

## Onderzoek onder horecaondernemers

# Ondernemers voorzichtig optimistisch



Eind 2008 verwachtte bijna 65 procent van de ondervraagde ondernemers in een onderzoek van HTC Advies dat 2009 een moeilijk jaar zou worden. Dat werd het ook. HTC deed nu opnieuw onderzoek. Voor 2010 denkt de helft van de ondernemers dat de economische situatie in 2010 niet zal verbeteren ten opzichte van 2009. Een derde van de ondervraagde ondernemers is van mening dat de economie zich wel positief zal ontwikkelen. HTC-directeur Stefan Kraft van Ermel: "De focus zal in 2010 nog meer moeten liggen op gasttevredenheid".

**O**ok dit jaar heeft HTC Advies weer onderzoek gedaan onder horecaondernemers en hen gevraagd naar hun gedachten over de economische situatie in 2010, duurzaam ondernemen en nieuwe en bestaande wet- en regelgeving. Het is geen verrassing dat een meerderheid (64 procent)

last heeft gehad van de recessie tijdens 2009. Meer dan de helft van die ondernemers heeft te maken gehad met een omzetsdaling van rond de tien procent.

### Geraakt

Stefan Kraft van Ermel: "De hotelbranche heeft de zwaarste klappen gekre-

gen. Door het uitblijven van zakelijke boekingen van zowel kamers als vergaderingen, evenementen en congressen liep de omzet drastisch terug. Gasten zoeken naar de goedkoopste opties, met prijsdumping als gevolg." De ondernemers hebben vooral minder gasten ontvangen en de gasten die wel kwamen



Stefan Kraft van Ermel

besteedden minder. Een andere manier waarop ondernemers last hebben gehad van de recessie is onder andere dat er minder bedrijfsfeesten plaats hebben gevonden.

Kraft van Ermel: "De cafésector heeft het eveneens zwaar. Mede door de lagere bezoekfrequentie, de lagere bestedingen en het rookverbod staan de omzetten zwaar onder druk. In het restaurantsegment moeten de luxe restaurants het meeste inleveren. Gasten gaan minder frequent uit eten en minder uitgebreid. Vaak wordt gekozen voor een restaurant in een lager segment. Hiervan profiteren de fastservicebedrijven en de Chinese (afhaal)restaurants. Deze hebben in 2009 dan ook te maken

met een kleine omzetgroei. De paar procent ondernemers die geen last heeft gehad van de economische teruggang heeft wel efficiency-slagen gemaakt en kritisch gekeken naar de kosten van inkoop en personeel."

### Trends

Kraft van Ermel: "De focus zal in 2010 nog meer liggen op gasttevredenheid. Het creëren van een totaalbeleving zal ervoor moeten zorgen dat gasten terugkomen. Daarnaast zijn sales en marketing essentieel om het bedrijf onder de aandacht te blijven houden van (potentiële) gasten." HTC verwacht dat veel ondernemers zich komend jaar zullen richten op verantwoord onder-

## 'De focus zal in 2010 nog meer moeten liggen op gasttevredenheid'

nemen, duurzaam en biologisch, een goede prijs-kwaliteitverhouding en het inspelen op nieuwe nichemarkten. Kraft van Ermel: "Het wordt nog een moeilijk jaar voor de horecaondernemer. De kosten voor energie zullen door het aantrekken van de economie weer toenemen, evenals de kosten voor inkoop. We verwachten dat in de tweede helft van 2010 voorzichtig herstel komt. De voornaamste reden hiervoor is dat dan de effecten zichtbaar zullen worden van de verruiming van de bancaire financieringen in de particuliere markt. Hierdoor zullen de bezoekfrequentie en de gemiddelde bestedingen naar verwachting iets toenemen tot een normaal niveau (niveau 2007). We verwachten tevens dat er in de tweede helft van 2010 meer zakelijke financieringen gedaan zullen worden."

Uit het onderzoek blijkt dat iets meer dan 22 procent van de ondernemers zijn belangrijkste kans ziet in een herstellende economie. Zestien procent verwacht veel van promotie via internet. Ook gaat de aandacht uit naar de introductie van een nieuw thema of innovatie (14 procent), samenwerken met andere ondernemers (12 procent) en stijging van de algemene welvaart (11 procent). Opvallend is dat een derde van de ondernemers de economie ook als een bedreiging ziet. Daarnaast worden de toenemende kosten voor wet- en regelgeving door een derde als een belangrijke bedreiging gezien. Het rookbeleid en toenemende concurrentie volgen hierna met respectievelijk 13 procent en 12 procent.

### Duurzaam ondernemen

Duurzaamheid staat ook in de horeca

## 'Niet alleen ondernemers zouden bij overtredingen beboet moeten worden, maar ook de betreffende gast'



hoog op de agenda. Meer dan tachtig procent van de respondenten geeft aan bewust bezig te zijn met duurzaam ondernemen. De meest voorkomende verandering die in de organisatie is doorgevoerd naar aanleiding van duurzaam ondernemen is het bewustmaken van het personeel. Bijna een derde heeft investeringen gedaan in duurzame (zuinige) apparatuur en een vijfde koopt duurzaam in. Die ondernemers die (nog) niet bezig zijn met duurzaam ondernemen geven als redenen de hoge investeringskosten en de lage opbrengst.

Kraft van Ermel: "Wij krijgen steeds meer vraagstukken over onder andere de begeleiding naar een Green Key-certificatie en het selecteren van de juiste leveranciers."

### Wet- en regelgeving

Van de ondervraagde ondernemers is 86 procent op de hoogte van de bestaande wet- en regelgeving. Bijna veertig procent blijft op de hoogte via de vakbladen. Ook de brancheorganisaties en het internet worden beide door een kwart van de ondernemers gebruikt als informatiebron. Daarnaast zijn vakbeurzen en overleg met andere ondernemers manieren om veranderingen bij te houden. Ondernemers zijn wel bezorgd over de plannen voor de nieuwe Drank- en Horecawet. Vijftien procent denkt een negatieve invloed te ondervinden van de extra verordenende bevoegdheden voor gemeenten (om happy hours/stuntprijzen te reguleren en om toegangsleeftijden te koppelen aan sluitingstijden) in de nieuwe Drank- en Horecawet.

Bijna veertig procent van de onder-

vraagde ondernemers zou ook iets willen veranderen aan de nieuwe Drank- en Horecawet. Kraft van Ermel: "Veel ondernemers zijn van mening dat vanuit de overheid basisrichtlijnen moeten komen met lokaal meer ruimte, waardoor ondernemers meer zelf kunnen reguleren. Meer schenkruidte voor paracommerciële instellingen zou bovendien kunnen resulteren in een toename van alcoholmisbruik onder jongeren." Ook geven ondernemers aan dat het geen goede zaak is wanneer alle gemeenten individuele werkwijzen creëren. De zogenaamde zuipketen zouden meer gecontroleerd of zelfs verboden moeten worden. En: "Niet alleen ondernemers zouden bij overtredingen beboet moeten worden, maar ook de betreffende gast".

Op de vraag hoe vaak er gecontroleerd wordt op het naleven van de wetgeving geeft meer dan zestig procent aan één keer per jaar hierop gecontroleerd te worden. Bijna vijftien procent van de ondernemers wordt één keer per kwartaal en vijf procent eens per maand bezocht door controleurs. Opvallend is dat elf procent nooit wordt gecontroleerd op naleving van de wet.

### Lastendruk

Horecaondernemers geven, net als vorig jaar, aan de meeste tijd kwijt te zijn aan de naleving en administratie van HACCP (33 procent) en de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE) (23 procent).

Regels die iets minder vaak genoemd worden zijn Buma/Stemra (16 procent) en de aanwezigheid van een medewerker met sociale hygiëne of BHV (14 procent). Andere regels die veel tijd of

geld kosten zijn onder andere de Ziekte-wet, regels met betrekking tot het terras en alcohol (Drank- en Horecawet) en legionella- en brandpreventie.

De meeste ondernemers (34 procent) vinden dat de Buma/Stemra-regel overbodig is of vereenvoudigd zou moeten worden. Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE) volgt met 25 procent. Ook de aanwezigheid van een medewerker met sociale hygiëne of BHV zou eenvoudiger gemaakt moeten worden (19 procent).

Redenen voor afschaffing of vereenvoudiging van bovenstaande regels of wetten zijn onder andere dat ze tijdrovend zijn en geen toegevoegde waarde hebben. Kraft van Ermel: "In de horecabranche wordt voornamelijk achtergrondmuziek ten gehore gebracht en in enkele gevallen livemuziek. Hier moet te veel voor betaald worden aan de Buma/Stemra, vinden de ondernemers. Daarnaast zijn aan bijna alle regels of wetten veel administratieve handelingen verbonden, wat ondernemers graag minder zouden willen zien."

> **HorecaEntree** <

HTC onderscheidt zich sinds 1978 door middel van professionele, objectieve en praktijkgerichte advisering op het gebied van horeca, catering en recreatie. Voor een overzicht van de werkzaamheden: [www.htcadvies.nl](http://www.htcadvies.nl)



**HTC-ADVIES**  
HORECA RECREATIE CATERING