

restaurants, cafés en hotels op de fles. Ter vergelijking: over heel 2010 was dat 433 en in 2009 334.

Terwijl het hoogtepunt van de faillissementsgolf in het bedrijfsleven en de detailhandel al lang achter ons ligt, blijft het in de horeca stijgen. En er is geen enkele aanleiding om te denken dat het in 2012 beter zal gaan", zegt Marcel van den Berg van faillissementsdossier.nl.

Voordat het tot een bankroet komt, zit een zaak meestal zo'n twee tot drie jaar in de rode cijfers. Volgens woordvoerder Joris Prinsen van Koninklijke Horeca Nederland (KHN) gaan ondernemers vaak zo lang mogelijk door en teren zij lange tijd in op hun vermogen. "Hun kapitaal zit vaak in het pand.

in kroeg en eethuis. Maar dat wil niet zeggen dat we terug zijn op gezonde niveaus, stelt branchevereniging KHN. "De omzet heeft zo'n klap gekregen dat we nog lang niet terug zijn op het oude niveau. Daarbij staan de rendementen nog sterk onder druk. Kleine kroegen en middelgrote restaurants hebben het moeilijk."

Als geen ander is de horeca afhankelijk van de stemming onder de consument. En terwijl de economie voorzichtig opkrabbelde na de financiële crisis en de werkloosheid daalde, bleef het consumentenvertrouwen negatief. "De economie trok aan, maar de mensen bleven somber. Dan laten ze het geld niet rollen in een restaurant of op een terras", legt Prinssen uit. (GPD)

mensen  
mogen  
het zelf  
uitzoeken

van vullingen en bruggen evenmin. De wereld achter de tarieven is ook niet zichtbaar. De ene tandarts maakt foto's met een röntgenapparaat en laat patiënten voor een afdruk van het gebit in klei happen, de andere beschikt over een hyperduur, hightech 3D-fototoestel.

In diverse delen van ons land bestaat een tekort aan tandartsen. Daar kunnen patiënten desgewenst niet dreigen dat ze overstappen naar een andere zorgverlener. Veel tandartsen kruipen bij elkaar in groepspraktijken, waar de prijsverschillen ongetwijfeld niet bijster groot zullen zijn. Al was het maar om de lieve vrede te bewaren.

Het plan van Schippers leunt tevens flink op mondigheid van patiënten. Echter, lang niet iedereen is slim en vaardig genoeg om succesvol handel te drijven met een specialist. Die stuurt praktijkgangers moeiteloos met een kluitje in het riet, als hij dat wil.



Meer nog dan patiënten zijn zorgverzekeraars heel nieuwsgierig naar de nieuwe tarieven. De eerste aanwijzingen geven geen goed beeld. Sommige tandartsen beperken hun tariefsverhogingen, anderen vragen straks het dubbele voor het vullen van een gaatje (82,45 euro). De tandartsen moeten hun nieuwe prijslijst voor 31 december bekend-

## 'Via twitter binnen 15 minuten een reactie'

### VRAAG & ANTWOORD EWALD LAUSBERG

Zijn bedrijf Store Support gaat het slimst om met sociale media en ontving daarvoor woensdagavond de Gouden Gazelle van het FD. Commercieel directeur Ewald Lausberg, zelf fervent twitteraar, reageert met tweets op tweets van Anita Pepping.

Retweeted by @ewaldlausberg  
FD: Store Support 'koning van sociale media'!

Anita Pepping @ewaldlausberg  
Waarom deze prijs gekregen?

Ewald Lausberg @anitapepping  
de jury heeft via Facebook gesolliciteerd en via Twitter gevraagd of we een afspraak konden maken. Binnen 15 min. hebben we een reactie gegeven. Dit was sneller dan alle andere genomineerden.

Ewald Lausberg @anitapepping  
en ze vinden dat we van alle kanalen gebruik maken en ook bloggen om onze kennis te delen.

Anita Pepping @ewaldlausberg  
De jury drong dus als mystery shopper jullie bedrijf binnen. Dat is toch eigenlijk jullie werk? Er zelf iets van geleerd?

Ewald Lausberg @anitapepping  
Ja, eigenlijk zijn we op deze manier

zelf een keer gemeten. Zo krijgen we zelf een spiegel voorgehouden.

Anita Pepping @ewaldlausberg  
Nu een Gouden Gazelle. Wat is het mooiste compliment uit het juryrapport?

Ewald Lausberg @anitapepping  
dat we snel én inhoudelijk reageren. Dan is social media ook van meerwaarde. We meten ook social media voor onze klanten. Ik verwacht dat bedrijven dit steeds vaker gaan onderzoeken.

Anita Pepping @ewaldlausberg  
Hoeveel volgers heeft #storesupport? Stuur jij op persoonlijke titel veel tweets rond? Trouwens: waar zit je nu?

Ewald Lausberg @anitapepping  
ik sta nu bij een klant voor de deur. Zo een afspraak. Ook social media staat op de agenda om te bespreken. Store Support heeft zo'n 200 volgers. Zelf twitter ik ook regelmatig over klantvriendelijkheid.

Anita Pepping @ewaldlausberg  
En nu nog even dat leuke nieuwtje voor het artikel van vrijdag 2 december in #DvHn?

De telefoon gaat. Ewald Lausberg: "Ik heb nog geen nieuwtje, maar ik zal het verzoek rondtwitteren. Wie weet reageert een van onze volgers er op. Nu moet ik naar mijn klant."

@anitapepping

