



# De horeca in zicht

Visie op 2020

## Horeca

Verdeling referentiegroep SRA-BiZ: **n 469**

Verdeling volgens Centraal Bureau voor de Statistiek: **3%**

# Personeelstekort blijft hoofdpijndossier

De horeca kijkt met vertrouwen naar 2020. De consumentenbestedingen zullen naar verwachting op peil blijven en buitenlandse toeristen weten ons land nog steeds goed te vinden. Er spelen echter ook problemen die het ondernemen in de branche bemoeilijken. De grootste rem is het personeelstekort, met hogere personeelskosten tot gevolg. Ook de inkoopkosten lopen relatief sterk op. Het is maar de vraag of ondernemers deze kosten voldoende kunnen doorberekenen aan hun gasten. Hoe gaat de horeca hiermee om? En waar liggen de kansen?

## Visie op de horeca

Het personeelstekort is nog altijd een hoofdpijndossier in de horeca. In 2020 krijgt de branche wat betreft personeel ook nog eens te maken met twee grote wijzigingen. Ten eerste is op 1 januari een nieuwe CAO ingegaan, waarin een loonstijging van 3% is afgesproken. Tegelijkertijd zijn de minimumlonen die voor de horeca gelden, opgeschroefd met ongeveer 1,09% ten opzichte van eind 2019. Daarnaast is de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) in werking getreden. Met

de WAB veranderen vanaf 2020 de regels rond arbeidscontracten en ontslag, bedoeld om het gat tussen vast en flexibel personeel te verkleinen.

## Nieuwe regels, hogere kosten

"De WAB is voor horecaondernemers, die veelal met jong en flexibel personeel werken dat deels ook seizoensgebonden aan de slag is, een zwaarwegende factor", aldus Thijs Geijer, sectoreconoom Horeca bij ING. "Ondernemers zijn er nadrukkelijk mee bezig, want minder dan een derde van de werknemers in de branche heeft een vast contract voor onbepaalde tijd. De generieke WAB heeft echter vooral betrekking op uitzendkrachten en payrollcontracten, niet specifiek op zzp'ers. Ik kan mij voorstellen dat de zzp'er daarom interessanter wordt als flexkracht voor de horeca."

Ook andere overheidsmaatregelen werken door in de horeca. In het Nationaal Preventieakkoord zijn bijvoorbeeld al afspraken gemaakt om tot een betere naleving te komen. Volgens Koninklijke Horeca

Nederland (KHN) ligt de naleving in de horeca nu op circa 20%. Het is de bedoeling dat de branche in 2030 op 100% zit. Geijer: "Voor een deel van de horeca kan dat enige druk op de omzet geven. In het recreatiesegment speelt daarnaast de toeristenbelasting een rol. Dit is geen landelijk issue, maar in Amsterdam gaat deze in elk geval omhoog. Rotterdam is er serieus naar aan het kijken en zo zijn er meer gemeenten. Het aantal toeristen stijgt en men zoekt naar inkomsten om de maatschappelijke kosten die daarmee gepaard gaan, bijvoorbeeld voor schoonmaak en de inzet van hulpdiensten, te compenseren. Voor sommige horecaondernemers is er sprake van een stapeling van maatregelen. Hun kosten lopen verder op, boven op de stijgende inkooprijzen. Het is de vraag of zij hun prijzen per saldo voldoende kunnen opschroeven."

## Personeelsproblematiek

"De timing van de nieuwe wetgeving en afspraken op het gebied van personeel zijn voor de horeca op zijn zachtst gezegd ongelukkig. Naar verwachting zouden de

personeelskosten sowieso al oplopen als gevolg van het nijpende personeelstekort in de branche. Het aantal vacatures staat op recordhoogte en in drie jaar tijd is het deel van de horecabedrijven dat het personeelstekort als een belemmering ervaart, meer dan vertienvoudigd, van 3 naar ruim 30%", aldus Jos Klerx, Sectorspecialist Horeca & Recreatie bij de Rabobank. "Horecaondernemers moeten per uur meer betalen en geven bonussen om medewerkers vast te houden. In 2019 zagen we al dat ondernemers investeringen in uitbreidingen, vooral een tweede of derde vestiging, uitstelden vanwege de personeelsproblematiek. Sterker nog, het aantal zelfstandigen in de horeca is in 2019 voor het eerst afgenomen. We zien de ontwikkeling van het aanbod stagneren. De groei die er nog is, komt volledig voor rekening van de ketens. Ik ga ervan uit dat de verschillen in de branche alleen maar groter zullen worden."

Automatisering kan volgens Geijer deels een oplossing voor het personeelsprobleem bieden, maar wel beperkt ten opzichte van

**Jos Klerx:** Het deel van de horecabedrijven dat het personeelstekort als een belemmering ervaart, is meer dan vertienvoudigd.

andere branches. "De horeca is relatief arbeidsintensief. Een bier-tje tappen, kamers schoonmaken en gasten ontvangen: het zijn arbeidshandelingen die allemaal lastig te automatiseren zijn. Aan de achterkant is wel het nodige te doen", stelt Geijer. "Voorbeelden zijn volledig geautomatiseerde reserverings- en kassasystemen en een gedigitaliseerd bestel-

**Thijs Geijer:** Succesvolle innovaties zijn bijvoorbeeld volledig geautomatiseerde reserveringen en kassasystemen en een gedigitaliseerd bestelproces.

proces. Je kunt ook denken aan een digitale menu- of wijnkaart, zodat gasten zelf aan tafel een bestelling kunnen plaatsen en er minder momenten zijn waarop het personeel daadwerkelijk aan tafel hoeft te komen. Als een snelle service binnen je concept past, is dit een goede innovatie. We zien ook nieuwe initiatieven ontstaan om personeel te werven, zoals horecaplatform Temper. Dit gaat om zzp'ers, dus met het oog op de WAB zou dit platform nog verder kunnen groeien. Het is ook al uitgerold naar een aantal andere branches, zoals de detailhandel."

## (Sociale) innovatie

Ook Klerx ziet dat het personeelstekort her en der zorgt voor de broodnodige innovatie in de

bestelzuilen. Daardoor besteden consumenten meer en wordt personeel anders of minder ingezet. Dit krijgt navolging in andere segmenten. Denk aan een centrale keuken waarin porties vers eten worden gekookt voor andere vestingen. Uiteraard is dit soort vernieuwingen makkelijker door te voeren voor grotere partijen."

Daarnaast zullen horecaondernemers meer beziggaan met data, verwacht Klerx. "Wellicht kunnen ze op basis van data de piekmomenten beter gaan voorspellen, zodat ze hun mensen efficiënter kunnen inzetten. Minstens zo belangrijk is sociale innovatie. Zeker bij ketens is meer aandacht voor opleiding en scholing van personeel. Ook krijgen medewerkers meer kansen. Sommige formules, zoals Happy Tosti en Brownies & downieS, spelen met hun concept zelfs op deze ontwikkeling in." Bij Happy Tosti werken mensen met een arbeidsbeperking, Brownies & downieS geeft mensen met down aansluiting op de arbeidsmarkt. "Er zijn tal van manieren om op een slimme, innovatieve manier met je mensen om te gaan, zolang je maar klantbeleving weet te creëren." ●

## Jos Klerx:

Focus op efficiëntere manieren van werken en nieuwe verdienmodellen.



## Verwachtingen, gezondheid en investeringen

### Financiële verwachtingen komende 12 maanden

Horecaondernemers zijn in hun prognoses voor 2020 wat voorzichtiger dan het mkb als geheel, maar wel veel positiever dan een jaar geleden. De omzetgroei neemt naar verwachting met 10,5% toe, ten opzichte van bijna 5% een jaar geleden. De winstgroei komt uit op 10,6%, versus 4,2% voor 2019. De inkoopwaarde stijgt relatief hard, met ruim 7% (iets minder dan 3% een jaar geleden). De personeelskosten zullen naar verwachting relatief sterk toenemen (+8%, versus 1,2% vorig jaar). Dit is een duidelijke trendbreuk, want sinds 2015 zagen we de prognose voor de personeelskosten elk jaar omlaaggaan. De bereidheid om te investeren is groot, net als de financieringsbehoefte. Een jaar geleden gingen horecaondernemers nog uit van een daling van de investeringen.

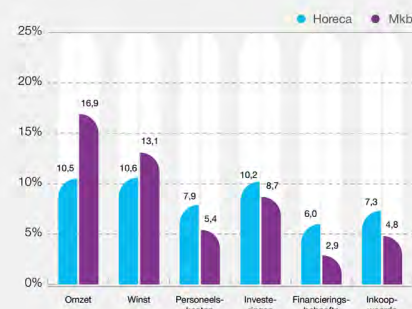
### Top 3: kansen in de horeca

Horecaondernemers zien voor de komende twaalf maanden vooral kansen in efficiënter werken (genoemd door bijna de helft van de respondenten). Voorbeelden zijn apps die bestellen, betalen en de communicatie met de keukens verbeteren, slimme kassasystemen, data-analyses die de behoefte aan personeel beter kunnen voorspellen en de inzet beter kunnen afstemmen op piekbelastingen en een efficiënte routing in de keukens (zie ook 'Visie op de horeca').

### Top 3: bedreigingen in de horeca

Het aanbod van gekwalificeerd personeel wordt in de horeca als belangrijkste bedreiging voor 2020

FINANCIËLE VERWACHTINGEN  
KOMENDE 12 MAANDEN

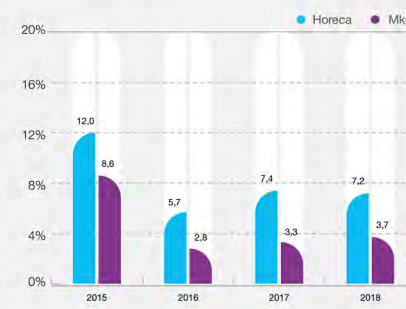


gezien. Het personeelstekort in de branche is volgens Koninklijke Horeca Nederland historisch hoog. Het aantal horecabedrijven is volgens de brancheorganisatie explosief gegroeid en daarmee ook de werkgelegenheid. Er werken ongeveer 350.000 mensen in de branche, terwijl er zo'n 400.000 nodig zijn. En dat aantal zal alleen nog maar toenemen. De druk op de branche is dus groot.

### Percentage kredietwaardige ondernemingen in de horeca (2014-2018)

De financiële positie van bedrijven in de horeca is in het afgelopen jaar verbeterd. Uit de analyse van SRA-BIZ blijkt dat het percentage ondernemingen dat aan de financiële verplichtingen kan voldoen, is gestegen van 76,4 in 2017 naar 79,4% in 2018. Hiermee blijft de branche nog wel achter bij het mkb-gemiddelde, dat verbeterde van 80,1% naar 81,7%.

INVESTERINGSSALDO  
ALS % VAN DE OMZET (2015-2018)



### Investeringssaldo als percentage van de omzet (2015-2018)

Ten opzichte van de omzet is het investeringssaldo in de horeca in 2018 licht gedaald: van 7,4% naar 7,2%. Het mkb-cijfer bedroeg 3,7%.

De investeringen groeien in 2020 naar verwachting relatief hard (10,2% ten opzichte van 8,7% voor het mkb). Een jaar geleden was hier nog sprake van een lichte daling.

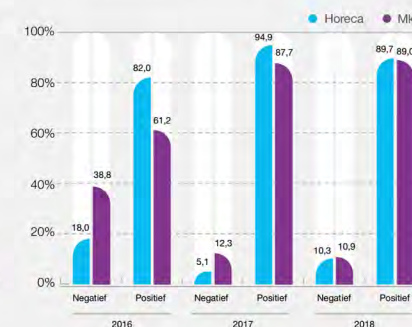
### Desinvesterings- en investeringssaldo horeca (2016-2018)

Het investeringssaldo (de investeringen in vaste activa minus het desinvesteringssaldo) is in 2018 duidelijk verslechterd. Bijna 90% van de horeca-ondernemers heeft een positief investeringssaldo. Dit was een jaar eerder nog bijna 95%.

### Kpi's horeca

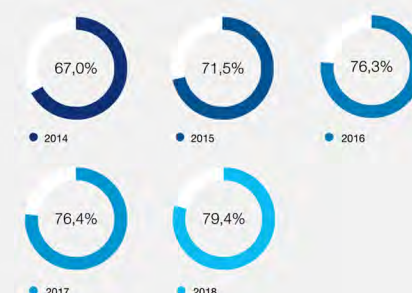
Het aantal gasten is voor ondernemers in de horeca de belangrijkste kritische succesfactor: ruim 80% geeft dit aan als zwaarwegende KPI. Voor bijna 71% is de omzet per fte belangrijke stuurinformatie.

DESINVESTERINGS- EN  
INVESTERINGSSALDO (2016-2018)



### KREDIETWAARDIGHEID

percentage kredietwaardige ondernemingen  
(PD-rating < 1%) in de horeca (2014-2018)



TOP 3: KANSSEN IN DE HORECA



TOP 3: BEDREIGINGEN IN DE HORECA



KPI'S HORECA

