

# **Restaurantbezoek Dordtse binnenstad**

## **Bezoekers- en bewonersonderzoek**

Onderzoekcentrum Drechtsteden

drs. S.F. Oosterhof  
dr. B.J.M. van der Aa  
drs. F.W. Winterwerp

mei 2009

**Colofon**

Opdrachtgever Gemeente Dordrecht, Programma Binnenstad  
Tekst Onderzoekcentrum Drechtsteden  
Drukwerk Stadsdrukkerij Dordrecht  
Informatie GR Drechtsteden  
Onderzoekcentrum Drechtsteden  
Postbus 619  
3300 AP Dordrecht  
078 – 620 65 25  
[www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl](http://www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl)

# Inhoud

<b>Samenvatting</b> .....	5
<b>1 Inleiding</b> .....	9
1.1 Aanleiding en doel.....	9
1.2 Vraagstelling .....	9
1.3 Opzet .....	9
1.4 Leeswijzer.....	11
<b>2 De restaurantbezoeker</b> .....	13
2.1 De bezoeker .....	13
2.2 Bezoekredenen Binnenstad .....	13
2.3 Restaurantkeuze .....	14
2.4 Vervoermiddel .....	15
<b>3 Bezoekgedrag</b> .....	17
3.1 Frequentie restaurantbezoek .....	17
3.2 Ontwikkelingen door de tijd .....	17
3.3 Ontwikkelingen nader verklaard .....	18
3.4 Belemmeringen .....	20
<b>4 Waardering restaurants</b> .....	21
4.1 Algemeen rapportcijfer.....	21
4.2 Sfeer, inrichting en uitstraling .....	21
4.3 Keuzeaanbod en prijs/kwaliteit verhouding.....	21
4.4 Bediening en hygiëne.....	22
<b>5 Waardering binnenstad</b> .....	23
5.1 Algemeen rapportcijfer.....	23
5.2 Restaurantaanbod .....	23
5.3 Sfeer, gezelligheid en veiligheid.....	24
5.4 Bereikbaarheid .....	24
<b>6 Restaurantbezoek onder Dordtenaren</b> .....	27
6.1 Frequentie.....	27
6.2 Niet-bezoekers.....	28
6.3 Gewenste informatievoorziening .....	28
6.4 Waardering restaurants .....	28
6.5 Waardering binnenstad .....	29
6.6 Belemmeringen .....	30
<b>7 Van pilot naar monitor?</b> .....	33
7.1 Deelnamebereidheid restaurants.....	33
7.2 Kwaliteit veldwerk .....	33
7.3 Arbeidsintensiteit .....	33
7.4 Alternatieven.....	34
Bijlage 1 Methodologische verantwoording bezoekersonderzoek	
Bijlage 2 Aanvullende tabellen	
Bijlage 3 Vragenlijst bezoekersonderzoek	
Bijlage 4 Vragenlijst Omnibusonderzoek	



# Samenvatting

Een hoog restaurantbezoek kan bijdragen aan een levendige binnenstad. Maar in Dordrecht zijn er juist signalen dat het bezoek, en dan vooral uit de regio, achterblijft. Vandaar dat Programma Binnenstad van de gemeente Dordrecht aan het Onderzoekcentrum Drechtsteden vroeg om een pilot te starten. Hierin staat de herkomst van de restaurantbezoekers en de beoordeling van de binnenstad en de daar aanwezige restaurants centraal. We willen graag weten hoe restaurantbezoekers en alle Dordtenaren (inclusief degenen die recentelijk geen Dordts restaurant bezochten) hierover denken. In deze samenvatting leest u de belangrijkste resultaten en de mogelijkheden om het onderzoek onder restaurantbezoekers op een reguliere basis te herhalen in de vorm van een monitor.

Het onderzoek geeft antwoord op verschillende vragen. Zo schetsen we een profiel van de bezoekers aan de restaurants in de Dordtse binnenstad. Ook (de veranderingen in) het aantal restaurantbezoeken laten we zien. Tot slot komt de waardering van de bezoekers voor de restaurants en de binnenstad aan bod.

## Opzet

Het onderzoek richt zich op twee doelgroepen: recente restaurantbezoekers en inwoners van Dordrecht. Dit vroeg om een duale aanpak. De bezoekers achterhaalden we door gedurende twee weken (in september en november) in een negental restaurants kaartjes uit te laten delen. Bezoekers konden hierop hun e-mailadres noteren en kort daarop kregen zij per e-mail het verzoek om op internet een vragenlijst in te vullen. In totaal vulden 227 mensen, van de 356 mensen die hun e-mailadres achterlieten, de vragenlijst in (een respons van 64%).

Het restaurantbezoek door Dordtenaren namen we mee in het Omnibusonderzoek dat het Onderzoekcentrum Drechtsteden in het najaar van 2008 uitvoerde. Deze vragenlijst werd verstuurd naar 1.000 mensen en 371 vulden de vragenlijst in (een respons van 37%).

## De restaurantbezoekers

De restaurants in de binnenstad moeten het vooral hebben van de mensen die dichtbij wonen. Een kwart woont in diezelfde Dordtse binnenstad en vier op de tien bezoekers komt uit de rest van Dordrecht. Een beperkt aantal bezoekers komt uit de overige Drechtsteden (7%). De gemiddelde restaurantbezoeker voert een tweepersoonshuishouden en heeft een hoog opleidingsniveau.

Zes op de tien bezoekers van buiten Dordrecht komen niet uitsluitend voor het restaurant naar de Dordtse binnenstad. Zij combineren dit met verschillende andere doelen, zoals een terras- en cafébezoek of funshoppen. Dordtenaren combineren het restaurantbezoek minder vaak (17%). Maar als ze het combineren, dan doen ze dit vooral met funshoppen en een terras- of cafébezoek. Vooral de bezoekers uit Dordrecht weten van tevoren waar ze gaan eten, mede doordat ze in acht op de tien gevallen al eerder in datzelfde restaurant zijn geweest.

Slechts een enkeling komt met de Waterbus. Dordtenaren komen vooral lopend en met de (brom)fiets, mensen van buiten Dordrecht in de eerste plaats met de auto.

### **(Veranderingen in) het aantal bezoeken**

Hoe vaak bezoeken mensen een restaurant in de Dordtse binnenstad? De gemiddelde restaurantbezoeker gaat 17 keer per jaar in de Dordtse binnenstad uit eten. Dordtenaren komen gemiddeld 19 keer per jaar.

De ontwikkeling in de tijd laat een positief beeld zien. Bijna vier op de tien respondenten geven aan tegenwoordig vaker naar een restaurant in de Dordtse binnenstad te gaan, tegenover twee op de tien mensen die rapporteren dit minder vaak te doen. Ook de bezoekers van buiten Dordrecht geven vaker aan dat ze meer in de Dordtse binnenstad uit eten gaan dan minder.

De belangrijkste reden om vaker in de binnenstad uit eten te gaan ligt in het verbeterde restaurantaanbod. Een op de vijf mensen noemt deze reden. Daarnaast geeft een op de tien aan dat het gezelliger is geworden. De mensen die minder vaak gaan noemen juist ontwikkelingen die hier lijnrecht tegenover staan: de achteruitgang in het aanbod (7%) en de toegenomen ongezelligheid (2%). De belangrijkste reden om minder vaak uit eten te gaan in Dordrecht ligt overigens in de hogere prijzen (8%). Ook de afgenomen bereikbaarheid (6%) en het bezoeken van een andere stad (5%) worden genoemd.

Ongeveer een op de drie respondenten gaat minder vaak in de binnenstad uit eten dan ze zou willen. De belangrijkste obstakels zijn de beperkte parkeermogelijkheden (12%), een te weinig (gevarieerd) aanbod (10%) en een slechte bereikbaarheid (9%).

#### **Waardering restaurants en binnenstad**

Het bezochte restaurant krijgt een goede beoordeling (rapportcijfer 7,8). De meerderheid van de bezoekers is tevreden over aspecten als sfeer, menu keuzeaanbod en bediening.

De waardering voor de Dordtse binnenstad valt lager uit, met een rapportcijfer van 6,8. Bezoekers uit Dordrecht kennen hetzelfde cijfer toe als mensen van buiten. Vooral de aspecten rondom de bereikbaarheid scoren laag. Zo is drie kwart ontevreden over het tijdstip van de laatste afvaart van de Waterbus, de helft is ontevreden over de parkeermogelijkheden en drie op de tien zijn ontevreden over de afstand van de parkeerplaats naar het restaurant. Ook over de sfeer, gezelligheid en veiligheid zijn niet alle bezoekers te spreken (15% ontevreden). Het algehele restaurantaanbod scoort nog het beste, alhoewel dit aanbod een lagere beoordeling krijgt dan het door de respondent bezochte restaurant.

Bezoekers die 's avonds met de auto naar de binnenstad komen, kunnen deze voor € 0,80 de gehele avond parkeren in parkeergarage Spuihaven of Veemarkt. Vooral de mensen van buiten Dordrecht die met de auto komen weten niet dat deze mogelijkheid bestaat (60%). Zeven op de tien Dordtse bezoekers die met de auto komen, kennen de mogelijkheid wel. Ongeveer een kwart van de bezoekers die met de auto komen, vindt dat de twee parkeergarages te ver van het centrum liggen.

#### **Onderzoek onder alle Dordtenaren**

Ongeveer drie kwart van de Dordtenaren bezoekt wel eens een restaurant. Vooral de mensen van 65 jaar en ouder met een lagere opleiding bezoeken nauwelijks een restaurant. Het is niet dat zij specifiek wegblijven uit de Dordtse restaurants; zij bezoeken in het geheel minder vaak een restaurant.

Onderzoek onder gebruikers (in dit geval van restaurants) levert in de regel andere resultaten op dan onderzoek onder de gehele bevolking (in dit geval de Dordtse). Gebruikers maken, zoals de naam aangeeft, vaker gebruik van de voorzieningen en zij zijn vaker tevreden. Dit onderzoek bevestigt dit patroon in grote lijnen:

- Per hoofd van de bevolking van 18 jaar en ouder ligt het gemiddelde aantal bezoeken aan restaurants in de Dordtse binnenstad op 4,9. Dit ligt behoorlijk

- lager dan het gemiddelde onder restaurantbezoekers (19 keer per jaar). Wel lijkt het restaurantbezoek ten opzichte van vier jaar geleden licht te zijn gestegen (in 2004 lag het op 4,6 per Dordtenaar).
- Vooral het parkeren in de Dordtse binnenstad leidt tot ontevredenheid (42% ontevreden; over de afstand van het parkeren naar het restaurant is 36% ontevreden). Ook over de sfeer en gezelligheid en veiligheid heerst geen unanieme tevredenheid: 22% respectievelijk 29% van alle Dordtenaren is hierover ontevreden. Toch is ook 45% wel tevreden over deze laatste twee aspecten.
- Dordtenaren ervaren weliswaar dezelfde belemmeringen als de bezoekers van de Dordtse restaurants om vaker in de binnenstad uit eten te gaan (beperkte parkeermogelijkheden, de sfeer en gezelligheid het aantal restaurants, de veiligheid en de afwisseling in het aanbod), maar zij noemen deze belemmeringen vaker.

Dordtenaren en restaurantbezoekers oordelen wel hetzelfde over het restaurantaanbod. Ongeveer 15% is ontevreden over het aantal restaurants, de afwisseling en de prijs/kwaliteit verhouding.

Een kwart van de respondenten zou vaker in de Dordtse binnenstad uit eten gaan als er een bioscoop zou zijn. Drie op de tien geven aan dit waarschijnlijk vaker te gaan doen. Bezoekers informeren zich vooral via mond-tot-mondreclame (69%), gevolgd door huis-aan-huis bladen (43%) en internet (32%).

### **Van pilot naar monitor?**

Is het uitdelen van kaartjes in restaurants een goede manier om de bezoekfrequentie en het oordeel over de Dordtse binnenstad en de daar aanwezige restaurants in beeld te brengen? Op basis van de opgedane ervaringen lijkt dit niet het geval te zijn. Ondanks een vrij grote belangstelling onder restauranthouders om deel te nemen aan het onderzoek, bleek de uitvoering een stuk problematischer. Van de 12 restaurants die aanvankelijk aangaven graag mee te doen, deelden uiteindelijk slechts vijf restaurants meer dan 30 kaartjes uit (in twee weken tijd). Ondanks enkele uitschieters lijken alle (tijds)inspanningen niet op te wegen tegen de opbrengst (227 ingevulde enquêtes van bezoekers). Indien de gemeente Dordrecht ook in de toekomst behoefte heeft aan informatie over het restaurantbezoek en het oordeel over de binnenstad, adviseren we om de kaartjes niet meer via de restaurants uit te delen.

In het laatste hoofdstuk schetsen we twee alternatieve methoden: zelf kaartjes uitdelen en periodiek meeliften in het Omnibusonderzoek. De eerste is een variant op het uitdelen van de kaartjes in de restaurants. In overleg met de opdrachtgever kan worden bekeken hoe de kaartjes het beste kunnen worden uitgedeeld aan mensen die net een restaurant hebben bezocht of op het punt staan om deze te gaan bezoeken. Het tweede alternatief is om de vragen periodiek mee te nemen in een Omnibusonderzoek. Dit is een relatief eenvoudige en goedkope methode, waarbij echter niet specifiek de bezoekers, maar de bewoners worden geënuquêteerd. Door de vragen ook in het Omnibusonderzoek van de overige Drechtsteden te stellen, wordt wel meer duidelijk over de waardering door mensen van buiten Dordrecht voor de binnenstad en restaurants.

## Conclusies en aandachtspunten

De belangrijkste conclusies uit dit onderzoek zijn:

- Zeven op de tien bezoekers aan een restaurant in Dordrecht komen uit deze stad. Slechts weinig inwoners van de overige Drechtsteden komen in de Dordtse binnenstad dineren.
- Per saldo geven restaurantbezoekers aan tegenwoordig vaker naar de Dordtse binnenstad te komen om daar te eten dan twee jaar geleden.
- Deze toename kunnen we vooral verklaren uit het grotere aanbod en de toegenomen gezelligheid. Mensen die tegenwoordig minder vaak gaan, zien juist een achteruitgang in het aanbod en beoordelen de binnenstad nu als ongezelliger.
- Parkeerproblemen, een matige bereikbaarheid, een te vroege afvaart van de laatste Waterbus en onvoldoende variatie in het restaurantaanbod zijn belemmeringen voor restaurantbezoekers om vaker in de Binnenstad uit eten te gaan. Het zijn ook de redenen die voor een groot deel bijdragen aan de lagere beoordeling voor de Binnenstad (6,8) dan voor de daar aanwezige restaurants (7,8).
- Mochten er in de toekomst opnieuw soortgelijke onderzoeksvragen moeten worden beantwoord, dan adviseren wij om dit niet nogmaals via het uitdelen van kaartjes in restaurants te doen.

Op basis van deze conclusies komen we tot de volgende aandachtspunten:

- Een verdere groei van het restaurantbezoek, en daarmee van de verlevendiging van de Binnenstad, moet vooral komen van de huidige bezoekers, gevolgd door een toename van het aantal bezoekers uit de Drechtsteden.
- Combinaties met winkelen en cafébezoek worden wel gemaakt, maar het verleidt de bezoekers uit de overige Drechtsteden nog in onvoldoende mate. Mensen komen vaker naar de Binnenstad en de daar gelegen restaurants als er wat te doen is. De sfeer in de binnenstad kan beter. Een bioscoop of meer kleine poppodia kan een bijdrage leveren om de binnenstad van Dordrecht meer het 'horecacentrum' van de Drechtsteden te laten zijn.
- Een goede bereikbaarheid is een absolute voorwaarde om inwoners van de overige Drechtsteden aan te trekken. Zij zijn nu ontevreden over de bereikbaarheid en parkeermogelijkheid, maar weten tegelijkertijd vaak niet dat ze de auto de gehele avond voor € 0,80 kunnen parkeren in de parkeergarages Spuihaven of Veemarkt. Het lijkt wenselijk om meer voorlichting hierover te geven, zowel in Dordrecht als daarbuiten. Ook een latere afvaart van de Waterbus kan de bereikbaarheid vergroten.



# 1 Inleiding

Het Onderzoekcentrum Drechtsteden heeft in opdracht van de gemeente Dordrecht, Programma Binnenstad, twee onderzoeken uitgevoerd naar de restaurants in de Dordtse binnenstad. In een pilot brachten we de restaurantbezoekers en hun mening over de restaurants en de binnenstad in kaart. Via een bewonersonderzoek vroegen we de inwoners van Dordrecht naar hun mening over dezelfde aspecten. In dit rapport beschrijven we de uitkomsten van beide onderzoeken.

## 1.1 Aanleiding en doel

In de Dordtse horecawereld bestaat het beeld dat het gebruik van de restaurants achterblijft bij de verwachtingen en zelfs aan het teruglopen is. Vooral het gebruik onder inwoners van omliggende gemeenten zou laag zijn. Om beter grip te krijgen op de ontwikkeling en de waardering van de restaurants wil het Horeca Overleg Platform (HOP), met daarin vertegenwoordigd de gemeente Dordrecht en horecaondernemers, een monitor ontwikkelen.

Het instrument moet uiteindelijk een handzaam, betrouwbaar en door de Dordtse horeca gedragen instrument worden. Met het instrument moet de ontwikkeling van het gebruik van de restaurants in de Dordtse binnenstad kunnen worden gevolgd. Indien mogelijk genereert het instrument tegelijkertijd marktinformatie op het niveau van de binnenstad en de horecabedrijven zelf.

## 1.2 Vraagstelling

In dit onderzoek beantwoorden we de volgende zes onderzoeksvragen:

1. Wat is het profiel van de bezoekers van de restaurants in de Dordtse binnenstad?
2. Hoe vaak gaan restaurantbezoekers naar die restaurants en welke ontwikkelingen zijn daarin zichtbaar?
3. Hoe waarderen de bezoekers de restaurants?
4. Wat is de waardering voor de Dordtse binnenstad door restaurantbezoekers?
5. Hoe vaak gaan Dordtenaren naar een restaurant in de eigen Binnenstad en hoe beoordelen zij die Binnenstad en daar gesitueerde restaurants?
6. Is het wenselijk om de pilot om te zetten naar een monitor?

Bij de eerste vier vragen gaan we specifiek in op de verschillen tussen Dordtenaren en bezoekers van buiten deze gemeente.

## 1.3 Opzet

De in dit rapport beschreven resultaten zijn verkregen door het uitzetten van twee verschillende enquêtes: onder restaurantbezoekers en onder de Dordtse bevolking.

### Restaurantbezoekers

Het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) heeft in het najaar van 2008 een pilotstudie uitgevoerd. Bij succes zou vanaf 2009 de restaurantmonitor periodiek kunnen worden herhaald met een uitbreiding van het aantal deelnemende restaurants. Dit bezoekersonderzoek moet inzicht geven in het oordeel van de bezoekers uit Dordrecht en elders over de Dordtse binnenstad en de daar aanwezig restaurants. Het onderzoek moet ook informatie opleveren over de (veranderingen in de) bezoekfrequentie aan de Dordtse restaurants. De pilot moet uitwijzen of de ontwikkelde methode voldoet en hoe die eventueel kan worden geoptimaliseerd in een monitor.

De kaartjes werden uitgedeeld in restaurants die het Onderzoekcentrum Drechtsteden zelf had gepolst. In totaal verleenden negen restaurants hun medewerking. Deze ondernemers deelden twee keer gedurende één week (in de derde week van september en november 2008) kaartjes uit aan bezoekers die na 17.00 uur kwamen eten. Na een korte introductie konden de bezoekers op het kaartje hun postcode en e-mailadres invullen.

De mensen die hun elektronische adres achterlieten, ontvingen kort daarop een e-mail van het Onderzoekcentrum Drechtsteden met daarin het verzoek om op internet een vragenlijst in te vullen. Ter bevordering van de respons stuurden we twee keer een herinneringsmail. In totaal gaven 356 mensen met het invullen van hun e-mailadres hun bereidheid tot deelname aan het onderzoek aan. Van deze groep vulden 227 mensen de internetenquête in (een respons van 64%).

De respons vormt een goede basis voor het doen van betrouwbare uitspraken. Wel moeten we opmerken dat er aanzienlijke verschillen zijn in het aantal kaartjes dat per restaurant werd uitgedeeld. Het minimum ligt op 7, het maximum op 155. Deze scheve verdeling heeft geen invloed gehad op hoe bezoekers de Dordtse binnenstad en de restaurants beleven. De bezoekers uit verschillende restaurants waren vrij unaniem in hun oordeel.

#### **Inwoners van Dordrecht**

Om tegelijkertijd een goed beeld te krijgen van de Dordtenaren die de restaurants in de binnenstad niet bezoeken, hebben we in het najaar van 2008 ook een bewonersonderzoek gestart. Wij vroegen de Dordtenaren ook om een oordeel te geven over de Dordtse binnenstad en restaurants.

Om een beeld te krijgen van hoe de gemiddelde Dordtenaar denkt over de restaurants in de Dordtse binnenstad, hebben we in november 2008 een deels vergelijkbare vragenlijst uitgezet onder Dordtenaren, als onderdeel van onze reguliere Omnibusenquête. We benaderden 1.000 Dordtenaren van 18 jaar en ouder (verzorgings- en verpleeghuizen uitgezonderd). Deze Dordtenaren konden in eerste instantie de vragenlijst op internet invullen. Desgewenst konden ze een schriftelijke vragenlijst bij ons opvragen. Tijdens het veldwerk is twee keer gerappelleerd en bij het tweede rappel is een schriftelijke vragenlijst bijgesloten. Uiteindelijk hebben we 371 ingevulde vragenlijsten binnen gekregen (een respons van 37%). De respons is herwogen naar wijk en leeftijd, waardoor de resultaten representatief zijn voor alle Dordtenaren van 18 jaar en ouder.

#### **Dordtse binnenstad**

Het onderzoek richt zich op de Dordtse binnenstad. Hieronder verstaan we het zwart omrande gebied als weergegeven in figuur 1.1. De Binnenstad omvat dus de wijken Binnenstad en Noordflank, inclusief Stadswerven (Villa Augustus).

Figuur 1.1 Situering Dordtse binnenstad (het zwart omrande gebied)



#### 1.4 Leeswijzer

In de zes hiernavolgende hoofdstukken behandelen we telkens één onderzoeksvraag. In hoofdstuk twee schetsen we eerst een beeld van de restaurantbezoeker. In hoofdstuk drie gaan we in op het aantal keren dat zij de Dordtse binnenstad bezoeken en de (redenen voor) veranderingen ten opzichte van twee jaar geleden. Hoofdstuk vier behandelt de waardering van de bezoekers voor de restaurants en hoofdstuk vijf geeft hun mening over de binnenstad.

In hoofdstuk zes gaan we opnieuw in op de in hoofdstuk twee tot en met vijf behandelde aspecten, maar dan naar oordeel van de bewoners van Dordrecht. Dit onderdeel geeft daarmee ook informatie over de niet-restaurant bezoeker. Hoofdstuk zeven sluit deze rapportage af met de vraag of het wenselijk is om de pilot periodiek te herhalen.

Op verschillende plaatsen in de rapportage hebben we de resultaten uitgesplitst naar herkomst van de bezoeker (uit Dordrecht en van buiten Dordrecht). Alle genoemde verschillen zijn statistisch significant.



## 2 De restaurantbezoeker

Wie zijn de restaurantbezoekers in de Dordtse binnenstad? In dit hoofdstuk gaan we in op enkele algemene kenmerken van de restaurantbezoeker. Zo brengen we in kaart met welk doel men naar de binnenstad afreist. Daarnaast gaan we in op de restaurantkeuze: weten bezoekers van tevoren al naar welk restaurant ze gaan en gaan zij vaak naar een restaurant dat ze al eerder bezochten?

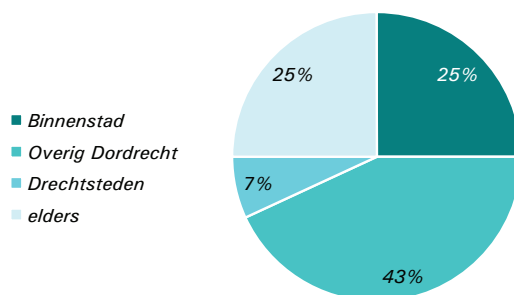
### 2.1 De bezoeker

We gaan in deze paragraaf in op de herkomst van de bezoeker en enkele achtergrondkenmerken zoals leeftijd, opleidingsniveau en huishoudsamenstelling.

#### Herkomst

We vroegen de restaurantbezoekers om hun postcode. Hierdoor weten we van 473 restaurantbezoekers hun herkomst (dus ook van degenen die de vragenlijst niet wilden invullen of dit – ondanks het achtergelaten e-mailadres – niet deden). Figuur 2.1 geeft hun herkomst weer. Zeven op de tien bezoekers komen uit Dordrecht. Het aandeel van de bezoekers uit de overige Drechtsteden ligt op 7%.

Figuur 2.1 Herkomst van bezoekers aan Dordtse restaurants



#### Profielschets

Mensen met een hoog opleidingsniveau (HBO of universiteit) gaan het vaakst uit eten. Ongeveer de helft van alle restaurantbezoekers (of beter: van de mensen die de vragenlijst invulden) heeft dit opleidingsniveau. Een op de drie heeft een laag opleidingsniveau.

De meeste bezoekers voeren een tweepersoonshuishouden, namelijk 74%. Eenpersoonshuishoudens met kinderen komen het minst in de restaurants (2%). Twee op de drie restaurantbezoekers komen uit de leeftijdscategorie 35 tot 65 jaar. De groep van 65 jaar en ouder is het kleinst (7%). Meer vrouwen dan mannen vulden de vragenlijst in (63% versus 37%).

### 2.2 Bezoekreden Binnenstad

Komen de restaurantbezoekers uitsluitend voor hun diner naar de Dordtse binnenstad of combineren zij het etentje met een ander doel? Dordtenaren komen in meerderheid uitsluitend voor het restaurantbezoek naar de binnenstad. Twee op de tien Dordtenaren combineren het wel. Daarentegen combineren zes op de tien bezoekers van buiten Dordrecht het restaurantbezoek wel met iets anders.

Tabel 2.1 toont de doelen waarmee mensen een bezoek aan de restaurants combineren. Dordtenaren bezoeken vooral ook een terras of café of gaan

winkelen/funshoppen. Bezoekers van buiten Dordrecht combineren het restaurantbezoek met uiteenlopende activiteiten, maar blijkbaar niet met een bezoek aan het theater.

Tabel 2.1 Combinatie restaurantbezoek met ander doel in de binnenstad (n)\*

	Dordtenaren	bezoekers van elders	totaal
terras-, cafébezoek	12	5	17
winkelen, funshoppen	9	7	16
werken, zakelijk	3	7	10
familie-, vriendenbezoek	3	7	10
stadswandeling	0	5	5
theater	3	0	3
<b>totaal</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>61</b>

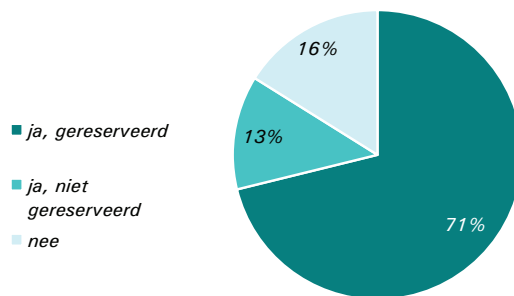
\* van de mensen dat aangeeft het restaurantbezoek te combineren met een ander doel

### 2.3 Restaurantkeuze

De meeste bezoekers weten bij aankomst in de Binnenstad al naar welk restaurant zij gaan (figuur 2.2). Ruim acht op de tien bezoekers weten waar ze gaan dineren en zeven op de tien hebben ook al gereserveerd.

Het zijn vooral de Dordtenaren die bijtijds hun bestemming weten. Zij kennen natuurlijk ook het aanbod beter. Bezoekers van buiten Dordrecht besluiten vaker pas ter plaatse waar ze gaan eten. Waar een op de drie bezoekers van buiten Dordrecht een restaurant kiest op het moment dat ze al in de Binnenstad zijn, doet slechts een op de tien Dordtenaren dat.

Figuur 2.2 Wist u vooraf welk restaurant u ging bezoeken?



Dordtenaren blijken niet alleen vaker van tevoren al te weten *waar* zij gaan dineren, zij bezoeken ook vaker een restaurant waar zij *al eerder* zijn geweest (tabel 2.2). Voor acht op de tien bezoekers uit Dordrecht blijkt het een herhalingsbezoek te zijn. Het aantal bezoekers van buiten Dordrecht dat aangeeft al eerder het desbetreffende restaurant te hebben bezocht, ligt twee keer zo laag.

Tabel 2.2 Eerste keer in dit restaurant? (%)

	Dordtenaren	bezoekers van elders	totaal
eerste keer	21	60	31
eerder geweest	80	40	69

## 2.4 Vervoermiddel

De herkomst van de bezoekers hangt samen met het vervoermiddel waarmee ze de afstand naar een restaurant overbruggen (tabel 2.3). Zes op de tien bezoekers uit Dordrecht komen te voet (39%) of met de (brom)fiets (21%) naar het restaurant, tegenover slechts een kwart van de bezoekers die buiten Dordrecht wonen. Deze laatste groep komt beduidend vaker met de auto (64% versus 35%). Overigens maken restaurantbezoekers nauwelijks gebruik van de Waterbus. Het is vrij onwaarschijnlijk dat 24% van de bezoekers van buiten Dordrecht te voet naar de Dordtse binnenstad zijn gekomen. Waarschijnlijk hebben zij het laatste deel van de reis wandelend afgelegd, en hebben ze daarvoor met de auto of fiets gereisd.

Tabel 2.3 Vervoermiddel naar restaurant (%)

	<i>Dordtenaren</i>	<i>bezoekers van elders</i>	<i>totaal</i>
<i>auto</i>	35	64	43
<i>te voet</i>	39	24	35
<i>(brom)fiets</i>	21	2	16
<i>openbaar vervoer</i>	5	9	6
<i>waterbus</i>	0	2	1





### 3 Bezoekgedrag

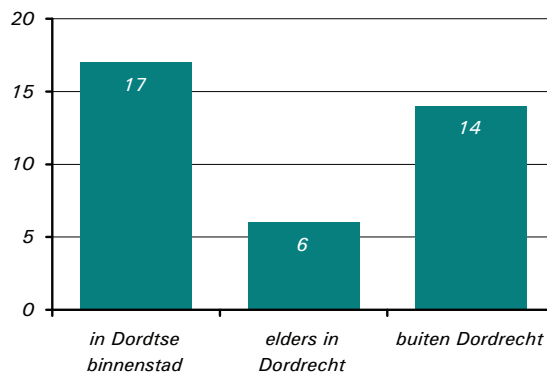
In dit hoofdstuk brengen we het bezoekgedrag aan de Dordtse restaurants in kaart. Hoe vaak komen Dordtenaren en mensen 'van buiten' naar de Dordtse binnenstad? Welke ontwikkelingen zien we hierin? En wat kan er worden gedaan om meer bezoekers aan te trekken?

#### 3.1 Frequentie restaurantbezoek

Figuur 3.1 toont de frequentie waarmee mensen jaarlijks op verschillende plaatsen uit eten gaan. Restaurantbezoekers konden een onderscheid maken tussen het eten in de Dordtse binnenstad, elders in Dordrecht en buiten Dordrecht. Restaurantbezoekers gaan gemiddeld 17 keer per jaar uit eten in de Dordtse binnenstad, zes keer elders in Dordrecht en 14 keer buiten Dordrecht.

De herkomst van mensen heeft een duidelijke invloed op het aantal bezoeken dat men jaarlijks aan de Dordtse binnenstad brengt. Dordtenaren komen gemiddeld 19 keer per jaar, mensen van buiten Dordrecht 11 keer.

*Figuur 3.1 Frequentie uit eten naar locatie (gemiddeld per jaar)*



Restaurantbezoekers uit Dordrecht geven aan gemiddeld 11 keer per jaar een restaurant buiten de eigen stad te bezoeken. Vergeleken met de 19 bezoeken in de eigen binnenstad gaan Dordtenaren dus vaker in de eigen binnenstad dan buiten Dordt uit eten.

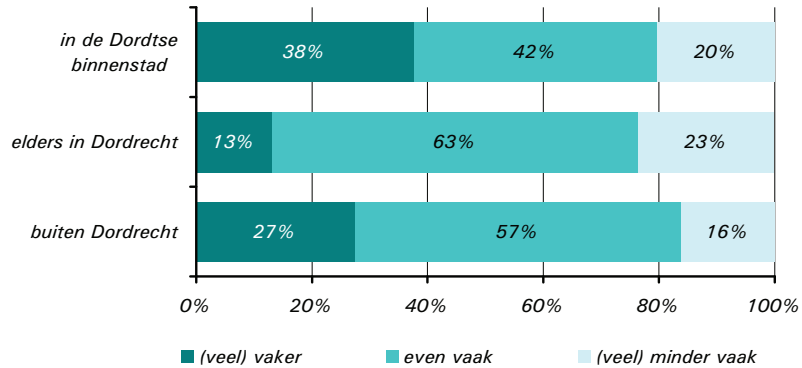
#### 3.2 Ontwikkelingen door de tijd

Als we ons baseren op de antwoorden van de mensen die tijdens een van beide testweken de restaurants bezochten, dan is het bezoek aan de Dordtse binnenstad de laatste twee jaar (iets) toegenomen. Vier op de tien restaurantbezoekers geven aan dat zij, in vergelijking met twee jaar geleden, vaker uit eten gaan in de Dordtse binnenstad (figuur 3.2). Eveneens vier op de tien gaan daar nog net zo vaak uit eten, terwijl twee op de tien stellen dat hun restaurantbezoek in de Dordtse binnenstad is teruggelopen. Hierbij zien we geen verschil tussen de mensen uit Dordrecht en van buiten Dordrecht.

De ontwikkeling in de Dordtse binnenstad steekt ook redelijk gunstig af bij de ontwikkelingen elders in Dordrecht en buiten Dordrecht. In de Dordtse binnenstad neemt het aantal bezoeken vaker toe dan in de twee andere gebieden. Vergeleken met de verandering in het bezoek aan de restaurants

buiten Dordrecht neemt het in de Dordtse binnenstad wel iets vaker af. Hierbij moeten we opmerken dat vooral de restaurantbezoekers uit Dordrecht minder vaak elders uit eten gaan (19% versus 8% door mensen die niet uit Dordrecht komen).

*Figuur 3.2 Vaker of minder vaak uit eten dan twee jaar geleden?*



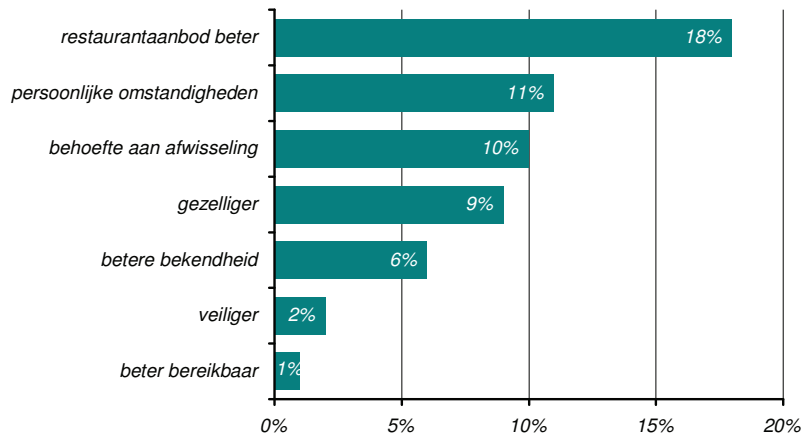
### 3.3 Ontwikkelingen nader verklaard

In deze paragraaf behandelen we de redenen die respondenten aangeven waarom ze tegenwoordig vaker of minder vaak dan twee jaar geleden de Dordtse restaurants bezoeken. Ter indicatie van de ontwikkelingen zetten we de argumenten die door beide groepen worden genoemd tegen elkaar af. De aantallen zijn te klein om een uitsplitsing tussen Dordtenaren en bezoekers van buiten Dordrecht te maken.

#### Vaker uit eten in Dordrecht

We vroegen de bezoekers die (veel) vaker dan twee jaar geleden uit eten gaan in de Dordtse binnenstad om aan te geven wat hiervan de oorzaak is (figuur 3.3). Relatief veel bezoekers zijn enthousiast over de ontwikkeling van het restaurantaanbod in de Dordtse binnenstad. Bijna twee op de tien bezoekers noemen dit argument. Bezoekers noemen ook geregeld de behoefte aan afwisseling (10%) en de gezelligere sfeer (9%). Veranderingen in persoonlijke omstandigheden gaan vaak over een verhuizing naar Dordrecht, een groter inkomen of een verandering in de woonsituatie (van samenwonend naar alleenwonend).

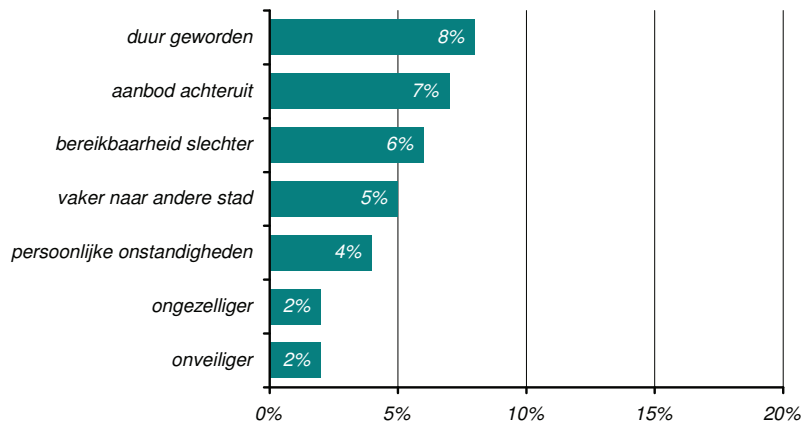
*Figuur 3.3 Oorzaken vaker uit eten (alle restaurantbezoekers)*



#### **Minder vaak uit eten in Dordrecht**

Ook de restaurantbezoekers die aangaven (veel) minder vaak uit eten te gaan in de binnenstad vroegen we naar de oorzaak (figuur 3.4). De eerste reden, de gestegen prijzen, zal ook in andere steden gelden. De drie daaropvolgende redenen zijn achteruitgang van het aanbod, slechtere bereikbaarheid en vaker uit eten in een andere stad. De persoonlijke omstandigheden die mensen als verklaring geven voor het minder uit eten gaan, hangen veelal samen met een verhuizing.

*Figuur 3.4 Oorzaken minder vaak uit eten (alle restaurantbezoekers)*



#### **Argumenten tegen elkaar afgezet**

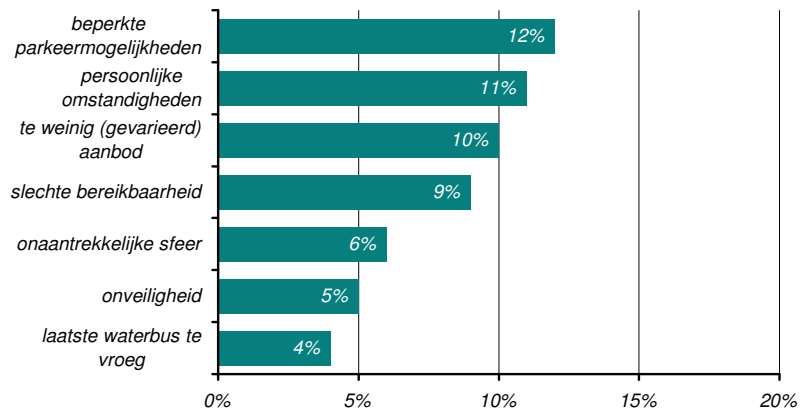
Per saldo zien we een positieve ontwikkeling. Restaurantbezoekers noemen vaker een positieve ontwikkeling dan dat ze met een negatieve ontwikkeling komen. Zo wordt een verbetering van het restaurantaanbod genoemd door 18%, terwijl 7% van de mensen een verslechtering ziet. Ook wordt de Dordtse binnenstad vaker als gezelliger (9%) dan ongezelliger (2%) omschreven. Bereikbaarheid laat per saldo wel een negatief beeld zien (1% ziet een verbetering, 6% een verslechtering).

### 3.4 Belemmeringen

Van de restaurantbezoekers geeft 36% aan minder vaak in restaurants in de Dordtse binnenstad te komen dan zij eigenlijk zouden willen. De belangrijkste obstakels zijn parkeren, het beperkte aanbod en de slechte bereikbaarheid (figuur 3.5).

Van alle bezoekers oordeelt 4% dat de laatste afvaart van de Waterbus te vroeg is. Dit betreft logischerwijs vooral mensen van buiten Dordrecht.

*Figuur 3.5 Oorzaak voor minder restaurantbezoek in de Dordtse binnenstad dan gewenst*



## 4 Waardering restaurants

Wat is de mening van de bezoekers over het restaurant dat zij bezochten? Om hier een beeld van te krijgen, legden we hen een aantal aspecten voor waar ze een oordeel over konden geven. Hierbij gaat het om zaken als uiterlijk, menu aanbod en bediening. Daarnaast hebben we alle bezoekers gevraagd om een algemeen rapportcijfer te geven voor het restaurant.

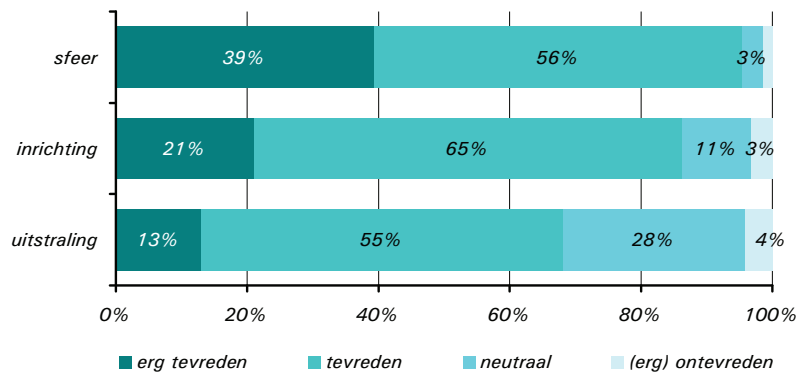
### 4.1 Algemeen rapportcijfer

Bezoekers van de verschillende restaurants geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,8 voor de zaak die zij bezochten, ongeacht of een bezoeker nu uit Dordrecht komt of niet. Het valt op dat mensen die het restaurant al eerder hebben bezocht een hoger cijfer (7,9) toekennen dan mensen die er voor het eerst keer komen (7,4).

### 4.2 Sfeer, inrichting en uitstraling

Bezoekers zijn over het algemeen tevreden met de uiterlijke kenmerken van de restaurants (figuur 4.1). In het bijzonder de sfeer wordt goed beoordeeld: één op de vier bezoekers is hier erg tevreden over en 56% tevreden. Over de inrichting van de restaurants is één op de vijf bezoekers erg tevreden en tweederde tevreden. Wanneer we kijken naar de uitstraling van de restaurants zijn de bezoekers iets gematigder in hun oordeel. Drie op de tien bezoekers spreken zich niet positief, maar ook niet negatief uit. Toch is hier ook 70% (erg) tevreden over.

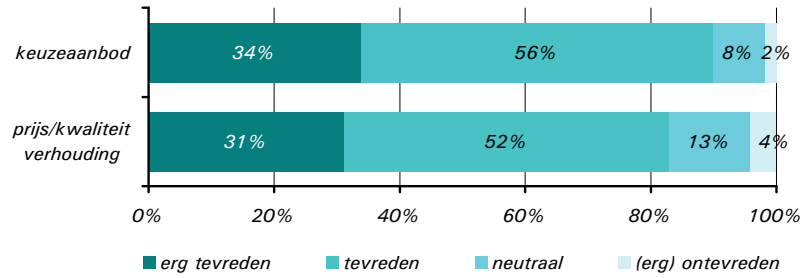
Figuur 4.1 Tevredenheid sfeer, inrichting en uitstraling



### 4.3 Keuzeaanbod en prijs/kwaliteit verhouding

De tevredenheid met het keuzeaanbod in het menu en de prijs/kwaliteit verhouding in het bezochte restaurant komen grotendeels met elkaar overeen (figuur 4.2). Over beide aspecten is circa een derde erg tevreden en ruim de helft tevreden.

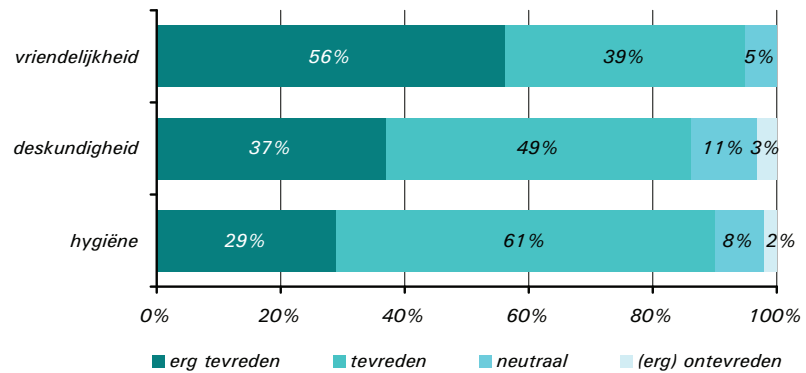
Figuur 4.2 Waardering keuzeaanbod en prijs/kwaliteit verhouding



#### 4.4 Bediening en hygiëne

De restaurants scoren ook goed op de aspecten vriendelijkheid en deskundigheid van het personeel en de hygiëne. Zo zijn de bezoekers van de verschillende restaurants unaniem in hun oordeel over de vriendelijkheid van het personeel. Slechts 5% beoordeelt deze neutraal, terwijl verder alle bezoekers er (erg) tevreden over zijn (figuur 4.3). Over de deskundigheid van het personeel is men wel iets kritischer. Een lager aandeel is erg tevreden (37% versus 56%). Over de hygiëne zijn drie op de tien bezoekers erg tevreden en zes op de tien tevreden.

Figuur 4.3 Waardering vriendelijkheid en deskundigheid bediening



## 5 Waardering Binnenstad

Voor de Dordtse horecaondernemers is het belangrijk dat de stad Dordrecht als geheel aantrekkelijk is voor potentiële bezoekers van hun restaurant. Daarbij spelen zaken als het totale restaurantaanbod, parkeergelegenheid, sfeer en veiligheid een rol. In dit hoofdstuk brengen wij de waardering voor de Dordtse binnenstad door restaurantbezoekers in beeld.

### 5.1 Algemeen rapportcijfer

We vroegen de bezoekers van de restaurants om een rapportcijfer te geven voor hun waardering van de Dordtse binnenstad. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt een 6,8. Dordtenaren en bezoekers die afkomstig zijn van buiten Dordrecht kennen hier hetzelfde rapportcijfer aan toe.

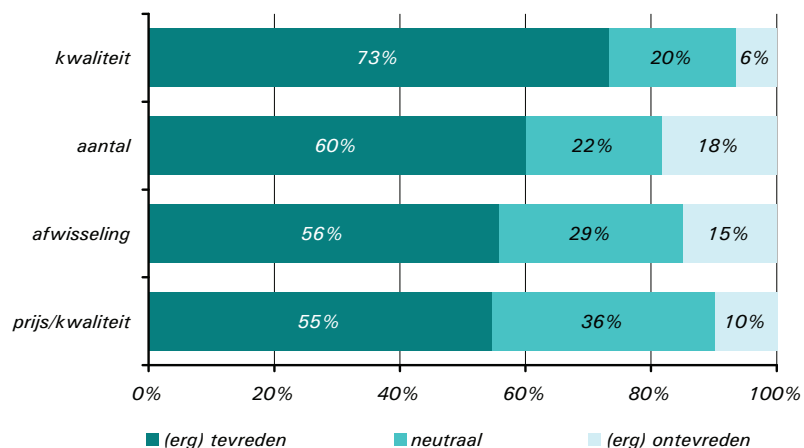
### 5.2 Restaurantaanbod

Hoe staat het totale restaurantaanbod in de Binnenstad ervoor volgens de bezoekers van de restaurants? Drie kwart tot de helft van de bezoekers is (erg) tevreden over het aanbod.

Figuur 5.1 laat zien dat bezoekers het meest te spreken zijn over de kwaliteit van de restaurant: slechts 6% is daar ontevreden over. Over het aantal restaurants en de afwisseling van het aanbod in de Dordtse binnenstad zijn de deelnemende bezoekers wat minder positief: twee op de tien zijn (erg) ontevreden over het aantal en 15% over de afwisseling. Toch zijn circa zes op de tien ook hier (erg) tevreden over. Over de prijs/kwaliteitverhouding heeft ruim eenderde geen uitgesproken mening (36% neutraal), terwijl ook hier het aandeel dat (erg) tevreden is het hoogst is (55%).

Als we de oordelen van de Dordtenaren vergelijken met die van de mensen die niet in Dordrecht wonen, dan valt op dat de bezoekers 'van buiten' vaker (erg) tevreden zijn over de prijs/kwaliteitverhouding.

Figuur 5.1 Waardering restaurantaanbod

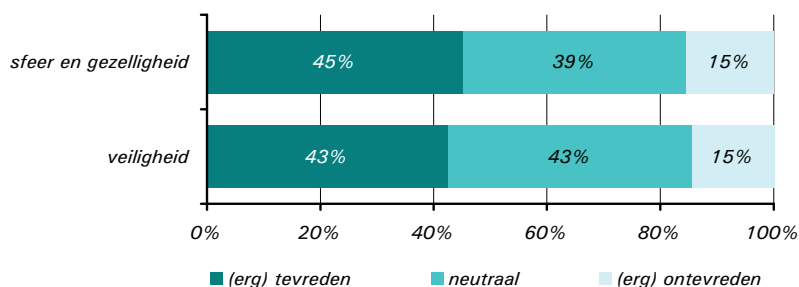


### 5.3 Sfeer, gezelligheid en veiligheid

Een sfeervolle en gezellige binnenstad vormt een belangrijke basis voor een omgeving waar mensen graag uit eten gaan. Ook een veilig gevoel speelt daarbij een rol. Op beide aspecten scoort de Dordtse binnenstad zeker niet uitgesproken goed (figuur 5.2). Zowel over de sfeer en gezelligheid als de veiligheid is 15% van de bezoekers (erg) ontevreden en minder dan de helft (erg) tevreden.

Ook hier geldt dat de bezoekers van buiten Dordrecht vaker (erg) tevreden zijn over beide aspecten. Over de sfeer en gezelligheid is 66% (erg) tevreden (tegenover 39% van de Dordtenaren), over de veiligheid 57% (tegenover 38% van de Dordtenaren). Dit is een bekend fenomeen: bezoekers van buiten de stad zijn doorgaans meer tevreden dan Dordtenaren zelf.

Figuur 5.2 Waardering sfeer en gezelligheid en veiligheid



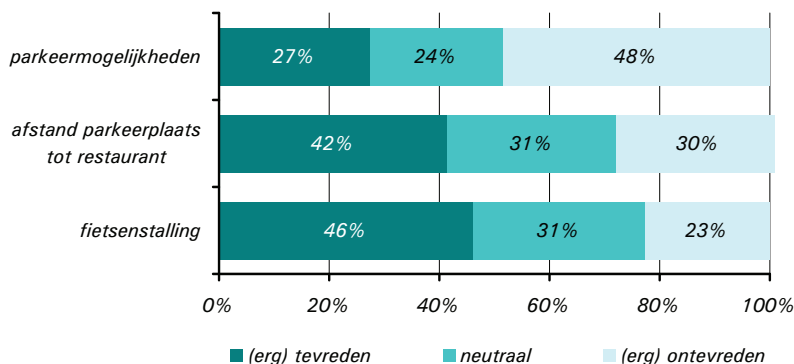
### 5.4 Bereikbaarheid

We gaan hier in op de parkeervoorzieningen, de bekendheid van twee parkeergarages aan de rand van de binnenstad en de waterbus.

#### Parkeervoorzieningen

De bereikbaarheid van veel grote Nederlandse binnensteden is problematisch. Voldoende parkeergelegenheden en de waterbus moeten Dordrecht zo goed mogelijk bereikbaar maken. In Dordrecht is de helft van de restaurantbezoekers (erg) ontevreden over de parkeermogelijkheden en slechts een kwart (erg) tevreden (figuur 5.3). De afstand van de parkeerplaats tot het restaurant wordt iets beter beoordeeld: vier op de tien bezoekers zijn hier (erg) tevreden over en drie op de tien (erg) ontevreden.

Figuur 5.3 Waardering parkeervoorzieningen





De bezoekers vinden het beduidend eenvoudiger om hun fiets te stallen dan hun auto te parkeren: 46% is (erg) tevreden over de mogelijkheden om fietsen te stallen. Toch is ook hier een kwart (erg) ontevreden over.

#### Bekendheid parkeergarages

Bezoekers die 's avonds met de auto naar de Binnenstad komen kunnen hun auto vanaf zes uur voor slechts € 0,80 de hele avond parkeren. Dit kan in de parkeergarages Spuihaven en Veemarkt.

Uit tabel 5.1 blijkt dat 37% van de Dordtse bezoekers wel eens parkeert in parkeergarage Spuihaven en 29% in parkeergarage Veemarkt. Het aandeel dat niet op de hoogte is van het goedkope avondtarief is vrij aanzienlijk, namelijk 37% en 48%. Ongeveer een kwart vindt de parkeergarages te ver uit het centrum liggen.

Vooraf bezoekers die afkomstig zijn van buiten de stad zijn minder vaak op de hoogte van de mogelijkheid om hun auto gedurende de gehele avond tegen een laag tarief te parkeren in een van beide parkeergarages: 64% (Spuihaven) en 69% (Veemarkt) weet dit niet. Het aandeel dat wel eens gebruik maakt van deze optie ligt dan ook beduidend lager dan onder Dordtenaren (16% en 13%). Dit mogen we opmerkelijk noemen aangezien juist de mensen van buiten Dordrecht vaker met de auto komen (zie ook tabel 2.3).

Tabel 5.1 Avond voordelig parkeren in parkeergarage... (%)

	Dordtenaren	bezoekers van elders	totaal
<b>Spuihaven</b>			
ja	37	16	31
nee, niet op de hoogte	37	64	44
nee, te ver uit centrum	27	20	25
<b>Veemarkt</b>			
ja	29	13	24
nee, niet op de hoogte	48	69	54
nee, te ver uit centrum	23	18	22

Als we deze analyse uitvoeren onder de Dordtse mensen die aangaven met de auto naar de Binnenstad te zijn gekomen, liggen de cijfers voor Dordtenaren wat gunstiger. De parkeergarages worden vaker gebruikt (Spuihaven 50%; Veemarkt 39%) en meer mensen weten van het bestaan van het goedkope tarief af (Spuihaven 76%; Veemarkt 68%).

#### Waterbus

We vroegen de bezoekers ook naar hun mening over het tijdstip van de laatste afvaart van de waterbus. Op doordeweekse dagen en op zaterdag is de laatste afvaart om 20:45 uur en op zondagen om 18:30 uur. Voor bezoekers uit de regiogemeenten vormt de waterbus immers een alternatief voor de auto.

Het oordeel is duidelijk: maar liefst driekwart van de bezoekers stelt dat ze (erg) ontevreden zijn over het tijdstip (73%), terwijl 12% (erg) tevreden is. Mensen uit Dordrecht zijn hier net zo ontevreden over als de mensen die van buiten Dordrecht komen.



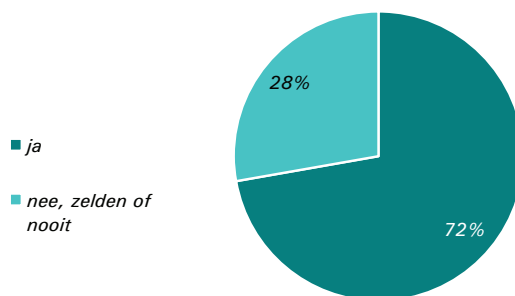
## 6 Restaurantbezoek onder Dordtenaren

In de voorgaande hoofdstukken hebben we ons gericht op de restaurantbezoekers in de Dordtse binnenstad. In dit hoofdstuk staan de inwoners van Dordrecht centraal. Daartoe hebben we een aantal vragen over het restaurantgebruik opgenomen in onze periodieke omnibusenquête onder de Dordtse bevolking. In deze enquête ondervroegen we inwoners van Dordrecht over een aantal thema's, waaronder de frequentie van hun restaurantbezoek, hun waardering voor de Dordtse binnenstad en restaurants en wat hen ervan weerhoudt om vaker in der binnenstad uit eten te gaan.

### 6.1 Frequentie

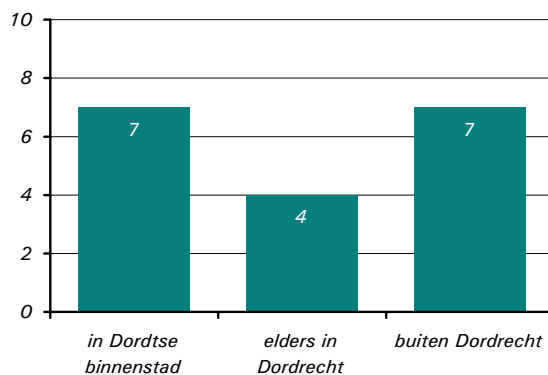
Het merendeel van alle Dordtenaren (72%) geeft aan wel eens uit eten te gaan in een restaurant of eetcafé (figuur 6.1). Drie op de tien mensen gaan hier zelden of nooit naar toe.

Figuur 6.1 Aandeel Dordtenaren dat wel eens uit eten gaat



De Dordtenaren die wel uit eten gaan doen dit gemiddeld 17 keer per jaar. Wanneer we dit uitsplitsen naar de locatie waar ze dineren, zien we dat de Dordtse inwoners zowel in de binnenstad als buiten Dordrecht gemiddeld zeven keer per jaar uit eten gaan. Elders in Dordrecht wordt vier keer per jaar een restaurant bezocht (figuur 6.2).

Figuur 6.2 Frequentie uit eten naar locatie (gemiddeld per jaar)\*



\* Dordtse bevolking die wel eens uit eten gaat

We kunnen het aantal bezoeken per jaar ook uitdrukken in het gemiddelde per hoofd van de bevolking. Dit is 4,9. In 2004 voerde het Onderzoekcentrum Drechtsteden (toen nog SGB) een vergelijkbaar onderzoek uit onder Dordtenaren<sup>1</sup>. Hierbij werden de vragenlijsten ingevuld door deelnemers van het stadspanel. Toen lag het gemiddelde aantal bezoeken aan restaurants in de Dordtse binnenstad per hoofd van de bevolking op 4,6. Sindsdien lijkt er dus sprake te zijn van een lichte toename van het aantal bezoeken door Dordtenaren.

## 6.2 Niet-bezoekers

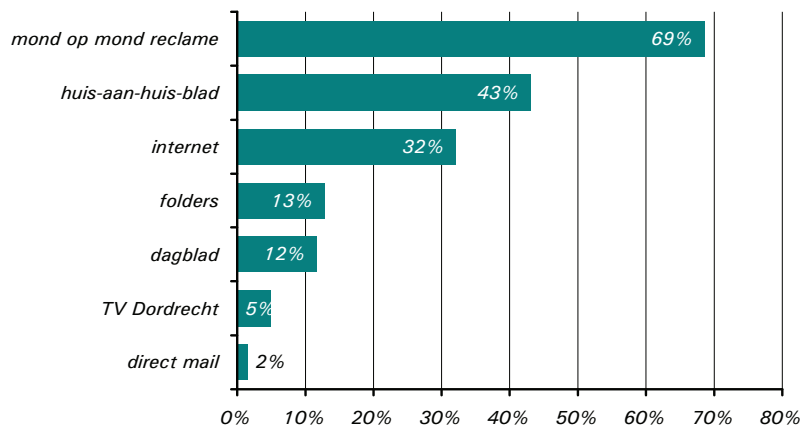
Door de kenmerken van de mensen die aangeven zelden of nooit een restaurant te bezoeken te vergelijken met die van de mensen die wel naar restaurants gaan, krijgen we een beeld van de mensen die niet of nauwelijks buiten de deur eten. Dit blijken verhoudingsgewijs veel mensen te zijn van 65 jaar en ouder. Hun hoofdbezigheid is veelal die van huisman- of vrouw en gepensioneerd. Tevens hebben ze vaak een lagere opleiding. Dit is dus dezelfde groep waarvan in het bezoekersonderzoek bleek dat ze ondervertegenwoordigd zijn in de Dordtse restaurants.

Ongeveer 6% van de Dordtenaren gaat niet in de Dordtse binnenstad uit eten maar wel elders. Het aantal keer dat zij buiten (het centrum van) Dordrecht in een restaurant dineren ligt gemiddeld op zeven (waarvan drie keer elders in Dordrecht en vier keer erbuiten).

## 6.3 Gewenste informatievoorziening

Hoe stellen Dordtenaren zich op de hoogte van mogelijkheden om uit eten te gaan in de Dordtse binnenstad? Mond-op-mond-reclame (69%) blijkt de voornaamste bron van informatievoorziening (figuur 6.3). In die zin is het bieden van een constante kwaliteit dus heel belangrijk. Dordtenaren halen ook informatie uit huis-aan-huis-bladen (43%) en van internet (32%).

Figuur 6.3 Informatievoorziening mogelijkheden uit eten in de binnenstad

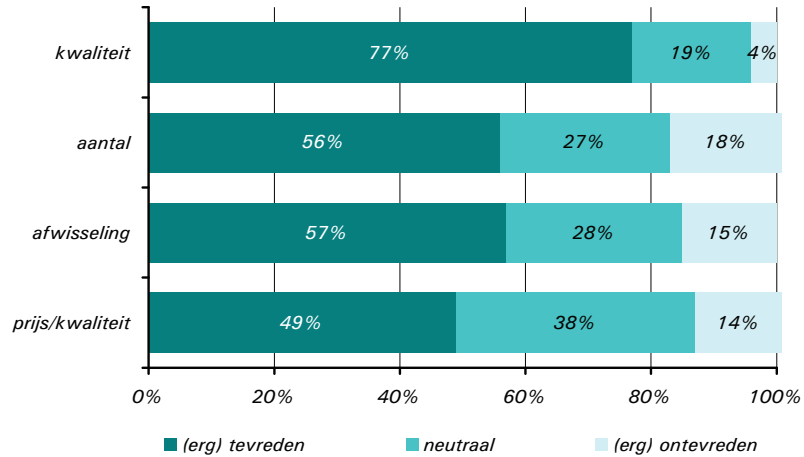


<sup>1</sup> SGB (2004) *Horecabezzoek en beoordeling van de Dordtse horeca door de Dordtse bevolking anno 2004*

## 6.4 Waardering restaurants

De Dordtenaren die wel eens een restaurant bezoeken vinden in het algemeen de kwaliteit van de restaurants in de binnenstad goed. Maar liefst driekwart is hier (erg) tevreden over (figuur 6.4). Over het aantal restaurants, de afwisseling en de prijs/kwaliteitverhouding is men wat kritischer (14% tot 18% (erg) ontevreden). Al deze percentages komen sterk overeen met de uitkomsten in het onderzoek onder de restaurantbezoekers (zie figuur 5.1).

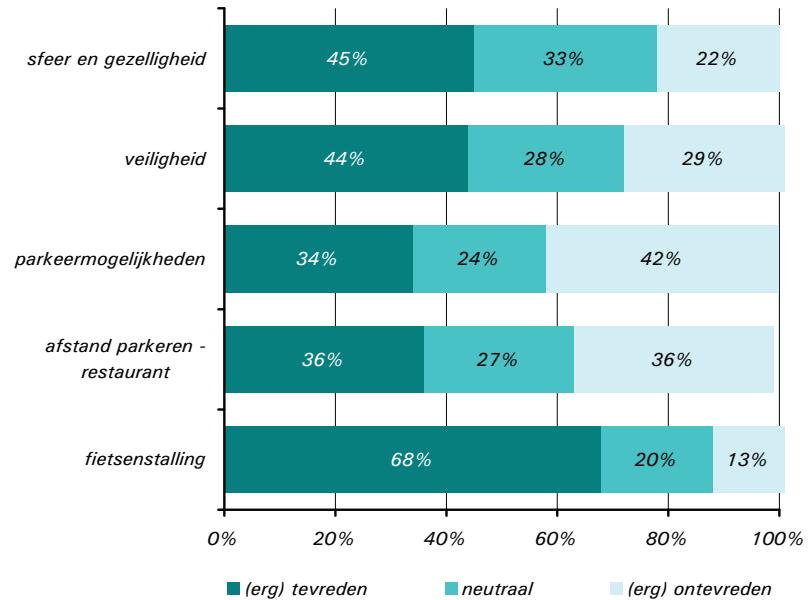
Figuur 6.4 Waardering restaurants binnenstad



## 6.5 Waardering binnenstad

Hoe beoordelen de Dordtse inwoners de omgevingsfactoren in de Dordtse binnenstad op de momenten dat zij uit eten gaan? In figuur 6.5 zien we dat de parkeermogelijkheden de meeste weerstand oproepen (42% (erg) ontevreden), net als de afstand van de parkeerplaats tot het restaurant (36% (erg) ontevreden). Ook zien we dat Dordtenaren kritischer zijn over de sfeer en gezelligheid en de veiligheid dan de restaurantbezoekers (22% en 29% ontevreden). Dordtenaren zijn daarentegen wel positief over de fietsstallingen.

Figuur 6.5 Waardering omgevingsfactoren binnenstad

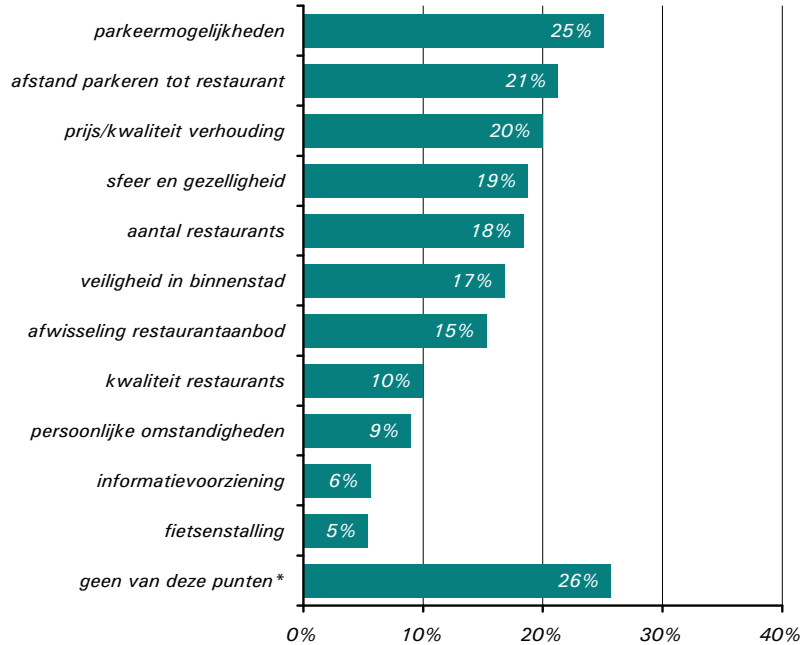


## 6.6 Belemmeringen

We hebben Dordtenaren de vraag voorgelegd welke belemmeringen hen ervan weerhouden om vaker uit eten gaan in de binnenstad. Voor een kwart van de respondenten speelt dit niet: zij zouden ook onder andere omstandigheden in de binnenstad niet vaker uit eten gaan. Voor de overige drie kwart zijn de redenen divers en veelal meerdimensionaal (figuur 6.4). Ook hier staat parkeren bovenaan, net als in het bezoekersonderzoek. Het tekort aan kwalitatief goede restaurants speelt onder Dordtenaren een minder belangrijke rol dan bij bezoekers.

Respondenten konden de in figuur 6.6 genoemde belemmeringen om vaker uit eten gaan nader toelichten. De parkeermogelijkheden blijken dan vooral als ondermaats te worden beoordeeld doordat het veelal niet mogelijk is om de auto in de nabijheid van het restaurant te parkeren. Daarnaast vindt men de parkeergarages geregeld te prijzig (waarbij men klaarblijkelijk niet op de hoogte is van de mogelijkheid om dat goedkoop in de parkeergarages Spuihaven en Veemarkt te doen). De binnenstad wordt alleen in de zomer en op koopavonden als gezellig ervaren, in andere perioden zijn veel zaken dicht en zijn er weinig mensen op straat. Qua aanbod vinden enkele Dordtenaren de komst van een Spaans, Japans, Thais of Indiaas restaurant wenselijk, of een groter vegetarisch aanbod.

Figuur 6.6 Waarom niet vaker uit eten in de binnenstad?



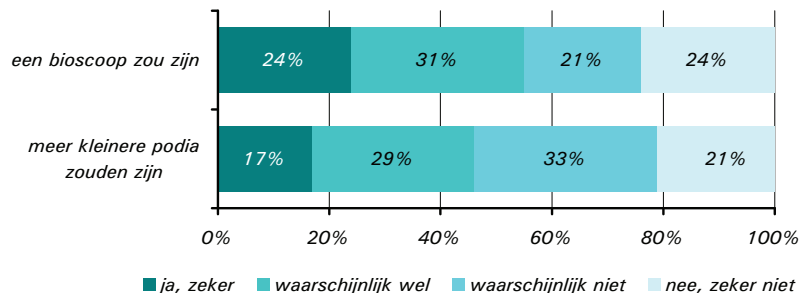
\* deze mensen geven aan dat geen van de genoemde antwoorden hen ervan weerhouden om vaker in de Dordtse binnenstad uit eten te gaan.

Mensen die zelden of nooit een restaurant bezoeken geven vooral aan dat zij liever thuis eten (30%). Hieraan liggen diverse overwegingen ten grondslag, waaronder de hoge kosten van het uit eten gaan en de beperkte mobiliteit. Ook de beperkte parkeermogelijkheden (21%) en de afstand van de parkeerplaats of garage naar het restaurant (19%) spelen geregeld een rol.

#### Invloed bioscoop of meer podia

In Dordecht is al geruime tijd de roep om een nieuwe bioscoop hoorbaar. Wat zou de invloed van de aanwezigheid van een bioscoop zijn op het aantal bezoeken aan restaurants? Ruim de helft van de Dordtenaren geeft op dit moment aan dat ze dan (waarschijnlijk) vaker uit eten zouden gaan in de binnenstad (figuur 6.7). Ook de aanwezigheid van meer kleinere poppodia zal (waarschijnlijk) voor veel Dordtenaren (46%) een reden zijn om vaker uit eten te gaan in de binnenstad.

Figuur 6.7 Vaker uit eten in de binnenstad als er...







## 7 Van pilot naar monitor?

In dit laatste hoofdstuk gaan we in op de vraag of deze pilot kan worden omgezet in een monitor. Ondanks de aanvankelijke grote deelnamebereidheid onder de restauranthouders was de uitvoering van het veldwerk van wisselende kwaliteit. In combinatie met de arbeidsintensiteit voor het Onderzoekcentrum Drechtsteden ligt het voor de hand om te zoeken naar alternatieven. We schetsen er twee.

### 7.1 Deelnamebereidheid restaurants

Voor dit onderzoek benaderden we restaurants die in 2008 ook meededen aan het evenement 'Dordt op je bord'. Hiermee hadden we restaurants te pakken die redelijk tot zeer bereid zijn om deel te nemen aan nieuwe initiatieven. Dit bleek ook uit de eerste reactie: 12 van de in totaal 15 benaderde restaurants reageerden zeer enthousiast. Via een persoonlijke kennismaking is bij deze restaurants een nadere uitleg gegeven over het project en de verwachtingen ten aanzien van de restauranthouder (en de bedienden).

### 7.2 Kwaliteit veldwerk

Ondanks de grote deelnamebereidheid bleek het uitdelen van de kaartjes in de dagelijkse praktijk van veel restaurants lastig te liggen. In de eerste week bleken vijf restaurants de aangeleverde kaartjes niet te hebben uitgedeeld. In twee gevallen lag de oorzaak buiten dit project: één restaurant was in die week gesloten wegens financiële problemen, het andere werd verkocht.

In drie andere restaurants was men het uitdelen van de kaartjes vergeten. Twee van die restaurants hebben de kaartjes alsnog in een latere week uitgedeeld. De derde restauranthouder vond, bij nader inzien, het uitdelen van de kaartjes toch niet passen binnen zijn bedrijfsfilosofie. Ook in de tweede week bleek een aantal restaurants het uitdelen van de kaartjes te zijn vergeten.

In totaal deelden negen restaurants kaartjes uit. We zien een groot verschil in het aantal uitgedeelde kaartjes per restaurant. Het laagste aantal (over de twee weken) is zeven, het hoogste 155 (zie ook bijlage 1). Vooral de wat kleinere restaurants, waaronder één restaurant die het in de eerste week vergeten was, namen het onderzoek zeer serieus en probeerden zoveel mogelijk kaartjes uit te delen. Door de bedienden goed te instrueren en een persoonlijke toelichting te geven aan de klanten wisten ze een groot aantal kaartjes te verspreiden. Zij bleven ook enthousiast: ze vroegen soms of ze nog een week langer de kaartjes mochten uitdelen. In andere restaurants stond het uitdelen van de kaartjes (zeer) laag op de prioriteitenlijst. Restauranthouders noemden ook de lage aantallen bezoekers gedurende die specifieke weken werd als reden voor het lage aantal uitgedeelde kaartjes.

### 7.3 Arbeidsintensiteit

De gekozen aanpak is zeer arbeidsintensief voor het Onderzoekcentrum Drechtsteden. Restauranthouders moeten eerst worden gepolst om mee te doen met het onderzoek. Dit ging nu nog vrij eenvoudig door de deelnemers van 'Dordt op je bord' te benaderen, maar dit zal meer tijd vergen wanneer andere restauranthouders bereid moeten worden gevonden om aan het onderzoek deel te nemen. Daarna moeten de kaartjes worden aangeleverd bij restaurants en via een persoonlijke kennismaking moeten ze worden overtuigd om deel te nemen aan het onderzoek. Ook moet de werkwijze mondeling worden toegelicht.

Nadat de veldwerkperiode is afgesloten, moeten de kaartjes worden opgehaald en de restaurants die de kaartjes nog niet hebben uitgedeeld moeten worden gevraagd om dit alsnog te doen. Daar moeten de kaartjes op een later moment worden ingezameld. Vervolgens moeten alle e-mailadressen worden ingevoerd.

## **7.4 Alternatieven**

De geleverde (tijds)inspanningen wegen niet op tegen de opbrengst van 227 ingevulde enquêtes. Vooral als we in overweging nemen dat de respondenten in feite afkomstig zijn uit vijf restaurants. Voor het geval dat de gemeente Dordrecht in de toekomst opnieuw een dergelijk onderzoek wil uitvoeren, schetsen we hier twee alternatieve onderzoeksmethoden: kaartjes op straat uitdelen en het laten meelopen in een Omnibusonderzoek.

### **Kaartjes op straat uitdelen**

Dit alternatief komt in grote lijnen overeen met het uitdelen van de kaartjes in de restaurants. Het Onderzoekcentrum Drechtsteden zet personeel in dat 's avonds kaartjes uitdeelt aan mensen die op het punt staan om een restaurant te betreden of deze net hebben verlaten. Het voordeel is dat de restauranthouders niet hoeven te worden geïnteresseerd voor deelname aan het onderzoek. Evenmin hoeven zij zich met het uitdelen van de kaartjes bezig te houden. Hierdoor zullen de bezoekers die een vragenlijst invullen uit meer verschillende restaurants komen. Eventueel kunnen de kaartjes ook op een centrale plaats worden uitgedeeld. De exacte invulling van dit alternatief kan in overleg met de opdrachtgever worden bepaald.

### **Omnibusonderzoek**

Het mee laten lopen van de vragen over het restaurantbezoek in een Omnibusonderzoek is een tweede alternatief. Een dergelijk onderzoek geeft een goed beeld van het bezoek aan de Dordtse binnenstad door Dordtenaren, de (veranderende) frequentie, de kwaliteit van de restaurants en de binnenstad en eventuele belemmeringen om (vaker) naar een Dordts restaurant te gaan.

Het laten meeliften van de vragen in een Omnibusonderzoek kent ook haar beperkingen. Zo levert het duidelijk andere antwoorden op dan een bezoekersonderzoek.

Tot slot: het Omnibusonderzoek geeft een beeld van de bezoekers uit Dordrecht (ongeveer drie op de vier restaurantbezoekers in Dordrecht komen ook uit deze plaats). Door de vragen ook op te nemen in Omnibusonderzoeken in de andere Drechtstedengemeenten, wordt dit wel wat inzichtelijker. Gezien het aandeel bezoekers uit de overige Drechtsteden (7%) in de Dordtse restaurant is dit een weinig efficiënte aanvulling. Wel zal een dergelijk onderzoek mogelijk meer, en beleidsmatig nuttig, inzicht opleveren over het lage restaurantbezoek vanuit de overige Drechtsteden.

## **Bijlagen**



## Bijlage 1 Methodologische verantwoording bezoekersonderzoek

### Werkwijze

In negen restaurants hebben we gedurende één week in september en november kaartjes laten uitdelen. Hierbij gingen we als volgt te werk:

1. Bedienden van deelnemende restaurants lieten bij het afrekenen van de avondmaaltijden (vanaf 17:00 uur) na een korte introductie een door het OCD gemaakt kaartje achter.
2. Per huishouden mocht slechts één persoon het kaartje invullen.
3. Op het kaartje stond een korte uitleg over het onderzoek en de restaurantbezoeker werd gevraagd om zijn/haar postcode te noteren en mee te doen aan de internetenquête. Indien men bereid was om mee te doen, verzochten we om een e-mailadres te noteren.
4. De bedienden van de restaurants verzamelde de ingevulde kaartjes.
5. Aan het einde van de week verzamelde het OCD de ingevulde kaartjes en stuurde de deelnemers een e-mail met daarin een link naar de vragenlijst.

### Respons

In totaal vulden 473 restaurantbezoekers het kaartje in. Hiervan gaven 356 mensen aan dat ze met het onderzoek mee wilden doen. Om de respons te bevorderen, hebben we twee dinerbonnen à € 50,- verloot onder de respondenten die de vragenlijst invulden. We hebben tweemaal per e-mail gerappelleerd. In totaal hebben 227 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. Een goede respons van 64%.

Het aantal uitgedeelde kaartjes en de respons wisselt aanzienlijk per restaurant (zie tabel 1.1). Zo wist restaurant 9 in totaal 112 bezoekers te interesseren voor deelname aan het onderzoek, restaurant 4, 5, en 8 slechts zeven. De respons per restaurant varieert van 29% tot 86%.

Tabel 1.1 Responsoverzicht naar restaurant

	<i>n kaartjes uitgedeeld</i>	<i>n verstuurde e-mails</i>	<i>n respons</i>	<i>respons (%)</i>
<i>restaurant 9</i>	155	112	73	65,2
<i>restaurant 2</i>	96	86	67	84,9
<i>restaurant 3</i>	64	51	28	54,9
<i>restaurant 7</i>	64	33	10	30,3
<i>restaurant 6</i>	35	32	21	65,6
<i>restaurant 1</i>	22	21	17	81,0
<i>restaurant 5</i>	7	7	6	85,7
<i>restaurant 8</i>	21	7	3	42,9
<i>restaurant 4</i>	9	7	2	28,6
<i>totaal</i>	473	356	227	63,8

### Nauwkeurigheid

Metingen via een steekproef leveren een schatting van de werkelijkheid. Deze schatting en de werkelijke waarde kunnen ten gevolge van het toeval afwijken. Deze mogelijke afwijkingen ten gevolge van het toeval kunnen worden uitgedrukt in statistische betrouwbaarheidsmarges. Gangbaar hierbij is een uitdrukking in 95%-betrouwbaarheidsmarges.

De betekenis van zo'n marge is, dat, indien de meting zou worden herhaald, we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat de waarde zich binnen de betrouwbaarheidsmarge zal bevinden. Een betrouwbaarheidsmarge (dus: de onnauwkeurigheid) is kleiner naarmate de steekproef groter is, maar verschilt ook met het gemeten percentage: percentages van rond de 50% hebben de grootste onnauwkeurigheid, en hoe verder het percentage van de 50% af zit, hoe kleiner de onnauwkeurigheid.

Tabel 1.2 geeft voor in steekproeven of delen daarvan gemeten percentages de betrouwbaarheidsmarges voor een meting van 50% (dus voor het ongunstigste geval), en ter illustratie ook voor een meting van 10- of 90%.

Tabel 1.2 De 95%-betrouwbaarheidsmarges van gemeten percentages

bij een (deel-)steekproefomvang van:	is 10% eigenlijk:	is 50% eigenlijk:	is 90% eigenlijk
200	10% $\pm$ 4%	50% $\pm$ 7%	90% $\pm$ 4%

Voorbeeld: als in en steekproef(-deel) van 200 ondervraagden 50% een bepaald antwoord geeft, moet dit gelezen worden als 50%  $\pm$  7%, ofwel 43 à 57%.

#### Vergelijkingen

Ook bij vergelijkingen van percentages of verdelingen (bijvoorbeeld: tussen bezoekers uit Dordrecht en van daar buiten) is het mogelijk dat een gemeten verschil slechts veroorzaakt is door het toevalskarakter van de steekproef of steekproeven. Het gemeten verschil heet in dat geval niet 'significant'. Voor de bepaling of het verschil tussen twee gemeten percentages groot genoeg is om significant te zijn, bestaan statistische toetsen. Van de uitkomsten van zo'n toets is echter geen eenvoudig leesbaar en interpreteerbaar overzicht te geven zoals met betrouwbaarheidsmarges is gedaan.

## Bijlage 2 Aanvullende tabellen

Tabel 1 Frequentie restaurantbezoek, naar woonplaats

woonplaats	in Dordtse binnenstad	elders in Dordrecht	buiten Dordrecht
uit Dordrecht	19	5	11
van buiten Dordrecht	11	7	20
<b>totaal</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>14</b>

Tabel 2 Tevredenheid over de restaurants onder restaurantbezoekers (%)

	n	erg tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	erg ontevreden
sfeer	219	39	56	3	1	1
inrichting	219	21	65	11	3	1
uitstraling	216	13	55	28	4	0
keuzeaanbod	218	34	56	8	2	0
prijs/kwaliteitverhouding	218	31	52	13	2	2
vriendelijkheid bediening	219	56	39	5	0	0
deskundigheid bediening	219	37	49	11	3	1
hygiëne	212	29	60	9	2	0

Tabel 3 Tevredenheid over Dordtse binnenstad onder restaurantbezoekers (%)

	n	erg tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	erg ontevreden
kwaliteit restaurant	202	2	72	20	6	0
aantal restaurants	208	3	57	22	15	3
afwisseling	208	2	53	29	14	1
prijs/kwaliteit	203	1	54	36	8	2
sfeer en gezelligheid	214	4	42	39	11	4
veiligheid	214	3	39	43	12	3
parkeermogelijkheden	186	3	25	24	29	19
afstand parkeerplaats tot restaurant <sup>1</sup>	166	5	37	31	19	9
fietsenstalling <sup>2</sup>	132	5	42	31	17	5

<sup>1</sup> bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 23%

<sup>2</sup> bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 38%

Tabel 4 Tevredenheid over de restaurants onder de Dordtse bevolking (%)

	n	erg tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	erg ontevreden
kwaliteit restaurant	250	5	72	19	3	1
aantal restaurants	248	6	50	26	16	1
afwisseling	246	3	54	28	14	1
prijs/kwaliteit	237	1	49	37	10	3

Tabel 5 Tevredenheid over Dordtse binnenstad onder de Dordtse bevolking (%)

	n	erg tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	erg ontevreden
sfeer en gezelligheid	248	4	42	32	19	3
veiligheid	250	4	41	27	24	4
parkeermogelijkheden	225	3	31	24	25	17
afstand parkeerplaats tot restaurant	221	1	35	27	24	13
fietsenstalling	205	9	59	20	9	3





## Bijlage 3 Vragenlijst bezoekersonderzoek

Najaar 2008  
Onderzoekcentrum Drechtsteden

U bezoekt onlangs Restaurant x in de Dordtse binnenstad. U gaf aan graag aan het onderzoek mee te willen werken. Het invullen van de vragenlijst kost u 5 à 10 minuten. Het onderzoek is anoniem: u kunt erop rekenen dat uw antwoorden vertrouwelijk worden behandeld, conform de gedragscode voor onderzoek en statistiek.

Als u bij het invullen van de vragenlijst nog vragen hebt, kunt u contact opnemen met het secretariaat van ons bureau, telefoonnummer 078-639 8969.

*Wij danken u alvast hartelijk voor het invullen van de vragenlijst.*

### A. Beoordeling van het restaurant

*Wat vindt u van de sfeer, het menuaanbod en de bediening in het door u bezochte restaurant? Daarover gaan de vragen in dit eerste vragenblok. De resultaten zijn van belang voor zowel de gemeente als de horecaondernemers.*

#### 1. Wat vindt u van het door u bezochte restaurant op de volgende aspecten?

	erg tevreden	tevreden	tevreden, noch ontevreden	ontevreden	erg ontevreden	weet niet / n.v.t.
1 sfeer in het restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 inrichting van het restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 uitstraling van het restaurant naar buiten toe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 keuzeaanbod gerechten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 prijs/kwaliteit verhouding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 vriendelijkheid van de bediening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 deskundigheid van de bediening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 hygiëne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 2. Was dit de eerste keer dat u dit restaurant bezocht?

- ja  
 nee

#### 3. Wist u al voor aankomst in de Binnenstad welk restaurant u ging bezoeken?

- ja, en ik had (wij hadden) ook al gereserveerd  
 ja, maar ik had (wij hadden) nog niet gereserveerd  
 nee

#### 4. Welk algemeen rapportcijfer kent u toe aan het bezochte restaurant?

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## B. Info over het bezoek

5. Op welke wijze legde u de weg naar het restaurant vooral af?

- te voet
- (brom)fiets
- auto
- openbaar vervoer (trein, bus)
- waterbus
- anders, namelijk:

6. Combineerde u uw bezoek aan het restaurant met iets anders in de Dordtse binnenstad?

- ja
- nee -> ga door naar vraag 8

7. Kunt u aangeven wat u verder nog in de binnenstad deed?

*NB: U kunt meerdere antwoorden aankruisen.*

- werken / zakelijk
- winkelen of funshoppen
- terras- of cafébezoek
- theater
- filmhuis
- bezoek familie of vrienden
- iets anders, namelijk:

## C. Waardering binnenstad Dordrecht

*We zijn ook geïnteresseerd in uw algemene oordeel over de Dordtse binnenstad als geheel. Wat vindt u van het aantal en de kwaliteit van de restaurants? Hoe beoordeelt u de sfeer, de veiligheid en de parkeermogelijkheden in de binnenstad?*

8. Kunt u hieronder aangeven hoe tevreden u bent u over...

	erg tevreden	tevreden	tevreden, noch ontevreden	ontevreden	erg ontevreden	weet niet / n.v.t.
1 de kwaliteit van de restaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 het aantal restaurants waaruit u kunt kiezen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 de afwisseling in het restaurantaanbod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 de prijs/kwaliteitverhouding van de restaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 de sfeer en gezelligheid in de Binnenstad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6 uw gevoel van veiligheid in de Binnenstad                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 de parkeermogelijkheden in de Binnenstad                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 de afstand van de parkeerplaats of -garage naar het bezochte restaurant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 de mogelijkheid om de fiets te stallen                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 het tijdstip van de laatste afvaart van de waterbus                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9. **Maakt u wel eens gebruik van de mogelijkheid om uw auto na 18:00 uur voor €0,80 de hele avond te parkeren in de parkeergarage Spuihaven?**

- ja  
 nee, want ik was niet op de hoogte van deze mogelijkheid  
 nee, want deze parkeergarage ligt te ver uit het centrum

10. **En parkeert u uw auto wel eens na 18:00 uur voor €0,80 de hele avond in de parkeergarage Veemarkt?**

- ja  
 nee, want ik was niet op de hoogte van deze mogelijkheid  
 nee, want deze parkeergarage ligt te ver uit het centrum

11. **Welk algemeen rapportcijfer kent u toe aan de waardering voor de Dordtse binnenstad?**

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## D. Vrije tijd

12. **Hoe vaak gaat u op de volgende drie plaatsen *gemiddeld per jaar* naar een restaurant? (vul 0 in als u *nooit gaat*)**

- |                            |                             |
|----------------------------|-----------------------------|
| 1 In de Dordtse binnenstad | gemiddeld ... keer per jaar |
| 2 Elders in Dordrecht      | gemiddeld ... keer per jaar |
| 3 Buiten Dordrecht         | gemiddeld ... keer per jaar |

13. **Gaat u tegenwoordig vaker, even vaak of minder vaak naar een restaurant dan ongeveer 2 jaar geleden in de Dordtse binnenstad, elders in Dordrecht en buiten Dordrecht?**

- |                            | veel vaker               | vaker                    | even vaak                | minder vaak              | veel minder vaak         | weet niet / n.v.t.       |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 In de Dordtse binnenstad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Elders in Dordrecht      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Buiten Dordrecht         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

*Keuze: als vraag 13 is (veel) minder vaak, dan naar vraag 14a; als vraag 13 is (veel) vaker, dan naar vraag 14b.*

**14a. Als u bij vraag 13 aangaf (veel) minder uit eten te gaan in de Dordtse binnenstad, wat is of zijn voor u dan doorslaggevende redenen hiervoor geweest om minder uit eten te gaan?**

*NB: meerdere antwoorden mogelijk, svp alleen doorslaggevende redenen aankruisen*

- het uit eten gaan is erg duur geworden
- het restaurantaanbod in de Dordtse binnenstad is achteruit gegaan
- de Dordtse binnenstad is ongezelliger geworden
- de bereikbaarheid van de Dordtse binnenstad is verslechterd
- de Dordtse binnenstad is onveiliger geworden
- ik ga vaker uit eten in een andere stad
- anders, namelijk:

**14b. Als u bij de vraag 13 aangaf (veel) meer uit eten te gaan in de Dordtse binnenstad, wat is of zijn voor u dan doorslaggevende redenen hiervoor geweest om meer uit eten te gaan?**

*NB: meerdere antwoorden mogelijk, svp alleen doorslaggevende redenen aankruisen*

- betere bekendheid van de Dordtse binnenstad
- het restaurantaanbod in de Dordtse binnenstad is verbeterd
- de Dordtse binnenstad is gezelliger geworden
- behoefte aan afwisseling
- verbeterde bereikbaarheid van de Dordtse binnenstad
- de waterbus vaart 's avonds langer
- de Dordtse binnenstad is veiliger geworden
- anders, namelijk:

**15. Komt u minder vaak naar restaurants in de Dordtse binnenstad dan u eigenlijk zou willen?**

- ja
- nee --> ga door naar vraag 17

**16. Wat houdt u tegen om vaker naar restaurants in de Dordtse binnenstad te komen?**

*NB: meerdere antwoorden mogelijk, svp alleen doorslaggevende redenen aankruisen*

- te weinig of gevarieerd aanbod van restaurants
- onaantrekkelijke sfeer in de Binnenstad
- onveiligheid in de Binnenstad
- slechte bereikbaarheid van de Binnenstad
- beperkte parkeermogelijkheden in de Binnenstad
- laatste waterbus vaart te vroeg
- anders, namelijk:

## E. Persoonlijke situatie

*Aan het einde van deze vragenlijst zouden we graag een aantal persoonskenmerken van u willen weten. Uiteraard gaan wij vertrouwelijk met deze informatie om.*

**17. Wat is uw leeftijd?**

**18. Wat is uw geslacht?**

- man  
 vrouw

**19. Wat is de hoogste schoolopleiding die u hebt afgerond?**

- geen onderwijs  
 lagere school of basisonderwijs  
 VMBO, MAVO, MULO, LBO  
 MBO, niveau 1 of 2  
 MBO, niveau 3 of 4  
 HAVO, VWO, HBS, MMS  
 HBO of universiteit

**20. Hoe ziet uw huishouden eruit?**

- éénpersoonshuishouden  
 tweepersoonshuishouden (getrouwd of samenwonend)  
 twee-oudergezin met thuiswonende kind(eren)  
 één-oudergezin met thuiswonende kind(eren)  
 anders, namelijk:

**21. Wat is uw postcode (4 cijfers)?**

**22. Indien u opmerkingen over de vragenlijst hebt, wilt u die dan hieronder weergeven?**

*Wilt u meedoen aan de verloting van 2 dinerbonnen van €50,-, vul dan hieronder uw naam en adres in.*

**HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING**

**F. Verloting dinerbonnen**

*Wilt u meedoen aan de verloting, vul dan hieronder uw naam en adres in:*

Naam:	<input type="text"/>
Straat en huisnummer:	<input type="text"/>
Postcode	<input type="text"/>
Woonplaats	<input type="text"/>



## Bijlage 4 Vragenlijst Omnibusonderzoek

november 2008  
Onderzoekcentrum Drechtsteden

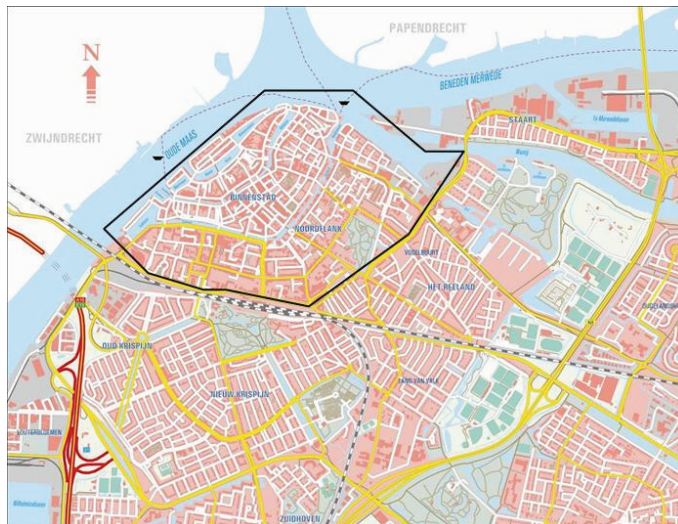
resp.nr.

### A. Restaurantbezoek

In het navolgende stellen we u een aantal vragen over uit eten gaan.

1. **Gaat u wel eens uit eten in een restaurant of een eetcafé?**  
(personeelsetentjes, zakenlunches en -diners en uit eten gaan tijdens langere vakanties in binnen- en buitenland niet meetellen)
- ja --> ga verder met vraag 2
- nee, zelden of nooit --> ga verder naar vraag 4

Als we het hieronder over de Dordtse binnenstad hebben, dan verstaan we daaronder het zwart omrande gebied als aangegeven op bijgaand kaartje. De Binnenstad omvat dus de wijken Binnenstad en Noordflank, inclusief Stadswerven (Villa Augustus).



2. **Hoe vaak gaat u op de volgende drie plaatsen gemiddeld per jaar uit eten in een restaurant of eetcafé?** (vul 0 in als u nooit gaat)  
(personeelsetentjes, zakenlunches en -diners en uit eten gaan tijdens langere vakanties in binnen- en buitenland niet meetellen)
- a. in de Dordtse binnenstad      gemiddeld  keer per jaar
- b. ergens anders in Dordrecht      gemiddeld  keer per jaar
- c. buiten Dordrecht      gemiddeld  keer per jaar

**3. Hoe tevreden bent u over de hieronder genoemde punten in relatie tot het uit eten gaan in de Dordtse binnenstad?**

	erg tevreden	tevreden	niet tevreden, niet ontevreden	ontevreden	erg ontevreden	weet niet / n.v.t.
a. de kwaliteit van de restaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. het aantal restaurants waaruit u kunt kiezen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. de afwisseling in het restaurantaanbod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. de prijs/kwaliteitverhouding van de restaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. de sfeer en gezelligheid in de binnenstad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. uw gevoel van veiligheid in de binnenstad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. de parkeermogelijkheden in de binnenstad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. de afstand van de parkeerplaats of -garage naar het bezochte restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. de mogelijkheid om de fiets te stallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. de informatievoorziening over het aanbod aan restaurants en eetcafé's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Wat weerhoudt u ervan om vaker in de Dordtse binnenstad uit eten te gaan? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**

- de kwaliteit van de restaurants
- het aantal restaurants waaruit u kunt kiezen
- de afwisseling in het restaurantaanbod
- de prijs/kwaliteitverhouding van de restaurants
- de sfeer en gezelligheid in de binnenstad
- uw gevoel van veiligheid in de binnenstad
- de parkeermogelijkheden in de binnenstad
- de afstand van de parkeerplaats of -garage naar het bezochte restaurant
- de mogelijkheid om de fiets te stallen
- de informatievoorziening over het aanbod aan restaurants en eetcafé's
- anders:

geen van de genoemde punten weerhoudt mij daarvan --> ga naar vraag 6

**5. Wilt u hier alstublieft zo precies mogelijk toelichten waar het u daarbij om gaat?**



**6. Zou u vaker in de Dordtse binnenstad uit eten gaan als .....**

	ja, zeker	waarschijnlijk wel	waarschijnlijk niet	nee, zeker niet	weet niet/ n.v.t.
a. er een bioscoop zou zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. er meer kleinere podia voor optredens/theatervoorstellingen zouden zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Is er nog iets anders, niet eerder genoemd, waardoor u vaker in de Dordtse binnenstad uit eten zou gaan?**

**8. Hoe informeert u zich over de mogelijkheden om in de Dordtse binnenstad uit eten te gaan?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- huis-aan-huis blad
- dagblad
- internet
- TV Dordrecht
- direct mail
- folders
- mond-tot-mondreclame
- anders, nl:



## Publicaties van het Onderzoekcentrum Drechtsteden

<b>Economie, arbeidsmarkt en onderwijs</b>		<b>Openbare orde en veiligheid</b>	
Passantenenquête Kernwinkelgebied	2007	Leefbaarheid en veiligheid in Dordrecht	2007
Onderwijsmonitor Dordrecht 2006-2007	2007	De burger over de buurtagent	2007
Overgang basisonderwijs - voortgezet onderwijs	2007	Evaluatie stadswachten in de wijken	2007
Opinie Dordtse School en Loopbaancentrum	2007	Leefbaarheid en veiligheid Zwijndrecht 2005	2006
Inkomensmonitor Dordt-West 3 <sup>e</sup> meting	2007	Leefbaarheid en veiligheid in de Drechtsteden 2005	2006
Tabellenboek Bedrijvenregister Dordrecht 2005	2006	Leefbaarheid en veiligheid Oud-Beijerland 2006	2006
Jongerenonderzoek Route 23	2006	Veiligheidsbeleving op school 2006	2006
Monitor Route 23 Dordrecht en Drechtsteden 2005 en 2006	2006	Leefbaarheid en veiligheid in Dordrecht 2005	2005
Laaggeletterdheid in Dordrecht	2006	Evaluatie Stadswachten in de wijken	2005
Evaluatie vrijdagmiddagmarkt	2005	Leefbaarheid en veiligheid in Sliedrecht 2005	2005
Kiezen voor beroepsonderwijs	2005	Leefbaarheid en veiligheid in Alblasserdam	2005
Koopgedrag, koopstromen en het functioneren van het aanbod in de sector dagelijkse artikelen	2005	<b>Management en kwaliteit dienstverlening</b>	
Monitor Binnenstad Dordrecht 2004	2005	Klanttevredenheidsonderzoek Wijklijn	2007
Monitor Lokaal Onderwijs Dordrecht 2004/2005	2005	Meningspeiling SCD	2007
Horecabezook en beoordeling van de Dordtse horeca door de Dordtse bevolking anno 2004	2004	Monitor klantentoordeel ISD – SHV 0-meting	2007
Monitor vraagzijde arbeidsmarkt havengebonden cluster Rijnmond	2004	Monitor klantentoordeel ISD 0-meting	2006
<b>Sociale zaken en welzijn</b>		Monitor klantentoordeel ISD – WVG 0-meting	2006
Factsheet Antilliaanen	2007	Klanttevredenheidsonderzoek DrechtHopper	2006
Ban yuda otro – Antilliaans moederschap in Dordrecht	2007	Relatie casemanagers en reïntegratiebedrijven: aanzet tot een monitor	2006
Ouderenmonitor 2006	2007	Klanttevredenheidsonderzoek Monumenten	2006
0-Meting SMS-Kinderfonds	2006	Klanttevredenheidsonderzoek Parkeren 2006	2006
Factsheet Sociale Staat van Dordrecht 2005	2006	Prognose plechtigheden op de Essenhof in Dordrecht 2005-2020	2006
Integratiemonitor Dordrecht 2005	2006	Bekendheid, gebruik en tevredenheid website en E-loket	2006
Wijkpanel Veilig opgroeien in de Staart	2006	Bekendheid en wensen Ondernemersloket	2005
Realisatie- en exploitatiemogelijkheden hostelvoorziening	2006	Evaluatie waarderingsgesprekken	2005
Huiswerkbegeleiding bij Dordtse zelforganisaties	2006	Klanttevredenheidsonderzoek Onderwijs en Welzijn	2004
Evaluatie kwaliteitsimpuls Stadspolder	2006	Klanttevredenheidsonderzoek Personenalarmering	2004
Jongeren en huiswerk	2005	Klanttevredenheidsonderzoek Stafdiensten	2004
Opinie buurtwerk	2005	<b>Bestuur</b>	
Wijkpanel Staart Veilig	2005	Imago Oud-Krispijn	2006
Monitor Sociaal Programma Oud-Krispijn Zuid-3	2004	Staat van de stad en regio 2005	2006
Onze buurt aan zet, tussenevaluatie	2004	Bekend maakt bemind Monitor Beeld van Dordrecht	2005
Vrijwilligerswerk in Dordrecht 2003	2004	Het meetbaar maken van beleidsdoelstellingen uit de programmabegroting 2005 gem. Papendrecht	2005
<b>Volkshuisvesting en ruimtelijke ordening</b>		Inventarisatie WMO Drechtsteden	2005
Verhuisonderzoek Drechtsteden 2005 en 2006	2007	Wijkpanel Staart Imago	2005
Bewonersoordeel openbaar groen	2007	Dit is Dordt	2004
Woonmonitor Drechtsteden 2006	2006	Vertrouwen in het bestuur en oordeel over raadscommunicatie	2004
Enquête onderzoek Woonkeus en woonruimte-verdelingssysteem	2006	Bezoekersonderzoek Dag van Dordt	2003
Belevingswaardeonderzoek oppervlaktewater Goeree-Overflakkee	2006	Evaluatie Dualisme 1e fase	2003
Behoeft aanleunwoningen Sterrenburg	2005	<b>Bevolking</b>	
Woonmonitor Dordrecht 2005	2005	Bevolkingsprognose per wijk gemeente Dordrecht 2004-2020	2004
Belevingswaardeonderzoek oppervlaktewater Krimpenerwaard	2004	Feiten, belevingen en trends Papendrecht	2003
<b>Verkeer en milieu</b>		Integrale leerlingenprognose gemeente Dordrecht 2002-2018	2003
Evaluatie Wijkverkeersplannen	2006	Huishoudenprognose 1998-2010	1998
Milieumonitor Dordrecht 2005	2006	Bovenstaande lijst bevat een selectie van publicaties van het OCD	
Evaluatie Verkeersplan Binnenstad	2006	<b>Algemeen</b>	
Evaluatie proef mini-container papier	2005	Dordt op z'n droogst	jaarlijks
Evaluatie hondenbeleid	2004	Staat van de wijken	meerjarig
Gebruik toegangssysteem ondergrondse containers	2004	Tabellenboek Bedrijvenregister Dordrecht	jaarlijks
Milieumonitor Dordrecht 2003	2004	Meer cijfers en trends kunt u vinden op onze website <a href="http://www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl">www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl</a>	
<b>Toerisme, sport, recreatie en cultuur</b>		<b>Informatie/bestellen:</b>	
Bereik en waardering RTV Dordrecht - herhalingsmeting	2006	(078) 639 89 69	
Evaluatie Internationaal Poppentheater Festival 2005	2005	Onderzoekcentrum Drechtsteden	
Cultuurbereik 2005	2005	Postbus 619 - 3300 AP DORDRECHT	
Dordtenaren over recreatie in het buitengebied	2004	OCD@drechtsteden.nl	
Evaluatie Dordt in Stoom	2004	<a href="http://www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl">www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl</a>	
Evaluatie Rhythm & Blues Festival	2004		
Gebruikers en deelnemers over gemeentelijke sportvoorzieningen	2004		
Meningspeiling theatervoorziening in Dordrecht	2004		
Toervaarders over Dordrecht	2004		

