "Nou bij de lunch komt het wel voor dat je in de rij moet staan, omdat dan meerdere groepen tegelijk aan het lunchen zijn. En ook omdat het is natuurlijk een buffet is."

RS: "Oke en jullie dineren ook bij ons, hebben jullie dan ook een buffet?"

R6: "Nee dan hebben we gewoon een menu, maar dat is verder ook gewoon goed."

RS: "Dus nooit een lange wachttijd?"

R6: "Nee, nee."

RS: "En wordt er altijd goed rekening gehouden met dieetwensen?"

R6: "Ja."

RS: "En zijn er voor die mensen ook genoeg keuze mogelijkheden?"

R6: "Ja hoor."

RS: "Oke, en als jullie de zin zouden moeten afmaken van; wij zijn pas echt tevreden bij Kasteel Oud-Poelgeest als.."

R6: "Ja, nu dan kom ik misschien op de zalen uit, mijn collega zou dan misschien zeggen als de bedden beter zijn. Ja, ik vind dat moeilijk om te beoordelen want ik denk dat dat ook de worsteling is van ieder hotel, want dat is natuurlijk heel persoonlijk. Verder zit ik nog even te denken aan de uitwijkmogelijkheden en daarmee bedoel ik dat als je met een groep een training hebt dan krijg je ook vaak opdrachten voor kleinere groepjes en dan is het altijd een beetje zoeken waar je dan gaat zitten. Want dan kan je in de hal gaan zitten, maar als er meerdere groepen zijn en die hebben dat allemaal, dan is het soms wel lastig om een plekje te zoeken als het buiten niet zo mooi weer is. Ja, kijk als het mooi weer is gaat iedereen natuurlijk gelijk naar buiten. Dat is wel heel fijn dat kleine park erom heen hebt en het terras aan de zijkant. Maar dat kan alleen met mooi weer natuurlijk. Want het terras is ook niet altijd open aan de zijkant, alleen in het weekend volgens mij.

Nouja dat zou nog.., want toen wij er waren was het wel mooi weer en toen konden wij niet op dat terras. En dan zou je wel dat hekje open kunnen doen zodat mensen daar ook kunnen zitten. Het is gewoon zo dat je in groepen zit en dan een plekje zoekt. Je krijgt dan een groot vel mee en een paar stiften en dan moet je brainstormen met elkaar en de opdracht om dingen te bespreken. Maar dan moeten we wel plekken hebben."

RS: "Was hier van te voren niet rekening mee gehouden? Dat u kleine zalen aangeboden wordt?"

R6: "Nee, dat wordt ons niet van te voren aangeboden. Van goh wilt u gebruik maken van andere plekken om in kleinere groepjes te werken. Dus dat zou wel een verbeterpunt zijn."

RS: "Oke toen u de laatste keer bij Kasteel Oud-Poelgeest was moest u toen ook in kleinere groepjes werken?"

R6: "Nee dat heb je altijd. Als je 1 of 2 dagen met een groep en trainer zit heb je altijd momenten dat je als sub groepjes uit elkaar gaat. En dan kan je niet in dezelfde zaal blijven, en dat wil je ook niet. Want je vindt het ook wel lekker om even.. Nouja wij zijn toen bij een bankje gaan zitten, met de flap op het bankje. Je zoekt dan altijd wel een beetje een plekje van goh waar kunnen we zitten."

RS: "Oke dus jullie zijn pas echt tevreden als de zaal goed was en dat u de training goed heeft kunnen doorstaan, kan ik dat zo samenvatten?"

R6: "Ja, hoe zei je het nou, als wij pas helemaal tevreden zijn?"

RS: "Ja wij als VNG zijn pas echt tevreden bij Kasteel Oud-Poelgeest als.."

R6: "Ja nouja dat zou nog een optimalisatie zijn, maar ik ben op zich heel tevreden over Kasteel Oud-Poelgeest maar om het nou nog te verbeteren zou die optie van de zaal, ook al kies je dan uiteindelijk misschien voor de kleine zaal omdat je de prijs dan aantrekkelijker vind. En misschien de mogelijkheid dat je meer van die zitjes hebt waar je kan zitten als je met kleinere groepjes uit elkaar gaat. Dat is dan altijd wel een beetje behelpen."

RS: "Oke en van deze 5 dimensies, waar hecht u dan het meeste waarde aan?"

R6: “Ja, die betrouwbaarheid is zeker wel belangrijk en dat er snel gereageerd word. Ik heb ook wel eens bij andere locaties moet bellen van goh hoor ik nog wat kunnen we terecht of niet. Ik heb zelfs wel eens gehad dat er een dubbele boeking was gepland en dat we niet meer terecht konden, nou dan scoor je natuurlijk heel erg slecht op betrouwbaarheid. Ja, dat is gewoon ongeloofelijk belangrijk, die betrouwbaarheid en flexibiliteit is wel heel belangrijk want je boekt het een paar maanden van te voren en je denkt te komen met een groep van 10 mensen en dan worden er mensen ziek dan is het wel fijn als u hotelkamers kunt afzeggen.”

RS: “En vindt u Kasteel Oud-Poelgeest daar flexibel in?”

R6: “Nou der is een contractvoorwaarden dat als je zoveel weken van te voren afboekt dan is het nog gratis of je mag 10% afwijking hebben, maar meestal redden we dat wel.”

RS: “Het is niet dat u daar wel eens problemen mee gehad?”

R6: “Nee, dat komt natuurlijk wel voor, die flexibiliteit is wel belangrijk en dat dat een beetje in redelijkheid is. Ja, met een hotelkamer snap ik bijvoorbeeld wel, die kan je niet aan iemand anders geven, een diner denk ik van ja, op de dag zelf zou je dat niet meer in rekening hoeven brengen. Dus die flexibiliteit vind ik wel belangrijk, dat er dan gezegd wordt van nouja ‘u zegt nu een arrangement af, de hotelkamer brengen we in rekening maar het diner en dat soort dingen dat hoeft u dan niet te betalen.”

RS: “Oke dat er dus een onderscheid wordt gemaakt in wat je afzegt. En hoe vindt u dit bij Kasteel Oud-Poelgeest gaan?”

R6: “Nou nu we het er zo over hebben weet ik niet of ik het zelf op deze manier zo benaderd heb. Ik heb niet meer zo goed een concreet voorbeeld het is wel eens voorgekomen maar ik kan niet meer zo voor de geest halen hoe dat toen afgehandeld is. Maar dat kunnen jullie natuurlijk zo zien, van wat zijn onze voorwaarde, en kunnen we dat tot een bepaalde hoogte aantrekkelijker maken. Ze kunnen het natuurlijk niet opeens voor de helft doen.”

RS: “Oke, dan heb ik denk wel genoeg informatie voor mijn onderzoek, bedankt daarvoor.”

Interview 7

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 7, hierna vernoemd: R7

Duur van het interview: ± 30 minuten

RS: “Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten. Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik ben bezig met het afnemen van een aantal interviews om te luisteren naar de mening en behoeftes van de klant. Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview.

Ik maak tijdens het interview gebruik van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan heb ik een paar vragen opgesteld. Misschien kunnen we beginnen met een introductie.. Hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?”

R7: “Nou dat is al heel lang geleden, als locatie voor nationale maar ook internationale meetings, relatief kleinschalige groepen die niet in een heel groot gebouw willen verdrinken en juist de intiemere sfeer opzoeken.”

RS: “Oke, dus de locatie was al bekend bij jullie. Wordt het ook door meerdere bij het LUMC geboekt?”

R7: “Ja.”

RS: “Oke, dus het is niet dat u het zelf uitgekozen heeft?”

R7: “Nou, ik woon hier ook in de omgeving dus ik kende het ook al vanuit die hoedanigheid.”

RS: “Oke en bekijkt u dan per meeting welke locatie u wilt?”

R7: “Ja, echt per training kijken we waar we het het beste het kunnen doen.”

RS: “Oke en over het algemeen wat vindt u van Kasteel Oud-Poelgeest?”

R7: “Ja, een hele mooie locatie om te vergaderen, leuke locatie, goed eten. Nouja..”

RS: “Oke, de eerste dimensie is betrouwbaarheid, als ik dat zo zeg hoe beoordeeld u Kasteel Oud-Poelgeest daarop?”

R7: “Nou dat is de jaren wel wat veranderd, verbeterd, dat was een aantal jaren geleden minder goed. In de zin dat je ergens voor kon bellen en daarna er nog eens over terug belde omdat je geen bevestiging of iets kreeg en dan was het de ene keer wel en de andere keer niet verwerkt en dan kan je er niet helemaal van op aan. Aan de andere kant als je ter plekke dan zei van ohja dat moet er nog

dan kon het ook altijd wel. Maar ik vind het fijn om van te voren alles afgestemd en geregeld te hebben.”

RS: “Oke en als u dus tijdens het boekingsproces u wensen door gaf kon u er eigenlijk niet van op aan dat dat dan ook geregeld was?”

R7: “Nee, dat werd niet vaak doorgevoerd en door mij terug gezien en als ik het dan op de werkvloer miste dan ging men er wel voor. Nouja dat wil je eigenlijk niet je wilt tijdens je meeting met je eigen meeting bezig zijn en niet met de dingen die je al van te voren hebt geregeld.”

RS: “Hoelang komen jullie hier al?”

R7: “Nou al wel ruim 10 jaar, ik dan. De afdeling komt er al langer denk ik. En de dimensie betrouwbaarheid, wat roept het verder nog bij mij op.. nou wat ook voorheen toen was, maar dat is volgens mij inmiddels ook wel veranderd, althans de laatste keer dat ik hier was, dat was in januari was het zo dan de dames achter de receptie die deden ook offertes en ook reserveringen. En wat ik daar vervelend aan vond, ik weet niet of dat nou echt betrouwbaarheid is, maar dat je dan met iemand aan de telefoon was en dan nouja een gesprek had met van wat je wilde en zij ondertussen ook andere telefoonlijnen moest aannemen en dan werd je weer in de wacht gezet, en dan moest je toch elke keer terug met waar waren we ook al weer. Dus, nouja dat is lastig en het hing er dus ook van af wie er dienst had wie je aan de telefoon kreeg en ik vind het wel fijn dat je op een gegeven moment als je partij wat meer vormt krijgt, dat je dan een vast contactpersoon krijgt, dat is de betrouwbaarheid waar je weer op komt. Dat die gene weet van goh vorige keer hadden wij het zo bedacht. En natuurlijk is het zo dat die gene ziek en op vakantie is, dat vind ik allemaal prima. Maar over het algemeen een vast contact persoon.”

RS: “Oke en ziet u daar verbetering in in loop der jaren?”

R7: “Ja, ik heb wel het idee dat in de loop der jaren met de wisseling van de wacht er een hoop veranderd is.”

RS: “Maar u heeft nog steeds geen vast contactpersoon?”

R7: “Nee, ik merkte het wel iets meer bij mijn vorige boeking dat ik redelijk met dezelfde persoon te maken had. Het is wel verbeterd maar nog niet zo duidelijk van ik ga het voor u regelen?”

RS: “Oke, en als u het zal ik maar zeggen boekt heeft u dan vertrouwen in een soepel verloop van de dag?”

R7: “Ja, dat zeker.”

RS: “Ja, dus ondanks dat u er niet van op aankan, hebben ze u wel het vertrouwen gegeven?”

R7: “Ja, dat is er wel. Ik ga het allemaal wel checken, dat is ook meer vanuit mijn eigen vakgebied, of de dingen klaar staan. Dan staan er niet alles klaar, ook op het vlak van techniek, de catering staat gaat allemaal wel goed, maar de techniek daar schort nog wel eens wat aan. Dat moet je van te voren wel testen en bekijken of dat allemaal wel is doorgekomen. Als het er dan niet is, wordt er wel terplekke van alles aan gedaan om het ter plekke te corrigeren, maar goed dat wil je natuurlijk niet.”

RS: “Oke en op de dag zelf, wat is daar u ervaring met de betrouwbaarheid?”

R7: "Ja, los van de set up dat het daar niet altijd goed gaat het over het algemeen wel goed."

RS: "Oke, maar er wordt dus niet altijd nagekomen wat er wordt beloofd?"

R7: "Nee, niet altijd."

RS: "Heeft u daar misschien voorbeelden van?"

R7: "Nou even hardop nadenken, de afgelopen keer hadden we een pointer besteld en die was er niet en die was wel door de techniek een aantal dagen geleden besteld omdat die kwijt was. Maar hij zei dat die pointer nog niet binnen was, maarja kijk daar heb ik dan niet zo'n boodschap aan. Eigenlijk moet die er gewoon zijn. Tenzij die diezelfde ochtend bijvoorbeeld kwijt is geraakt, dat is natuurlijk onmacht maar goed verder heb ik daar geen boodschap dat iemand van de techniek zegt ja ik heb het echt 3 dagen geleden besteld maar hij is nog niet binnen. Dat had je gister moeten checken weetje. Voor de rest zijn het kleine dingetjes, bijvoorbeeld een keer de bloknootjes een keer vergeten. Maar kijk waar mensen werken worden fouten gemaakt. Zulk soort dingen of een microfoon die mist of een microfoon die wel klaar ligt maar dan achter een hokje die ik wel besteld had maar die dan, vind ik, klaar moet liggen op de sprekerstafel voor. Dat als wij de zaal binnen komen om de microfoons te checken dat die dan klaar liggen en ik weet niet dat die daar ligt in een hokje, achter een deurtje, waar ik niet in kan."

RS: "Nee precies want dan kunt u er ook niet in."

R7: "Nee in de hoofden van het personeel ligt die dan klaar maar niet voor mij."

RS: "Oke en de dimensie zekerheid dat gaat over het personeel, in hoeverre zij het vertrouwen over kunnen brengen?"

R7: "Nou is volgens mij prima, veel betrokkenheid altijd de afgelopen tijd, dat was ook nog voor de wisseling van de wacht, er zijn volgens mij een paar wisselingen geweest. Was het ook wel zo dat bijvoorbeeld, dan kom ik weer op techniek, want dat is gewoon wat heel storend is als dat mis gaat. Ik wilde gewoon tijdens de meeting een aanspreekpunt hebben voor de techniek, en dat was oke dat wordt me dan beloofd. En dat was ook wel zo maar die persoon was dan tussendoor ook het gras aan het maaien of iets ander iets technisch aan het gebouw aan het doen en die kan dan niet binnen een paar minuten bij ons zijn waar de PowerPoint vast liep en de presentatie door moet gaan."

RS: "Ja want die loopt dan vast."

R7: "Ja precies en dan heb ik wel de zekerheid dat die persoon er dan alles aan gedaan heeft om hier te komen maar de organisatie erom heen klopt denk ik niet helemaal."

RS: "De kernwaarde die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen, door middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. Ziet u dat terug bij het personeel?"

R7: "Ja zeker."

RS: "Want komen ze vaak bij u langs of wat verwacht u eigenlijk bij deze kernwaarden?"

R7: "Ja een open houding als je binnen komt dat meteen iemand je te woord staat en niet eerst even zijn mail afmaakt. Tussendoor vragen of alles nog naar wens is of kan ik nog iets doen. Betrokken."

RS: "Oke, dan de dimensie tastbare zaken, dat gaat over de faciliteiten hier en het interieur van het Kasteel. Had u van te voren verwacht dat het Kasteel er zo uit zou zien?"

R7: "Ja, dat is wel heel moeilijk want je bent er natuurlijk al een hele tijd geweest en nu weet ik al hoe het is. Dus dat weet ik eigenlijk niet, dat kan ik eigenlijk niet zo goed zeggen. Wat wel natuurlijk zo is, van oke we hebben een meeting op Kasteel Oud-Poelgeest maar we hebben het bijna altijd wel hier in het Koetshuis en nooit in Kasteel zelf."

RS: "En hoort u dat wel eens terug van andere mensen?"

R7: "Nee, nee dat laten ze niet doorschemeren in ieder geval. Maar wij kiezen dan voor deze locatie omdat die praktisch het handigst is en het blijft natuurlijk fantastisch dat je dan zo komt aanrijden en vorige keer hebben we een leuke rondleiding gedaan en zouden daar prima het diner kunnen doen of iets."

RS: "Want jullie hebben dus eigenlijk altijd wel in het Koetshuis, ook het diner?"

R7: "Ja, als we diner hier hebben, want we hebben ook heel vaak diner extern in de stad."

RS: "Maar zou u het wel willen, een keer diner in het Kasteel?"

R7: "Ja zeker, daar sta ik wel voor open, dat zouden we ook wel eens kunnen doen. De vorige keer hadden we daar ook een rondleiding gehad met een meneer, ik ben zijn naam even kwijt, maar die een boek heeft geschreven over het Kasteel. Maar die liet een aantal zalen zien en ik heb zelf ook wel eens andere bijeenkomsten gehad in andere zalen. Dus dat zou heel goed kunnen maar dat hangt dan op een gegeven moment af van het budget dat er is en de tijd. Maar dat is een leuke combi."

RS: "Oke en nu bent u er dan al geweest, vindt u het interieur passen bij het Kasteel?"

R7: "Ja hoor."

RS: "Ook de zalen waar u de meeting heeft?"

R7: "Ja, ik vind het boven in de Boerhaave zaal prima, het is niet het meest moderne wat er is."

RS: "Had u dit wel verwacht of juist meer klassiek?"

R7: "Ja, bij een Kasteel denk je wel aan klassiek maar dit gebouw is natuurlijk niet zo klassiek als het Kasteel, dus ja het moet ook functioneel zijn je kunt wel iets heel hips erin zetten of iets heel klassieks maar als de stoelen niet lekker zitten, waar je 2 dagen op zit, is dat ook niet heilig. Ik weet het eigenlijk niet zo heel goed, ik heb daar niet zo met die bril naar gekeken."

R7: "Oke dat maakt niet uit. En de apparatuur, u geeft wel aan dat het niet altijd werkt?"

R7: "Nee, de techniek is echt wel een ding waar echt wel wat aan verbeterd mag worden."

RS: "Want waar maken jullie allemaal gebruik van?"

R7: "Nou we maken altijd wel gebruik van de beamer en scherm. De beamer is dan wel verbeterd. De beamer was altijd op een tafeltje met alle snoeren richting de sprekersstoel en iedereen struikelde daar half over met tape en alles. Beetje ellende..

En de beamer is nu wel geïntegreerd in het plafond maar het scherm niet mooi. En tussen het scherm en de muur zit dan ruimte waardoor het scherm wappert en bobbelt het."

RS: "Oke, dan komt de presentatie niet goed tot zijn recht?"

R7: "Nee, precies. Wat wel mooi is dat het helemaal verduisterd kan worden de ramen, de microfoons zijn ook goed. Ik heb ook wel eens gehad dat de batterijen halverwege op waren. Dus ik zeg nu altijd erbij dat ik volle batterijen wil aan het begin van de meeting en daar vraag ik dan naar. En dan moet je er maar op vertrouwen dat het zo is. Maar goed, ohja voorheen hadden ze alles Apple terwijl dat op veel werkplekke nog niet zo populair was. En nu hebben ze alles weer terug geraaid."

RS: "Maar er gaan dus vaak dingen mis bij de presentaties?"

R7: "Nouja de vorige keer had ik een laptop van hier, dat doe ik eigenlijk altijd, want dan kan ik jullie er ook op aanspreken dat die laptop correspondeert met het systeem en de beamer. Toen kregen wij dus elke uur een melding dat er een update moest worden gedaan. Waardoor die PowerPoint elke keer overruled werd en die stop gezet werd. Nouja heel vervelend. Dus techniek is echt wel dingetje, er is altijd wat, zal ik maar zeggen."

RS: "Oke, en mist u ook wel eens dingen?"

R7: "Nee, heb ik nog niet gemist, een flipover, een pointer, een beamer en er is ook een geluidsinstallatie. Nee, zo geavanceerd hebben we eigenlijk niet nodig, nee."

RS: "Nee precies, maar dan is het wel belangrijk dat alles goed werkt natuurlijk."

R7: "Ja precies."

RS: "Oke, en de dimensie empathie, het zorgen voor en individuele aandacht, hoe beoordeelt u dat?"

R7: "Dat is goed, die persoonlijke beleving en verzorging, dat is prima. Ik heb het idee dat die hier werken wel echt met passen en hard voor het bedrijf, je niet als nummer zien. "

RS: "Dus alleen bij het boekingsproces.."

R7: "Ja maar dat lag denk niet aan de instelling van de mensen, maar aan hoe er georganiseerd was. Als de telefoon gaat en je moet dat ook oppakken en dan vroeger ze wel heel netjes of ze me even in de wacht mochten zetten. En natuurlijk zeg je dan ja, je zegt niet nee. Maar dat is niet prettig. "

RS: "Oke, dat begrijp ik. En tijdens het boekingsproces heeft u wel eens speciale wensen dat er echt naar individueel wordt gekeken van hoe het kan worden opgelost?"

R7: "Nee, dat heb ik niet meegemaakt."

RS: "En vindt u dat er genoeg personeel op de dag zelf rondloopt?"

R7: "Nou dat was dus minder, maar de afgelopen keer was dat goed. De koffie en catering waren goed, ja dat was goed."

RS: "Ja en jullie zijn hier dan vaak een hele dag met alles erop en eraan?"

R7: "Ja, meestal blijven hier 1 tot anderhalf dag en sommige blijven dan ook overnachten, de buitenlanders over het algemeen. Dus dag 1 vergadering, ergens eten, overnachten en dag 2 vergadering en einde van de dag iedereen weer uitvliegen. Dus kamers kan ik niet zoveel over zeggen."

RS: "Want u heeft nog nooit zelf hier een overnachting gedaan?"

R7: "Nee, zou het overigens wel eens een nachtje moeten proberen, om te testen."

RS: "En hoort u wel eens iets over de kamers?"

R7: "Nee eigenlijk niet. Ik heb zelf ook wel eens wat kamers gezien ook. Volgens mij worden er ook wel wat kamer gerenoveerd, maar nog niet alles. Ja, in mijn optiek zijn de kamers functioneel, basic, degelijk, oke. Het grote voordeel is dat er kamers bij de locatie zijn, dat is ook wel een van de redenen dan we hier naar toekomen, dat het gunstig is ten opzichte van het station, dus Schiphol, Leiden en dan hiernaar toe. En dat mensen hier kunnen slapen, ontbijten en hup de zaal in. In plaats van dat ze 's ochtends nog moeten reizen. Maar het zijn niet de mooiste kamers van Leiden."

RS: "Maar had u dat verwacht bij een Kasteel?"

R7: "Nou ik moet zeggen, ik heb bij een Kasteel misschien wel.. Want verhuren ook kamers ook los of alleen maar bij groepen?"

RS: "Ook los, ook particulier."

R7: "Oke, want ik kan me voorstellen dat bij particuliere gasten die los een kamer boeken bij een Kasteel dat nog eerder verwacht dan dat je functioneel een kamer verwacht op zakenreis."

RS: "Ja, daar zit natuurlijk altijd wel een verschil."

R7: "Ja, dus ik heb dat niet heel erg verwacht maar ik heb wel volgens mij, ik weet niet misschien zijn inmiddels alle kamers gedaan, die konden ook wel weer wat hebben."

RS: "Ja, ze zijn redelijk oud."

R7: "Ja, ja om mee te gaan in de hele kwaliteitsshift zeg maar, zou het niet misstaan."

RS: "Maar op de dag zelf vond u dat er genoeg personeel rond loopt. Buiten dan de technische man die er niet altijd kan zijn?"

R7: 'Ja precies, buiten dat inderdaad, dat is natuurlijk wel weer even geleden dat was de vorige keer wel weer beter."

RS: "Toen kreeg ook weer iemand tot u beschikking?"

R7: "Ja, die was in ieder geval hier binnen, die rondliep."

RS: "Oke en aan het begin van de dag wordt u dan goed ontvangen, loopt er iemand met u mee?"

R7: "Ja, dan nemen we even het draaiboek door, maar daar maak ik meestal zelf wel even een afspraak voor om even wat vroeger te zijn om alles even door te nemen."

RS: "Oke en voor de rest komt iedereen apart binnen?"

R7: "Ja, iedereen die druppelt binnen."

RS: "En wordt iedereen dan goed ontvangen?"

R7: "Ja, of er loopt iemand mee of ze worden naar de zaal verwezen."

RS: "De laatste dimensie is responsiviteit, dat de klant snel helpen en snel tot de dienst te zijn, hoe beoordeeld u dat?"

R7: "Ja, dat is dus op de dag zelf prima, en in het voortraject niet altijd prima."

RS: "Oke, tijdens het boekingsproces?"

R7: "Ja, de afgelopen keer had ik wel een optie genomen en dan wil ik graag een offerte en toen heb ik gebeld en toen stond er wel in het systeem en was men vergeten de offerte te sturen. Maarja ik heb liever dit, dan dat ik de offerte had gekregen maar het stond niet in het systeem. Want ik had de datum al gecommuniceerd maar dat moet je niet om hoeven vragen, vind ik."

RS: "Oke, want u heeft dus wel vaak dat u zelf moet bellen of alles wel goed gaat?"

R7: "Ja."

RS: "Maar op de dag zelf.."

R7: "Nee, dat gaat goed."

RS: "Heeft u misschien voorbeelden van dingen die niet goed gingen op de dag zelf en dat het toen snel werd opgelost?"

R7: "Nou bijvoorbeeld als een vergadering uitloopt of eerder klaar is, dan kijk ik of we dan al eerder kunnen lunchen of is het erg als we wat later komen? En dan is het altijd prima, geen probleem. Afhankelijk van ons eigen wetenschappelijke programma kunnen we wel eens afwijken van de lunchtijd. Eerder zijn we bijna nooit maar het kan wel eens uitlopen en dan zijn de dingen nog wel gewoon warm. Of we verplaatsen wel eens een koffiepauze en dan wordt er altijd heel adequaat mee omgegaan, ja dat is heel goed."

RS: "Oke, en de koffiepauze hebben jullie natuurlijk zelfservice, vinden jullie dat oke?"

R7: "Ja, dat hebben we eigenlijk de afgelopen keer voor het eerst gehad, die keren daarvoor hadden we thermoskannen. En de afgelopen keer hadden we het voor het eerst uit het apparaat boven

gedaan. En dat was goed, want toen waren we met een klein genoeg clubje, om even op elkaar te wachten was niet erg. Hadden we koekjes en petitfours met ons logo.”

RS: “En is het zo dat het personeel u daar dan mee helpt?”

R7: “Nee, daar was niemand bij.”

RS: “Oke, en heeft u daar behoefte aan?”

R7: “Nou als de groep iets groter is werkt zo’n apparaat niet meer denk ik. Maar we waren nu met 25 man denk ik, dus dat ging goed. Ze hebben ’s middags volgens mij in de zaal nog wat fruit neergezet en wat frisdrank.”

RS: “Oke, en komen er tussendoor wel eens personeelsleden even kijken?”

R7: “Nou wat wel zou kunnen, wat volgens mij niet gebeurt maar wel fijn zou zijn, als er vast wordt ingebouwd dat er op pauze momenten even door de zaal wordt gegaan. Dat er even wordt gekeken; zijn de waterflessen nog voldoende gevuld en dan liggen er allemaal restantjes van petitfourtjes. Volgens mij zit dat niet standaard in jullie werkprotocol. Maar dat zou wel fijn zijn als je weet van oke wij hebben pauze en dan loopt gaat er even iemand doorheen. En dan hoeven niet alle waterglazen worden weggehaald, want iedereen gaat uiteindelijk weer op dezelfde plek zitten. Maar er liggen altijd wel Oude zakjes thee, en papiertjes en even kijken of weet je wel. Dat je het even een beetje recht trekt.”

RS: “Oke, dus u heeft het gevoel dat het personeel er alles aan doet, dat als er problemen zijn dat ze het dan voor u oplossen?”

R7: “Ja.”

RS: “Oke, en jullie lunchen en dineren ook hier, wat vindt u van de kwaliteit daarvan?”

R7: “Ja, die is heel goed. Goede variatie en soep bij de lunch is het meestal wat er bij jullie inzit dat is ook fijn, lekker. Over het eten krijgen we altijd goede respons ook.”

RS: “En wordt er ook rekening mee gehouden met eventuele dieetwensen?”

R7: “Ja, omdat je natuurlijk een buffet hebt is dat natuurlijk al snel mogelijk. S’ avonds, de paar keren dat we hier s’ avonds hebben gegeten, hadden we volgens mij een menu met keuze; een vlees, vis hoofdgerecht. En nu weet ik niet meer of we dat van te voren door moesten geven of op de dag zelf. Is altijd lastig als we dat van te voren door moeten geven. Echt al van te voren zeg maar een week of een aantal dagen, want de mensen die in Londen dat dan invullen, van vlees of vis en dan komen ze hier, nou dat weten mensen echt niet meer. Dus zulke dingen, als je die door moet geven is dat dan fijn om ’s ochtends bij aankomst te vragen want dan weten ze het nog wel voor de avond. Maar helemaal niet door te hoeven geven is het allerfijnste, maar ik begrijp dat dat voor de keuken lastiger is.”

RS: “Want jullie maken van te voren een menu samen?”

R7: "Meestal kiezen we een menu. Ja, als je met 30 man bent kun je niet al la cart gaan en dat hoeft ook niet. En dan doe je vaak een voorgerecht dan voor iedereen wel oke is. Of de keuze tussen voor en hoofd en een dessert of zo iets."

RS: "En vindt u dat er genoeg keuze mogelijkheid is?"

R7: "Ja, de laatste keer hebben we niet gedineerd dus de laatste keer dat dat was, is wel een jaar of 3 geleden."

RS: "Oke, en de lunch vind is dat er daar genoeg variatie in zit?"

R7: "Ja, volgens mij is er warm, salade, kaas, zie ik ook altijd dat veel mensen nemen. Het feit dat je hier koffie en thee kan pakken, dat het niet maar 1 kopje is, vinden mensen ook heel fijn."

RS: "Dus iedereen vind het fijn dat er veel zelfservice is en dat je niet door het personeel bediend wordt?"

R7: "Ja, bij de lunch is dat wel fijn, want mensen blijven toch wel wat langer in de zaal, komen wat later aan tafel. Of gaan wat eerder weg, willen nog iets aan hun presentatie doen en dan nemen ze nog even een kopje koffie mee. Bij een diner zit je toch wat meer vast met ze alle. Lunch is altijd een beetje een in en uitloop."

RS: "Oke, en u hoeft verder niet lang te wachten?"

R7: "Nee, nee."

RS: "En als u de zin zou moeten afmaken van wij zijn pas echt tevreden bij Kasteel Oud-Poelgeest als.."

R7: "Ja als de techniek nog strakker geregeld is."

RS: "Dus dat is wel een heel belangrijk punt voor u."

R7: "Ja, want daar is toch wel elke keer wat mis mee. Dat is op heel veel locaties, is dat lastig om dat echt strak geregeld te krijgen. Sprekers hebben daar altijd last van, als het maar goed gaat, als het er maar opstaat. Bijvoorbeeld de vorige keer had iemand zelf een pointer mee en die communiceerde weer niet met de computer. Dus ik zou echt tevreden zijn als ik daarover geen zorgen had."

RS: "Oke, ja het is jammer als de presentatie verstoord wordt daardoor.
En van deze 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit.
Welke van deze hecht u de meeste waarde aan?"

R7: "Oke, ja het hele pakket. Maar op zich kijk ik het meest naar betrouwbaarheid en zekerheid. Tastbare zaken, ja weet je, inrichting is niet heilig bijvoorbeeld, empathie is wel heel belangrijk, maar heb je ook weer verschillende schalen in. Het is allemaal heel erg nodig. Maar laten we dan toch betrouwbaarheid en zekerheid, die 2 dan, dat die wel het belangrijkste zijn."

RS: "Oke, dat de medewerkers weten waar ze over praten en u het vertrouwen kunnen geven?"

R7: “Ja, want je bent zelf gewoon bezig om die meeting te organiseren, inhoudelijk en je wilt gewoon dat logistiek alles uit handen gaat nemen.”

RS: “Oke, eigenlijk een geruisloze dag?”

R7: “Ja, precies.”

RS: “Oke, dan heb ik denk wel genoeg informatie voor mijn onderzoek, bedankt daarvoor.”

Interview 8

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 8, hierna vernoemd: R8

Duur van het interview: ± 30 minuten

RS: "Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten. Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de Hogeschool van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik ben bezig met het afnemen van een aantal interviews om te luisteren naar de mening en behoeftes van de klant. Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview.

Ik maak tijdens het interview gebruik van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan heb ik een paar vragen opgesteld. Misschien kunnen we beginnen met een introductie.. Hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?"

R8: "Vanuit onze organisatie geven wij trainingen en cursussen en ik moet zeggen, hoe wij hier zijn gekomen ik denk dat dat.. kijk we zitten in Leiden, onze kantoor zit in Leiden en ik heb een collega en die woont ook in Leiden en zij weet de omgeving, wij doen dit al heel lang, al 9 jaar denk ik. Zij kende de locatie, vandaar dat wij elk jaar hier terug komen."

RS: "Oke, dus het is niet dat jullie per training bekijken bij welke locatie deze het beste past?"

R8: "Nee, dat niet. We hebben wel een aantal locaties, afhankelijk van onze doelgroep kiezen we voor een bepaalde locatie. Die andere training is dan een dagcursus en omdat we deelnemers over het hele land hebben willen we dan centraal een locatie kiezen, bijvoorbeeld in Utrecht. Zodat we geen overnachting erbij hoeven te regelen. Dus dat zijn dingen waar we over nadenken."

RS: "Oke, dus die college heeft echt gekeken of Kasteel Oud-Poelgeest een geschikte locatie is?"

R8: "Ja en ik denk dat haar beweegredenen waren, ze vindt de Boerhaave zaal heel erg leuk, ruim, het Kasteel, de omgeving, even wandelen. Dat vindt ze heel leuk en vandaar dat we ook steeds terug komen."

RS: "Oke, wat vindt u over het algemeen van Kasteel Oud-Poelgeest?"

R8: "Ik vind het een hele mooie locatie, wat locatie betreft. Ik vind het wel Oud, de kamers zijn Oud en dat merk je ook wel aan de deelnemers die iets zeggen, dat krijg je dat te horen. Het kan beter."

RS: "De kamers vindt u niet bij het Kasteel passen?"

R8: "Ja, ik vind het wel passen bij het Kasteel. Maar bijvoorbeeld het water in de wasbak was niet goed te gebruiken, niet goed geconstrueerd. Dan denk ik wel van het is echt Oud. Ik weet wel dat de

kamers gerenoveerd zijn maar soms krijg je te horen van de matrassen zijn veel te zacht, het is net niet het complete plaatje.”

RS: “Oke, dus over de kamers krijgt u wel echt negatieve reacties.”

R8: “Ja, maar ook over de service. Elke jaar dat we hier komen zien we andere mensen. Een vast gezicht hebben we hier bijna nooit en elke keer geven we een lijst door met dit zijn onze wensen, dit willen we. Maar dan zijn er toch dingetjes dat mis loopt, qua service en planning. Dus dat zijn wel wat minpunten.”

RS: “Oke, dat past ook wel bij de eerste dimensie van betrouwbaarheid. Want bij het boekingsproces, gaan er dan ook wel dingen mis?

Want als u iets boekt, dan geeft u natuurlijk u wensen door, en in hoeverre geven ze u dan vertrouwen? Hoe beoordeelt u eigenlijk de betrouwbaarheid?”

R8: “Mag het met een cijfer zijn. Als ik het dan moet beoordelen dan geef ik het een 6.”

RS: “Oke, kunt u dat toelichten?”

R8: “Oke, ik moet overal zelf achter aan, altijd zelf tig keer bellen van is het geregeld. En op het moment zelf ook, bijvoorbeeld ook dat ik een wens heb dat mijn koffie en thee ‘s avonds na het diner in de zaal gereserveerd wil hebben met bonbons. Dat zet ik allemaal van te voren in een lijst en die mail ik naar Oud-Poelgeest. Maar omdat het zo vaak mis is gegaan moet ik toch even tijdens het diner controleren of daar op gerekend is.”

RS: “Oke, dat doet u op de dag zelf?”

R8: “Ja.”

RS: “En weten ze er dan vaak van af?”

R8: “Ja, dit keer is het goed gegaan, afgelopen keer moest ik het wel extra erbij zeggen. Dus ja dat soort dingetje.”

RS: “Oke dus tijdens het boekingsproces hebben ze u niet het vertrouwen gegeven?”

R8: “Ze geven mij wel het vertrouwen maar op het moment dat het zover is dan heb ik iets van nee dat hebben ze weer niet opgepakt. Bijvoorbeeld afgelopen keer. De cursus is 3 keer 2 dagen. De eerste module was begin april en dan nu de 2^e module en dan in mei hebben we de laatste module. Tijdens de eerste module zaten we in het Kasteel en ik zet altijd netjes op mijn lijst ik wil, bijvoorbeeld voor de middag koffie en thee wil ik ook koekjes erbij. En het viel mij toen op dat dat er niet was. En ik zat tijdens de les, dus ik kon op dat moment er niets van zeggen. Ik kon dus ook niet gaan bellen, van he ik mis koekjes.”

RS: “Oke en als u dan boekt, hebben ze u dan wel het vertrouwen gegeven dat de dag soepel zou verlopen?”

R8: “Nee, dat heb ik niet.”

RS: “Oke.”

R8: "Nee en dat geeft me geen gerust gevoel. Van oh ik moet naar de cursus en ik moet dit en dit dat nacontroleren."

RS: "Oke, dus u heeft geen gerust gevoel."

R8: "Nee, dat niet."

RS: "En wordt alles wel nagekomen wat er u beloofd? Heeft u voorbeelden?"

R8: "Ja, bijvoorbeeld Kasteel Oud-Poelgeest weet dat wij altijd na de avondsessie, wij onze deelnemers naar de bar sturen. Maar ik heb bijna elke keer meegemaakt dat de bar dicht is en dat er geen personeel is die daar een drankje kan schenken. Dat vind ik jammer, jullie weten het, we komen hier zo vaak, en dan gaat het toch mis."

RS: "Oke en u geeft bij het boekingsproces wel aan dat u gebruik wil maken van de bar."

R8: "Ja, dat wel."

RS: "Oke, de dimensies zekerheid, dat het personeel u het vertrouwen geeft. De kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen, door middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. Ziet u dat terug het personeel?"

R8: "Ja de laatste 2 keer zie ik dat wel terug."

RS: "Oke, want dat was eerst anders?"

R8: "Ja, dat is heel lastig. Ik krijg dan aan het begin alle vertrouwen 's ochtend. Als ik een jaar terug denk, nouja toen kennis gemaakt met de mensen die ik moest bellen bij problemen of wensen, alles doorgenomen. Nou ik zet heel netjes op mijn lijst, voor de lunch, op die datum, heb ik zoveel stoelen nodig. En voor het diner heb ik zoveel personen en voor de zaal heb ik zoveel personen. En, nouja toevallig vandaag niet, maar verleden keren komt het bijna altijd voor dat op het moment dat wij aan de lunch zitten dat er dan 2 stoelen te kort komen, dat soort dingen. Dus ik krijg alle vertrouwen, maar het wordt niet waar gemaakt. Maar het lag ook aan, dat ik 's ochtends had ik met iemand te maken had maar als ik die dan 's middags wilde bereiken was die gene weer naar huis."

RS: "En er wordt dan niet gecommuniceerd dat er een ander contactpersoon is?"

R8: "Nee, dat niet. Maar de afgelopen keer, dus maart en dit keer heb ik wel een persoon voor de hele dag kunnen benaderen. Dat is wel fijn."

RS: "Oke, en het personeel zelf, vindt u dat zij die kernwaarden toepassen?"

R8: "Ja, dat wel."

RS: "Is dat ook wat u had verwacht?"

R8: "Ja hoor, dat is prima."

RS: "Oke, en de dimensie tastbare zaken, dat zijn de faciliteiten en dergelijke. U gaf al aan dat u het een beetje Ouderwets vond. Maar hoe beoordeelt u het verder?"

R8: "Ja kijk als je hier zit, zoals je nu ziet, die 2 ramen daarboven, die gaan niet dicht. Die middelste wel maar die 2 buitenste niet. En gister had ik hetzelfde probleem met het onderste raam en de zonwering van het laatste raam deed het niet.."

RS: "En kunnen ze dat dan niet gelijk maken?"

R8: "Nee dat wil ik ook niet."

RS: "Want dat verstoort zeker?"

R8: "Ja, het verstoort. Ik geef het wel aan, gisteravond toen we klaar waren, had ik het doorgegeven toen deed die het weer en nu weer niet. Toen we in het Kasteel zaten, ik weet niet of je dat wel eens gezien hebt, die ramen. Ze zijn zo zwaar, die kun je niet heel makkelijk openen. En dat is wel lastig als het warme dagen zijn, dan schijnt de zon echt in het lokaal en er is geen airco. Dat zijn wel dingetjes die ik niet had verwacht."

RS: "En het Kasteel zelf, de locatie?"

R8: "Ja, het hoort bij het Kasteel, ik ben niet heel moeilijk, het hoort erbij."

RS: "Die mankementjes bedoelt u?"

R8: "Ja, en ik weet ook wel dat het personeel hier het beste wil, maar dit probleem met de ramen dat hebben we elke keer."

RS: "En u geeft het steeds aan?"

R8: "Ja, ja."

RS: "En zit u altijd hier of ook wel eens in andere zalen?"

R8: "Ja ook in het Kasteel, dus dan heeft het met het Kasteelachtige gebouw te maken, dus dat snap ik."

RS: "Oke, en verder het interieur?"

R8: "Ja prima."

RS: "Oke, dus alleen de hotelkamers zijn Ouderwets, dat hoort u ook wel terug van de deelnemers?"

R8: "Ja, zeker. Gehorig, komt ook omdat het een Oud gebouw is. Vooral als het druk is, als iemand in de gang loopt. Meeste worden ook wel wakker daarvan. En buiten als er iets gebeurd dan krijg je ook geluiden die naar binnen komen, dat storend ervaren kan worden. Dat soort dingetjes."

RS: "En de apparatuur die jullie gebruiken?"

R8: "Ja, dit jaar hebben ze een hang-beamer, en een scherm heel mooi en HDMI kabel en in de andere zaal hadden ze een scherm heel mooi. Dat is verbeterd."

RS: "Oke dat is sinds dit jaar veranderd?"

R8: "Ja, sinds dit jaar."

RS: "En werkt alles naar behoren?"

R8: "Ja, dit is echt perfect voor deze zaal, scherm is groot, je ziet ook een heel groot beeld. En in de andere zaal, in het Kasteel, ik vond het beeldscherm net een beetje klein, dat was een televisie scherm. De gene die aan het einde van de zaal zaten, voor hen was het best wel moeilijk om alles te lezen."

RS: "En missen jullie iets van apparatuur?"

R8: "Nee."

RS: "De dimensie empathie, het zorgen voor en individuele aandacht, hoe beoordeelt u dat bij Kasteel Oud-Poelgeest?"

R8: "Een 7,5."

RS: "En kunt u dat toelichten?"

R8: "Betrokken, ze willen je altijd helpen, er wordt hard gerend en het is niet zo dat ze dat niet willen. De wil is er wel bij de medewerkers."

RS: "En bij het boekingsproces, wordt er dan ook echt naar jullie als bedrijf gekeken, als jullie speciale wensen hebben of iets?"

R8: "Ja, bijvoorbeeld de bar he, en we willen geen frisdrank in de zaal hebben. En tijdens het diner willen we geen waterflessen, want dan moeten we daarvoor betalen. Dus we krijgen altijd waterkannen. En tijdens het diner vragen we altijd om 1 keer wijn in te schenken of frisdrank. En als iemand iets voor de tweede keer vraagt, een drankje vraagt, is dat op eigen rekening en dan moeten ze even het kamernummer vragen. Dat heeft dan met al onze cursussen te maken, ons bedrijf."

RS: "Oke, omdat jullie dat zo geregeld hebben?"

R8: "Ja."

RS: "En daar past Kasteel Oud-Poelgeest zich daar goed op aan?"

R8: "Ja, de afgelopen keren wel maar de vorige keer hebben we daar wel eens probleempjes mee gehad. Dat er niet goed werd gecommuniceerd. Kijk wij communiceren het wel naar één iemand, naar ons contactpersoon, dat is dit jaar Floor Jansen, en hoe zij dat verder communiceert naar het team toe dat weet ik niet. Wij gaan er vanuit dat dat wel naar het team wordt gecommuniceerd, maar dat was de afgelopen jaren niet het geval. Ik snap het ook wel, omdat je met verschillende personeelsleden te maken hebt en jullie hebben je eigen lijstjes enzo. Maar goed er moet wel een manier zijn om te werken met elkaar."

RS: "Maar verwachtte u ook dat er echt individueel naar u wordt gekeken, klopt de verwachting met de ervaring?"

R8: "Ja."

RS: "Oke, en op de dag zelf, vond u dat er dan genoeg personeel rondloopt, waarbij u dingen kunt aangeven?"

R8: "Soms op de vrijdagmiddagen kan ik bijna niemand vinden, of op avonden. Dan bel ik dat nummer en dan wordt ik doorgeschakeld naar een voicemail bericht."

RS: "En dan belt u met de telefoon van hier?"

R8: "Ja, met de telefoon op de hal. Maar er is dan niemand bereikbaar en dan moet ik naar de receptie lopen. Gisteravond heb ik nog gebeld om te vragen over de bar, of de bar open is. Nou ik kon niemand vinden, dus ben ik naar beneden gelopen."

RS: "En was die wel open?"

R8: "Nee, ik kreeg eerst te horen dat de bar helaas gesloten is en dat we beneden in het restaurant iets konden drinken. En een kwartiertje later kwam die meneer weer naar boven en hij zei dat die geregeld had dat de bar open ging."

RS: "Dus eigenlijk loopt er overdag genoeg personeel maar 's avonds minder. Het is dus niet zo dat er altijd iemand loopt waar u dingen aan kunt vragen?"

R8: "Nee."

RS: "Oke en dat ziet u wel graag anders?"

R8: "Kijk wij zijn de klant, en hier in Oud-Poelgeest weten ze wat de mogelijkheden zijn, wat kan en wat niet kan. Het zou heel erg goed zijn dat die gene vanuit Oud-Poelgeest aan mij vraagt van heb je nog de bar nodig en niet andersom. Dat dat echt vanuit Poelgeest komt en niet dat ik steeds elke keer weer mijn wensen door geef."

RS: "Dus u ziet het liever andersom?"

R8: "Ja, want het probleem is, de bar bijvoorbeeld, dat de bar niet elke avond open kan zijn, omdat daar niet genoeg personeel voor is. Maar als hier een team is, een organisatie, dat vind ik wel dat zij aan mij moeten vragen van goh u heeft gereserveerd, wilt u dat de bar open is of wilt u daar geen gebruik van maken? Omdat ik het altijd aangeef."

RS: "Aan het begin van de dag, wordt u dan goed verwelkomd. En u maakt dan kennis met de contactpersoon, maar die wisselt altijd?"

R8: "Ja, maar dat maakt niet echt uit, als alles goed gaat. Ik neem dan het programma met die persoon door, controleer ik dat alles goed gaat."

RS: "Oke, en dat gaat goed zo op deze manier?"

R8: "Ja, zeker."

RS: "En de deelnemers komen die allemaal tegelijk binnen?"

R8: "Nee, iedereen die druppelt binnen."

RS: "En wordt dan iedereen naar de zaal begeleid?"

R8: "Nee, iedereen meldt zich bij de receptie, dat geef ik ook door aan mijn deelnemers; van meld u bij de receptie en dan wordt u doorverwezen naar het lokaal."

RS: "Oke en de dimensie responsiviteit, dat is de snelheid van het reageren en dat het personeel ook snel de dienst wil verlenen. Doe beoordeeld u dat bij Kasteel Oud-Poelgeest?"

R8: "Ja dat is verbeterd, sinds afgelopen jaar. Ik moet zeggen, ik was zeer tevreden de afgelopen 2 dagen."

RS: "Oke, want u gaf aan dat u tijdens het boekingsproces nog veel zelf moest bellen?"

R8: "Ja, maar dat is ook goed gelopen wat dat betreft, maar dat was anders vroeger."

RS: "Want dan moest u echt wachten op offertes of andere dingen?"

R8: "Ja, dan belde ik zelf met je had me een offerte beloofd, kan ik die nog krijgen?"

RS: "Oke en bij de laatste keren is dat anders gegaan? Heeft u misschien meer voorbeelden van dingen die niet soepel verliepen op de dag en dat het personeel toen snel reageerde?"

R8: "Nee als ik naar de laatste 2 dagen kijk dan is dat wel beter."

RS: "En als u vragen of opmerkingen had, was er dan wel iemand die u kon aanspreken zodat het gelijk opgepakt werd?"

R8: "Ja."

RS: "En hoe zit het met de kamers, als mensen daar opmerkingen over hebben, wordt dat dan ook gelijk opgelost?"

R8: "Ja, kijk als mensen daar opmerking over hebben, bespreek ik dat niet allemaal met Oud-Poelgeest."

RS: "Oke dus u hoort daar dan nooit iets van terug, als iets bijvoorbeeld niet opgelost werd?"

R8: "Nee, maar dat geef ik ook niet door. De deelnemers ook niet denk ik. Ik heb mijn eigen evaluatieformulieren, daar neem ik ook de organisatie mee en de accommodatie en daar geven ze ook meestal aan van het matras was heel erg zacht, het was gehorig."

RS: "Oke, dat is dan meer voor u eigen informatie voor de locatiekeuze?"

R8: "Ja precies."



RS: “Maar u heeft wel het gevoel dat het personeel u snel wilt helpen?”

R8: “Ja, zeker.”

RS: “Want u luncht en dineert hier, wat vindt u van die kwaliteit daarvan?”

R8: “Ik vind de kwaliteit goed, er zit wel verschil in. Als ik naar vanochtend kijk waren er wel gebakken eieren maar geen gekookte eieren. Maar ik ben het wel gewend, dus dat mis ik dan. En ik heb de afgelopen 2 keer, als diner heb ik beide keren witvis gekregen. Dan denk ik van ik had iets anders verwacht.”

RS: “Iets meer bijzonders?”

R8: “Nee, kijk vis is prima, maar als ik 2 keer als hoofdgerecht witvis krijg?”

RS: “Oh u bedoelt 2 keer achter elkaar?”

R8: “Nou ja begin april en nu dan weer. En dan hoop ik niet dat ik in module drie in mei weer het krijg.”

RS: “Oke, dus u vindt de kwaliteit goed maar de variatie is niet heel divers?”

R8: “Nee inderdaad, niet heel veel variatie, en bijvoorbeeld ik merk ook dat als het hier niet zo druk is dan wordt er gewoon heel weinig bij het buffet neer gezet. Niet weinig qua hoeveelheid maar qua assortiment. En als het hier druk is, liggen er altijd heel veel lekkere dingen en variaties.”

RS: “Dus u verwacht eigenlijk niet dat hier een verschil in zit, dat er dus genoeg variatie is?”

R8: “Ja precies, genoeg variatie.”

RS: “Dat is zowel bij het ontbijt als bij de lunch?”

R8: “Ja.”

RS: “En kiezen jullie zelf een menu uit bij het diner?”

R8: “Nee, bij de lunch eten we van het buffet en voor het diner kiezen we van te voren geen menu uit.”

RS: “Dus het verschilt echt per keer?”

R8: “Ja, dus het zou wel fijn zijn als wij daar onze wensen in kunnen geven, dat we ergens uit kunnen kiezen.”

RS: “Want jullie hebben nu nergens de keuze uit?”

R8: “Nee.”

RS: “Dus daar heeft u wel behoefte aan?”

R8: "Ja eigenlijk wel, dat ik daar rekening mee kan houden. Het zijn in principe allemaal dezelfde deelnemers, bij de eerste, tweede en derde module. Nou en als ik nou drie keer vis krijg als hoofdgerecht."

RS: "Nee dat is niet wat u wilt, en wordt er ook rekening gehouden met eventuele dieetwensen?"

R8: "Ja."

RS: "Dus daar is ook genoeg variatie in? Dat u hier ooit iets over hoort."

R8: "Ja, zeker. Nee."

RS: "Oke, de prijs kwaliteit verhouding van het eten?"

R8: "Poeh, daar kan ik weinig over zeggen, ik kijk niet naar de factuur. Als ik algemeen denk, is dat wat mij betreft prima."

RS: "Oke, en als jullie de zin zouden moeten afmaken; wij zijn pas echt tevreden bij Kasteel Oud-Poelgeest als?"

R8: "Neutraal."

RS: "Dat alles geruisloos is gegaan bedoeld u?"

R8: "Ja."

RS: "Dus om het even samen te vatten dat overal rekening is gehouden en de wensen zijn uitgekomen."

R8: "Ja."

RS: "Oke, en van de 5 dimensies, betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit, waar hecht u dan het meeste waarde aan?"

R8: "Responsiviteit, betrouwbaarheid, ook wel. Dat ik vertrouwen heb."

RS: "Dus het is misschien in het verleden te vaak mis gegaan?"

R8: "Ja, zeker in het verleden is het te vaak mis gegaan."

RS: "Want u heeft ook de tijd meegemaakt met het faillissement?"

R8: "Ja."

RS: "Ziet u daar een groot verschil in?"

R8: "Ja zeker, toen hebben wij ook heel erg getwijfeld of we nog naar jullie moesten gaan. We hebben daar ook vaak gespreken daarover gehad, evaluaties. Want we merken dat het niet elke keer goed gaat."

RS: "En na zo'n evaluatie, heeft u dan vertrouwen in de volgende boeking?"

R8: “Nee, dan zal ik altijd weer nabellen en controleren of het goed gaat. Als je eenmaal dat vertrouwen niet meer hebt, nu hebben we er ook ervaring mee. Dan weet ik dat ik er de volgende keer meer rekening mee moet houden, en nog een keer checken.”

RS: “Oke, dan heb ik denk wel genoeg informatie voor mijn onderzoek, bedankt daarvoor.”

Bijlage 6. Topic lijst kwalitatief onderzoek – stellingen

Dit interview is opgebouwd uit stellingen die een conclusie vormen van de eerder genoemde interviews. De stellingen zijn een soort samenvatting van resultaten. Dit om te zien of de respondenten het hier mee eens zijn of niet. De respondenten voor deze interviews komen uit dezelfde doelgroep als de respondenten uit groep A. Deze interviews vormen tevens een controlemiddel voor de resultaten. Zodat het onderzoek volledige representatief is. De introductie en de het samenvattende deel op het einde van het interviews zijn hetzelfde gelaten. De introductie is goed om het interview mee te beginnen en het samenvattende deel is goed om een goede conclusie te vormen van het interview.

Introductie vooraf

- Wie ben ik
- Aanleiding onderzoek
- Uitleg interview (hoe het interview is opgebouwd en dat het wordt opgenomen voor een betere analyse van de resultaten)

Introductie

- Hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?
- Wat vindt u over het algemeen van Kasteel Oud-Poelgeest?

Betrouwbaarheid

1. Door de verschillende personeelwisselingen binnen het bedrijf, heb ik het gevoel dat het personeel weinig over mij als klant weet. De gast wordt de dupe van de personeelwisseling.
2. Alles wat er wordt afgesproken tijdens het boekingsproces, wordt ook nagekomen.
3. Er zijn in het verleden te veel fouten gemaakt om volledige vertrouwen te hebben in een soepel verloop van de dag.
4. Als gast wil ik graag dat er één contactpersoon wordt aangesteld die alles over mijn bedrijf weet, zowel tijdens het boekingsproces als op de dag zelf.

Zekerheid

1. Er zit een groot verschil in hoe er service wordt verleend bij het personeel.
2. Er is een verschil tussen het personeel van het Koetshuis en het personeel van het Kasteel, met name in serviceverlening, controle bij de zalen en koffieapparaten en de bereikbaarheid van het personeel.
3. De kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen, door middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. Ik zie dit terug bij het personeel.

Tastbare zaken

1. De temperatuur in de zalen is moeilijk te reguleren.
2. Locatie is een positief punt van het Kasteel, het zorgt voor het onderscheidend vermogen van het Kasteel zelf maar ook van de training of meeting die er wordt georganiseerd.
3. De lunch is kwalitatief goed, een goede prijs-kwaliteit verhouding.



4. Wanneer er weinig gasten aanwezig zijn, is er weinig variatie bij de lunch.
5. Er heerst verwarring over de twee verschillende gebouwen, vaak weten mensen niet waar ze heen moeten bij een eerste bezoek.
6. Door de kleine hal en balie als entree krijg ik geen goede eerste indruk van Kasteel Oud-Poelgeest.
7. De zelfservice bij de koffieapparaten ervaar ik als gast als zeer prettig.
8. De techniek is een heel belangrijk punt bij de meeting, bij Kasteel Oud-Poelgeest werkt de techniek nog niet optimaal. Er gaan te vaak dingen mis of werken niet, zodat de meeting wordt verstoord.
9. De hotelkamers waren beneden de verwachtingen, het is niet zo klassiek en romantisch als er wordt verwacht bij een Kasteel.
10. Ook tussen de uitstraling van het Koetshuis en het Kasteel zit een groot contrast, het Koetshuis is minder klassiek. Het kan als jammer ervaren worden als je in het Koetshuis zit terwijl je naar 'Kasteel' Oud-Poelgeest gaat.

Empathie

1. Als gast weet ik vaak niet wat de mogelijkheden allemaal zijn bij Kasteel Oud-Poelgeest. Als gast vind ik het fijner om de keuze te hebben tussen de zalen, eventuele extra sub-zalen, snacks (en de keuzemogelijkheden daarin) en het menu voor het diner. Er wordt mij hier weinig uitleg over gegeven en vaak weet ik niet wat de mogelijkheden zijn. Het komt voor dat ik iets vergeten ben te boeken op de dag en dat ik dan iets mis, bijvoorbeeld een snack.
2. Bij mijn optionele boeking heb ik als gast het gevoel alsof hier geen flexibiliteit in wordt gegeven. Er wordt niet met mij gecommuniceerd hoelang ik de optionele boeking wil aanhouden en wat de mogelijkheden hierin zijn.
3. Gasten worden bij Kasteel Oud-Poelgeest niet als nummer gezien en er wordt altijd naar de persoonlijke wensen van de gast gekeken.
4. Op de dag zelf is er altijd wel een helpende hand die graag wil helpen bij vragen, opmerkingen en wensen. Er wordt ook altijd meegedacht met de klant hoe alles zo goed mogelijk opgelost kan worden.
5. Empathie vindt ik als gast heel belangrijk; het zorgen voor, het meedenken en individuele aandacht geeft zoveel meerwaarde. Empathie is de kers op de taart, dat je er graag terug komt. Als gast vind ik dat Kasteel Oud-Poelgeest dit goed toepast.
6. In het Kasteel is niet altijd iemand te vinden die ik als gast aan kan spreken, ik zou dit graag anders zien.
7. Mijn wensen die ik tijdens het boekingsproces doorgeef zijn niet altijd bekend bij het personeel op de vloer. Ik kan er niet op vertrouwen dat dit goed gecommuniceerd wordt.

Responsiviteit

1. Wanneer ik als gast op de dag opmerkingen en wensen heb reageert het personeel hier snel op en wordt er gelijk werk van gemaakt.
2. Wanneer wensen niet goed zijn doorgekomen bij het personeel op de vloer of als er dingen vergeten te boeken zijn door de gast kan het heel snel ad hoc worden opgelost.
3. Er wordt door het personeel niet snel op de mail gereageerd, waardoor dit het boekingsproces vertraagd.

Samenvattend

- Welk van deze 5 dimensies hecht u het meeste waarde aan?
- Wij zijn pas echt tevreden als..

Bijlage 7. Verbatim kwalitatief onderzoek - stellingen

Interview 1

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 1, hierna vernoemd: R1

Duur van het interview: ± 25 minuten

RS: “Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten. Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de Hogeschool van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik heb nu al een aantal interviews gehouden met de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest. Ik heb toen interviews gehouden op basis van het SERVQUAL-model, die meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan had ik een aantal vragen gesteld. De uitkomsten daarvan heb ik geanalyseerd en vormgegeven in stellingen. Per dimensie heb ik een paar stellingen opgesteld. Deze stellingen wil ik graag aan u voorleggen en nu ben ik benieuwd in hoeverre u het hier mee eens bent.

Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview. Maar misschien kunnen we beginnen met een introductie. Want hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?”

R1: “Ik kende Oud-Poelgeest al vanuit mijn vorige werkgever, Flora Holland, de veiling. En daar deden we heel vaak bijeenkomsten bij Oud-Poelgeest omdat in Rijnsburg ook een locatie zit van Flora Holland. En uit die tijd had ik hele goede ervaringen ermee. Toen ik hier een locatie moest vinden voor een groep mensen waar ook de mogelijkheid moest zijn om even naar buiten te gaan om even te lopen. Dus toen dacht ik van hem dat is wel een goede locatie.”

RS: “Oke, en over het algemeen, wat vindt u van Kasteel Oud-Poelgeest?”

R1: “Ik vind het een hele representatieve locatie, dicht bij de stad, redelijk goed bereikbaar via het openbaar vervoer en met de auto. De uitstraling is heel netjes, als je de oprijlaan al opkomt, het ziet er goed verzocht uit allemaal. Ook het park erom heen, lekker groen. En de faciliteiten zijn heel goed, en de prijs-kwaliteit vind ik heel goed.”

Betrouwbaarheid

RS: “Door de verschillende personeelsswisselingen binnen het bedrijf, heb ik het gevoel dat het personeel weinig over mij als klant weet. De gast wordt de dupe van de personeelsswisseling.”

R1: “Ik heb daar geen ervaring mee, omdat ik steeds met dezelfde persoon contact gehad heb. Ik heb geen, nee miscommunicatie of nee. Alle vragen werden altijd naar tevredenheid beantwoord. Hulp werd geboden. Terplekke werd het ook prima geregeld. Dit is voor mij niet van toepassing.”

RS: “Alles wat er wordt afgesproken tijdens het boekingsproces, wordt ook nagekomen.”

R1: “Ja, ben ik mee eens, ik heb niets gemist, of onverwachte, nee.”

RS: "Er zijn in het verleden te veel fouten gemaakt om nu volledig vertrouwen te hebben in een soepel verloop van de dag."

R1: "Kan ik mij niet in vinden. Maar ik heb vanuit deze organisatie, TU Delft, nu voor het eerst contact gehad en afspraken gemaakt."

RS: "En vanuit u vorige werkgever?"

R1: "Nee niet, maar dan praat ik ook al over 7 of 8 jaar geleden. Toen was het natuurlijk anders. Nu kan ik mij daar niet in herkennen."

RS: "Als gast wil ik graag dat er één contactpersoon wordt aangesteld die alles over mijn bedrijf weet, zowel tijdens het boekingsproces als op de dag zelf."

R1: "Ja mee eens, helemaal."

RS: "En heeft u dat nu ook?"

R1: "Ja."

RS: "En op de dag zelf heeft u dan ook een vast contactpersoon?"

R1: "Ja zeker en die was ook altijd in de buurt, dus dat was heel fijn."

Zekerheid

RS: "Er zit een groot verschil in hoe er service wordt verleend bij het personeel."

R1: "Daar kan ik niet helemaal over oordelen omdat ik niet de volledige tweedagen, want het ging hier om een tweedaagse met hoogleraren, ik ben niet de volledige twee dagen bij de bijeenkomst geweest. Ik ben bij de ontvangst geweest de eerste dag. Alles wat toen nog moest worden geregeld, dat werd ook gedaan. Ik heb ook wel gevraagd aan de mensen die er geweest waren hoe ze het ervaren hebben, ze waren allemaal zeer tevreden. Het enige puntje wat ik me wel kan herinneren is dat de bar s' avonds bijtijds dicht was en dat was een beetje moeizaam om dat eventjes open te doen."

RS: "En hadden jullie dat wel aangegeven?"

R1: "Hadden wij wel aangegeven, maar misschien dat daar niet 100% duidelijkheid over was. Kan ook vanuit onze kant niet goed gecommuniceerd zijn. Maar dat was het enige. Dat was niet een enorm punt van kritiek want het was ook wel weer opgelost."

RS: "Maar dit was dus wel anders dan verwacht?"

R1: "Nee, maar het kan ook zo zijn dat dat dus niet zo strak hadden afgesproken. Maar meer van het zou kunnen dat ze misschien in de bar willen blijven. En dan blijven er opeens 20 hangen, dat wat dus ook gebeurd."

RS: “Er is een verschil tussen het personeel van het Koetshuis en het personeel van het Kasteel, met name in serviceverlening, controle bij de zalen en koffieapparaten en de bereikbaarheid van het personeel.”

R1: “Kan ik niet goed beoordelen, want wij hebben geen gebruik gemaakt van het Kasteel.”

RS: “De kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen, door middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. Ik zie dit terug bij het personeel.”

R1: “Ja, de ervaring die ik heb en de contacten die ik gehad heb kan ik dat wel onderschrijven.”

RS: “Oke, en hoe verwacht u dat terug te zien bij het personeel?”

R1: “Ja verantwoordelijk, integer, dienstbaar..”

RS: “Maar verwacht u dat er altijd iemand in de buurt is, of wat zijn u verwachtingen?”

R1: “Ja, dat verwacht ik wel, dat vind ik wel een meerwaarde. Maar dat was ook zo en ze waren ook duidelijk te vinden, in dit geval vaak de receptie. Eén iemand was, weet ik, verantwoordelijk voor de koffievoorziening boven. En daar was toen wat mee, de melk was op, en dat ben ik toen gaan zeggen en toen werd het ook gelijk opgelost. Maar dat vind ik wel een meerwaarde, een persoon. Maar ik heb met al die dingen wel de ervaring dat dat goed loopt. Ik ben niet zo’n heel kritische klant.”

RS: “Oke, dat kan natuurlijk. Want u heeft ook nooit gehad dat u iemand miste?”

R1: “Nou ik niet in ieder geval, en ik heb dat ook niet van de andere deelnemers teruggekoppeld gekregen.”

Tastbare zaken

RS: “De temperatuur in de zalen is moeilijk te reguleren.”

R1: “Ja, daar heb ik wel wat over gehoord boven. We hebben iemand die ontzettend allergische is voor van alles en nog wat. Als er nieuwe bekleding is, of voor alle vluchtige stoffen in ieder geval. En ik weet wel dat de ramen toen open moesten, maar dat dat allemaal moeilijk ging en storend werkte op de verwarming, en we waren er in januari. Daar heb ik inderdaad iets over gehoord, maar ook weer niet zo van ‘oh dat was slecht en we willen er niet meer naar toe. In tegendeel, want men wilde wel een vervolg dus daar bij Oud-Poelgeest. Wat niet kan, omdat het vol zat. Maar zo positief was men. Weetje en het ligt er aan of mensen dat zien als echt een slecht punt of van nouja het raam moest even open want. Maar dat werd wel creatief opgelost. Maar niet als een punt van kritiek.”

RS: “Locatie is een positief punt van het Kasteel, het zorgt voor het onderscheidend vermogen van het Kasteel zelf maar ook van de training of meeting die er wordt georganiseerd.”

R1: “Ja vind ik wel, ja wat ik net zei, de uitstraling is fantastisch.”

RS: “Dus jullie hebben deze locatie ook echt bewust gekozen voor deze training?”

R1: “Ja, want het moest een locatie zijn, waar ze ook naar buiten konden. Ze wilde graag even wat sessies tussendoor, in kleine groepjes wandelen, om zakelijke dingen te bespreken. Het moest een

redelijk informeel karakter hebben. Niet heel de dag strak in een zaal zitten en het was ook wel de verbindende factor die erbij kan. Ja, het is daar gewoon goed, en de kamers zijn daar ook, allemaal op één locatie. Heel warm en welkom.”

RS: “Oke, want jullie hebben daar ook overnacht?”

R1: “Ja, er hebben daar 30 mensen geloof ik overnacht.”

RS: “De lunch is kwalitatief goed, een goede prijs-kwaliteit verhouding.”

R1: “Ja mee eens die heb ik ook zeker teruggekoppeld gekregen, helemaal.”

RS: “Wanneer er weinig gasten aanwezig zijn, is er weinig variatie bij de lunch.”

R1: “Nee heb ik geen klachten over gehoord, maar dat zal ook niet want wij waren al met 30 man.”

RS: “Er heerst verwarring over de twee verschillende gebouwen, vaak weten mensen niet waar ze heen moeten bij een eerste bezoek.”

R1: “Ja, want dat heb ik zelf gehad, toen stond ik daar. Toen ben ik gelijk het Kasteel in gerend en toen stonden er allemaal bordjes van organisaties die daar hun bijeenkomsten hadden. Toen keek ik nog eens in een deur en daar was niemand. Op een gegeven moment zag ik een telefoon staat, met keurig een briefje erbij met voor vragen bel de receptie, dus dat heb ik gedaan. En dan kwam je er achter dat je dus verkeerd zat.”

RS: “Oh want u stond in het Kasteel?”

R1: “Ik stond in het Kasteel ja en ik had in het Koetshuis moeten zijn, met mijn eerste afspraak. Maar goed dat kan ook aan mij liggen. Maar het is niet helemaal duidelijk dat je eigenlijk eerst even bij de receptie moet zijn in het Koetshuis. Dat kan duidelijker, ook de parkeerplaats kon ik niet vinden.”

RS: “Oke en hadden de andere deelnemers dat ook?”

R1: “Ja, die stonden de eerste keer ook verkeerd, terwijl ik het netjes erbij had vermeld dat ze in het Koetshuis moesten zijn. Maar goed, dat staan er altijd nog 10 van de 30 in het Kasteel, maar goed die zijn er ook wel weer uitgekomen.”

RS: “Door de kleine hal en balie als entree krijg ik als gast geen goede eerste indruk van Kasteel Oud-Poelgeest.”

R1: “Als je het Kasteel binnen komt vind ik het wel heel royaal. Maar als je het Koetshuis binnenkomt, waar de receptie ook zit, vind ik het wel heel krap. Het zou wat luxer mogen.”

RS: “Oke, dus zo had u het niet verwacht?”

R1: “Nee, als je ook aankomt, is het eerste wat je ziet is de zijkant van de balie, ben je er eenmaal omheen gelopen is het al beter, waar ook de tafel met de tijdschriften op ligt. Maar ja als je binnen komt heb je een soort zijkant, hoekje, loketje, het idee dan. Dus dat zou wat luxer mogen. Maar ach het stoorde mij ook weer niet.”

RS: "De zelfservice bij de koffieapparaten ervaar ik als gast als zeer prettig."

R1: "Ja, dat heb ik terug gekoppeld gekregen dat men dat heel prettig vond. Er stonden ook kannen met koffie op de tafels aan de zijkant. Maar als men dan cappuccino of wat dan ook wilde, gingen we naar het koffieapparaat. Alleen dan dat de melk op was, al heel vroeg. Dat vond ik wel een aandachtspuntje, van dat kan beter. Ook even schoongemaakt worden, het was nog vrij vies. Daar was men nog niet aan toegekomen, het werd dan ook wel gelijk opgelost. Maar dat viel mij wel op."

RS: "De techniek is een heel belangrijk punt bij de meeting, bij Kasteel Oud-Poelgeest werkt de techniek nog niet optimaal. Er gaan te vaak dingen mis of werken niet, zodat de meeting wordt verstoord."

R1: "Heb ik geen klachten over gehoord."

RS: "Wat voor apparatuur gebruiken jullie?"

R1: "We hebben de beamer gebruikt volgens mij en de laptop."

RS: "En die werkte wel naar behoren?"

R1: "Ja dat werkte goed. Veel met flipovers gewerkt ook. En wat ideaal is dat er aan de zijkante van de strips zitten, waar ze de papieren op kunnen hangen. Dat vonden wij ook een meerwaarde."

RS: "Oke, dus jullie hebben ook niets gemist, qua apparatuur?"

R1: "Nee, geen klachten over gehad."

RS: "Oke en heeft u ook de hotelkamer gezien?"

R1: "Ja heb ik gezien, dat zag er keurig uit."

RS: "Oke, de stelling is iets anders, maar de hotelkamers waren beneden de verwachtingen, het is niet zo klassiek en romantisch als er wordt verwacht bij een Kasteel."

R1: "Ja dat is zo, maar die verwachting had ik zelf niet. Het is dan wel een Kasteel maar wel in een zakelijke omgeving, dus ik had ook de verwachting van te voren wel dat de hotelkamers een wat zakelijke uitstraling zouden hebben, dat was ook zo. En ik heb ook niemand erover gehoord. Iedereen was tevreden over de kamers."

RS: "Ook tussen de uitstraling van het Koetshuis en het Kasteel zit een groot contrast, het Koetshuis is minder klassiek. Het kan als jammer ervaren worden als je in het Koetshuis zit terwijl je naar 'Kasteel' Oud-Poelgeest gaat."

R1: "Ja, als je boekt denk je misschien allemaal dat je in het Kasteel terecht komt. Ik heb de zalen in het Kasteel ook niet gezien, omdat wij met een te groot gezelschap waren en alleen in het Koetshuis terecht konden. Maar ik vind het Koetshuis wel een hele mooie uitstraling hebben, daarbij het entree even daargelaten en de doorgang naar de hotelkamers. Maar zodra je rechts de gang in gaat naar het restaurant en de trap naar boven, die kan ook wel wat meer uitstraling hebben. Maar ik vind zeker de hal naar het restaurant toe, vond ik wel een chique uitstraling hebben. En dat vonden de andere ook. Die zijn allemaal wel van goh wat een mooie hoge deuren, dat wel gewaardeerd. Er zijn wel

dingen die opgeknapt kunnen worden, de entree en misschien de gang naar de hotelkamers en de trap naar boven. Ja, en de gang op de eerste verdieping vond ik dan wat minder geslaagd, wat gedateerd van een jaar of wat zal het zijn 15 of 20 jaar geleden. Dat is zeker niet klassiek. Maar ja het is maar net wat je verwachtingen zijn, aan de andere kant als je op de website kijkt, dat je wel weet wat je kunt verwachten. Maar mensen denken bij een Kasteel al heel snel aan pracht en praal en een klassieke uitstraling.”

RS: “Oke, en in welke zaal zaten jullie in het Koetshuis?”

R1: “De Boerhaave zaal.”

RS: “Oke, en wat vond u van die zaal?”

R1: “Ja, die voldeed prima voor het gezelschap dat er zat. Het nadeel is dat er hoge ramen zijn je kunt niet echt de omgeving zien enzo. Maar op dat moment was het gewoon puur functioneel, men wilde daar sessies houden. We hadden een hele goede externe dagvoorzitter ingehuurd en die heeft dat allemaal in goede banen geleid. Maar er moest gewoon hard worden gewerkt heel de tijd, dus het was niet zo van oh het had veel klassieker gemoeten, met zicht op een tuin of wat dan ook. Dat had misschien alleen maar afgeleid.”

Empathie

RS: “Als gast weet ik vaak niet wat de mogelijkheden allemaal zijn bij Kasteel Oud-Poelgeest. Als gast vind ik het fijner om de keuze te hebben tussen de zalen, eventuele extra sub-zalen, snacks (en de keuzemogelijkheden daarin) en het menu voor het diner. Er wordt mij hier weinig uitleg over gegeven en vaak weet ik niet wat de mogelijkheden zijn. Het komt voor dat ik iets vergeten ben te boeken op de dag en dat ik dan iets mis, bijvoorbeeld een snack.”

R1: “Heb ik niet die ervaring. Het was prima, ik had het op die ochtend nog over een snack. Toen zeiden ze van we kunnen dat of dat doen en dat werd dan ook nog aangepast maar ook van te voren was gewoon gezegd wat de mogelijkheden waren. We kregen een menu opgestuurd. Ik miste daar niets in.”

RS: “Oke en er was ook ruimte voor eigen inbreng?”

R1: “Ja, er zijn een aantal mensen met een stevig dieet, ja mensen die intoleranties hebben. En daar was absoluut rekening mee gehouden en die hadden voldoende keuze dat smaakte prima heb ik gehoord. Dus ik heb die ervaring niet.”

RS: “En had u nog meer speciale wensen waar rekening mee is gehouden. “

R1: “Ja, voor die mensen met intoleranties zeker, daar was goed rekening mee gehouden en verder hebben we het gewoon zo afgestemd zodat ik dacht dat wel smakelijk was. En de samenstelling was prima.”

RS: “Oke, dus alleen de bar was geen rekening mee gehouden.”

R1: “Ja daar waren gewoon te weinig mensen voor maar wat ik al zei dat was niet goed afgestemd.”

RS: “Maar hebben zij u die mogelijkheid geboden om gebruik te maken van de bar?”

R1: "Ja, we hebben het daar wel over gehad, ik denk dat het daar meer zit in dat we het niet strak genoeg afgestemd hadden. Dus dat is niet alleen vanuit Oud-Poelgeest een dingetje maar ook zeker van onszelf."

RS: "Oke en heeft u dan het gevoel dat u vaker moet komen met vragen of dat zij de keuzes opperen."

R1: "Nee ik heb wel vragen gehad en doorgevraagd maar ze hebben mij zelf ook de dingen aangegeven. Dus het was over een weer geweest, ik had niet het idee dat ik alles constant eruit moest trekken. Nee, dat was prima."

RS: "Bij mijn optionele boeking heb ik als gast het gevoel alsof hier geen flexibiliteit in wordt gegeven. Er wordt niet met mij gecommuniceerd hoelang ik de optionele boeking wil aanhouden en wat de mogelijkheden hierin zijn."

R1: "Kan ik mij niet in vinden, dat was heel duidelijk. Ik heb een offerte gestuurd gekregen en daar stond netjes een uiterste datum."

RS: "En die was voor u haalbaar?"

R1: "Ja helemaal haalbaar, was ruim voldoende. Nee, dat is gewoon goed gecommuniceerd."

RS: "Gasten worden bij Kasteel Oud-Poelgeest niet als nummer gezien en er wordt altijd naar de persoonlijke wensen van de gast gekeken."

R1: "Ja, daar sluit ik mij bij aan. Het was heel persoonlijk, niet van oh daar heb je weer een nieuw bedrijf."

RS: "Op de dag zelf is er altijd wel een helpende hand die graag wil helpen bij vragen, opmerkingen en wensen. Er wordt ook altijd meegedacht met de klant hoe alles zo goed mogelijk opgelost kan worden."

R1: "Ja, mee eens."

RS: "En wordt het ook snel opgelost?"

R1: "Ja, ze gaan er gelijk mee aan de slag, of het ook gelijk opgelost kan worden is een tweede maar ze gaan wel gelijk in de actiestand."

RS: "Empathie vind ik als gast heel belangrijk; het zorgen voor, het meedenken en individuele aandacht geeft zoveel meerwaarde. Empathie is de kers op de taart, dat je er graag terug komt. Als gast vind ik dat Kasteel Oud-Poelgeest dit goed toepast."

R1: "Vind ik ook, ja ik gaf al aan dat we graag nog een keer boeken. Dat zegt mij heel veel. Als ik vraag waar willen jullie de volgende keer naar toe. Dan zeggen ze; we willen eigenlijk op dezelfde plek. Want dat was ideaal, iedereen was gewoon tevreden."

RS: "En gingen ze voorheen naar een andere locatie?"

R1: "Ja, dat verschilt gewoon, bij de TU Delft zijn er veel mogelijkheden. Wij hebben ook afspraken met bepaalde locatie, preferred supplier list. Maar ik heb ook aangegeven dat ik Oud-Poelgeest ook zeker zal aanbevelen bij de andere. Dat gebeurt ook wel eens bij de secretaresse van de decanen en het college van bestuur. Dan ben ik wel zo dat in mijn geval ik wel zeg van ik heb daar goede ervaringen mee. Ga er eens kijken, vooral ook omdat de prijs-kwaliteit zo goed is. Niet anders dan prima ervaringen. En ik vind dat ook wel belangrijk, ik wil niet gezien worden als een nummer, een beetje persoonlijke aandacht is fijn. Bovendien verdien je dat wel als klant, dat zou elke locatie moeten doen."

RS: "Mijn wensen die ik tijdens het boekingsproces doorgeef zijn niet altijd bekend bij het personeel op de vloer. Ik kan er niet op vertrouwen dat dit goed gecommuniceerd wordt."

R1: "Durf het niet helemaal te zeggen, want ik was er de eerste dag. Toen was dat puntje van het koffieapparaat dat het niet deed, geen melk voor de cappuccino en het was ook niet schoon. Ja, ik kan niet oordelen of dat nou een communicatie fout is tussen de receptie of de gene die de reserveringen aanneemt."

RS: "Maar alles wat u doorgegeven had, stond er ook?"

R1: "Ja zeker. En alles was ook opgelost, en ik heb ook altijd van als het opgelost wordt en mensen hebben er nog geen lasten van ondervonden, is het ook prima."

Responsiviteit

RS: "Wanneer ik als gast op de dag opmerkingen en wensen heb reageert het personeel hier snel op en wordt er gelijk werk van gemaakt."

R1: "Ja, ze willen altijd snel dingen oplossen."

RS: "Wanneer wensen niet goed zijn doorgekomen bij het personeel op de vloer of als er dingen vergeten te boeken zijn door de gast kan het heel snel ad hoc worden opgelost."

R1: "Ja, die ervaring heb ik wel. Wij hadden bijvoorbeeld iemand die niet op kwam dagen en toen werd ook gelijk gezegd van helaas we moeten dat wel doorbelasten. Nou dat snap ik als iemand ziek of iets is. Maar er konden ook mensen op het laatste moment bijgeboekt worden dat er toch nog kamers nodig waren. En dat was allemaal geen probleem, allemaal even toegankelijk."

RS: "Oke, want u had niet dat u op de dag zelf iets vergeten was te boeken?"

R1: "Ja, ik weet wel dat bij de snack iets aangepast was, maar dat kon allemaal, dat werd allemaal opgelost."

RS: "Er wordt door het personeel niet snel op de mail gereageerd, waardoor dit het boekingsproces vertraagd."

R1: "Dan zou je moeten weten wat je niet snel vind, ik ervaar als het een paar dagen duurt vind ik niet vervelend. Maar als verwacht dat als je iets vandaag afsprekt en ik wil morgen reactie hebben op de offerte of wat dan ook. Dan is dat niet snel. Maar die verwachting had ik niet, ik ga er altijd even vanuit dat mensen een paar dagen nodig hebben om alles even goed op papier te hebben. Dat je dan een goede passende offerte krijgt. Dus ik ben daar niet ontevreden over."

Samenvattend

RS: “Welk van deze 5 dimensies hecht u de meeste waarde aan?”

R1: “Ik denk toch wel betrouwbaarheid, ik vind dat mensen zeggen wat ze doen, doen wat ze zeggen. En dat is prima en prettig. Dan verwacht ik wel dat het zo gedaan wordt zoals afgesproken. Altijd loopt het wel anders, dat is ook de kracht vaak van organisatie zoals Oud-Poelgeest om dan wijzigingen ad hoc op te lossen met hun ervaring. Maar dat je wel aan je afspraken houdt maar daarin zijn ze zeker en betrouwbare organisatie. Ook met prijsafspraken, geen verassingen. Ook de factuur achteraf klopte ook volledig met het geen geoffreerd was. Met onze aanvullingen daar gelaten, of wijzigingen of wat dan ook. Maar dat is prima, men doet wat men zegt. Daar hecht ik wel veel waarde aan.”

RS: “En als u de zin zou moeten afmaken; wij zijn pas echt tevreden als..”

R1: “Als we aan het einde van onze bijeenkomst allemaal met een tevreden gevoel huiswaarts gaan en wij het gevoel hebben dat wij er graag een keer willen terug komen.”

RS: “Oke, bedankt. Ik heb nu wel genoeg informatie voor mijn scriptie.”

Nadat de opneemapparatuur uit werd gezet vertelde mevrouw Bakker nog dat ze graag een tweede keer wilde boeken bij Kasteel Oud-Poelgeest. De data die zij graag wilde hebben, was qua hotelkamers niet meer mogelijk. Er werd toen wel aangeboden om eventueel hotelkamers bij het Fitland te boeken. Echter moest zij hier even over nadenken en gaf aan er maar even niet verder voor te kijken. Daarna is er geen contact meer geweest. Er is nooit meer gebeld of Kasteel Oud-Poelgeest nog op enig manier kon helpen bij de boeking.

Interview 2

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 2, hierna vernoemd: R2

Duur van het interview: ± 40 minuten

RS: “Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten. Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de Hogeschool van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik heb nu al een aantal interviews gehouden met de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest. Ik heb toen interviews gehouden op basis van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan had ik een aantal vragen gesteld. De uitkomsten daarvan heb ik geanalyseerd en vormgegeven in stellingen. Per dimensie heb ik een paar stellingen opgesteld. Deze stellingen wil ik graag aan u voorleggen en nu ben ik benieuwd in hoeverre u het hier mee eens bent.

Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview. Maar misschien kunnen we beginnen met een introductie. Want hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?”

KR: “Ja, dat kan ik me heel goed voorstellen dat dat belangrijk is. Want ik ben niet als particulier in aanraking gekomen, ik heb niet privé daar partijen of huwelijken gedaan, maar met ondernemersvereniging PVOO, platform voor ondernemers Oegstgeest ben ik er mee in aanraking gekomen en hebben wij een aantal events laten organiseren door het Kasteel.”

RS: “Oke, en waarom dan bewust voor Kasteel Oud-Poelgeest?”

R2: “Wij zijn een ondernemingsvereniging uit Oegstgeest, dus wij gaan sowieso voor iets in Oegstgeest. Dus wij hebben focus op Oegstgeest en dan is het op zich niet zo moeilijk om bij het Kasteel uit te komen omdat het Kasteel natuurlijk een unieke locatie is, prachtige asset voor Oegstgeest en dat is de reden dat wij bij Kasteel Oud-Poelgeest uitkomen, we zullen zo wel verder gaan want heel veel ruchtbaarheid aan de mogelijkheden die Kasteel Oud-Poelgeest waren er eigenlijk niet eens volgens mij gegeven.”

RS: “Ja, want mijn tweede vraag is dan ook, wat vindt u van Kasteel Oud-Poelgeest?”

R2: “Ja, je vraagt natuurlijk hoe kom je bij Kasteel Oud-Poelgeest omdat je natuurlijk Oegstgeest kent en wij als ondernemingsraad voldoende daar mee bekend zijn, los van het kantoor daar in positieve zin aan heeft bijgedragen. Maar zou ik zelf hebben gedacht dat Kasteel Oud-Poelgeest nog wat meer zichtbaarheid zou kunnen geven. Nou ben ik natuurlijk maar een klein deel van de markt, ze hebben natuurlijk ook nog een andere zakelijke markt en een particuliere markt. Daar ben ik overigens ook nieuwsgierig naar hoe de particuliere, Kasteel Oud-Poelgeest vinden. Als unieke locatie.”

RS: “Ja, ze richten zich natuurlijk meer op de zakelijke markt en dan in het weekend meer op de particuliere markt.”

R2: “Ja dat zeg ik, dat vraag ik me af of dat heel verstandig is. Ja, kijk het is niet mijn branche, ik ben advocaat, dat is iets heel anders. Maar je zult geneigd zijn te denken dat als je de particuliere markt teveel af houdt.. Ieder particulier die daar komt, heb je de kans dat daar een ondernemer achter zit, of in ieder geval ergens werkt. En zo moet het toch ook vaak gaan bij bedrijven, die mond tot mond reclame is een uiterst belangrijk aspect. Vandaar dat ik denk heb je daar prachtige huwelijkspartijen, dan hoeft niet iedereen uit Oegstgeest te komen, maar ook uit de regio. Daar kan je een heel groot publiek mee bereiken, maar goed ik weet dat daar anders over wordt gedacht, of althans dat heb ik wel eens van Jan-Willem begrepen. Maar goed dat is niet aan mij om dat te bepalen en ik heb daar ook verstand van zaken.”

Betrouwbaarheid

RS: “Door de verschillende personeelsswisselingen binnen het bedrijf, heb ik het gevoel dat het personeel weinig over mij als klant weet. De gast wordt de dupe van de personeelsswisseling.”

R2: “Nou dat is wel moeilijk om te beantwoorden. Ik begrijp, dat als je het hebt over betrouwbaarheid dat Kasteel Oud-Poelgeest een inhaalslag zal moeten maken, omdat het natuurlijk bijna over de kop is gegaan. En men weet onvoldoende wat het Kasteel ook is, dus hoe betrouwbaar in het aanbod dat is voor het Kasteel belangrijk om te weten. Maar ik zou het Kasteel absoluut als betrouwbaar aanmerken.”

RS: “Alles wat er wordt afgesproken tijdens het boekingsproces, wordt ook nagekomen.”

R2: “Ja, ik kom straks op een ander puntje, dat is dan een keer gebeurd, dat was een niet helemaal gelukt dinertje.”

RS: “Oke, u mag dat voorbeeld ook gelijk gebruiken?”

R2: “Ja, er gebeuren natuurlijk, waar gehakt wordt vallen spaanders. Maar wij hadden in januari de nieuwjaarsbijeenkomst van de Oegstgeesters ondernemers. Dat is bekend hoor bij Oud-Poelgeest, ik ben in februari terug gegaan, een week op 4/6 later. Toen heb ik gesproken met Jan-Willem en Marco en toen hebben we gebroken dat het aansluitend etentje in het Kasteel zelf, dat is natuurlijk een lastig ding al, gelet op de logistiek. Dat dat niet goed gelukt was, zij schrokken van de reacties van de gasten, zij hadden kennelijk niet begrepen hoe slecht het gelukt was. Ik ga verder niet in details treden, maar het werd onderkend, daar hebben we over gesproken. Ik vind dat heel naar, want een volgende keer, nog even los van de vraag of na een nieuwjaarsreceptie of dat zinvol is om te eten. Maar een volgende keer, komt men niet. En we hebben een jaar daarvoor gegeten en daar vond men de kwaliteit van het eten, prijs-kwaliteit verhouding, maar eigenlijk gewoon de kwaliteit benden de maat.”

RS: “En dat was bij Kasteel Oud-Poelgeest?”

R2: “Ja, dat was ook bij Kasteel Oud-Poelgeest, dat hield niet over zodanig dat ik later wel hoorde van andere van nee dan gaan we niet eten, dan gaan we wel naar een ander restaurant. Maar goed, na dit Nieuwjaars etentje in januari, dat was eigenlijk een debacle. Toen hebben wij besproken dat het Kasteel een gebaar zou maken naar de mensen die geweest zijn. Mensen zijn ook heel makkelijk ook weer te lijmen, als je laat zien dat het niet goed gelukt is. Kan gebeurd, shit happens, zal ik maar zeggen. Maar we hadden afgesproken dat we iets zouden doen, vervolgens, ja ze wilde een ingewikkeld gebaar maken, dat moest de kok doen die moest met gerechten langsgaan. Ik heb nog een suggestie gedaan van een flesje wijn doet ook al een hoop goed, en vervolgens 6 weken later ofzo, heb ik een wat minder positieve mail gestuurd, van jongens er is niets gebeurd. En dat vind ik

eigenlijk nog erger. Dan kom je je afspraak niet na. Dan heb je er uitgebreid met elkaar over gesproken, ik heb Marco ook gesproken, die excuseerde zich, prima. Heel fijn dat het Kasteel nu een gebaar maakt, 1 september gaan wij met PVOO, dan worden we uitgenodigd door het Kasteel om daar onze maandbijeenkomst te houden.”

RS: “Oke, maar daar moest u dus zelf achteraan?”

R2: “Ja precies, en toen zei Marco, 1 september dat moet lukken, maar dat weet ik niet zeker, dat moest die nog nakijken. Dat hoor je nog van me. Nou dat heb ik toen op een gegeven moment maar bevestigd, 1 september is goed. Dus dat is niet heel betrouwbaar in dat opzicht. Je moet afspraken nakomen, nogmaals er kan altijd een keer iets mis gaan, maar als het dan weer mis gaat, dat is niet goed. Dan is de organisatie niet goed en is de communicatie niet goed, en dan ga ik niet met vingers wijzen. Ik vind het allemaal hartstikke aardige mensen, we komen er 1 september graag.”

RS: “Er zijn in het verleden te veel fouten gemaakt om volledig vertrouwen te hebben in een soepel verloop van de dag.”

R2: “Ja, dat is een groot woord he, de dag. Ik ben daar nooit een hele dag geweest. Maar er zijn wel wat dingen die mis gegaan zijn. Dat beaam ik dus deels, helaas.”

RS: “Oke, en bij zo’n nieuwjaarsreceptie als afgelopen keer, tijdens dat boekingsproces, waren er toen echt dingen die niet in orde waren?”

R2: “Nee de receptie ging prima, vorige jaar hadden we ook een kleine hik up in de afspraak, maar dat kan ook aan mij hebben gelegen. Nee, die bijeenkomst was verder prima. Je moet het altijd nuanceren natuurlijk, je kunt niet altijd op hetzelfde..”

RS: “Ja precies. Als gast wil ik graag dat er één contactpersoon wordt aangesteld die alles over mijn bedrijf weet, zowel tijdens het boekingsproces als op de dag zelf.”

R2: “Ja, dat lijkt mij een hele juiste stelling en dat is niet zo geweest. We hebben natuurlijk Leslie Wijlland, die nu net vertrokken is. Dat is weer lastig voor het Kasteel, daar kunnen ze ook niets aan doen. Die is terug naar de Beukenhof. Maar daar ben ik het absoluut mee eens, natuurlijk is het goed om één contactpersoon te hebben die meteen wie je bent en wat je wilt. Maar dat is dus niet zo geweest. “

RS: “Oke, en daar heeft u ook wel lasten aan ondervonden?”

R2: “Nou, eigenlijk wel, ik heb bijvoorbeeld. Ja, daar noem ik nu toevallig iets, het emailadres van Marco niet, terwijl ik dat rechtstreeks had kunnen mailen en dan hoop ik dat het nu op de goede plek komt. Dus daar zou ik wel behoeften aan hebben, zeker.”

Zekerheid

RS: “Er zit een groot verschil in hoe er service wordt verleend bij het personeel.”

R2: “Nee die ervaring heb ik niet, ik vind het personeel altijd buitengewoon vriendelijk.”

RS: “Zit u eigenlijk zowel in het Koetshuis als in het Kasteel?”

R2: "Nou we zitten.. we staan. In het Koetshuis hebben we de nieuwjaarsreceptie en in het Kasteel hadden we het eten. En in juni hebben altijd een haringparty. Eigenlijk hebben wij dat voor het Kasteel op het grasveld. Vorig jaar moesten we, vanwege het slechte weer, naar de kelder en op de vlonder verhuizen. Ik denk niet dat we dat dit jaar moeten doen, dat was gewoon te vol. We willen nu voor staan, we hebben eigenlijk alles gehad, binnen of buiten."

RS: "Er is een verschil tussen het personeel van het Koetshuis en het personeel van het Kasteel, met name in serviceverlening, controle bij de zalen en koffieapparaten en de bereikbaarheid van het personeel."

R2: "Dan kan ik moeilijk beoordelen daar heb ik geen idee van, ik wist niet eens dat er een verschil was."

RS: "Nou er is niet echt een verschil, maar meer hoe ze de service verlenen."

R2: "Nee en daar heb ik ook eigenlijk te weinig ervaringen voor, tijdens de haringparty weet ik niet of ze uit het Kasteel of het Koetshuis."

RS: "Nou het is niet dat er ander personeelsleden zijn in de beide gebouwen, maar het is meer hoe de service wordt verleend in het Kasteel, in vergelijking tot de service van het Koetshuis. In het Koetshuis zijn natuurlijk allemaal mensen van het restaurant en de sales afdeling."

R2: "Ja, daar heb ik te weinig ervaring mee. Ik weet wel wat anders, Jan-Willem, dat er leden van de ondernemingsvereniging waren het wel prettig hadden ervaren dat na afloop dat Jan-Willem even naar de tafel is gelopen. Waar iedereen aan tafel zat, dat die even langskwam. Van goh ik had het wel netjes gevonden als die even langs kwam, dat die even zelf polshoogte had genomen, dan had die het zelf ook kunnen zien. Maar dat is iets anders, mensen die dat kennelijk op prijs stellen. Zoals een kok die niet altijd aan tafel komt, nou goed begrijp ik dat hij niet altijd overal bij kan zijn maar goed ik geef het mee, want ik krijg het ook alleen maar door."

RS: "De kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen, door middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. Ik zie dit terug bij het personeel."

R2: "Ja, dat zijn hele mooie kernwaardes, ik denk dat dat nog niet direct zo zichtbaar is, ook niet denk ik door de wisseling van het personeel. Ik denk dat dat iets is, waar nog aan gewerkt moet worden. Continuïteit ook van het personeel, dan kan je dat daar mee bereiken en de dienstbaarheid. Kijk ik heb beperkt met het Kasteel te maken en ik met de mensen met wie ik contact heb gehad, waren altijd buitengewoon behulpzaam en dienstbaar, dus ik mag niet klagen over de mensen. Maar het is nou niet dat ik in zulke grote bewoordingen kan zeggen, van daar staat Kasteel Oud-Poelgeest voor. Ik weet dat ik dat toen bij de Beukenhof, nu Vila Beukenhof, dan zou ik dat direct kunnen beamen, daar had ik gewoon meer ervaring mee, daar kwamen we maandelijks en daar zou ik inderdaad kunnen zeggen dat dat een van de kernwaardes is. Maar goed we hebben het hier niet over Beukenhof, maar ik vind dat wel moeilijk om te beantwoorden."

RS: "Maar u ziet dus wel een verschil tussen de twee bedrijven, wat personeel betreft. Omdat het twee soortgelijke accommodaties zijn."

R2: "Ja, daar staat een heel betrokken team. Als je binnen kwam kon je dat zien. Dat is hier natuurlijk ook lastiger, er zit iemand achter de balie, maar voor de rest zie je natuurlijk niet direct. Het is was onzichtbaarder. Je krijgt niet het Kasteel gevoel zeg maar."

RS: "Oke en dat had u wel verwacht?"

R2: "Ja ik denk het wel, zou je moeten verwachten ja. Dat zegt niets over de mensen zelf, ze zijn daar uitermate vriendelijk."

Tastbare zaken

RS: "De temperatuur in de zalen is moeilijk te reguleren."

R2: "Ik begrijp dat dat problemen oplevert, als Kasteel. Maar het punt is dat hebben we aan de lijven ondervonden, in januari. Toen was het steenkoud, de kachels waren uitgevallen, het was steenkoud in de zaal. We zaten niet in de drakenzaal, maar in die andere zaal, ik ben even de naam kwijt, mooie zaal ook op zich. Het was vreselijk koud en we hadden eten van steenkoude borden, het voorgerecht was zalm, de details zijn verder niet zo belangrijk. Maar die leek rechtstreeks uit de koelkast te komen, ongeprepareerd, zo op het bord beland. Mijn god, iedereen zat daar te vernikkelen, tot en met de koffie. Toen zij die van die koffie hoort niet koud te zijn, want die komt uit het Kasteel zelf. Nou misschien waren die kopjes zo steenkoud, dat zelf de koffie koud was. Ze zouden kachels bijzetten, maar dat hadden ze niet gedaan. Ik heb die ervaring wel ja."

RS: "Locatie is een positief punt van het Kasteel, het zorgt voor het onderscheidend vermogen van het Kasteel zelf maar ook van de training of meeting die er wordt georganiseerd. Ik zou, laat ik het zeggen, als ik daar mijn bruiloft had gehad.. Wij zaten er nu maar uiteindelijk met 26 man. Dat is best een grote groep, maar ik zou toch wel heel verdrietig zijn als je daar inderdaad staat te vernikkelen als je daar zit met je blote schouders als bruid."

R2: "Absoluut, ik denk dat dat zeker zo is. Er zijn in de regio denk ik niet zo heel veel locatie waarbij denk ik belangrijk is dat het Koetshuis, ik heb zelf de overnachtingen nooit gezien, maar ik heb begrepen dat dat wel wordt geüpgraded en dat het ook moet worden upgegrade. En als je vanuit de tuin van het Koetshuis kijkt, daar zou aan de achterkant ook wel iets meer aan gedaan mogen worden, want dan ziet het er opeens gewoon uit. Als je een feest hebt en je gaat naar het Koetshuis, dan heb je niet meer de charme van het Kasteel te maken. Het is een groot verschil. Daarom staan wij graag als je iets hebt, voor het Kasteel, of het liefst op het grasveld. Ik heb dat ook wel eens gevraagd aan mensen, want we hebben ook een haringparty in de tuin gehad, op zich ruimte genoeg. Maar toen werd gezegd dat je dan helemaal niet het idee hebt dat je bij Kasteel Oud-Poelgeest bent. Iets gewoner is het dan."

RS: "Maakt u ook gebruik van de lunch tijdens u bijeenkomsten?"

R2: "Nee, dat doen wij niet."

RS: "De lunch is kwalitatief goed, een goede prijs-kwaliteit verhouding."
Niet van toepassing.

RS: "Wanneer er weinig gasten aanwezig zijn, is er weinig variatie bij de lunch."
Niet van toepassing.

RS: "Er heerst verwarring over de twee verschillende gebouwen, vaak weten mensen niet waar ze heen moeten bij een eerste bezoek."

R2: "Ik denk dat dat juist is, ik denk dat mensen niet weten wat het Koetshuis voor functie heeft eigenlijk. Ik denk dat dat zo zal zijn, maar het is denk ik simpel op te lossen, maar goed."

RS: "Ja ik hoor dat vaker terug, dat mensen dan denken we zullen wel in het Kasteel zitten bij Kasteel Oud-Poelgeest.."

R2: "Ja, en dan lopen ze naar het Kasteel en niet naar de hoofdingang."

RS: "Door de kleine hal en balie als entree krijg ik geen goede eerste indruk van Kasteel Oud-Poelgeest."

R2: "En dat is natuurlijk bedoeld op het Koetshuis. Ja zeker, dat heeft natuurlijk geen enkele grandeur. Het zou wel ietsje meer mogen uitstralen, en dat doet het niet. Daar ben ik het mee eens. Als je dan naar rechts, naar de mooie ontvangstruimte gaat, dan is het een prachtig ontvangst met de bar. Dan heb je meteen dat als je in de hal staat, veel allure, de entree heeft geen allure, gewoon nul."

RS: "Hooft u dit ook wel eens terug van mensen die hier voor het eerste komen?"

R2: "Nee, dat niet. Dat is gewoon mijn eigen mening. En ik denk gewoon dat dat zo is. Ik heb die overtuiging wel. Het is eigenlijk voor zo'n Kasteel een pielig loketje. Vooral als je inderdaad aan het loket gaat staan, als je even om de hoek loopt is het al anders."

RS: "De zelfservice bij de koffieapparaten ervaar ik als gast als zeer prettig."

R2: "Dat kan ik niet beoordelen, maar ik denk dat dat heel prettig zal zijn als je daar zelf koffie kan tappen."

RS: "Maar het is niet dat u daar personeel bij verwacht die u helpen?"

R2: "Nee, als ik daar een congres zou hebben, dan is dat alleen maar heel praktisch als je dat zelf kan doen. Als ik naar me eigen cursus kijk, vind ik helemaal prima."

RS: "Oke, en maakt u gebruik van technische apparaten."

R2: "Nee, daar heb je niet zo veel aan."

RS: "De techniek is een heel belangrijk punt bij de meeting, bij Kasteel Oud-Poelgeest werkt de techniek nog niet optimaal. Er gaan te vaak dingen mis of werken niet, zodat de meeting wordt verstoord."

Niet van toepassing.

RS: "En heeft u wel de hotelkamers gezien?"

R2: "Nee, sorry. Bij congresgangers heb je dan meer, omdat die het totaal pakket hebben gehad."

RS: “De hotelkamers waren beneden de verwachtingen, het is niet zo klassiek en romantisch als er wordt verwacht bij een Kasteel.”
Niet van toepassing.

RS: “Ook tussen de uitstraling van het Koetshuis en het Kasteel zit een groot contrast, het Koetshuis is minder klassiek. Het kan als jammer ervaren worden als je in het Koetshuis zit terwijl je naar ‘Kasteel’ Oud-Poelgeest gaat.”

R2: “Ja, dat denk ik zeker. Ik denk dat mensen dat zo ervaren. Ik heb de kamers dan niet gezien, maar ik begrijp dat mensen dat zo ervaren. Dat ja geen kamers zijn die men verwacht, bij een Kasteel. Laat ik zeggen dat ik dat wel eens heb gehoord, van mensen die bij een congres zijn geweest die vinden dat dan tegenvallen. Maar het is niet uit mijn eigen ervaring, daar kan ik niets over zeggen. Maar ik zou me dat kunnen voorstellen. Je stelt je er iets bij voor, van dit is het net niet, als je het Kasteel ernaast ziet.”

RS: “En u zelf heeft de receptie in het restaurant van het Koetshuis, vindt u dat dan jammer, had u liever gezien dat dat in het Kasteel was?”

R2: “Ja, ik weet niet wat praktisch is. Het blijft een probleem natuurlijk, logistiek, die twee onderdelen. Maar ik denk dat men misschien, ik vraag me dat af. Als je dan in het Kasteel de ontvangst hebt, de entree. Dan heb je wel het Kasteel gezien, ik zou me kunnen voorstellen dat dat wel een pré zou zijn, dat je in ieder geval in het Kasteel bent geweest. Hoewel aan de andere kant, de congres gasten hebben neem ik aan in het Kasteel?”

RS: “Ook in het Koetshuis.”

R2: “Oke, ja de mensen willen denk ik wel iets van het Kasteel zien. Dan zou je dus moeten organiseren dat er wel iets is voor het gasten in het Kasteel, linksom of rechtsom.”

Empathie

RS: “Als gast weet ik vaak niet wat de mogelijkheden allemaal zijn bij Kasteel Oud-Poelgeest. Als gast vind ik het fijner om de keuze te hebben tussen de zalen, eventuele extra sub-zalen, snacks (en de keuzemogelijkheden daarin) en het menu voor het diner. Er wordt mij hier weinig uitleg over gegeven en vaak weet ik niet wat de mogelijkheden zijn. Het komt voor dat ik iets vergeten ben te boeken op de dag en dat ik dan iets mis, bijvoorbeeld een snack.”

R2: “Nou nogmaals, als hotelgast of als congresganger kan ik dat niet beoordelen maar ik weet wel wat ik hoor ook, ik zou het zelf ook niet precies weten, inmiddels weet ik er wat van. Maar heel veel Oegstgeesters weten helemaal niet wat het Kasteel te bieden heeft. Die weten niet wat de mogelijkheden zijn, mensen vragen wel eens zit er nou een restaurant of zit er geen restaurant. En heel eerlijk gezegd zou ik het zelf ook niet weten, of ik zo zou kunnen boeken.”

RS: “Terwijl u er wel toch regelmatig komt.”

R2: “Ja, ik kom er regelmatig, maar ik zou niet weten of je gewoon kan binnenvallen, volgens mij kan dat niet. Volgens mij kan hier veel meer ruchtbaarheid en informatie zou kunnen worden gegeven wat het Kasteel allemaal voor mogelijkheden te bieden heeft. Nou dat hangt ook af wat voor doelstellingen zij hebben. Of dat logisch is dat men dat niet weet.”

RS: “Want u woont ook in Oegstgeest?”

R2: "Ja, ik woon in Oegstgeest."

RS: "En u heeft geen idee ervan?"

R2: "Nee, dat is ook niet zo bekend, en ik neem aan dat ze ook niet echt als restaurant.. "

RS: "Ja, het restaurant is ook wel beschikbaar voor particulieren gasten."

R2: "Ja, maar meer functie voor congresgangers. Ik denk dat daar veel meer gebruik van wordt gemaakt als daar wat meer ruchtbaarheid aan kan worden gegeven als particulieren gasten ook weten dat er particulieren partijen kunnen worden georganiseerd of een diner of een lunch voor allerlei gelegenheden."

RS: "U komt er natuurlijk al een tijdje, maar weet u dan wat er allemaal mogelijk is, vindt u het fijn dat er keuzemogelijkheid wordt gegeven in het menu bijvoorbeeld?"

R2: "Nee dat hebben wij niet, wij krijgen een menuutje aangereikt en dat is het eigenlijk."

RS: "En heeft u daar meer behoeften aan?"

R2: "Ja, dat heb ik zeker en zijn er überhaupt nog anders opties, dat weet ik niet."

RS: "Oke, maar er wordt wel rekening gehouden met eventuele dieetwensen?"

R2: "Ja, natuurlijk wordt daar rekening mee gehouden. Ik weet niet eens of het gevraagd wordt. Maar het zit zo in mijn systeem dat wij dat vragen aan onze leden of er dieetwensen zijn. Nee, die opties zijn er, maar niet dat dat kenbaar wordt gemaakt. Ik bel of mail met het Kasteel en voor de rest.."

RS: "Bij mijn optionele boeking heb ik als gast het gevoel alsof hier geen flexibiliteit in wordt gegeven. Er wordt niet met mij gecommuniceerd hoelang ik de optionele boeking wil aanhouden en wat de mogelijkheden hierin zijn."

R2: "Ik denk niet dat dat heel erg gecommuniceerd wordt, ik heb dat eigenlijk gewoon geboekt, 21 juni. En dat wordt dan genoteerd, maar ik zie dan verder geen bevestiging of iets."

RS: " Oke, dus u boekt altijd gelijk? "

R2: "Ja, nou ik heb het in optie genomen, maar dat gaat heel vrijblijvend. Mailtje gestuurd, bijvoorbeeld van de haringparty is 21 juni. En ik moet heel eerlijk zeggen, dat volgens mij heb ik daar niet eens een bevestiging van gekregen. Het is allemaal best vrijblijvend. Het is niet helemaal juist voor wat betreft het diner, dat geldt niet helemaal voor vorig jaar, want ik heb toen wel een bevestiging gekregen van Leslie later. Maar dan zijn er afspraken gemaakt voor de prijzen maar dat moet ik dus nog doen voor 21 juni. Dat is in een later stadium wel gebeurd, maar het is heel vrijblijvend."

RS: "Gasten worden bij Kasteel Oud-Poelgeest niet als nummer gezien en er wordt altijd naar de persoonlijke wensen van de gast gekeken."



R2: "Ja, dat is eigenlijk voor mij ook niet te beoordelen, mensen komen natuurlijk in een grote groep binnen en wij hebben natuurlijk dan.."

RS: "Maar uzelf, als contactpersoon?"

R2: "Ja, daar heb ik geen klagen over, dat is allemaal goed, prima."

RS: "Op de dag zelf is er altijd wel een helpende hand die graag wil helpen bij vragen, opmerkingen en wensen. Er wordt ook altijd meegedacht met de klant hoe alles zo goed mogelijk opgelost kan worden."

R2: "Ja hoor, daar ben ik het mee eens."

RS: "Empathie vind ik als gast heel belangrijk; het zorgen voor, het meedenken en individuele aandacht geeft zoveel meerwaarde. Empathie is de kers op de taart, dat je er graag terug komt. Als gast vind ik dat Kasteel Oud-Poelgeest dit goed toepast."

R2: "Nou ja, ik hoop dat ik dat ga ervaren ook met Marco, die dat volgens mij heel goed zou kunnen, is mijn indruk. Heel prettig contact met hem gehad, enorm bevlogen en enthousiast en het is maar een enkele ervaring, alles is maar betrekkelijk. Maar goed nu moet ik ook kijken hoe het wordt uitgevoerd. Daar had ik toen een hele plezierige ervaring mee, ondanks dat de aanleiding minder plezierig was, van het diner."

RS: "Maar dat werd toen goed opgelost?"

R2: "Ja hoor."

RS: "In het Kasteel is niet altijd iemand te vinden die ik als gast aan kan spreken, ik zou dit graag anders zien."

R2 "Ja, die ervaring heb ik niet, ik heb altijd wel iemand daar."

RS: "Mijn wensen die ik tijdens het boekingsproces doorgeef zijn niet altijd bekend bij het personeel op de vloer. Ik kan er niet op vertrouwen dat dit goed gecommuniceerd wordt."

R2: "Die ervaring heb ik ook niet, iedereen weet ervan."

Responsiviteit

RS: "Wanneer ik als gast op de dag opmerkingen en wensen heb reageert het personeel hier snel op en wordt er gelijk werk van gemaakt."

R2: "Ja, ben ik het mee eens."

RS: "Maar bijvoorbeeld tijdens dat afgelopen diner, hoe reageert het personeel daar dan op?"

R2: "Nou, er was gezegd dat er kachels geplaatst zouden worden voor dat we kwamen, dat is niet meer gebeurd ook. Dus ik weet niet hoe dat precies zit, of dat er überhaupt kachels waren, dat weet ik niet. Ik heb dat niet eens meer gevraagd. En waarom dat nou niet is gedaan of dat het niet kon, dat weet ik niet. Maar goed andere ervaringen, dat als je iets vraagt van kan dat zo, zijn verder positief."

En nogmaals ik zou het ook niet terecht vinden als je een keer een mindere ervaring hebt, om dat door te laten sijpelen in al je antwoorden. Het gebeurt niet met enige regelmaat.”

RS: “Wanneer wensen niet goed zijn doorgekomen bij het personeel op de vloer of als er dingen vergeten te boeken zijn door de gast kan het heel snel ad hoc worden opgelost.”

R2: “Heb ik geen ervaring mee, het is nooit voorgekomen dat ik iets vergeten was.”

RS: “Er wordt door het personeel niet snel op de mail gereageerd, waardoor dit het boekingsproces vertraagd.”

R2: “Nou, dat is deels waar ja.”

RS: “Ja, ook omdat u aangaf dat u niet helemaal zeker weet of afspraken nu bevestigd zijn?”

R2: “Ja, ook op mijn laatste mail heb ik geen respons gekregen waarin ik heb bevestigd van hartstikke fijn, 1 september komen we met PVOO, omdat ik niets van Kasteel hoorde, heb ik het zelf bevestigd, en daar heb ik niets van gehoord. Ik weet nu niet of er aandacht wordt besteed daaraan.”

Samenvattend

RS: “Welk van deze 5 dimensies hecht u de meeste waarde aan?”

R2: “Ik denk dat over het algemeen betrouwbaarheid het belangrijkste is. Je moet wel van elkaar op aan kunnen. Dat zou wel heel ernstig zijn als afspraken niet worden nagekomen, ik denk dat dat het grootste probleem is. Dus lijkt mij betrouwbaarheid.”

RS: “En hoe vindt u dat dat nu geregeld is bij Kasteel Oud-Poelgeest?”

R2: “Ja, ik vind het Kasteel nu heel betrouwbaar in de afspraken die ze maken, hoewel ze dus nogmaals niet altijd direct worden bevestigd. Ik denk dat ik daar echt een probleem mee hebt, binnen het platform, van dineren bij het Kasteel. Daar moet ik het nogmaals over hebben met ze. Want de prijs-kwaliteit is niet overeen met wat restaurants nu aanbieden, en Jan-Willem legde vorige keer ook uit. Dat het problematisch is, ook vanwege het personeel. Dat kan kloppen als een bus, maar de gasten hebben er geen boodschap aan. Dat je dan extra moet betalen voor de zaal, dat doe je in een restaurant ook niet. Ik denk dat je dan achter loopt. Dan moet ik € 8,- per stoel extra betalen, voor 25 man. Ik denk dat de zaalhuur wel €350,00 was, dat gaat niet. Maar deze discussie zal ik niet aangaan, hoe dat in de horeca werkt, dat is niet aan mij. Maar dat kan je in een restaurant niet doen. Dus wat betreft het restaurant niet, nee, dat gaat niet werken wat PVOO betreft.”

RS: “Oke, dat wat jullie wensen en wat Kasteel Oud-Poelgeest kan bieden.”

R2: “Nee dat redden ze niet, vergeleken ook met andere restaurants. Prijs, ambiance en de kwaliteit van het eten.”

RS: “En de laatste keer was dat de eerste keer, of hebben jullie hier vaker gegeten?”

R2: “Ja, we hebben hier vaker gegeten, vorige jaar ook met de nieuwjaarsreceptie. Maar men vond het ‘zo, zo’ dan vergelijken ze het inderdaad met de Beukenhof, waar voor minder wordt gegeten en men het toch lekkerder vond. En dan is de ambiance, ik weet niet hoe die zaal heet, ik vond het niet een super zaal. Ik vind het op zich leuk, maar er zijn andere die er meer van verwachten. Dus dat



betekent dat ik al PVOO, maar dat zal ik ook wel tegen Jan-Willem willen zeggen, zeker op korte termijn niet voor een etentje ga reserveren, ook omdat men zich daar niet voor zal opgeven. En ik heb ook aan Jan-Willen gevraagd, na afloop van misschien vind je het alleen prima dat we alleen recepties hebben bij jullie, met weet ik wat 150 man. Misschien is het zo genoeg. Wat dat eten is voor hun gedoe, kost veel inspanning voor relatief weinig opbrengst, en toen zij Jan-Willem van nou nee dat vinden we toch wel belangrijk, het lijkt het onderschoven kindje, het is te ingewikkeld om dat goed vorm te geven.

En de keer dat we in het Kloetshuis hebben gezeten. We hebben ook een keer na een haringparty gegeten en toen was het veel beter. We zaten prima, maar goed dat is weer een heel ander verhaal. Kasteel Oud-Poelgeest is een unieke locatie voor Oegstgeest. Ik hoop ook ontzettend dat het heel goed gaat draaien en zo zou het ook moeten zijn. De Oegstgeesters zouden er veel meer gebruik van moeten maken.”

RS: “Ja, waarschijnlijk omdat veel mensen ook niet een weten wat het te beiden heeft?”

R2: “Ja, er is ook binnenkort een cultuurfestival. En daar komen best veel Oegstgeesters een kijkje nemen, ik weet niet of er dan voldoende duidelijk is voor iedereen wat je er zelf ook zou kunnen, als je er een keer iets wil. Of dat er alleen maar, dat is namelijk de indruk die mensen hebben, voor zakelijke gasten iets is, voor grote partijen.”

RS: “En als u de zin zou moeten afmaken; wij zijn pas echt tevreden bij Kasteel Oud-Poelgeest als..”

R2: “ Als het zonnetje schijnt, we voor het Kasteel kunnen staan en ja alles loopt zoals we hebben afgesproken, dan zijn wij helemaal tevreden. Dan hebben we een uniek ambiance. En dat ja, dan promoten we Kasteel Oud-Poelgeest. Maar zoals we het hebben afgesproken, en de prijs-kwaliteit verhouding moet kloppen. Dat is waar wij mee te maken hebben voor onze leden. Anders krijgen wij dat ook weer terug.”

RS: “Oke, dan denk ik dat ik wel genoeg informatie heb voor mijn onderzoek.”

R2: “Ja, ik zal graag bij Kasteel Oud-Poelgeest komen, want hoeveel dorpen hebben zo een mooi Kasteel. Dat is geweldig en het kost natuurlijk allemaal onwijs veel geld om dat draaiende te houden. En als je daar als dorp aan kan bijdragen, door er ook vaker te komen. Ik weet dat ze daar achter op de vlinder op zondag open wilde zijn, dat is hartstikke goed, maar laat mensen het weten. Want toen ze open waren, ik wist het en ik ben er eens een keertje koffie gaan drinken, toen was er bijna niemand.

Maar als je er langs rijdt, zie je het bijna niet. Nou heb ik begrepen dat dat niet zomaar kan, met een bord langs de weg. Is zonde, want het is een hartstikke drukke weg, het zou heel mooi zijn, zeker als je ook de restaurantfunctie willen hebben, is dat hartstikke leuk.”

Interview 3

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 3, hierna vernoemd: R3

Duur van het interview: ± 30 minuten

RS: “Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten. Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de Hogeschool van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik heb nu al een aantal interviews gehouden met de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest. Ik heb toen interviews gehouden op basis van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan had ik een aantal vragen gesteld. De uitkomsten daarvan heb ik geanalyseerd en vormgegeven in stellingen. Per dimensie heb ik een paar stellingen opgesteld. Deze stellingen wil ik graag aan u voorleggen en nu ben ik benieuwd in hoeverre u het hier mee eens bent.

Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview. Maar misschien kunnen we beginnen met een introductie. Want hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?”

R3: “Even kijken, ik werk als trainer bij Elfers en geef veel trainingen in Baarn, ik woon zelf in Leiden. Ik reed dus op en neer voor trainingen naar Baarn. Toen werd ik op een gegeven moment geattendeerd van Oud-Poelgeest zou ook wel eens een hele mooie trainingslocatie kunnen zijn. En zo is eigenlijk de bal gaan rollen.”

RS: “Oke, en heeft u Kasteel Oud-Poelgeest zelf aanbevolen bij het kantoor?”

R3: “Ja.”

RS: “Wat vindt u over het algemeen van Kasteel Oud-Poelgeest?”

R3: “Nou, ik vond het een verborgen pareltje. Ik vind het nu heel gek, om me te realiseren dat ik er helemaal niets van afwist, ik woon al 20 jaar in Leiden en dat ik het dan helemaal niet kende. Ik vind het een hele mooi, prettige trainingslocatie.”

RS: “Oke, dus u heeft het echt vanwege de locatie gekozen?”

R3: “Ja, het is goed bereikbaar. Bij de training die ik geef is het heel belangrijk dat mensen echt even uit hun dagelijkse hectiek kunnen komen. Dus ja de omgeving leent zich daar heel erg goed voor. Zowel binnen als buiten.”

Betrouwbaarheid

RS: “Door de verschillende personeelsswisselingen binnen het bedrijf, heb ik het gevoel dat het personeel weinig over mij als klant weet. De gast wordt de dupe van de personeelsswisseling.”



R3: "Die vind ik wel heel sterk aangezet, maar dat gevaar is er wel. Ik zou het zelf niet zo crue gesteld hebben. Maar ik heb inderdaad wel gezien dat er behoorlijk wat personeelwisselingen geweest zijn de afgelopen 2 jaar. Ik vind Oud-Poelgeest wel een organisatie in beweging."

RS: "Oke, in positieve zin of in negatieve, dat bijvoorbeeld informatie niet beschikbaar was voor het nieuwe personeel of dat u dubbel dingen moest vertellen?"

R3: "Ja, die ervaring heb ik ook."

RS: "Alles wat er wordt afgesproken tijdens het boekingsproces, wordt ook nagekomen."

R3: "Dat vind ik moeilijk te beantwoord, want de boekingen gaan in principe via het hoofdkantoor, ik heb wel heel nauw contact met de gene die het boekt. Af en toe heb ik wel contact met Oud-Poelgeest. Wat ik bijvoorbeeld merk dat er nog wel eens chaos is, dat er dan frisdrank wordt gedronken bij zo'n training. En dan komt zo'n bon heel veel later en dan krijg ik de vraag of ik die bon wil goedkeuren. Ik zit daar meerdere dagen in de week, ik kan dan echt niets intelligents meer zeggen over zo'n bon, dat soort dingen."

RS: "Dus veel dingen komen achteraf bij jullie binnen?"

R3: "Ja."

RS: "Er zijn in het verleden te veel fouten gemaakt om volledig vertrouwen te hebben in een soepel verloop van de dag."

R3: "Nee, ik ga wel met vertrouwen de dag tegemoet."

RS: "Er zijn niet dingen die u kunt herinneren die niet lekker liepen?"

R3: "Nee, er zijn echt wel eens dingen geweest die niet goed waren, dan kwam ik binnen en dan stond de verwarming uit of ik kom binnen en er is geen flip, of ik kom binnen en de zaalopstelling was niet goed. Maar dat is wel altijd snel verholpen, dus ik heb wel welwillend personeel gezien en een afname van dit soort dingen. Maar ik zal niet zeggen dat dat nooit gebeurd is, dat is absoluut wel gebeurd."

RS: "Als gast wil ik graag dat er één contactpersoon wordt aangesteld die alles over mijn bedrijf weet, zowel tijdens het boekingsproces als op de dag zelf."

R3: "Ik weet dat dat Mariëlle Teeuw was en dat is nu veranderd. Op de dag zelf vind ik het wisselend of mensen goed weten wat ik prettig vind en ik merk dat ik dan welvaar bij personeel dat bekend is met hoe ik de zaal ingedeeld wil hebben en hoe het verloopt."

RS: "Want u geeft aan hoe u de zaal wilt hebben, en is dit dan op de dag zelf precies zoals u wenst?"

R3: "Er moeten nog wel eens dingen worden veranderd."

RS: "En waar ligt dan die communicatiefout?"

R3: "Die ligt dan bij Oud-Poelgeest. Ik heb altijd dezelfde zaalindeling. Ik moet wel zeggen dat neemt af, in die zin zie ik een positieve stijgende lijn. Maar dat was vaker een gewoonte."

Zekerheid

RS: "Er zit een groot verschil in hoe er service wordt verleend bij het personeel."

R3: "Ja, ook daar zie ik een positief stijgende lijn, die was er wel. Er was echt verschil, verschillen die je dan zag. Ik heb het idee dat dat steeds beter gestroomlijnder wordt. Dus dat het minder uitmaakt of Joost heet die geloof ik of die nieuw stagiair, Cynthia er is. Die zie ik vaak en daar heb ik nu wel het idee, wie het ook is, dat is wel dezelfde service. Voorheen ging er meer mis."

RS: "Dus dan had u nog wel vaak dat er personeelsleden u een bepaalde service verleende die u anders had verwacht?"

R3: "Ja, bijvoorbeeld bij de lunch is er altijd onduidelijkheid over of de soep uitgeserveerd wordt of niet. En dan zie ik wel eens nieuwe gezichten en dan denk ik weer van daar gaan we weer, weten deze het wel."

RS: "Er is een verschil tussen het personeel van het Koetshuis en het personeel van het Kasteel, met name in serviceverlening, controle bij de zalen en koffieapparaten en de bereikbaarheid van het personeel."

R3: "Ja ik heb heel weinig in het Koetshuis getraind, tot nu tot nog maar 2 keer. Dus daar heb ik niets van gemerkt."

RS: "De kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen, door middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. Ik zie dit terug bij het personeel."

R3: "Ja dat zie ik wel terug, dat ze daarvoor gaan. Dat ik nog wel eens merk is chaos. Of dat nou bij de receptie ligt of bij het personeel onderling. Een voorbeeld, een tijd geleden gaf zowel mijn collega als ik allebei een training op dezelfde dag. Dus dan heb je twee groepen van Elfers en dat staat niet scherp op de kaart bij de receptie. Dus dan komen er mensen voor de groep. Dan is het natuurlijk belangrijk dat ze of bij mij in de groep zitten of bij mijn collega Mark in de groep zitten. En dat wordt dan niet aan mensen gevraagd, dus ze worden naar de verkeerde zaal gestuurd."

RS: "Want ja de deelnemers weten het vaak ook niet zo goed, waar ze heen moeten?"

R3: "Nee dat is waar, maar die kunnen wel vertellen of ze bij een man of een vrouw in de groep training hebben. Maar als de receptie zelf niet scherp op de kaart heeft staan, van we hebben vandaag 2 Elfers groepen, de ene is van Dawn en de andere is van Mark. Dan krijg je chaos. Pas geleden kwam ik op donderdag voor een derde dag met een groep van mij. Ik heb dan al twee dagen in het Kasteel gezeten. En ik was zelf wat later, dus dat verwacht ik dat er al mensen in de zaal zaten. Dus ik kwam binnen en toen vond ik drie mensen, die stonden daar koffie en thee te drinken. Die zeiden, we weten eigenlijk niet waar we moeten zijn. Dus ik dacht al oke, dus ik kijk op dat bord, he er staat niets. Meestal zitten we in de Vijverzichtkamer of in de Leeuwerikkamer. Dus ik spreek het personeel aan, en die vertelde dat we vandaag niet in het Kasteel zaten maar in het Koetshuis. Maar mijn deelnemers zijn niet opgevangen en er staat niet op het bord, van vandaag zitten we in het Koetshuis. En dat is eigenlijk de hele ochtend voorgevallen, ook voor de mensen die later komen. Daar gaat wat mis."

RS: "Dus echt aan de communicatie schort nog veel?"

R3: "Ja, zeker. "

Tastbare zaken

RS: "De temperatuur in de zalen is moeilijk te reguleren."

R3: "Ja, in de winter is het heel moeilijk. Als ik dan wel eens op maandag in de winter de zaal binnen kwam en de verwarming was pas om kwart over 8 aangegaan, dan is het gewoon niet warm om 9 uur."

RS: "Locatie is een positief punt van het Kasteel, het zorgt voor het onderscheidend vermogen van het Kasteel zelf maar ook van de training of meeting die er wordt georganiseerd."

R3: "Ja absoluut, wij doen zelf ook kwaliteitsmetingen en dat krijgen wij absoluut terug. Dat ze de locatie en de omgeving heel erg waarderen."

RS: "De lunch is kwalitatief goed, een goede prijs-kwaliteit verhouding."

R3: "Ja, vind ik wel, absoluut."

RS: "Wanneer er weinig gasten aanwezig zijn, is er weinig variatie bij de lunch."

R3: "Dan is er inderdaad minder variatie. Maar nee niet dat ik daar een probleem van zou maken, hebben we ook geen klachten over gehoord. Maar de eerste keer dat we echt de enige groep waren, kreeg ik om een uur of 10 de vraag of een broodjeslunch ook goed was. En dan merk ik weer van oh dit is Poelgeest, die gaat voor de eerste keer een broodjeslunch doen en dan gaan er dingen mis. Nu heb ik een paar keer met een groep een broodjeslunch gehad en de laatste keer was echt fantastisch. Een fantastische lunch met heerlijke soorten beleg. Maar de eerste keer had ik een moslimdame in mijn groep, iemand zonder hoofddoek. Daar is dus kennelijk bij de receptie niet het muntje gevallen van er zou wel eens iemand in de groep kunnen zitten die moslim is. Er is ons toen niet gevraagd naar wensen voor broodbeleg. Er was nauwelijks iets vegetarisch, er was voor haar 1 broodje kaas en dat was het. Dan gaat dat zo de eerste keer mis, daar zeg ik dan wat van. Dan vind ik dat dat absoluut serieus genomen wordt en ook verbeterd wordt. Maar het zou natuurlijk fijn zijn als dat soort dingen proactief opgemerkt wordt."

RS: "Maar toen ze u aanboden om een broodjeslunch te doen, verwachtte u al dat het mis gaat?"

R3: "Ja, dat verbaasde me toen niet, dat merk ik dan wel, dat ik toch een beetje merk van ohja daar is Oud-Poelgeest niet sterk in. Om dan opeens iets anders te doen en ervoor te zorgen dat dat helemaal vlekkeloos verloopt."

RS: "Oke, dus eigenlijk als er iets wordt geïmproviseerd, dan gaat het vaak mis?"

R3: "Dat gaat nog wel eens verkeerd ja."

RS: "Er heerst verwarring over de twee verschillende gebouwen, vaak weten mensen niet waar ze heen moeten bij een eerste bezoek. U gaf dat eigenlijk ook wel aan net."

R3: "Ja, dan kan echt even zoeken zijn voor mensen. Dan speelt de receptie natuurlijk een hele belangrijke rol."

RS: "Door de kleine hal en balie als entree krijg ik geen goede eerste indruk van Kasteel Oud-Poelgeest."

R3: "Nee, daar heb ik nooit iets negatiefs over gehoord. En ook niet naar mijn eigen ervaring, het is prima. Ik maak eigenlijk nooit mee dat er grote opstoppen zijn of dat je heel lang moet wachten. Dat vind ik prima."

RS: "De zelfservice bij de koffieapparaten ervaar ik als gast als zeer prettig."

R3: "Ook daar zijn problemen geweest, die verbeterd zijn. Maar ik ben zelf niet echt een koffiedrinker. Maar de koffie was wel eens op, of de melk werkt niet."

RS: "De techniek is een heel belangrijk punt bij de meeting, bij Kasteel Oud-Poelgeest werkt de techniek nog niet optimaal. Er gaan te vaak dingen mis of werken niet, zodat de meeting wordt verstoord."

R3: "Dat kan ik eigenlijk pas over een half jaar zeggen, want tot nu toe werk ik niet met techniek. Ik werk echt alleen maar met een flipover. Dat werkt nu heel gestroomlijnd."

RS: "Heeft u wel eens de hotelkamer gezien of gebruik van gemaakt?"

R3: "Nee, wel mijn deelnemers die daar gebruik van maken. Ja, daar hoor ik over het algemeen positieve geluiden van."

RS: "Oke, de stelling was dan: De hotelkamers waren beneden de verwachtingen, het is niet zo klassiek en romantisch als er wordt verwacht bij een Kasteel. Ik weet niet of u hier wel eens iets over terug gehoord heeft?"

R3: "Ja, ik heb wel eens deelnemers horen zeggen dat het was basic was."

RS: "Dus niet zo als de verwachting was?"

R3: "Ja, dat zou ik daar bij aan kunnen sluiten. Maar ze komen niet voor vakantie hè, dat is misschien ook wel anders. Maar ik heb er nooit negatieve reacties over gehoord, dat zeker niet."

RS: "Ook tussen de uitstraling van het Koetshuis en het Kasteel zit een groot contrast, het Koetshuis is minder klassiek. Het kan als jammer ervaren worden als je in het Koetshuis zit terwijl je naar 'Kasteel' Oud-Poelgeest gaat."

R3: "Ja, dat probleem voel ik wel. Want ik ga waarschijnlijk steeds meer in het Koetshuis trainen, dat heeft met kosten te maken. Dat vind ik wel jammer, dat is ook mogelijk wel een negatief punt, omdat ik heel vaak train voor ING. Daar heeft Kasteel Oud-Poelgeest hele positieve pers over de locatie, in ieder geval van mijn deelnemers. Schitterend Kasteel, mooie omgeving. Nu gaan er nieuwe deelnemers komen, die met de verwachting komen, dat ze naar het Kasteel gaan en die dan straks gaan zeggen, van oh maar we zitten niet in het Kasteel. Dit is gewoon een zaaltje."

RS: "Dus u vindt wel dat het onderscheidend vermogen weg valt bij het Koetshuis?"

R3: "Ja, in die zin vond ik het ook wel.. Ik ben niet bij die onderhandelingen geweest, maar ik vond het dan jammer, omdat Oud-Poelgeest dan meer een van de zovele trainingslocaties wordt."

Empathie

RS: "Als gast weet ik vaak niet wat de mogelijkheden allemaal zijn bij Kasteel Oud-Poelgeest. Als gast vind ik het fijner om de keuze te hebben tussen de zalen, eventuele extra sub-zalen, snacks (en wat de keuzemogelijkheden daar in zijn) en het menu voor het diner. Er wordt mij hier weinig uitleg over gegeven en vaak weet ik niet wat de mogelijkheden zijn. Het komt voor dat ik iets vergeten ben te boeken op de dag en dat ik dan iets mis, bijvoorbeeld een snack."

R3: "Vind ik moeilijk om te beantwoorden. Ik kan het me wel voorstellen. Ik maak het ook wel eens andersom mee, dat ze mij vertellen dat ze een snack hebben om 5 uur. Dan denk ik jongens, hoelang kom ik hier nou al, jullie zouden toch moeten weten dat ik altijd om 5 uur klaar ben met de training en mijn mensen naar huis gaan. Dus weer geen goede communicatie."

RS: "Bij mijn optionele boeking heb ik als gast het gevoel alsof hier geen flexibiliteit in wordt gegeven."

Niet van toepassing.

RS: "Er wordt niet met mij gecommuniceerd hoelang ik de optionele boeking wil aanhouden en wat de mogelijkheden hierin zijn. Gasten worden bij Kasteel Oud-Poelgeest niet als nummer gezien en er wordt altijd naar de persoonlijke wensen van de gast gekeken."

R3: "Die vind ik een beetje lastig te beantwoorden. Het komt wel zo op mij over, de intentie die is er wel heel duidelijk. Ik vind de uitstraling heel erg van we willen echt dat je een prettig verblijf hier hebt, en geef aan wat je daar voor nodig hebt. Dan gaan we het regelen."

RS: "Op de dag zelf is er altijd wel een helpende hand die graag wil helpen bij vragen, opmerkingen en wensen. Er wordt ook altijd meegedacht met de klant hoe alles zo goed mogelijk opgelost kan worden."

R3: "Ja, dat vind ik wel."

RS: "Heeft u misschien een voorbeeld dat u iets mee heeft gemaakt wat niet in orde was en dat er echt samen werd gekeken hoe dit het beste kan worden opgelost?"

R3: "Nou dan heb je het over dingen die eerder mis gegaan zijn. Kijk ik heb nooit een tafelopstelling en dan kwam ik in het verleden wel eens binnen en dan stonden er toch tafels in mijn zaal. Zodra ik daar dan iets van zeg, dan komt er ook binnen 2 sec personeel aangehold om dat op te lossen. Krijg ik er een kop thee bij, dat soort dingen vind ik ook belangrijk. Dus ja, dan zie ik dat die intentie gewoon heel goed is, en excuses. Daar wordt echt wel hard aan gewerkt."

RS: "Empathie vind ik als gast heel belangrijk; het zorgen voor, het meedenken en individuele aandacht geeft zoveel meerwaarde. Empathie is de kers op de taart, dat je er graag terug komt. Als gast vind ik dat Kasteel Oud-Poelgeest dit goed toepast."

R3: "Ja, zeker."

RS: "Hoort u dit ook wel eens bij u deelnemers?"

R3: "Ja, die zijn ook positief over het personeel."

RS: "In het Kasteel is niet altijd iemand te vinden die ik als gast aan kan spreken, ik zou dit graag anders zien."

R3: "Ja, ik kan mij voorstellen dat dat voor mijn deelnemers wel opgaat. Ik heb daar zelf niet zo last van, ik pak gelijk de telefoon en dan heb ik ze gelijk aan de lijn. Maar als ik bijvoorbeeld dat voorbeeld gebruik van dat we pas geleden in het Koetshuis zaten. Dat er dan gewoon drie van mijn deelnemers in de gang staan koffie te drinken. En ja dat zij niet weten waar ze naar toe moeten. En dan weten ze ook niet wie ze aan kunnen spreken of hoe dat zit. En ze worden ook niet opgemerkt, daar zit misschien dat proactieve in. Dat je even als je daar rondloopt, even scherp kijkt van staan deze mensen hier alleen maar een kopje thee te drinken of staan ze hier wat onwennig om zich heen te kijken. Dat je ze even aanschiet, van is alles naar wens."

RS: "Dus u verwacht een meer proactieve houding van het personeel?"

R3: "Ja."

RS: "Mijn wensen die ik tijdens het boekingsproces doorgeef zijn niet altijd bekend bij het personeel op de vloer. Ik kan er niet op vertrouwen dat dit goed gecommuniceerd wordt."

R3: "Ja, ik heb het idee dat er daar wel eens dingen mis gaan."

RS: "Ja, omdat u ook aangaf dat niet altijd de indeling van de zaal goed was?"

R3: "Ja, of dat ik bij de balie sta, bij de receptie, en dat iemand waarvan ik denk nou jou heb ik toch wel heel vaak gezien de laatste twee jaar, tegen mij zegt van oh 'Van Harte & Lingsma' hè. Nou nee, Elfers."

Responsiviteit

RS: "Wanneer ik als gast op de dag opmerkingen en wensen heb reageert het personeel hier snel op en wordt er gelijk werk van gemaakt."

R3: "Ja daar heb ik niet zo veel ervaring mee. Want ik heb een vrij vast stramien, dus ik heb niet vaak meegemaakt dat er moest worden geschakeld naar verschillende dingen."

RS: "Wanneer wensen niet goed zijn doorgekomen bij het personeel op de vloer of als er dingen vergeten te boeken zijn door de gast kan het heel snel ad hoc worden opgelost."

R3: "Ja, dat wordt wel alles in het werk gesteld om dat te doen. Ik denk dat het meer zit in de pro activiteit bij dit soort dingen. Maar als ik denk van dit gaat niet goed, daar moet iets aan gebeuren, dan vind ik altijd wel willende mensen die gelijk het willen oplossen."

RS: "Er wordt door het personeel niet snel op de mail gereageerd, waardoor dit het boekingsproces vertraagd."

Er wordt niet gemaild.

Samenvattend

RS: "Welk van deze 5 dimensies hecht u de meeste waarde aan?"

R3: "Ik vind het eigenlijk meer een cluster. Betrouwbaarheid heeft te maken met zekerheid en empathie hangt daar ook weer mee samen vind ik. Ik vind het echt een cluster."

RS: “ En als u de zin zou moeten afmaken; wij zijn pas echt tevreden als..”

R3: “Alle processen gestroomlijnd verlopen, ik denk dat dat de grootste uitdaging voor Poelgeest op dit moment is.”

RS: “Oke, want u merkt dat daar nog de meeste foutjes in worden gemaakt?”

R3: “Ja, als ik het vergelijk de Drakenburg in Baarn, waar ik ook veel train. Ja, dat is een heel goed geoliede machine, ik train nu veel meer in Oegstgeest dus ik ben daar minder. Maar ik weet als ik daar morgen voor een training zou zijn, kom ik binnen. Dan weten ze hoe ik heet, waar ik voor kom, dan weten ze wat voor zaalindeling ik wil hebben, dat weten ze uit hun hoofd. Zonder dat daar enige communicatiefouten in worden gemaakt. Ik ken ook al het personeel, omdat het ook gewoon een klein bestand is van mensen die daar vast werken. Ook minder jonge mensen, het valt me op dat Poelgeest veel met stagiairs werkt, jonge mensen. Dan heb je ook beginners, en dan heb je ook beginnersfouten. Ik mis nog wel de mensen die echt gefokt en gemazeld het heel bedrijfsproces in de vinger hebben.”

RS: “Oke, dank u wel. Ik denk dat u nu wel genoeg informatie heb voor mijn onderzoek.”

R3: “Ja en wat ik zeg, om positief te eindigen. Ik vind dat Poelgeest wel een heel mooi bedrijf heeft, dat in beweging is, ik denk dat als ze deze slag nog maken en zich sterker op de kaart zetten, hierin de regio. Dat het dan een fantastisch bedrijf kan worden.”

Interview 4

Interviewer: Roosmarijn Stuurman, hierna vernoemd: RS

Geïnterviewde: Respondent 4, hierna vernoemd: R4

Duur van het interview: ± 20 minuten

Locatie: Roemer Visscher College te Den Haag

RS: "Bedankt dat u mee wilde werken aan mijn onderzoek naar de klanttevredenheid van de zakelijke gasten. Ik volg de opleiding Commerciële Economie aan de Hogeschool van Leiden en voor mijn scriptie loop ik nu stage bij Kasteel Oud-Poelgeest. De directie van Kasteel Oud-Poelgeest, heeft mij de opdracht gegeven om een klantbehoeften- en tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er wordt veel waarde gehecht aan de mening en behoeften van de gast, zodat er gerichte verbeteringen kunnen worden gedaan.

Ik heb nu al een aantal interviews gehouden met de zakelijke gasten van Kasteel Oud-Poelgeest. Ik heb toen interviews gehouden op basis van het SERVQUAL-model, dat meet de verschillen tussen de verwachtingen en ervaringen van mensen. Het bestaat uit 5 dimensies; betrouwbaarheid, zekerheid, tastbare zaken, empathie en responsiviteit. En aan de hand daarvan had ik een aantal vragen gesteld. De uitkomsten daarvan heb ik geanalyseerd en vormgegeven in stellingen. Per dimensie heb ik een paar stellingen opgesteld. Deze stellingen wil ik graag aan u voorleggen en nu ben ik benieuwd in hoeverre u het hier mee eens bent.

Ik neem het gesprek op zodat ik later makkelijker de analyse kan maken en me nu volledig kan focussen op het interview. Maar misschien kunnen we beginnen met een introductie. Want hoe bent u in aanraking gekomen met Kasteel Oud-Poelgeest?"

R4: "Volgens mij door te surfer op het net."

RS: "Oke, dus u bent gewoon gaan zoeken en toen kwam Kasteel Oud-Poelgeest eruit?"

R4: "Ja."

RS: "En wat was dan de reden dat u voor Kasteel Oud-Poelgeest heeft gekozen?"

R4: "Nou de reden was, dat wij met het management team een bijeenkomst wilde om nadrukkelijk vooruit te kijken. En dan vind ik het belangrijk om niet zomaar ergens in een zaaltje te gaan zitten, maar vooral ook om in een omgeving te zitten waarin je wordt gesimuleerd om even out of the box te denken."

RS: "Oke, dus u heeft het echt voor de locatie gekozen?"

R4: "Ja."

RS: "En wat vindt u over het algemeen over Kasteel Oud-Poelgeest?"

R4: "Nou laat ik het zo zeggen, ik kwam op een gegeven moment bij een aantal criteria. Het moet ook niet te ver reizen zijn, we hadden geen zin om uren in de auto te zitten. En dit ligt nog in de Randstad en dit had een prettige uitstraling, soort van modern jasje in wat traditie gegoten. Dat vond ik wel passen waar wij mee bezig zijn."



Betrouwbaarheid

RS: "Door de verschillende personeelsswisselingen binnen het bedrijf, heb ik het gevoel dat het personeel weinig over mij als klant weet. De gast wordt de dupe van de personeelsswisseling."

R4: "Ik heb eigenlijk geen kennis van die vele personeelsswisselingen. Ik heb daar geen lasten van ondervonden. Laat ik het zo zeggen, ik heb in ieder geval mailcontact gehad met iemand van het Kasteel, en dat is elke keer mijn contactpersoon geweest."

RS: "Alles wat er wordt afgesproken tijdens het boekingsproces, wordt ook nagekomen."

R4: "Helemaal."

RS: "Er zijn in het verleden te veel fouten gemaakt om volledig vertrouwen te hebben in een soepel verloop van de dag."

Niet van toepassing geweest voor deze zakelijke gast.

RS: "Als gast wil ik graag dat er één contactpersoon wordt aangesteld die alles over mijn bedrijf weet, zowel tijdens het boekingsproces als op de dag zelf."

R4: "Ja, dat ben ik het helemaal mee eens."

RS: "Heeft u dit zo ondervonden bij het boekingsproces?"

R4: "Ja, zeker."

RS: "En op de dag zelf?"

R4: "Ja, ook er was één iemand toen."

Zekerheid

RS: "Er zit een groot verschil in hoe er service wordt verleend bij het personeel."

R4: "Heb ik niet ervaren."

RS: "Had u de bijeenkomst in het Koetshuis of in het Kasteel?"

R4: "Ik denk dat dat in het Koetshuis geweest is."

RS: "Bent u nooit in het Kasteel geweest?"

R4: "Nou ik heb even gekeken."

RS: "Heeft u er een rondleiding of iets dergelijks gehad?"

R4: "Nee, gewoon in de pauze even naar binnen gelopen."

RS: "Er is een verschil tussen het personeel van het Koetshuis en het personeel van het Kasteel, met name in serviceverlening, controle bij de zalen en koffieapparaten en de bereikbaarheid van het personeel."

Niet van toepassing voor deze zakelijke gast.

RS: “De kernwaarden die Kasteel Oud-Poelgeest wil overbrengen, door middel van het personeel, naar de gasten toe zijn: persoonlijk, creëren van meerwaarde, integer, dienstbaar en verantwoordelijk. Ik zie dit terug bij het personeel.”

R4: “Ja, dat heb ik wel zo ervaring. De uitstraling van zeg maar wat traditie gecombineerd met moderne dienstverlening en daar alles voor doen. Ik heb daar geen ruis in ervaring.”

RS: “Oke, dus u had echt het gevoel dat men wist waar die over sprak?”

R4: “Ja, en op de site ook dat een deel van de gelden die je betaald weer in het beheer en onderhoud van het Kasteel gestoken wordt, sprak mij wel aan.”

RS: “Oke, is dat ook een van de redenen geweest dat u voor Kasteel Oud-Poelgeest heeft gekozen?”

R4: “Ja, dat vind ik altijd wel heel prettig. Op die manier iets in stand te houden.”

RS: “En wat verwacht u van het personeel op zo’n dag?”

R4: “Eigenlijk verwacht ik dat alles in orde is op zo’n dag. Dat je ze nauwelijks nodig hebt, feitelijk er altijd zijn maar niet zo zichtbaar.”

RS: “En heeft u dat ook zo ervaren?”

R4: “Ja, dat was ook zo.”

Tastbare zaken

RS: “De temperatuur in de zalen is moeilijk te reguleren.”

R4: “Geen last van gehad, het was koud buiten kan ik mij herinneren. Maar daar hadden wij geen last van.”

RS: “Locatie is een positief punt van het Kasteel, het zorgt voor het onderscheidend vermogen van het Kasteel zelf maar ook van de training of meeting die er wordt georganiseerd.”

R4: “Ja, vond ik wel. Prettige ruimte.”

RS: “Oké, was het ook wat u van te voren verwacht had?”

R4: “Ja, zeker.”

RS: “De lunch is kwalitatief goed, een goede prijs-kwaliteit verhouding.”

R4: “Hellemaal, ruime keuze.”

RS: Oke en was er overal rekening mee gehouden?”

R4: “Precies, wij hadden een Turkse mevrouw bij ons, en die had een paar dingetjes aangegeven en dat was in orde, genoeg voor haar.”

RS: “Wanneer er weinig gasten aanwezig zijn, is er weinig variatie bij de lunch.”

R4: "Nee, heb ik niet gemerkt. Er zat een groep tegenover ons met heel veel mensen. En ik heb daar geen last van ondervonden."

RS: "Oke, dus u vond de kwaliteit passen bij het Kasteel?"

R4: "Ja."

RS: "Had u de lunch ook zo verwacht?"

R4: "Ja, helemaal."

RS: "Er heerst verwarring over de twee verschillende gebouwen, vaak weten mensen niet waar ze heen moeten bij een eerste bezoek."

R4: "Dat vond ik wel even een lastige. Ik moest toen ik daar aankwam wel even kijken van he, waar is nu de receptie. Dus ik liep automatisch naar dat Kasteel toe, en toen zag ik daar een bordje met de receptie is die kant op. Automatisch loop is naar dat centrale gebouw toe."

RS: "Had u verwacht dat u bij het Kasteel zou zitten?"

R4: "Nee, ik had wel voldoende rondgekeken dat ook in het andere gebouw kon zijn."

RS: "Door de kleine hal en balie als entree krijg ik geen goede eerste indruk van Kasteel Oud-Poelgeest."

R4: "Dat weet ik eigenlijk niet. Hij zit inderdaad aan de zijkant, maar zo vlak bij het begin dat je er automatisch langs loopt."

RS: "Maar niet dat u dat Kasteel gevoel had?"

R4: "Nee dat niet, maar dat had ik ook niet verwacht. Je bent toch heel erg gericht op waar is de receptie want daar moet ik naar toe."

RS: "De zelfservice bij de koffieapparaten ervaar ik als gast als zeer prettig."

R4: "Vond ik geen probleem."

RS: "Dus u had daar geen service bij verwacht?"

R4: "Nee, zeker niet."

RS: "De techniek is een heel belangrijk punt bij de meeting, bij Kasteel Oud-Poelgeest werkt de techniek nog niet optimaal. Er gaan te vaak dingen mis of werken niet, zodat de meeting wordt verstoord."

R4: "Nou wij hebben denk ik internet even gebruikt en voor de PowerPoint. En daar was in elk geval niets mis mee. We hadden ook een externe trainer ingehuurd en die heeft dat natuurlijk voor zijn rekening genomen."

RS: "Oke, en u heeft daar ook geen terugkoppeling van gehad dat dat niet werkte of iets?"

R4: "Nee."

RS: "De hotelkamers waren beneden de verwachtingen, het is niet zo klassiek en romantisch als er wordt verwacht bij een Kasteel."

R4: "Nou dat valt inderdaad wel tegen, maar we hadden ook niet het idee dat je in een Kasteel kamer zou slapen. Het is een hele basic kamer."

RS: "Oke, dus u had niet verwacht dat het zo klassiek als het Kasteel is, dat dat ook in de hotelkamers zo is."

R4: "Nee hoor."

RS: "Ook tussen de uitstraling van het Koetshuis en het Kasteel zit een groot contrast, het Koetshuis is minder klassiek. Het kan als jammer ervaren worden als je in het Koetshuis zit terwijl je naar 'Kasteel' Oud-Poelgeest gaat."

R4: "Nou laat ik het zo zeggen, het kamer gedeelte daar geldt het inderdaad voor. Maar het restaurant gedeelte dan weer niet, het restaurant en het zaal gedeelte vond ik dan wel weer iets van traditie uitstralen."

RS: "Ook de zaal waar uzelf in verbleef?"

R4: "Ja."

RS: "Een hoelang bent u gebleven bij Kasteel Oud-Poelgeest?"

R4: "Wij zijn 2 dagen daar verbleven."

RS: "Oke en was de zaal naar u wens?"

R4: "Ja, we waren met ze 6^e en dat was groot genoeg en prima."

Empathie

RS: "Als gast weet ik vaak niet wat de mogelijkheden allemaal zijn bij Kasteel Oud-Poelgeest. Als gast vind ik het fijner om de keuze te hebben tussen de zalen, eventuele extra sub-zalen, snacks (en de keuzemogelijkheden daarin) en het menu voor het diner. Er wordt mij hier weinig uitleg over gegeven en vaak weet ik niet wat de mogelijkheden zijn. Het komt voor dat ik iets vergeten ben te boeken op de dag en dat ik dan iets mis, bijvoorbeeld een snack."

R4: "Niet voorgekomen."

RS: "Oke, want u gaf al u wensen door of.."

R4: "Ja, vooral al onze wensen door gegeven en het klopte allemaal."

RS: "Oke, dus u heeft op de dag zelf niets gemist?"

JS: "Nee, helemaal niet."

RS: "Oke en hebben ze u de keuze gegeven in bepaalde dingen?"

R4: "Ja, dat denk ik wel. Uiteindelijk wilde we iets met wijn doen, dat was eigenlijk geen probleem. Om dat even te regelen."

RS: "Oke, dus als u speciale wensen had, werd dat geregeld?"

R4: "Ja."

RS: En bij het diner, hebben ze u daar keuzemogelijkheid in gegeven?"

R4: "Nee, we hebben gewoon met het menu meegedaan, wat ze al had voorgesteld."

RS: "En het was niet dat u graag iets anders had gewild?"

R4: "Nee hoor."

RS: "Bij mijn optionele boeking heb ik als gast het gevoel alsof hier geen flexibiliteit in wordt gegeven. Er wordt niet met mij gecommuniceerd hoelang ik de optionele boeking wil aanhouden en wat de mogelijkheden hierin zijn."

R4: "Ik heb even een optie genomen. Want het ging via inspiratieoplocatie.nl, daar zijn ze bij aangesloten. Want dan krijg je eerst van 'we kijken even of het kan' en dan eigenlijk binnen een paar dagen is het allemaal geregeld."

RS: "Oke, dus u had eerst een aanvraag gedaan bij inspratieoplocatie.nl en daarna werd u gebeld door Kasteel Oud-Poelgeest?"

R4: "Ja, kreeg een mailtje. En wensen door gegeven en dat was het."

RS: "Gasten worden bij Kasteel Oud-Poelgeest niet als nummer gezien en er wordt altijd naar de persoonlijke wensen van de gast gekeken."

R4: "Ja, dat idee had ik wel."

RS: "Dus u ervaarde genoeg individuele aandacht?"

R4: "Ja, dat ervaarde ik wel. Want er was dus een hele grote groep die ook lunch en diner hadden. En dan zou je denken wij met een tafeltje van zes. Maar liep gewoon iemand keurig langs, we werden niet vergeten zeg maar."

RS: "Op de dag zelf is er altijd wel een helpende hand die graag wil helpen bij vragen, opmerkingen en wensen. Er wordt ook altijd meegedacht met de klant hoe alles zo goed mogelijk opgelost kan worden."

R4: "Ja nou, hadden we niet veel vragen en opmerkingen, maar die 1, 2 keer dat we even naar de balie waren gelopen, werden we gelijk geholpen."

RS: "Oke, dus er was niet iemand in de buurt die u even kon aanspreken."

R4: "Nou het was even de kamer uit, naar beneden en dan was je er al."

RS: "Oke, maar waren er echt dingen die mis gingen?"

R4: "Nee, meer vragen hoelaat dingen konden, de lunch en dergelijke. Omdat ons programma soms een kwartiertje eerder klaar was of een kwartier uitliep. Dus het was meer even checken of dat goed was."

RS: "Empathie vindt ik als gast heel belangrijk; het zorgen voor, het meedenken en individuele aandacht geeft zoveel meerwaarde. Empathie is de kers op de taart, dat je er graag terug komt. Als gast vind ik dat Kasteel Oud-Poelgeest dit goed toepast."

R4: "Ja hoor."

RS: "Oke, dus als u nogmaals zou boeken dan zou u dat bij Kasteel Oud-Poelgeest doen?"

R4: "Ja, precies."

RS: "In het Kasteel is niet altijd iemand te vinden die ik als gast aan kan spreken, ik zou dit graag anders zien."

Niet van toepassing op deze zakelijke gast.

RS: "Mijn wensen die ik tijdens het boekingsproces doorgeef zijn niet altijd bekend bij het personeel op de vloer. Ik kan er niet op vertrouwen dat dit goed gecommuniceerd wordt."

R4: "Geen last van gehad, geen enkel probleem."

Responsiviteit

RS: "Wanneer ik als gast op de dag opmerkingen en wensen heb reageert het personeel hier snel op en wordt er gelijk werk van gemaakt."

R4: "Ja helemaal, want we hebben namelijk de eerste afspraak moeten cancelen, omdat onze externe begeleider een begrafenis had. Dus in de week zelf moesten we in begin van de week het cancelen, en dat was verder helemaal geen probleem. Dus ik kon even geen contact hebben met die trainer vanwege die begrafenis, dus die spreek ik dan volgende week wel. Dus ik vroeg welke plekken er nog vrij waren volgende maand, dan kon ik dat ook weer bespreken en dat is keurig gedaan. En vervolgens een tweede afspraak gemaakt."

RS: "Wanneer wensen niet goed zijn doorgekomen bij het personeel op de vloer of als er dingen vergeten te boeken zijn door de gast kan het heel snel ad hoc worden opgelost."

R4: "Ja, een van de deelnemers bleek een kamer te hebben die nog niet schoongemaakt was. Dus die ging terug en er werd onmiddellijk een andere kamer ter beschikking gesteld. Dat werd gelijk opgelost."

RS: "Er wordt door het personeel niet snel op de mail gereageerd, waardoor dit het boekingsproces vertraagd."

R4: "Nee helemaal niet, dezelfde dag elke keer."

Samenvattend

RS: "Welk van deze 5 dimensies hecht u het meeste waarde aan?"



R4: "Nou dat is toch wel denk ik de empathie, dat je het gevoel hebt dat je een serieuze klant bent en dat iedereen alles in het werkt stelt om het jou naar de zin te maken. En zo heb ik het ook ervaren."

RS: " En als u de zin zou moeten afmaken; wij zijn pas echt tevreden als.."

R4: "Als ze zo door gaan, we waren helemaal tevreden."

Bijlage 8. Logboek/planning

Dit is een globaal overzicht van de gehele planning tijdens mijn afstudeerperiode. Waarbij de gemaakte afspraken in dit overzicht zijn vermeld. Niet meegenomen in dit overzicht zijn de precieze stage dagen, de werkzaamheden per stagedag en de tutorgroep besprekingen.

Datum	Betrokkenen	Onderwerp/gemaakte afspraken
18-01-2016	De heer Feijen Emma Heijnders Jorn van den Hollander Joost Willemsen Roosmarijn Stuurman	Brainstorm over aankomende afstudeerperiode. Waarbij ook de stageplaatsen verdeeld werden.
25-01-2016	De heer Besselink Roosmarijn Stuurman	Eerste afspraak met stagebegeleider van Kasteel Oud-Poelgeest waarbij we bespraken wat het onderzoek precies ging inhouden. Verder afspraken: - Maandag en woensdag stage - Elke maandag 09.30u een stage gesprek met de heer Besselink.
27-01-2016	Roosmarijn Stuurman	Afstudeervoorstel ingediend
03-02-2016	Roosmarijn Stuurman	Afstudeervoorstel goedgekeurd
08-02-2016	Roosmarijn Stuurman	Eerste stage dag
08-02-2016 tot 08-03-2016	Roosmarijn Stuurman De heer Besselink Emma Heijnders Jorn van den Hollander Joost Willemsen	Het schrijven van: Probleemformulering Theoretisch kader Conceptueel model Hypotheses Desk en field research Dit is steeds in overleg geweest met de heer Besselink, de heer Feijen en mijn medestudenten tijdens de gespreken.
08-03-2016	Roosmarijn Stuurman	Inleveren plan van aanpak
14-03-2016	Roosmarijn Stuurman De heer Feijen Medestudenten van verschillende tutorgroepjes	Pitch plan van aanpak. Hierbij werd gelijk feedback en advies gegeven.
15-03-2016 tot 22-03-2016	Roosmarijn Stuurman	Plan van aanpak verbeteren met behulp van de feedback. Methodologie en onderzoek bestuderen.
23-03-2016 tot 31-03-2016	Roosmarijn Stuurman De heer Besselink	Het schrijven en bedenken van: Methode van onderzoek



		Topic list kwalitatief onderzoek maken.
01-04-2016	Roosmarijn Stuurman Respondent groep A	Telefonisch interview
02-04-2016	Roosmarijn Stuurman	Uitwerken interview
05-04-2016	Roosmarijn Stuurman Respondent groep A	
06-04-2016	Roosmarijn Stuurman	Uitwerken interview
08-04-2016	Roosmarijn Stuurman Respondent groep A	
09-04-2016	Roosmarijn Stuurman	Uitwerken interview
11-04-2016	Roosmarijn Stuurman Respondent groep A	
12-04-2016	Roosmarijn Stuurman Respondenten groep A	
14-04-2016	Roosmarijn Stuurman Respondent groep A	
15-04-2016	Roosmarijn Stuurman Respondent groep A	
18-04-2016 tot 22-04-2016	Roosmarijn Stuurman De heer Feijen	- Uitwerken interviews week 11-04 tot 15-04 - Gesprek met de heer Feijen over verder onderzoek - Wijziging onderzoek naar andere vorm van kwalitatief onderzoek - Topic list stellingen voor kwalitatief onderzoek
25-04-2016	Roosmarijn Stuurman Respondent groep B	
26-04-2016	Roosmarijn Stuurman	Uitwerken interview
26-04-2016 tot 29-04-2016	Roosmarijn Stuurman	Uitwerken resultaten interviews
02-05-2016	Roosmarijn Stuurman Respondent groep B	
03-05-2016	Roosmarijn Stuurman Respondenten groep B	
04-05-2016	Roosmarijn Stuurman	Uitwerken interviews
04-05-2016 tot 10-05-2016	Roosmarijn Stuurman	Het schrijven van: - Resultaten interviews - Conclusie - Hypothese uitwerken - Aanbevelingen - Implementaties - Final check scriptie
10-05-2016	Roosmarijn Stuurman	Inleveren concept versie scriptie
11-05-2016	Roosmarijn Stuurman	Reflectie schrijven



18-05-2016	De heer Feijen Jorn van den Hollander Joost Willemsen Roosmarijn Stuurman	Tutorgroep bespreking - Eerste feedback van de heer Feijen
19-05-2016 tot 07-06-2016	Roosmarijn Stuurman	Verwerken van de feedback van de heer Vuursteen en de heer Feijen.
07-06-2016	De heer Feijen Jorn van den Hollander Joost Willemsen Emma Heijnders Roosmarijn Stuurman	Tutorgroep bespreking waarbij we alles puntjes op de 'i' zetten.
08-06-2016 tot 14-06-2016	Roosmarijn Stuurman Scriptie lezers	Scriptie laten lezen door verschillende mensen. Uitprinten Feedback
14-06-2016	Roosmarijn Stuurman	Inleveren scriptie
20-06-2016	Roosmarijn Stuurman	Inleveren beoordeling formulieren