



Redacteur ESB
f.lindner@sdu.nl

Geschrift

De tijd is weer aangebroken dat de vele jaarlijkse geschriften met daarin breed uitgemeten lijstjes hun weg vinden naar restaurantbezoekers. In Nederland heerst sinds een aantal jaren een sterke drang naar het willen weten hoe het met onze keukenprinsen en keukenprinsessen in de toprestaurants is gesteld. De eerste schiftings zijn begin november al bekendgemaakt in top-100 ranglijsten, cijfers tussen tien en twintig en het uitdelen van koksmutsjes. Nieuwsgierigen kijken verder uit naar het eind van deze maand wanneer de geprezen en gevreesde rode restaurantgids uit Frankrijk zijn mutaties voor Nederland bekendmaakt middels de welbekende sterren.

Waar het toekennen van een nummer 1-positie, een ster, of anderzijds, de kroon op het werk van de keukenbrigade is en de chef-kok in hogere sferen positioneert, zakt een restaurant dat op lijsten is gedaald of een negatieve recensie heeft gehad als een kaartenhuis in elkaar. Tenminste zo wordt veelal gedacht. Waar gezegd wordt dat hoog op de ranglijsten staan en het hebben van meer sterren goed zou zijn voor extra klandizie en astronomische omzetstijging komt vaak maar de halve waarheid aan het licht. De aloude wet van afnemende meeropbrengsten is namelijk goed van toepassing op restaurants die in de lift zitten. Over het algemeen geldt: hoe hoger de kwaliteit, hoe lager de winstmarges. Het restaurant moet immers voldoen aan het beeld dat men heeft gekregen vanwege een opwaardering. Hoe hoger een restaurant op de lijstjes staat, des te luxer de ingrediënten moeten zijn die in de keuken verwerkt worden. Het is niet zo dat restaurants die in de lift zitten hun prijzen verhogen, omdat ze menen dat te kunnen maken. Soms moeten ze wel om gewoon winstgevend te blijven na het inzakken van de marges. Het restaurant krijgt bovendien ook met nieuwe bezoekers te maken en raakt door de noodgedwongen prijsverhogingen wellicht een gedeelte van de oude vertrouwde klantenkring kwijt.

Er komt een bepaalde consumentengroep in beeld die zich bij de keuze van een restaurant alleen maar laat leiden door de laatste rangen en standen. Het is opmerkelijk dat juist de maatstaf voor kwaliteit een vergelding oplegt, doordat de geleverde kwaliteit nota bene is gestegen.

Op dit moment lijken kwaliteitsmaatstaven voor restaurants dus geen hout te snijden. Wat is eigenlijk het doel van een maatstaf en welke voordelen en nadelen kleven er aan het opstellen van een maatstaf? Een maatstaf wordt aangelegd om een vergelijking te kunnen maken tussen objecten uit eenzelfde categorie. Er kan bovendien een rangorde in worden aangebracht. Ook kan met behulp van een maatstaf gekeken worden of objecten uit een categorie een bepaalde drempelwaarde halen. Doel van een maatstaf is dat er meer informatie beschikbaar is die gebruikt kan worden bij het maken van keuzes en beslissingen. Tot zover niets dan goeds over maatstaven en de mogelijkheid om ze te gebruiken. De nadelen van een maatstaf zitten in de condities en randvoorwaarden die worden opgesteld en wellicht nog belangrijker: door wie de maatstaf wordt vastgesteld.

Economen leggen maatstaven aan op basis van kwantitatieve waarden; we houden ons liever ver weg van subjectiviteit en waardeoordelen. We maken een paar relevante variabelen aan en kijken per te onderzoeken object of ze statistisch significant aanwezig zijn. De uiteindelijke lijst van objecten die kan worden opgesteld met behulp van de economische maatstaf is feitelijk, objectief en door de gehanteerde wiskunde goed verifieerbaar. Het tegenovergestelde is het geval bij de maatstaven van kwaliteit die worden gehanteerd door de opstellers van de huidige restaurantlijstjes en gidsen. Daar heerst subjectiviteit, het draait daar juist om kwalitatieve oordelen en bovendien zijn de lijsten haast niet te controleren. Men moet maar aannemen dat ze kloppen.

Voor een betere toekomst met betrekking tot het vergelijken van restaurants zou mijn voorstel zijn om de huidige wildgroei aan restaurantlijsten, koksmutsen en toekenning van bonuspunten geheel overboord te zetten. Er moet een lijst komen van alle restaurants in Nederland en op die lijst is een kwaliteitsmaatstaf opgenomen, die cijfermatig kan aangeven of een restaurant een bepaalde drempelwaarde heeft gehaald. Wanneer een restaurant boven de drempelwaarde uitkomt, is het een goed restaurant en is het de reis waardig. Als het onder de maat scoort is het een slecht restaurant en is het binnenstappen om er te eten een heroverweging waard. Op deze manier wordt er geschift, zonder dat geleverde kwaliteit tot financiële benadeling leidt.