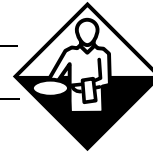


Gastensoorten en gastentypen



Waar gaat deze kaart over?

Deze kaart gaat over de personen waar het in horecabedrijven uiteindelijk allemaal om draait: de gasten!

Wat wordt er van je verwacht?

Na het bestuderen van deze kaart kun je:

- de drie hoofdgroepen van gasten noemen die je in de horeca tegen komt
- uitleggen in welke groepen gasten je de drie hoofdgroepen gasten nog verder kan onderverdelen
- de typen gasten noemen je met wie als medewerker in de horeca in aanraking komt
- uitleggen hoe je als medewerker het beste met bepaalde typen gasten kunt omgaan

Gasten in het horecabedrijf

Iedere gast heeft zijn eigen verwachtingen en gedrag. Wanneer een bepaalde groep mensen ongeveer dezelfde verwachtingen heeft, is het mogelijk daarvoor een bepaald type horecabedrijf te openen. Neem nu bijvoorbeeld discotheken. Die zijn vooral aantrekkelijk voor een grote groep jongeren die van een bepaald soort muziek houdt. Daarnaast moeten ze ook nog tijd, geld en zin hebben om in het weekend de stad in te trekken en elkaar op te zoeken. Omdat er veel verschillende soorten gasten zijn, zijn er ook verschillende horecabedrijven.

Het is onmogelijk om alle verschillende gastengroepen en groepjes in de horeca te noemen. We hebben daarom een indeling in drie hoofdgroepen gemaakt:

- de zakengast
- de privé-gast
- de toeristische gast.

De zakengast

De zakengast is de man of vrouw die om zakelijke redenen een horecabedrijf bezoekt. Die zakelijke redenen kan zijn:

- een vergadering
- een zakenlunch of zakendiner
- een afspraak met een zakenrelatie
- een overnachting (of meerdere overnachtingen), omdat hij voor zaken twee(of meer dagen)dagen in de regio moet zijn

We kunnen een groot aantal verschillende zaken-gasten noemen, denk maar aan:

- vertegenwoordigers
- bedrijfsdirecteuren
- deelnemers aan een vergadering
- middenkaderfunctionarissen
- trainers en cursisten van opleidingen

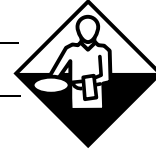


Een zakengast.

Voor de zakengast in het algemeen gelden een aantal kenmerken (deze gelden uiteraard voor de zakenman én de zakenvrouw).

- De zakengast werkt vijf dagen per week en komt op zijn werkdagen.
- De zakengast zal het horecabedrijf bezoeken in de periode van 1 september tot 15 december en van 11 januari tot 1 juli. Meestal komen zaken-gasten dus niet in de zomer- en kerstvakantie.
- De zakengast is van maandag tot en met vrijdag veel alleen onderweg.

Gastensoorten en gastentypen



- De zakengast eet, drinkt, slaapt en vergadert buitenshuis.
- De kosten, die de zakengast bij een horecabedrijf maakt, hoeft hij niet zelf te betalen. Hij krijgt ze terug van het bedrijf, waarvoor hij werkt. Dit kan op twee manieren. De eerste manier is dat de gast alles vergoed krijgt. Die gast hoeft niet zo op de prijzen te letten. Het bedrijf betaalt toch. De tweede manier is: de gast krijgt van het bedrijf een vast bedrag om uit te geven. Die gast zal wel op de prijzen moeten letten. Anders loopt hij de kans dat hij zelf moet bijbetalen.
- Tijdens lunch of diner heeft de zakengast vaak behoefte aan een praatje met iemand. Vaak zal dit een medewerker van een horecabedrijf zijn. Met zijn zakenrelatie bespreekt hij vooral zakelijke onderwerpen en wil dan ook niet gestoord worden.
- De zakengast verlangt een representatieve gelegenheid. Dat wil zeggen, dat hij van een horecabedrijf dat hij bezoekt, verwacht dat het er goed uitziet en dat de service en kwaliteit goed zijn. Hij wil immers een goede indruk op zijn zakenrelaties maken.
- De zakengast wil niet graag gestoord worden. Wanneer hij in een zakengesprek is verwickeld, moet er geen grote groep scholieren binnenkomen die zoveel lawaai maakt dat hij geen gesprek meer kan voeren.
- De zakengast vraagt veel aandacht, heeft vaak haast en wil dus snel geholpen worden.
- De zakengast heeft niet altijd begrip voor de problemen van een horecabedrijf. Hij wil zonder vertraging krijgen wat hij vraagt, of het nu druk is of niet. De zakengast wil gewoon snel, vakkundig en netjes geholpen worden.

Samengevat kun je zeggen dat de zakengast over het algemeen zeer hoge verwachtingen heeft. Maar... hij heeft meestal ook veel geld te besteden.

De privé-gast

Privé-gasten zijn al die gasten, die een horecabedrijf voor hun plezier (maar niet tijdens hun werk) bezoeken.

Het doel van hun bezoek kan zijn:

- een familiediner
- een avondje uit met vrienden
- na het werk even uitblazen
- een kaartje leggen
- een feestavond van een vereniging.

We kunnen een groot aantal privé-gasten onderscheiden, denk maar eens aan:

- het gezin met kinderen
- de jeugdige gast
- de bejaarde gast
- families
- pas getrouwden
- verenigingen
- buurtbewoners.

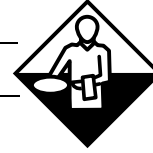


Gezin met kinderen.

Ook voor de privé-gast is het mogelijk een aantal kenmerken te geven:

- De privé-gast komt in zijn vrije tijd. Dat kan 's avonds zijn of in het weekend. Maar steeds meer zie je dat privé-gasten ook overdag komen.
- De privé-gast komt alleen, met zijn gezin, familie, vrienden of in verenigingsverband.
- De privé-gast zoekt in een horecabedrijf verzorging, gezelligheid, ontspanning en rust.

Gastensoorten en gastentypen



- De privé-gast kan een horecabedrijf bezoeken, omdat hij wil dat andere mensen hem zien, (de jongen met zijn nieuwe kapsel) of juist niet zien omdat hij privacy zoekt (het pas verloofde stel).
- De prijs is voor de privé-gast belangrijk. Vaak zal hij aan de hand van de prijs bepalen welk horecabedrijf hij bezoekt.

De toerist

Toeristen zijn gasten, die een horecabedrijf bezoeken tijdens hun vakanties. Vaak blijven gasten eten én slapen. De overnachting kan plaatsvinden in een hotel, een pension, een appartement, een bungalow, een camping of een jeugdherberg. De toeristenmarkt kunnen we opsplitsen in een aantal deelmarkten.

- *De markt van dagtochten.*
Dit zijn toeristen, die één dag (meestal per bus) ergens naar toe gaan en 's avonds weer thuis overnachten.
- *De markt van korte verblijven.*
Dit zijn de toeristen, die voor één, twee of drie nachten ergens naar toe gaan.
- *De vakantiemarkt.*
Dit zijn mensen die langer dan drie nachten een vakantiebestemming opzoeken.

Verder kunnen we de toeristen op dezelfde wijze indelen als we gedaan hebben bij de privé-markt, namelijk in gezinnen met kinderen, pas gehuwden enzovoort.



Toerist.

De toerist heeft ook een aantal kenmerken.

- Hij komt op vrije dagen, in de weekends en in de vakanties, vooral in de zomermaanden en in de schoolvakanties.
- Hij komt zelfstandig met het gezin, of in groepsverband (bijvoorbeeld met georganiseerde reizen).
- Hij wil zich in het horecabedrijf op zijn gemak voelen. Hij ziet het horecabedrijf als een 'vervanging' van zijn eigen huis.
- De toerist wil graag nieuwe ervaringen opdoen. Nieuwe dingen zien, andere mensen ontmoeten.
- Hij zoekt vrijheid, ontspanning en rust.
- De prijs is voor de toerist erg belangrijk. Daarom zoeken ze bijvoorbeeld ook naar prijsvoordeel of arrangementen.

Gastensoorten

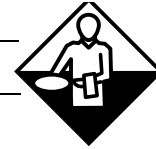
Wanneer je een horecabedrijf bezoekt, valt het op dat we vele soorten gasten tegen kunnen komen. Iedere gast heeft zijn eigen bijzonderheden en moet op zijn eigen specifieke manier behandeld worden. De ene gast is de andere niet. Ze verschillen ook enorm in de verwachtingen die ze van een horecabedrijf hebben. Toch is het mogelijk om met bepaalde kenmerken de horecaconsumenten in te delen in elf soorten. Hierbij zijn we uitgegaan van:

1. leeftijd
2. inkomen
3. doel
4. gewoonten of gedrag.

Leeftijd

Jongeren stellen vaak prijs op drukte en gaan vaak in grotere groepen uit terwijl mensen die wat ouder zijn meer houden van rust en vaker individueel een horecabedrijf bezoeken. De leeftijd van de gasten bepaalt dus naar welk horecabedrijf ze gaan en hoe ze zich daar gedragen. We kunnen bezoekers van horecabedrijven indelen in vijf leeftijdsgroepen. Landelijk gezien is de bevolking dan als volgt verdeeld:

Gastensoorten en gastentypen



| Leeftijdsofbouw | Landelijk |
|-----------------|-----------|
| 1. 0 – 14 jaar | 19% |
| 2. 15 – 19 jaar | 22% |
| 3. 30 – 49 jaar | 31% |
| 4. 50 – 64 jaar | 15% |
| 5. 65+ | 13% |
| | 100% |

De vijf leeftijdsgroepen in Nederland.

Inkomen

Als iemand veel geld heeft kan hij vaker uitgaan en sjieke horecagelegenheden bezoeken. Het inkomen beïnvloedt vaak het gedrag van mensen. Mensen met een hoog inkomen stellen vaak prijs op duur eten en een perfecte bediening. Zij stellen vaak hogere eisen dan mensen met een lager inkomen.

Doel

Het doel waarmee gasten een horecabedrijf bezoeken verschilt van gast tot gast. De één komt om 's middags even te lunchen. De ander komt voor een gezellig avondje uit of om een vergadering bij te wonen. Allemaal redenen om een horecabedrijf te bezoeken, maar allemaal verschillende redenen. Het doel waarmee bepaalde gasten een horecabedrijf bezoeken heeft gevolgen voor de manier waarop deze gasten behandeld willen worden.

Gewoonten en gedrag

Mensen hebben verschillende eet- en/of drinkgewoonten, uitgaansgewoonten of andere gewoonten. Vaak heeft dit te maken met de cultuur waar deze mensen uitkomen of wat ze thuis gewend zijn.

Nu we de kenmerken van horecagasten hebben besproken kunnen we de drie hoofdgroepen (zakengast, privé-gast, toerist), verder indelen in elf groepen:

Hoofdgroep 1: Zakengasten en andere gasten die tijdens hun werk komen lunchen of dineren

- Groep 1 Zakengasten met een topinkomen
- Groep 2 Zakengasten met een middeninkomen
- Groep 3 Congresgangers
- Groep 4 Personen die vanuit de werkplek komen lunchen

Hoofdgroep 2: Privé-gasten en groepen personen

- Groep 5 Privé-gasten met een hoog inkomen
- Groep 6 Privé-gasten met een gemiddeld of "modaal" inkomen
- Groep 7 Privé-gasten met een laag inkomen
- Groep 8 Groepen personen met een gemiddeld of "modaal" inkomen
- Groep 9 Jongeren

Hoofdgroep 3: Toeristen

- Groep 10 Toeristen met een hoog inkomen
- Groep 11 Toeristen met een gemiddeld of "modaal" inkomen

Verschillen tussen gasten

Er zijn een heleboel verschillende soorten mensen. Niemand is gelijk; ze gedragen zich ook allemaal anders.

We zien dat bepaalde typen gasten meer tijd en geld in de horeca besteden dan anderen.

Jongeren besteden veel tijd buitenshuis. In het weekend gaan ze vaak stappen, daar hoort een horecabezoek bij.

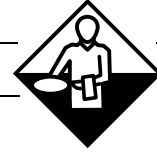
Veel privé-gasten met een hoog inkomen komen veel in horecabedrijven. Ze zijn gewend aan hogere prijzen, verwachten topkwaliteit op het gebied van eten, drinken en service.

Voor mensen met lagere inkomens staat gezelligheid voorop. Hierbij is een belangrijke rol voor de gastheer weggelegd.

Buitenlandse gasten

Het kan natuurlijk ook voorkomen dat we buitenlandse gasten krijgen. Ieder land heeft zijn eigen cultuur, gewoonten en bijzonderheden. Deze gas-

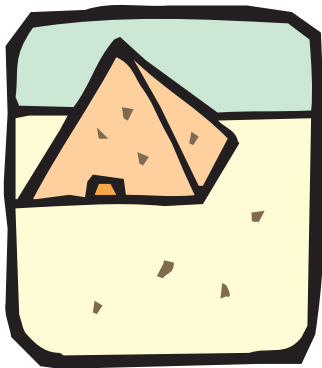
Gastensoorten en gastentypen



ten hebben ook vaak andere verwachtingen van een horecabedrijf. Een goede gastheer moet op de hoogte zijn van de belangrijkste bijzonderheden van de verschillende nationaliteiten en daar rekening mee houden. Hieronder beschrijven we een aantal kenmerken en gebruiken van buitenlandse gasten uit verschillende landen.

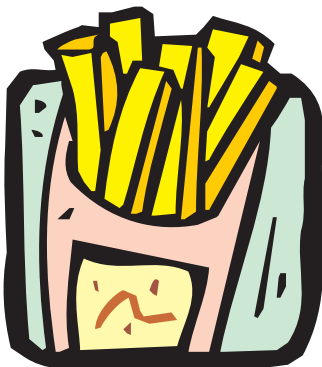
Arabische landen

- Arabieren (vooral de rijken) gaan er vanuit dat iedereen hen meteen gehoorzaamt;
- Reageer snel op hun vragen en verzoeken.



België

- De Belgen zeggen: déjeuner voor het ontbijt, diner voor een warme maaltijd en souper voor het avondeten;
- Soep wordt zowel bij de lunch als bij het avondeten geserveerd;
- Belgen kunnen lang lunchen, van 12.00 tot 15.00 uur is geen uitzondering!



Duitsland

- Ontbijten meestal met koude vleeswaren, eieren, kaas, koffie en brood. Duitsers houden van een stevig ontbijt;
- Ze lunchen eenvoudig en licht, meestal een gang; Het diner wordt vroeg in de avond gegeten;
- Bij de maaltijd wordt nooit kraanwater geserveerd;
- Rood vlees wordt 'English' genoemd;
- Duitsers willen altijd zoveel mogelijk informatie. Ze vinden het vervelend als iets slecht georganiseerd is.

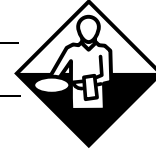


Frankrijk

- Gebruik het getal 13 niet. Sommigen gasten zien dit getal als een ongeluksgetal.
- Een stokbrood heeft twee kanten, leg nooit een stokbrood met de onderkant naar boven;



Gastensoorten en gastentypen



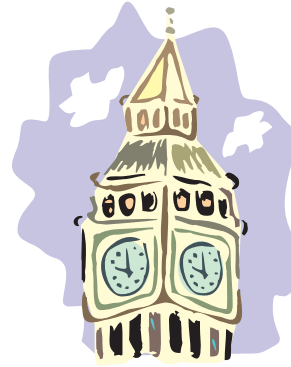
Japan

- Japanners hebben graag een lichte eenvoudige maaltijd.
- Ze houden niet van kaas;
- Japanners zeggen niet graag nee;
- Je moet vaak gissen en aanvoelen wat een Japanner precies bedoeld;
- Ze laten nooit merken dat ze geïrriteerd of ontevreden zijn;
- Gedragen zich zeer beleefd en terughoudend;
- Stellen het zeer op prijs als je een paar woorden in hun taal spreekt;
- Drinken meestal groene thee, soep en sake



Verenigd Koninkrijk

- Ze houden van aardappels die in de schil gekookt zijn;
- Kaas wordt na het dessert geserveerd;
- Engelsen ontbijten uitgebreid tussen 8.00 uur en 9.00 uur;
- Ze gebruiken een kleine, lichte lunch tussen 12.00 uur en 13.00 uur, dineren tussen 18.00 uur en 19.00 uur.

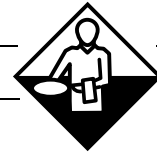


Verenigde Staten

- Amerikanen houden van uitgebreid ontbijten;
- Ze gebruiken een lichte lunch, meestal zonder alcoholische dranken;
- De hoofdmaaltijd is uitgebreid en voedzaam, vaak met aperitief en wijn;
- Amerikanen drinken veel Coca-cola, koffie en melk bij de maaltijd;
- Ze zijn verzot op ijs;
- Ze houden niet van rauw vlees of van vlees dat niet goed doorbakken is;
- Ze drinken hun koffie niet al te sterk;
- Amerikanen zijn snel geïrriteerd en ongerust, ze moeten vaak worden gerustgesteld en vragen veel aandacht;
- Ze hechten veel waarde aan netheid en persoonlijke hygiëne.



Gastensoorten en gastentypen



Gastentypen

Zoals we eerder al vertelden, zijn er gasten in drie hoofdsoorten. Die kun je weer onderverdelen in elf groepen. Naast soorten gasten zijn er ook typen gasten. Met gastentypen bedoelen we hoe een gast kan zijn, bijvoorbeeld verlegen of agressief. Hieronder beschrijven we een aantal gastentypen die je in de horeca tegen kunt komen. Voorbeelden van gastentypen zijn:

- de ongeduldige gast
- de haastige gast
- de agressieve gast
- de spraakzame gast
- de impulsieve gast
- de wantrouwige gast
- de verstrooide gast
- de verlegen gast
- de ijdele gast
- de buitenlandse gast
- de jeugdige gast
- de oudere gast
- de lollige gast
- de vaste gast
- de oneerlijke gast

De *ongeduldige gast* is de gast die wanneer hij net plaats heeft genomen al begint te roepen, met de vingers te knippen of op de tafel te kloppen. Deze gasten zijn nogal irritant, zowel voor de bedieningsmedewerker, als voor de andere gasten. De enige manier om deze gasten en tevens de andere aanwezigen tevreden te stellen is de ongeduldige gast snel te helpen of hem in ieder geval te laten merken dat hij gezien is. Veel bedieningsmedewerkers hebben de neiging dergelijke gasten te negeren, wat overigens begrijpelijk is. Dit werkt echter tegengesteld. Hetzelfde is van toepassing op een *haastige gast*. Als bedieningsmedewerker weet je meestal niet waarom een gast haast heeft. Laat dit soort gasten merken dat je ze gezien hebt en ze zo snel mogelijk zal helpen.

De *agressieve gast* is een moeilijk geval. Vaak zijn dit gasten die ruzie of onenigheid hebben gehad vlak voordat ze het bedrijf bezoeken. Ze reageren hun frustratie dan af op de bedieningsmedewerker waarmee ze in contact komen. Hoewel het dus niet persoonlijk bedoeld is, is het niet prettig. Probeer deze gasten rustig en vriendelijk te woord te staan en te bedienen.

De *spraakzame gast* is de gast die maar niet op kan houden met vertellen wat hem allemaal is overko-

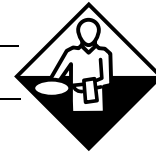
men. Vaak zijn dit mensen naar wie niemand luistert en die in een horecabedrijf de kans schoon zien even door te ratelen. Wanneer het druk is in het bedrijf: probeer dit soort gasten zo goed mogelijk bij het onderwerp (de bestelling) te houden en ga niet op het gesprek in. Luister alleen maar en tracht zo snel mogelijk weg te komen. Wanneer het minder druk is, is het mogelijk om even op het gesprek in te gaan, maar het gevaar is groot dat dit te lang gaat duren.

Probeer een *verstrooide gast* zo goed mogelijk in te lichten over de bestelling die hij doet en maak je er bij een dergelijke gast niet gemakkelijk van af. Datzelfde is van toepassing op een verlegen gast.

Ijdele gasten zijn gasten die in een horecabedrijf graag gezien willen worden. Bijvoorbeeld omdat er in dat bedrijf vaak belangrijke (bekende) gasten komen en omdat zij zelf ook graag gezien willen worden. Deze gasten doen vaak erg overdreven. Doe als bedieningsmedewerker alsof het heel gewoon is en behandel ze correct.

Wanneer je als bedieningsmedewerker te maken krijgt met een *buitenlandse gast* die een taal spreekt die je niet machtig bent, roep dan de hulp in van

Gastensoorten en gastentypen



een collega die deze taal zo mogelijk wel spreekt. Dit voorkomt vergissingen.

Zowel *jongeren als oudere gasten* worden soms wat neerbuigend behandeld. En dat is niet terecht. Ook deze gasten moeten correct en beleefd geholpen worden. Een jeugdige gast kan uitgroeien tot een volwassen gast. Een oudere gast heeft vaak een grote kennissenkring die hij van zijn ervaringen in een bepaald bedrijf op de hoogte kan stellen.

De *vaste gast* mag best wat extra aandacht krijgen. Een dergelijke gast met zijn naam aanspreken doet het meestal erg goed. De gasten die regelmatig komen zullen vaak steeds hogere eisen stellen en verwachten een voorkeursbehandeling die niet altijd uitvoerbaar is. Om alles in de hand te houden vraagt dit veel tact van de gastheer. Je moet er voor zorgen niet te vriendelijk te worden met de vaste gasten. Zorg ervoor vaste gasten te behouden en nieuwe gasten binnen te halen. Zorg er ook voor dat overige gasten niet vinden dat je wel erg veel aandacht aan die (andere) gasten besteedt en te weinig aan hen!

De *oneerlijke gasten* vormen voor ieder bedrijf een probleem. Het kan zijn dat ze weggaan zonder te betalen of dat ze spullen uit het bedrijf meenemen. Wanneer je zeker weet dat een gast het bedrijf bestelt, haal er dan een chef of directeur bij. Los het probleem niet zelf op.

Je zult begrijpen dat één gast niet steeds als hetzelfde type komt. Een gast die overdag als zakenman het bedrijf bezoekt, kan gehaast en geïrriteerd zijn. Dit komt dan bijvoorbeeld omdat hij het druk heeft. Of omdat het even niet zo goed gaat op de zaak. Diezelfde gast kan op een ander moment met zijn vrouw het bedrijf bezoeken en dan heel vriendelijk en aardig overkomen. Het gedrag van de gast op een bepaald moment wordt sterk bepaald door de rol die hij speelt. Speelt hij de rol van belangrijk zakenman of die van een gelukkige echtgenoot? Met werk type gast je ook te maken krijgt, voor elke

bedieningsmedewerker geldt de volgende regel. Eerst goed luisteren en kijken om zodoende erachter te komen wat de gast verlangt en dan pas handelen. Hierdoor kun je in de meeste gevallen veel problemen voorkomen.

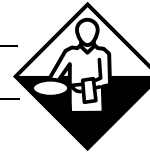
Hoe gedraag je je tegenover de gasten?

- Je moet weten welke typen gasten je horecabedrijf bezoeken; je gedrag moet je hieraan aanpassen.
- Je moet onthouden dat iedere gast met een andere reden kan komen.
- Mensen die tijdens hun werk komen lunchen zijn meestal niet in een 'uitgaansstemming'. Je moet proberen deze gasten zo snel mogelijk, maar wel vriendelijk te bedienen.
- Je moet ervoor zorgen dat groepen snel worden bediend. Als mensen in groepsverband uitgaan worden ze wel eens luidruchtig.

Verkoopadviezen

- Jongeren zijn belangrijk voor de horeca. Geef ze wat ze verwachten. Het zijn de gasten van vandaag en morgen.
- Houd de bedrijfsformule van het horecabedrijf waar je werkt goed in het oog. De gasten die het horecabedrijf bezoeken verwachten dit zeker van je.
- Probeer veel aandacht te besteden aan zakenmensen. Het zijn trouwe bezoekers die regelmatig terugkomen, als ze tevreden zijn!
- Zorg ervoor dat groepen begeleid worden om te voorkomen dat ze overlast veroorzaken voor andere gasten.
- Lunchende werknemers hebben weinig of geen behoefte aan sociaal contact met de medewerkers. Probeer ze zo snel mogelijk te helpen. Dat verwachten ze op dat moment.

Gastensoorten en gastentypen



Vragen

1. In welke drie hoofdgroepen kun je de gasten in de horeca onderverdelen?
2. *Schrijf in je eigen woorden voor elke hoofdgroep gasten op:
 - Waarom die gast een horecabedrijf bezoekt.
 - Wanneer die gast een horecabedrijf bezoekt.
3. Welke vier kenmerken kun je gebruiken om de drie hoofdgroepen nog verder in te delen?
4. Noem de elf groepen waarin de gasten uit de drie hoofdgroepen verder te verdelen zijn.
5. *Noem twee typen gasten die jij het liefst zou bedienen. Leg aan je buurman/vrouw uit waarom jij die gasten het liefst bedient. Hoe zou jij met die gasten omgaan?
6. *Noem twee typen gasten waarvan jij denkt dat het moeilijk is om die te bedienen. Leg aan je buurman/vrouw uit waarom je dat moeilijk vindt. Hoe zou jij met die gasten omgaan?
7. Schrijf tenminste twee kenmerken en/of gewoonten op waarmee je rekening moet houden bij de omgang met buitenlandse gasten.
Zet je antwoorden in een tabel zoals hieronder staat.

| Buitenlandse gasten | Kenmerken of gewoonten |
|---------------------|------------------------|
| Arabieren | - - |
| Belgen | - - |
| Duitsers | - - |
| Fransen | - - |
| Japanners | - - |
| Engelsen | - - |
| Amerikanen | - - |

Opdrachten

1. Lees de volgende stelling:

Zakengasten hebben meer geld dan jonge gasten. Zakengasten zijn daarom belangrijker voor het horeca bedrijf.

- a. Wat vind jij van de stelling? Schrijf op of je het met de stelling eens bent of niet.
- b. Leg duidelijk uit waarom je het wel of niet eens bent met de stelling.

Voer deze opdracht alleen uit en bespreek je antwoord met één of meer klasgenoten.

2. Jij bent medewerker in een rustig restaurant. Enkele gasten zitten rustig te eten. Ineens komt een grote groep luidruchtige gasten het restaurant binnen.

- a. Schrijf op wat je in deze situatie zou doen. Voer deze opdracht alleen uit en bespreek je antwoord met één of meer klasgenoten.