

Consumentenreviews Restaurants

Analyse Nederland





Consumentenreviews Restaurants

Analyse Nederland

Uitgevoerd in opdracht van bedrijfschap
Horeca en Catering

René van Hulle en Anne Gjaltema

September 2011 | r2011-0032RH | 10268-LEI

ABF RESEARCH

VERWERSDIJK 8 | 2611 NH DELFT | T [015] 27 99 300





Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
1.1	Belangrijkste conclusies	8
1.2	Kerncijfers	9
2	Reviewer als invalshoek	11
2.1	Demografie	11
2.2	Aantal reviews en woonregio	12
3	Restaurant als invalshoek	13
3.1	Bedrijfsgrootte	13
3.2	Nationaliteit keuken	13
3.3	Voorzieningen	14
3.4	Aantal reviews	15
3.5	Ligging	15
4	Ontwikkelingen door de tijd	19
	<i>Bijlage: Nadere analyses</i>	21
	Reviewer als invalshoek	21
	Restaurant als invalshoek	22
	Ontwikkeling door de tijd	25

1 Inleiding

Van bijna alle restaurants zijn op internet reviews (beoordelingen) te vinden over de kwaliteit van het eten en drinken, service, ambiance en prijs. Dit onderzoek richt zich op een analyse van de beoordelingen van restaurants in Nederland op macroniveau.

Er zijn veel websites waarop bezoekers van restaurants hun oordeel kunnen geven. Twee grote websites met reviews van horecagelegenheden waar gegeten kan worden (eetcafés, snackbars, restaurants et cetera) zijn lens.nl (circa 18.000 eetgelegenheden, 112.000 reviews en 183.000 meningen) en Eet.nu (circa 25.000 eetgelegenheden en 100.000 reviews). Zij hebben hun database beschikbaar gesteld.

Op beide websites is het mogelijk om een review te schrijven waarbij eten, service en sfeer kunnen worden beoordeeld op een schaal van één tot tien. Bij Eet.nu is hier de prijs-kwaliteitverhouding nog aan toegevoegd. Daarnaast is het ook mogelijk opmerkingen te plaatsen bij reviews, deze zijn echter voor de beoogde doeleinden van dit onderzoek niet interessant en zijn daarom achterwege gelaten. lens kent naast de reviews ook meningen. Een mening bevat een overall beoordeling op de schaal één tot vijf met eventueel een opmerking. De meningen worden in dit onderzoek slechts beperkt gebruikt.

In de databases zijn ook talrijke kenmerken van de bedrijven en auteurs van de reviews opgenomen. Denk hierbij aan kenmerken als type consument, aanwezigheid van een terras, het type keuken, een invalidentoegang et cetera. Alle reviews worden gecontroleerd door de beheerders van de websites. Dit voorkomt veel 'spook'-reviews.

In dit onderzoek zijn alleen de reviews en meningen meegenomen van restaurants die in 2010 ingeschreven stonden bij bedrijfschap Horeca en Catering (lens reviews: 5.300 restaurants en 61.000 reviews; lens meningen: 6.100 restaurants en 99.000 meningen; Eet.nu: 6.500 restaurants en 49.000 reviews). De reviews zijn geschreven in de periode 2001 tot en met 2010.

Er zijn veel onderzoeksmogelijkheden. Hieronder wordt eerst aangegeven welke gegevens onderzocht kunnen worden en daarna bekijken we de mogelijkheden van de onderzoeksresultaten.

De gemiddelden van de reviews kunnen berekend worden per kwartaal, regio, woonmilieu, doelgroep enzovoorts. Door deze te monitoren kunnen ontwikkelingen worden gevolgd. Neemt bijvoorbeeld de tevredenheid van de klant toe over de bediening, het eten of de prijs? Verschilt dit per regio of per doelgroep. Door kennis te nemen van deze verbanden kunnen horecabedrijven bijvoorbeeld worden gewezen op groeiende ontevredenheid. Dit kan specifiek gericht zijn op een branche of regio, maar het blijft natuurlijk wel een gemiddelde waardoor het niet van toepassing hoeft te zijn op ieder bedrijf.

Is er in de afgelopen jaren een verband tussen tevredenheid op één van de gemeten items en de horecaomzet? Is dit wellicht met vertraging terug te vinden in de cijfers? Hangt het af van het weer of de maand? Als er inderdaad een verband bestaat tussen tevredenheid en omzet, met een vertraging, dan kan tijdig worden gesignaleerd of het beter of minder goed zal gaan met het aantal klanten en de omzet in de horeca.

Met de postcode van reviewers kan worden bepaald waar bezoekers vandaan komen. Plaatselijke bezoekers zullen relatief minder reviews schrijven in verhouding tot het bezoek aan de horecagelegenheid. Men zal hooguit één keer een review schrijven en, indien tevreden, vaker de gelegenheid bezoeken.

In de voor u liggende rapportage worden de uitkomsten beschreven van de landelijke analyses, waarbij ook de verschillen tussen regio's aan bod komen. Eerst worden in hoofdstuk 2 de kerncijfers uiteengezet. Hoofdstuk 3 tot en met 5 presenteren de cijfers vanuit verschillende invalshoeken: kenmerken van de reviewer, kenmerken van het restaurant en ontwikkelingen in de tijd.

Belangrijke kanttekeningen

In dit onderzoek zijn alleen reviews van restaurants meegenomen die in 2010 ingeschreven stonden bij bedrijfsgeschied Horeca en Catering. De reviews zijn geschreven in de periode 2001 tot en met 2010. In de tussentijd gesloten restaurants en overige sectoren in de horeca worden dus buiten beschouwing gelaten.

Dit onderzoek heeft betrekking op reviews van Eet.nu en lens.nl. Niet alle onderwerpen zijn in beide bronnen of voor ieder review aanwezig. Uitkomsten worden naar beschikbaarheid getoond. Dit kan er toe leiden dat de gemiddelden van het totaal per analyse enigszins afwijkend zijn.

De gemiddelde prijs heeft betrekking op menuprijzen. Hierbij is altijd de meest recente prijs die doorgegeven is aan de bronhouder gehanteerd.

De cijfers zijn waar nodig en mogelijk gecorrigeerd om ongewenste effecten te voorkomen. Zo zijn regionale cijfers gecorrigeerd voor de bron, om verschillen tussen de bronnen niet toe te schrijven aan regionale effecten.

In de hoofdttekst worden voornamelijk totaalscores gepresenteerd. In de tekst wordt verwezen naar scores op deelaspecten (beoordelingen van onder andere eten en drinken, service, ambiance en prijs-kwaliteitverhouding) die zijn weergegeven in de bijlage.

1.1 Belangrijkste conclusies

In dit rapport vindt u de resultaten van een onderzoek naar de beoordelingen van bezoekers van restaurants in heel Nederland. De gegevens zijn afkomstig van de twee grootste websites in Nederland waar reviews van restaurants te vinden zijn: lens.nl en Eet.nu. In dit onderzoek is gekeken of en hoe beoordelingen verschillen tussen type keuken, grootte restaurant, prijzen, regio, stad/platteland, etc. Ook zijn de beoordelingen in de tijd onderzocht en is gekeken of er verschillen zijn in beoordelingen tussen verschillende typen reviewers. Enkele interessante bevindingen zijn (zie voor de kerncijfers Tabel 1-1):

- Jonge en oude beoordelaars kennen hogere cijfers toe dan mensen van 35 tot en met 54 jaar oud. Wat geslacht en de woonregio van de reviewer betreft zijn er slechts geringe verschillen te ontdekken.
- De Aziatische en Nederlandse/Franse keuken scoren doorgaans het hoogst. Bij de Aziatische keuken komt dit door een zeer positieve beoordeling van het eten en drinken. De Nederlands/Franse keuken scoort juist goed op de onderdelen service en ambiance.
- Kleinere restaurants, zowel qua oppervlakte, aantal zitplaatsen en aantal personeelsleden, krijgen gemiddeld een hogere waardering, ongeacht zaken als prijsklasse en leeftijd van de reviewer.
- Restaurants in stedelijke gebieden en in het westen (inclusief de drie grote steden) scoren gemiddeld lager dan elders gelegen restaurants in Nederland, ongeacht de prijsklasse.

- De aanwezigheid van een tuin heeft een positieve invloed op de waardering, vooral op het beoordelingsaspect 'ambiance'.
- Het jaargetijde waarin restaurants worden bezocht is vrijwel niet van invloed op de beoordeling.

1.2 Kerncijfers

Hogere beoordeling bij duurdere gerechten en buiten de Randstad

Reviewers die een beoordeling achterlaten op Eet.nu (7,9) zijn gemiddeld positiever dan de beoordelingen bij lens (7,6). Dit geldt voor de scores op alle te vergelijken aspecten: eten en drinken, service en ambiance. Restaurants buiten de Randstad lijken beter beoordeeld te worden.

De gemiddelde prijs ligt het hoogste in het Zuiden van Nederland (€33,10). In de drie grote steden en Noord-Nederland liggen de prijzen gemiddeld vijf euro lager. Hoe duurder het gerecht, hoe positiever de beoordeling. Dit is terug te zien in alle deelscores.

De scores van de meningen laten dezelfde trends zien als de scores van de reviews.

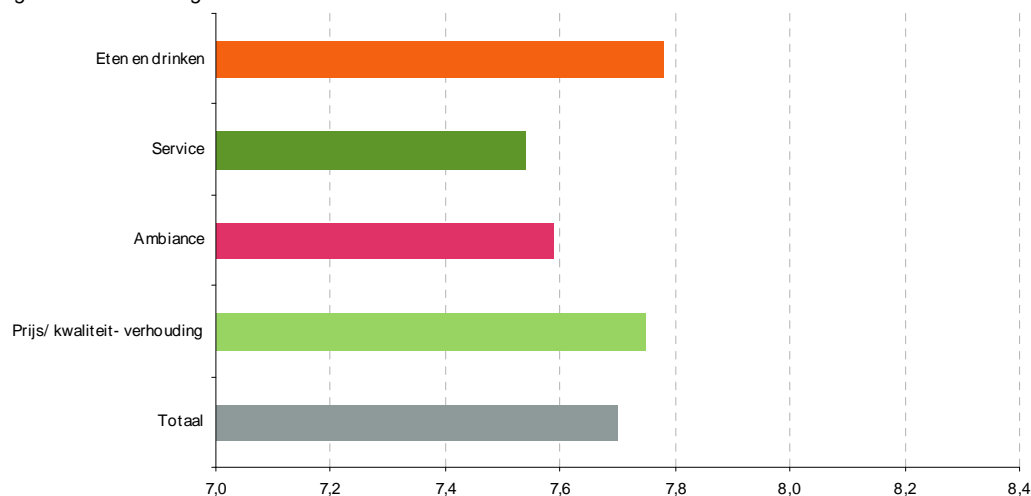
Tabel 1-1 Overzicht reviews naar bron (gecorrigeerd voor de regio), nielsen regio's (gecorrigeerd voor de bron) en prijsklassen (gecorrigeerd voor leeftijd) (* Gemiddelde prijs is exclusief meningen)

	Eten en drinken	Service	Ambiance	Prijs/kwaliteit-verhouding	Gemiddelde score	Score mening (schaal 1-5)	Gemiddelde prijs*	Aantal reviews	Aantal Meningen
Eet.nu	7,9	7,7	7,8	7,7	7,86	-	-	48.714	-
lens proefformulieren	7,7	7,4	7,5	-	7,58	-	€ 29,69	61.120	-
lens mening	-	-	-	-	-	3,9	-	-	99.165
Drie grote steden	7,8	7,5	7,5	7,8	7,67	3,8	€ 28,70	30.986	47.222
Rest West	7,7	7,5	7,6	7,6	7,63	3,9	€ 30,10	32.794	32.275
Noord	7,8	7,6	7,7	7,8	7,71	3,9	€ 27,80	8.690	3.832
Oost	7,8	7,6	7,7	7,8	7,75	3,9	€ 31,50	15.730	7.036
Zuid	7,9	7,6	7,7	7,8	7,78	4,0	€ 33,10	21.634	8.800
€20 en minder	7,4	7,1	7,0	-	7,24	3,7	€ 17,10	8.629	13.317
€21-€30	7,5	7,3	7,4	-	7,45	3,8	€ 26,00	22.872	37.085
€31-€40	7,9	7,6	7,7	-	7,76	4,0	€ 35,40	15.293	24.770
€41 en meer	8,3	8,0	8,0	-	8,17	4,2	€ 54,00	4.276	6560
Gemiddeld	7,8	7,5	7,6	7,8	7,70	3,9	€ 29,69	109.834	99.165

Beoordeling eten en drinken het positiefst

Een restaurantbezoek wordt beoordeeld met gemiddeld een 7,7 over de periode 2001 t/m 2010. De score op eten en drinken ligt iets hoger, terwijl service en ambiance gemiddeld onder de 7,6 scores. De lagere score op service en ambiance wordt deels veroorzaakt door de lagere beoordelingen van de minder dure restaurants.

Figuur 1-1 Beoordeling reviewer



2 Reviewer als invalshoek

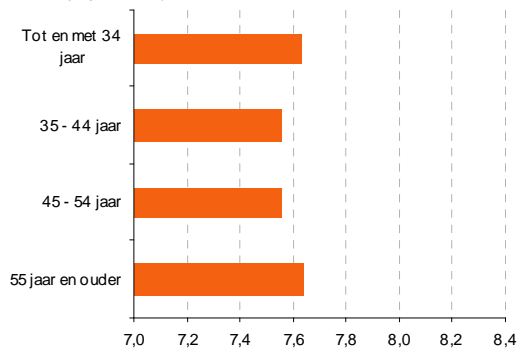
In dit hoofdstuk kijken we of er verschillen zichtbaar zijn in de waardering door verschillende typen reviewers. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar leeftijd en geslacht van de reviewer, het aantal geplaatste reviews per reviewer en de regio waar de reviewer woont.

2.1 Demografie

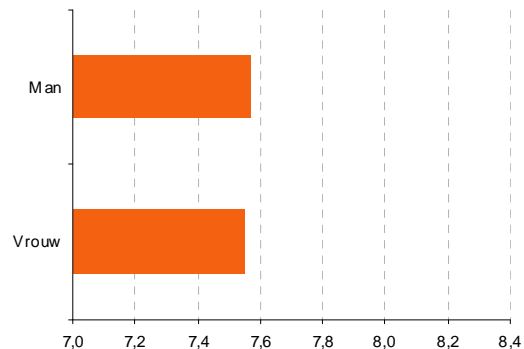
De jongeren en ouderen beoordelen positiever

De jongste en oudste beoordelaars kennen de hoogste cijfers toe. De oorzaak van dit verschil in score naar leeftijd ligt naast het eten en drinken met name in de hogere waardering van de service in restaurants door ouderen en van de ambiance bij jongeren (Figuur B-2).

Figuur 2-1 Beoordeling naar leeftijd reviewer (gecorrigeerd voor de prijsklasse)



Figuur 2-2 Beoordeling naar geslacht reviewer



Vrijwel geen onderscheid in beoordeling tussen man en vrouw

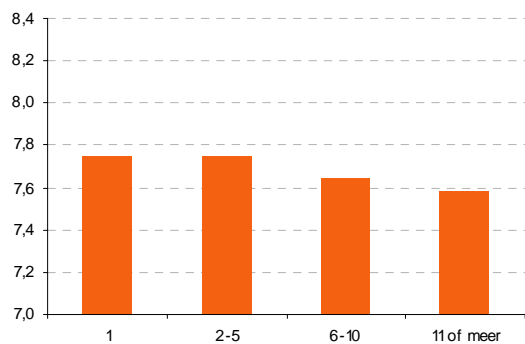
Zowel mannen als vrouwen geven een restaurantbezoek een gemiddelde score van ongeveer 7,6. Dit geldt niet alleen voor de gemiddelde totaalscore, maar ook voor de waardering van de verschillende aspecten (Figuur B-3).

2.2 Aantal reviews en woonregio

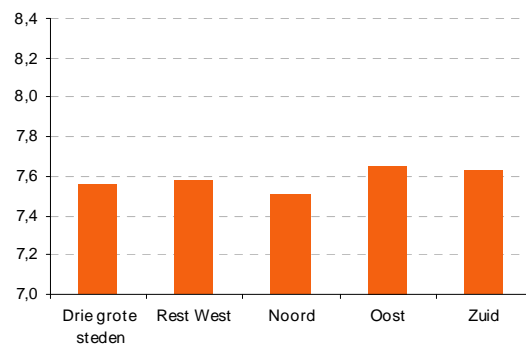
Hoe meer geschreven reviews, hoe minder gunstig de beoordeling

De beoordeling van restaurants is het meest positief bij personen die slechts één keer een review hebben geplaatst. De waardering daalt beperkt naarmate het aantal beoordelingen per persoon toeneemt. Niet alleen de gemiddelde beoordeling laat deze trend zien, hetzelfde geldt voor de verschillende deelaspecten (Figuur B-4).

Figuur 2-3 Beoordeling naar aantal reviews per reviewer (gecorrigeerd voor de bron)

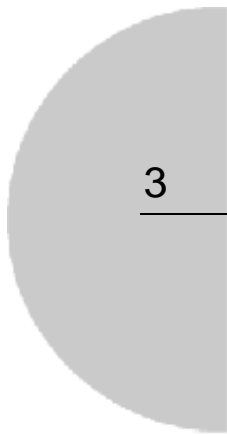


Figuur 2-4 Beoordeling naar reviewer per regio (gecorrigeerd voor de bron)



Slechts kleine verschillen tussen regio's in de beoordeling van restaurants

Mensen uit het oosten en zuiden van Nederland geven gemiddeld een iets hogere waardering. Mensen uit het noorden geven doorgaans negatievere beoordelingen. Maar de verschillen zijn gering. Op de verschillende deelaspecten zijn kleine afwijkingen van dit gemiddelde zichtbaar (Figuur B-5). De deelscore op het gebied van ambiance wijkt meer af van het totaal. West-Nederland inclusief de drie grote steden scoort hier in verhouding met de andere landsdelen slecht.



3 Restaurant als invalshoek

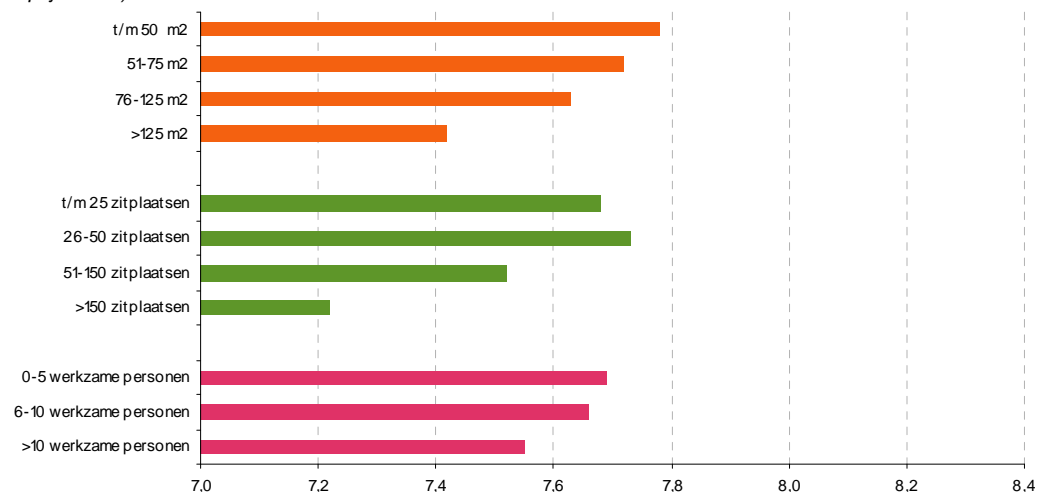
Naast onderscheid in de beoordeling naar kenmerken van de reviewer, is er ook onderscheid in de waardering tussen restaurants naar grootte, nationaliteit van de keuken, voorzieningen in het restaurant en de ligging van de eetgelegenheid.

3.1 Bedrijfsgrootte

De grootste restaurants krijgen de minst positieve waardering

Gemiddeld gezien krijgen de restaurants die qua oppervlakte, aantal zitplaatsen en aantal medewerkers het grootste zijn, de laagste waardering. Als er wordt gekeken naar de deelscores dan valt op dat de slechte score van restaurants met een oppervlakte van meer dan 125 vierkante meter of meer dan 150 zitplaatsen het sterkst terug te zien is bij de service. Wat betreft ambiance blijkt dat grote restaurants juist beter dan gemiddeld scoren. De verschillen zijn hier echter beduidend kleiner als bij de andere deelscores (zie Figuur B-7 tot en met Figuur B-9).

Figuur 3-1 Beoordeling restaurants naar oppervlakte, aantal zitplaatsen en aantal werkzame personen (gecorrigeerd voor de prijsklasse)



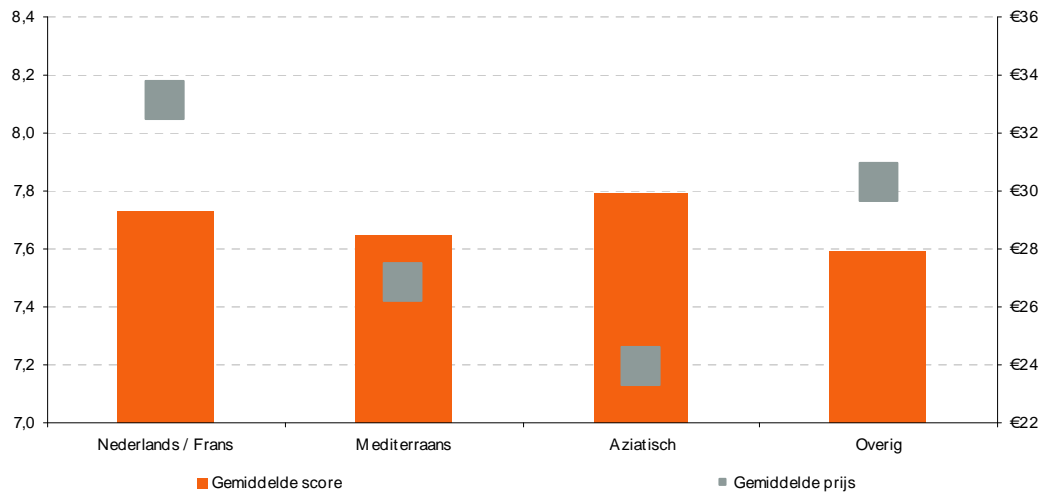
3.2 Nationaliteit keuken

De hoogste scores voor restaurants met een Nederlands/Franse of Aziatische keuken

Restaurants met een Nederlandse/Franse of Aziatische keuken scoren gemiddeld hoger dan restaurants met een andere nationaliteit keuken.

Qua prijs liggen deze twee keukens juist het verst uit elkaar: de Aziatische keuken is met gemiddeld 24 euro het voordeligst, terwijl voor een bezoek aan een restaurant met een Nederlandse en Franse keuken gemiddeld 33 euro wordt betaald. Hierdoor is het niet verwonderlijk dat vooral de Aziatische keuken erg goed scoort op prijs-kwaliteitverhouding, naast de goede score op eten en drinken. De Nederlandse en Franse keuken scoort het hoogste op service en ambiance. Zie Figuur B-10 voor de deelscores per nationaliteit van de keukens.

Figuur 3-2 Totale beoordeling (linkeras) en gemiddelde prijs (rechteras) naar nationaliteit keukens



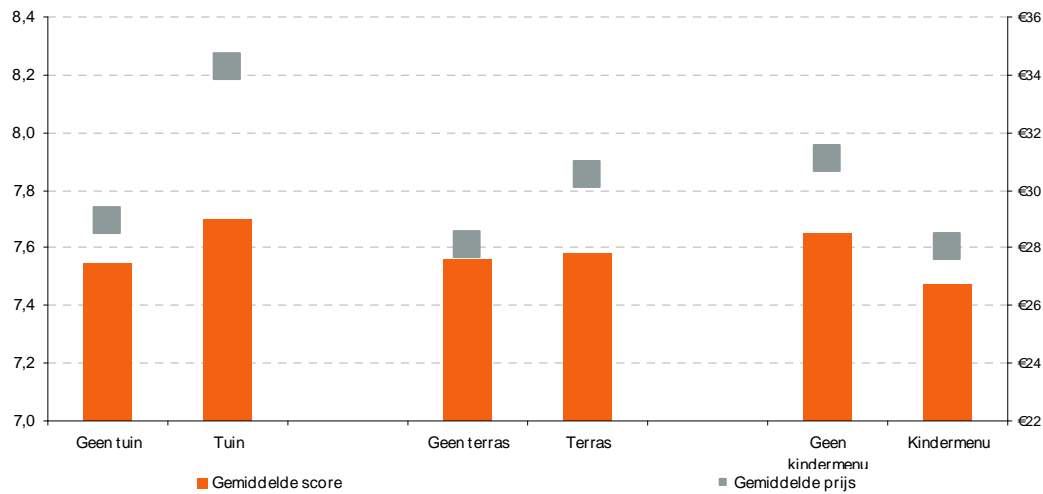
3.3 Voorzieningen

Aanwezigheid van tuin en kaart zonder kindermenu hebben positieve invloed op score

De eetgelegenheden met tuin scoren gemiddeld bijna twee tiende hoger dan restaurants zonder tuin. Dit geldt ook voor restaurants zonder kindermenu op de kaart. Het wel of niet hebben van een terras heeft nauwelijks invloed op het gemiddelde cijfer. De eetgelegenheden met een hogere beoordeling hebben gemiddeld een hogere prijs.

Het grote onderscheid wordt gemaakt op enkele deelaspecten: restaurants met een tuin of terras scoren duidelijk hoger op ambiance (Figuur B-12). Eetgelegenheden zonder kindermenu scoren hoger op eten en drinken, terwijl het kindermenu geen effect heeft op de sfeer.

Figuur 3-3 Totale beoordeling (linkeras) en gemiddelde prijs (rechteras) naar aanwezigheid voorzieningen

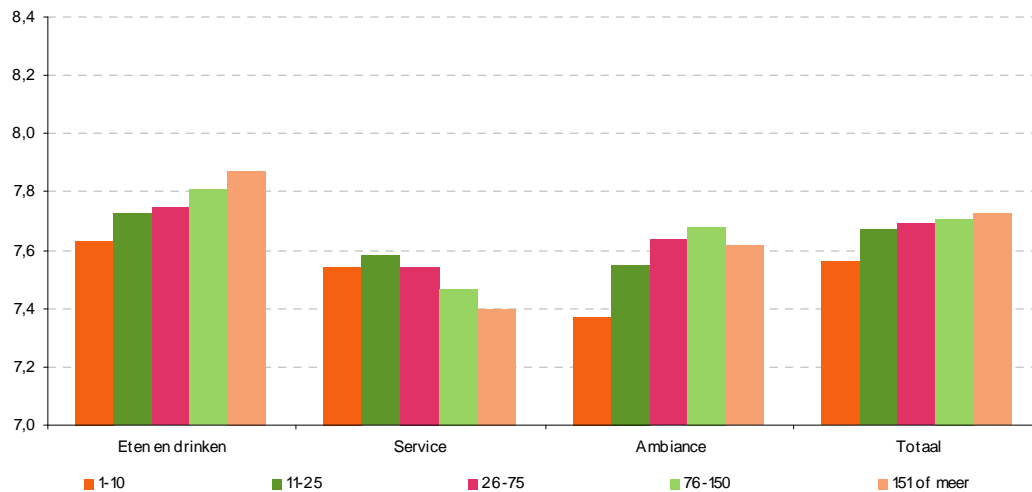


3.4 Aantal reviews

Goede restaurant krijgen meer reviews

Restaurants die veel reviews hebben gekregen worden hoger gewaardeerd. Dit is ook terug te zien bij de deelscores eten en drinken en ambiance. De deelscore service laat echter een tegengesteld beeld zien.

Figuur 3-4 Beoordeling naar aantal reviews per restaurant (gecorrigeerd voor de bron)



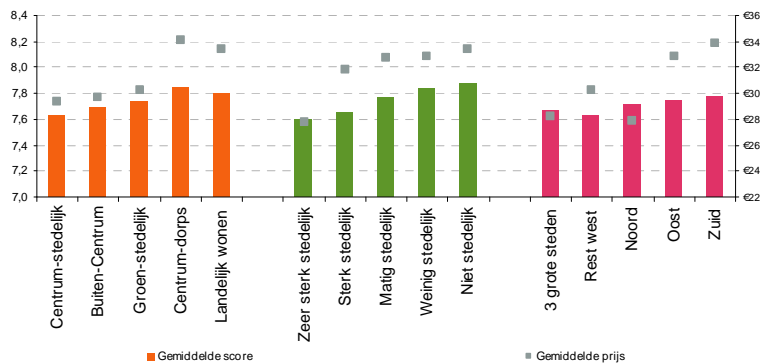
3.5 Ligging

Meest positieve waarderingen voor restaurants in minder stedelijke gebieden

Restaurants in het oosten en zuiden scoren gemiddeld hoger dan eetgelegenheden in andere regio's. Er is een steeds hogere waardering zichtbaar wanneer de ligging van het restaurant minder stedelijk is. Deze oplopende tevredenheid naarmate de ligging minder stedelijk is geldt niet alleen voor de totaalscore, maar ook voor de waardering van eten en drinken, service en ambiance (zie Figuur B-15 en Figuur B-16).

Over het algemeen geldt dat de hogere waarderingen voor het restaurantbezoek samengaan met een hogere gemiddelde prijs. Noord-Nederland wijkt hier echter vanaf met een relatief lage gemiddelde prijs ten opzichte van de beoordeling.

Figuur 3-5 Totale beoordeling (linkeras) en gemiddelde prijs (rechteras) naar ligging



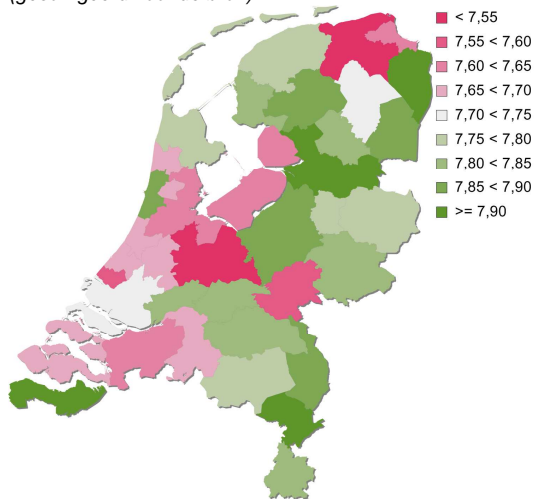
Hoogste cijfers in corop-gebieden buiten de Randstad

Uit de beoordeling op het niveau van landsdelen bleek al dat restaurants in West-Nederland lager scoren dan in overig Nederland. Dit is ook zichtbaar wanneer de cijfers worden gepresenteerd op corop-niveau. Restaurants buiten de Randstad, met uitzondering van enkele corop-gebieden in onder andere Groningen en West-Brabant krijgen gemiddeld een hogere waardering. Bij de beoordeling van de deelaspecten zijn kleine verschillen zichtbaar (zie Figuur B-17 tot en met Figuur B-20).

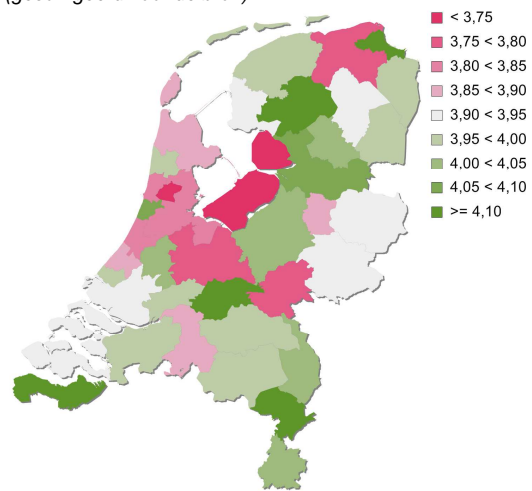
Als de beoordelingen van de meningen eruit worden gelicht, dan lijkt dit beeld in grote lijnen te stroken met de reviews. Er zijn echter ook gebieden die een tegengesteld beeld schetsen, namelijk Oost-Groningen, West-Noord-Brabant, Delft en Westland, Oost-Zuid-Holland, IJmond en Delfzijl en omgeving (zie Figuur B-21 voor aantal meningen per regio).

De gemiddelde prijs lijkt vaak ook samen te hangen met de beoordeling. Er zijn echter ook verschillende uitzonderingen waarbij de gemiddelde prijs laag is en de beoordeling hoog of andersom. Als er wordt gekeken naar het aantal reviews per regio, dan lijkt dit in hoofdzaak samen te hangen met de aanwezigheid van grote steden waar veel restaurants gevestigd zijn. Zo zijn er veel reviews in de gebieden waarin de steden Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Maastricht liggen. Het tegenovergestelde geldt voor bijvoorbeeld diverse noordelijke regio's.

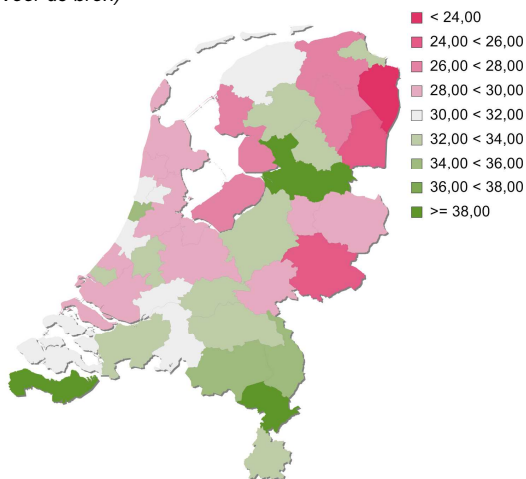
Figuur 3-6 Totale beoordeling reviews per corop-gebied (gecorrigeerd voor de bron)



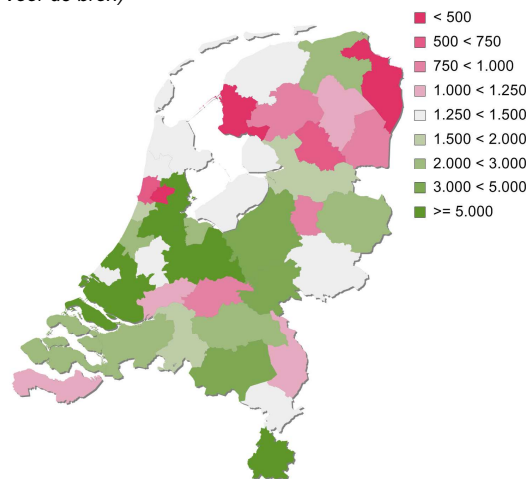
Figuur 3-7 Totale beoordeling meningen per corop-gebied (gecorrigeerd voor de bron)



Figuur 3-8 Gemiddelde prijs per corop-gebied (gecorrigeerd voor de bron)



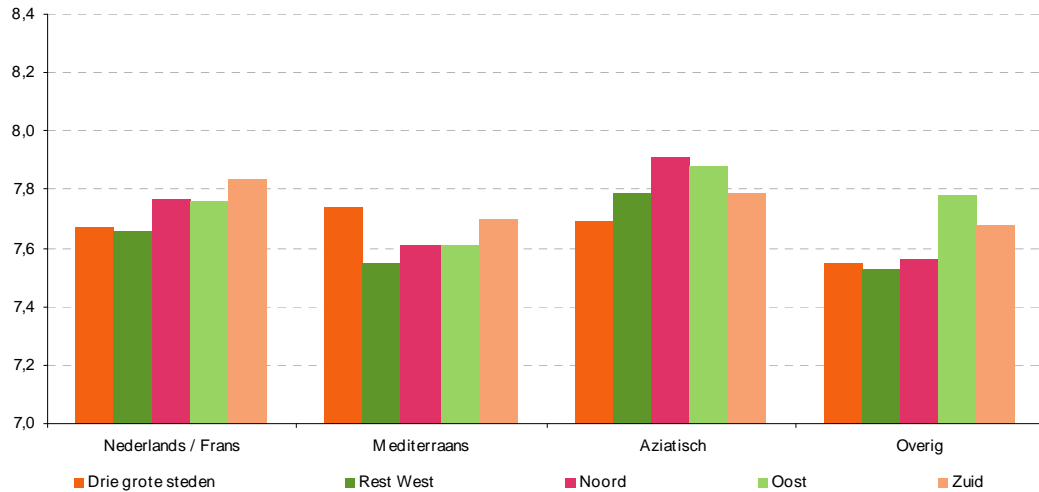
Figuur 3-9 Aantal reviews per corop-gebied (gecorrigeerd voor de bron)



Groot onderscheid in de beoordeling naar keuken in de verschillende landsdelen

Zoals we al eerder hebben gezien krijgen restaurants in het oosten en zuiden van Nederland over het algemeen de hoogste waardering en zijn het met name de restaurants met een Nederlandse/Franse of Aziatische keuken die hoog scoren. Per regio zijn er echter wel verschillen zichtbaar. De Nederlandse/Franse keuken doet het meer dan gemiddeld goed in het zuiden, de mediterrane in de grote steden en de Aziatische in het noorden.

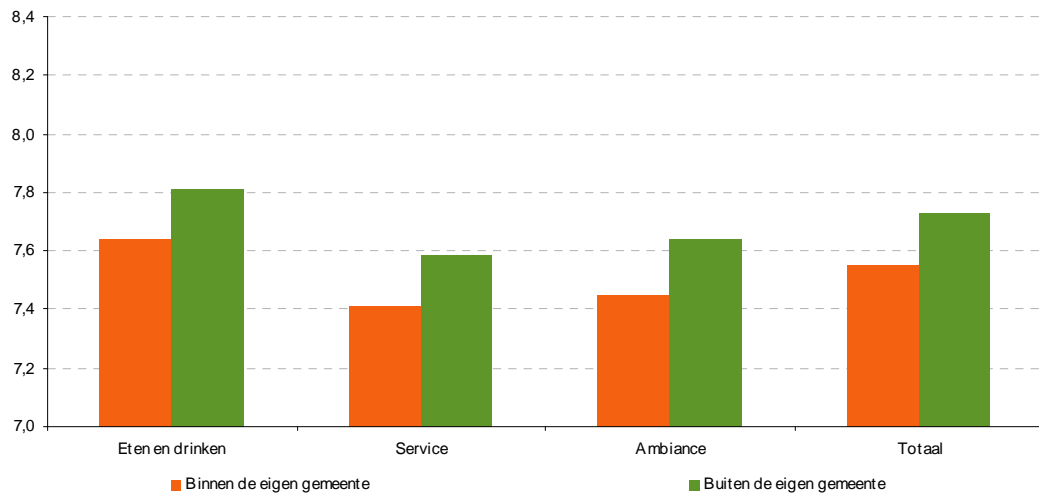
Figuur 3-10 Beoordeling naar nationaliteit keuken en regio (gecorrigeerd voor de bron)



Restaurants in een andere regio krijgen een iets hoger cijfer

Reviewers lijken iets kritischer bij een restaurantbezoek in de eigen regio. Hier krijgt een restaurantbezoek gemiddeld een 7,5, terwijl een etentje in een andere regio een gemiddeld cijfer van 7,7 krijgt.

Figuur 3-11 Totale beoordeling naar restaurant binnen of buiten de eigen gemeente (gecorrigeerd voor de bron)



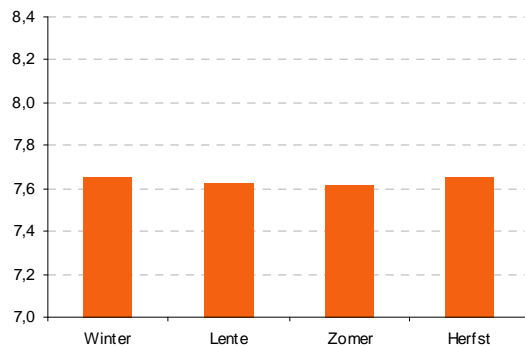
4 Ontwikkelingen door de tijd

In dit laatste hoofdstuk analyseren we reviews door de tijd. Het gaat hierbij zowel om verschillen tussen jaargetijden als veranderingen in de afgelopen 8 jaren.

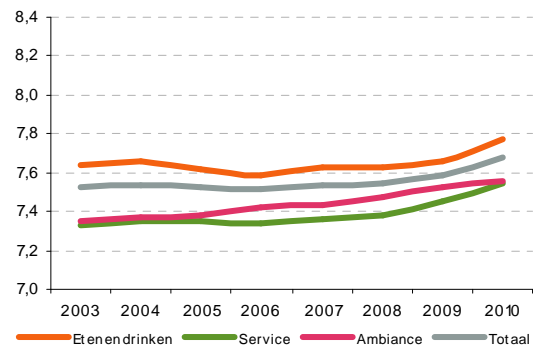
Jaargetijde niet van invloed op beoordeling

Op de verschillende aspecten (eten en drinken, service en ambiance) zijn de verschillen per seizoen minimaal (Figuur B-23).

Figuur 4-1 Beoordeling naar seizoen



Figuur 4-2 Beoordeling per jaar



Licht stijgende trend in hoogte beoordelingen

Bij alle beoordelingsaspecten is de laatste jaren een licht stijgende lijn zichtbaar. In de hele periode is de score voor eten en drinken het hoogst. De verschillende beoordelingscriteria laten in grote lijnen een zelfde trendbeweging zien in de periode vanaf 2003. Tussen 2009 en 2010 is echter een kleine verandering zichtbaar: door de iets sterkere stijging van de waardering van service en een kleinere stijging van de score op ambiance liggen deze in 2010 op gelijke hoogte.

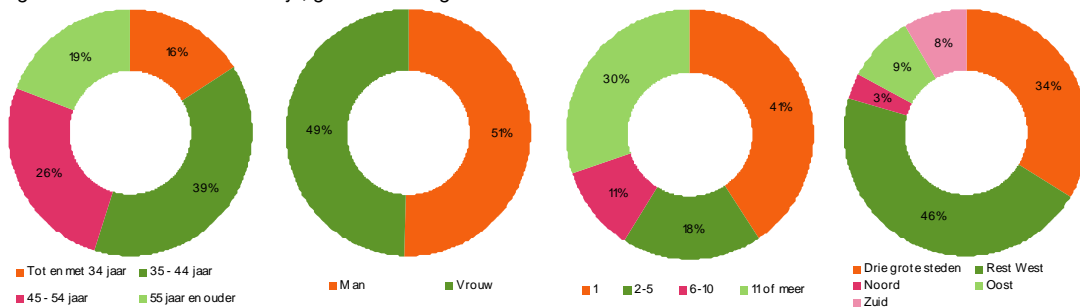


Bijlage: Nadere analyses

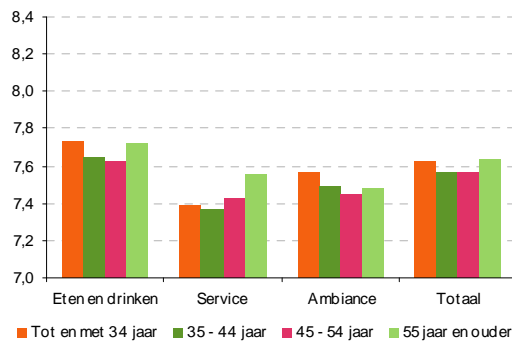


Reviewer als invalshoek

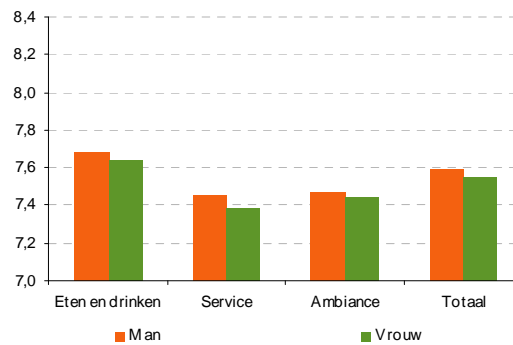
Figuur B-1 Reviewers naar leeftijd, geslacht en regio



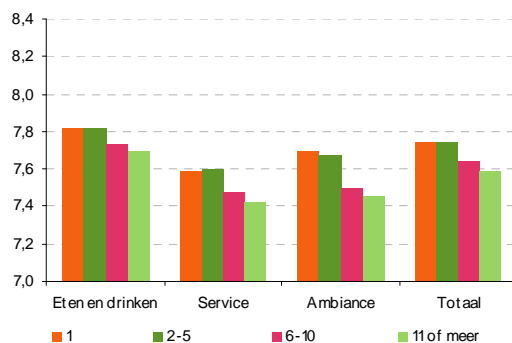
Figuur B-2 Beoordeling naar leeftijd reviewer (gecorrigeerd voor de prijsklasse)



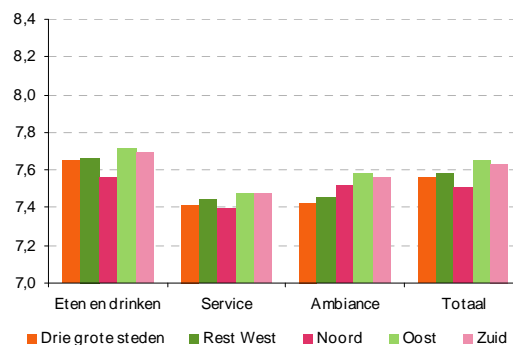
Figuur B-3 Beoordeling naar geslacht reviewer



Figuur B-4 Beoordeling naar aantal reviews per reviewer (gecorrigeerd voor de bron)

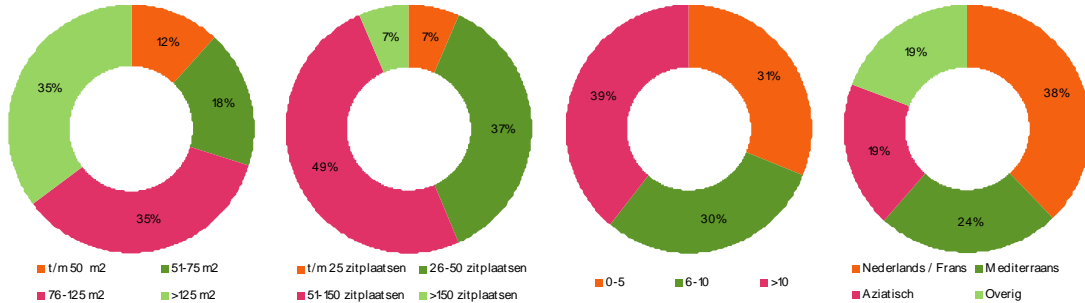


Figuur B-5 Beoordeling naar reviewer per regio (gecorrigeerd voor de bron)

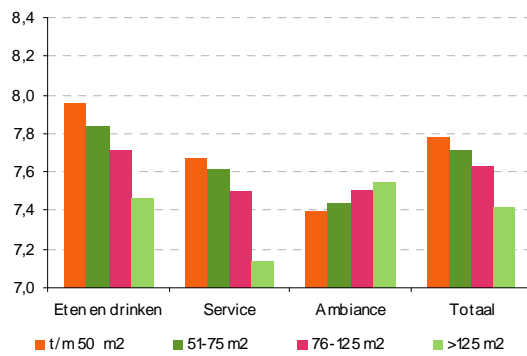


Restaurant als invalshoek

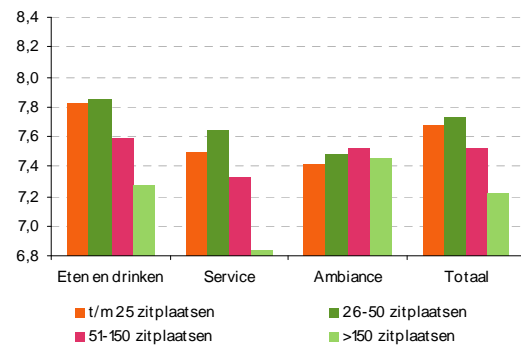
Figuur B-6 Verdeling aantal reviews naar kenmerken bedrijven (Kenmerken: oppervlakte restaurant, aantal werkzame personen restaurant, aantal zitplaatsen restaurant en nationaliteit keuken)



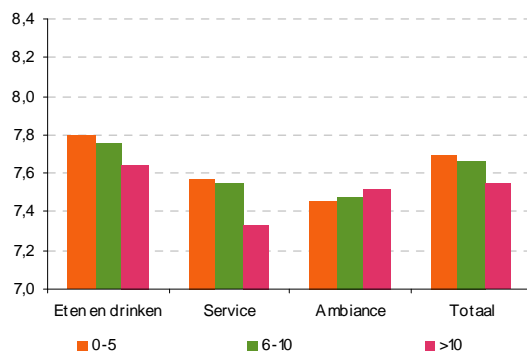
Figuur B-7 Beoordeling naar oppervlakte (gecorrigeerd voor de prijsklasse)



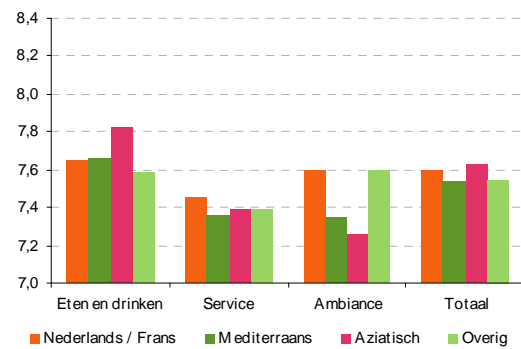
Figuur B-8 Beoordeling naar aantal zitplaatsen (gecorrigeerd voor de prijsklasse)



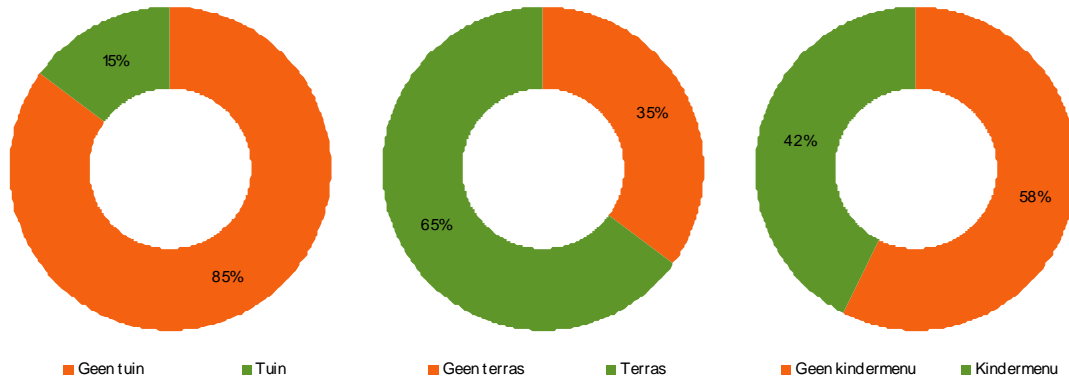
Figuur B-9 Beoordeling naar aantal werkzame personen (gecorrigeerd voor de prijsklasse)



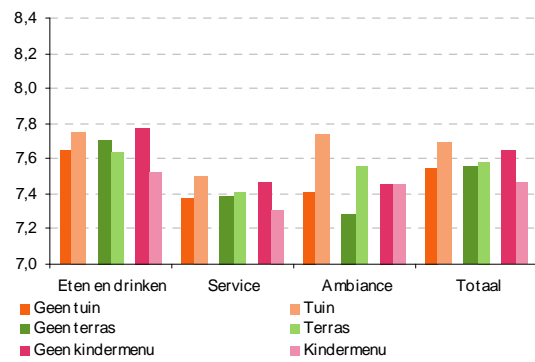
Figuur B-10 Beoordeling naar nationaliteit keuken (gecorrigeerd voor de prijsklasse)



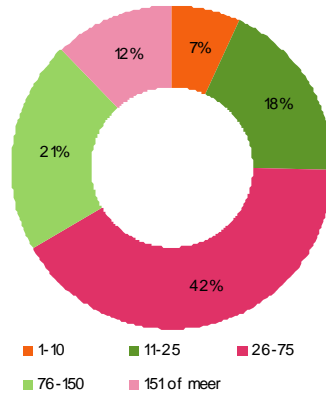
Figuur B-11 Verdeling aantal reviews naar voorzieningen



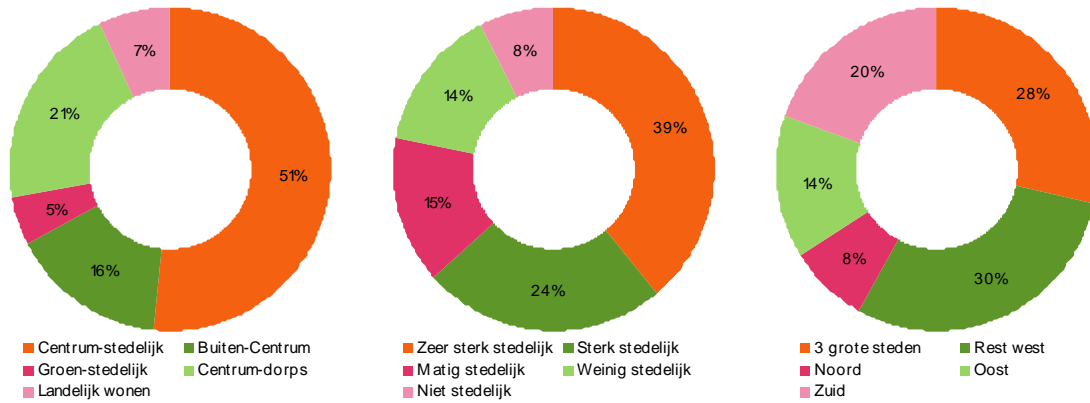
Figuur B-12 Beoordeling naar aanwezigheid voorzieningen



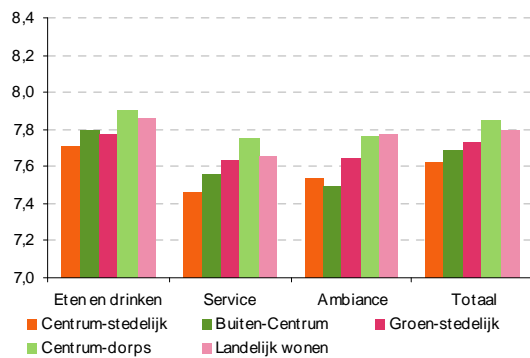
Figuur B-13 Verdeling aantal reviews naar aantal reviews



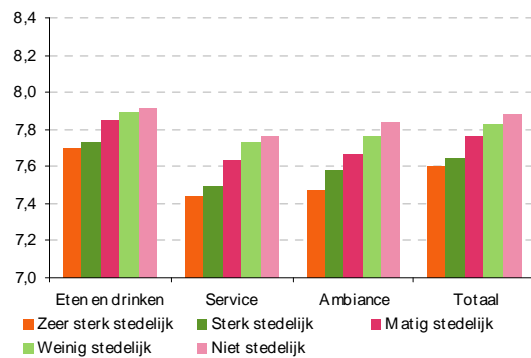
Figuur B-14 Verdeling aantal reviews naar ligging



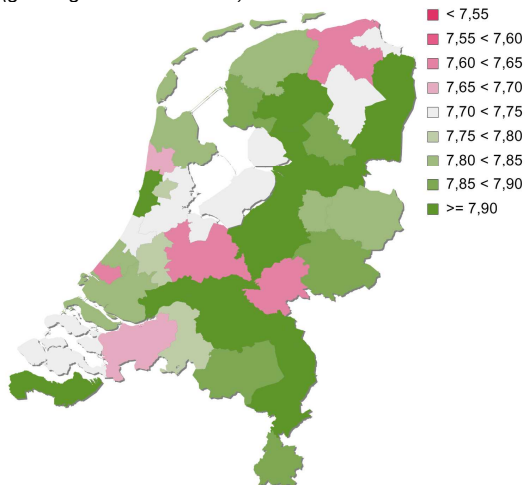
Figuur B-15 Beoordeling naar woonmilieu (gecorrigeerd voor de bron)



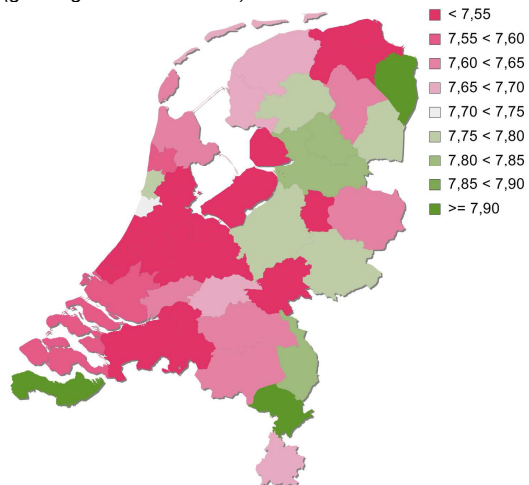
Figuur B-16 Beoordeling naar stedelijkheid (gecorrigeerd voor de bron)



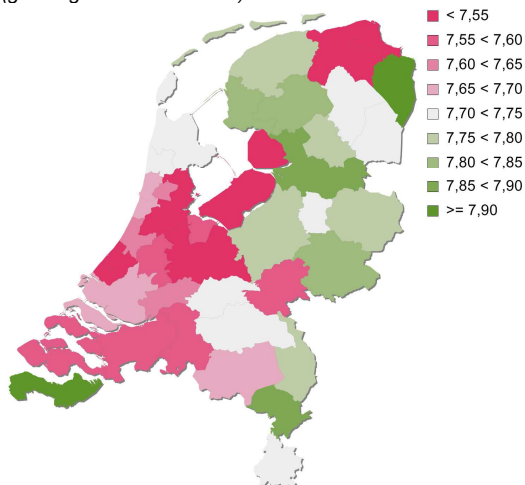
Figuur B-17 Beoordeling eten en drinken per corop-gebied (gecorrigeerd voor de bron)



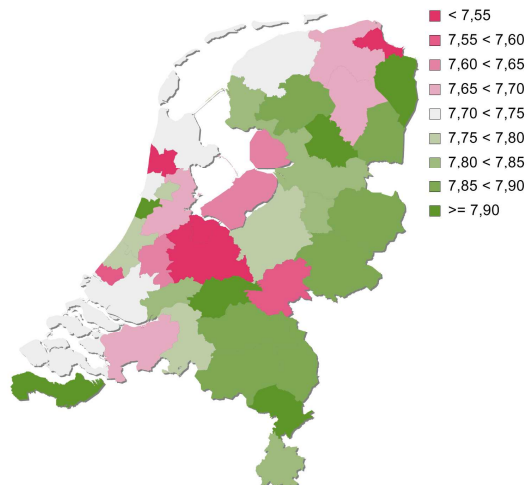
Figuur B-18 Beoordeling service per corop-gebied (gecorrigeerd voor de bron)



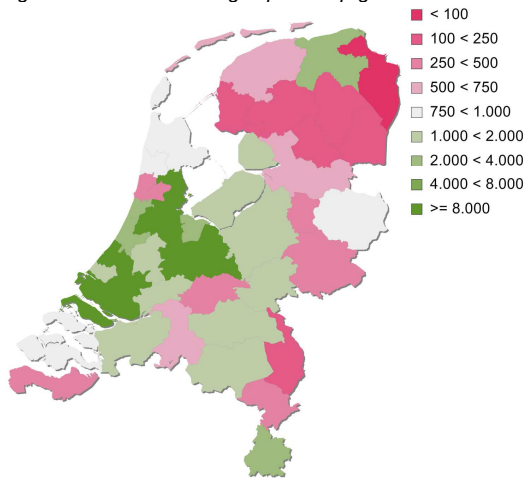
Figuur B-19 Beoordeling ambiance per corop-gebied (gecorrigeerd voor de bron)



Figuur B-20 Beoordeling prijs-kwaliteit per corop-gebied

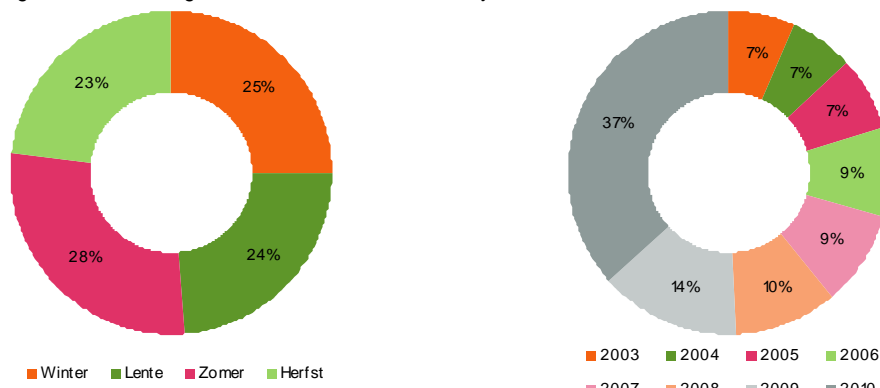


Figuur B-21 Aantal meningen per corop-gebied



Ontwikkeling door de tijd

Figuur B-22 Verdeling aantal reviews naar seizoen en jaar review



Figuur B-23 Beoordeling naar seizoen

