

## Horeca Barometer

**Periode: Vierde kwartaal 2009**

**In samenwerking met en in opdracht van:**  
Bedrijfschap Horeca en Catering

**Datum:** 29 januari 2010

**Project:** 90200



*bedrijfschap Horeca en Catering*

**Copyright:**

Gebruik en overname van (delen van) dit rapport is toegestaan mits de bron wordt vermeld.

## 1. Samenvatting

### **Omzet in de horeca nog steeds onder druk**

In het vierde kwartaal van 2009 melden ruim vier op de tien horecabedrijven een omzetsdaling ten opzichte van dezelfde periode in 2008. Ruim een kwart van de horecabedrijven meldt een omzetsijging.

De gemiddelde omzetsdaling is het sterkst in de hotel- en restaurantsector. In de grote steden wordt een grotere omzetsdaling gemeld dan in de overige regio's in Nederland.

Als belangrijkste reden voor de omzetsdaling worden de economische omstandigheden genoemd, gevolgd door het rookverbod en de weersomstandigheden. In vier op de tien horecabedrijven zijn het aantal gasten en de gemiddelde besteding per gast afgenomen. Er zijn echter ook horecabedrijven waar in het vierde kwartaal het aantal gasten (29%) en de besteding per gast (16%) zijn toegenomen. De vaste gasten komen in zes van de tien etablissementen net zo vaak als in dezelfde periode het jaar daarvoor, een derde komt minder vaak.

In het vierde kwartaal van 2009 heeft een derde van de horecaondernemers maatregelen genomen om de bedrijfsvoering te veranderen. Meest genoemd zijn bezuinigingen op het personeel en het aanbieden van een breder assortiment. Negen op de tien horecaondernemers overwegen maatregelen te nemen in 2010. Naast besparen op inkoop en energie, worden meer aanbiedingen en acties aangekondigd.

De omzetverwachting voor het eerste kwartaal van 2010 ten opzichte van dezelfde periode het jaar ervoor is negatief, namelijk -0,9%, met als meest genoemde oorzaak de economische crisis. In het eerste kwartaal van 2010 verwacht men met 2,8% minder personeel toe te kunnen dan in het vierde kwartaal van 2009. Met name in de restaurantsector is minder personeel nodig.

Gemiddelde omzetontwikkeling vierde kwartaal 2009 en de gemiddelde verwachte omzetontwikkeling eerste kwartaal 2010 t.o.v. dezelfde periode een jaar eerder, per sector

<b>Sector</b>	<b>Gemiddelde omzetontwikkeling Q4 '09 (%)</b>	<b>Gemiddelde verwachte omzetontwikkeling Q1 '10 (%)</b>
Drankensector	-1,9	-0,8
Fastservicesector	-1,5	-0,5
Restaurantsector	-4,8	-1,5
Hotelsector	-5,6	-0,3
<b>Totaal</b>	<b>-3,5</b>	<b>-0,9</b>

## 2. Onderzoeksopzet

### 2.1 Doelstelling

Het onderzoek geeft inzicht in de omzetontwikkeling, de verklaringen hiervoor, de toekomstverwachtingen en de trends in de horeca. Daarnaast wordt in kaart gebracht wat de horecaondernemer bezighoudt.

### 2.2 Methode

Het onderzoek is telefonisch uitgevoerd vanuit ons callcenter in Amsterdam met behulp van Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) in de periode 4 tot en met 18 januari 2009. Ervaren business-to-business-interviewers zijn ingezet op het project. Dit is de vijfde meting sinds januari 2009.

Voor dit project onderscheiden we vier sectoren binnen de horecabranche: de dranken-, fastservice-, restaurant- en hotelsector.

#### Populatie december 2009 en steekproefrealisatie januari 2010

Sector	Populatie	Steekproef
Drankensector	17.518	153
Fastservicesector	10.099	148
Restaurantsector	10.832	152
Hotelsector	3.014	153
<b>Totaal</b>	<b>41.463</b>	<b>606</b>

Om representatieve uitspraken te kunnen doen over de gehele sector, zijn de resultaten herwogen naar de werkelijke populatie. Er is gewogen op sector en bedrijfsgrootte (loonsom).

## 2.3 Responsverantwoording

### Responsverantwoording telefonisch onderzoek

	Aantal	
Totaal aantal gebruikte telefoonnummers	3.020	
Geen geschikte respondent /respondent onbekend	143	
Onbereikbare nummers totaal	917	
- Bij herhaalde poging in gesprek, geen gehoor, voicemail, antwoordapparaat	236	
- Afgesloten telefoonnummers	154	
- Niet werkend telefoonnummer, o.a.: fax, modem	527	
Totaal aantal bereikte telefoonnummers van geschikte respondenten	1.960	100%
Respondent niet beschikbaar tijdens veldwerkperiode	227	
Aantal openstaande afspraken	364	
Weigering voor / tijdens gesprek	763	
<b>Aantal afgeronde gesprekken (respons)</b>	<b>606</b>	<b>31%</b>

In totaal hebben 763 benaderde horecaondernemers hun medewerking aan het onderzoek geweigerd (39%). Een groot aantal afspraken is niet opgevolgd omdat het totaal aantal benodigde gesprekken in bepaalde sectoren al was gerealiseerd. De respons van deze meting is voldoende om representatieve uitspraken te doen voor de gehele doelgroepopulatie.

## 2.4 Vragenlijst

In de vragenlijst zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

- omzetmutatie vierde kwartaal (Q4 2009 t.o.v. Q4 2008);
- verklaringen voor omzeteffecten;
- verwachtingen over lopend kwartaal (Q1 2010 t.o.v. Q1 2009);
- wat leeft er / wat houdt de horecaondernemer bezig?

## **2.5 Over dit rapport**

De uitkomsten van het voorliggende enquêteonderzoek zijn met behulp van weegfactoren herberekend om zo de representativiteit te bevorderen. Het onderzoek wordt gekenmerkt door specifieke uitgangspunten en werkwijzen, bijvoorbeeld het registratiebestand van het bedrijf Horeca en Catering als populatiekader, de horecavestiging als onderzoekseenheid, een onderverdeling van de horecabranche naar sector en grootteklasse (op basis van loonsomklasse) ten behoeve van bovengenoemde herberekening, telefonisch onderzoek met behulp van Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI). Andere uitgangspunten en werkwijzen zullen uiteraard van invloed zijn op de uitkomsten en zullen de vergelijkbaarheid met andere soortgelijke onderzoeken onvolledig maken.

## 3. Horecabarometer vierde kwartaal 2009

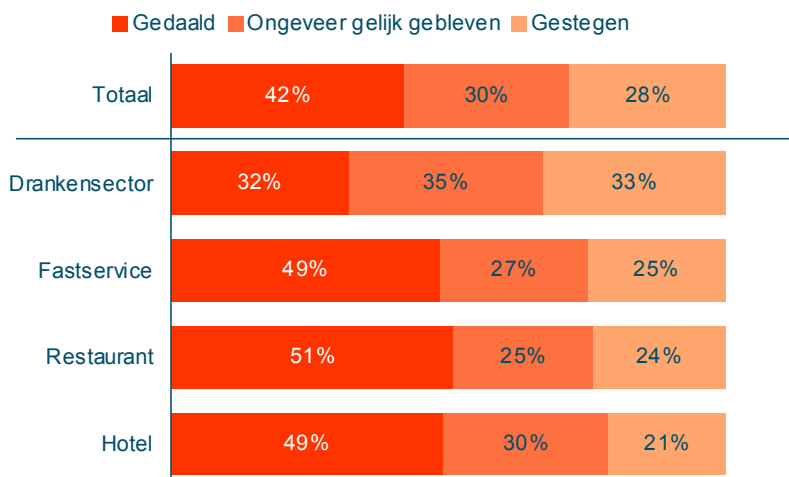
### 3.1 Crisis treft met name hotels en restaurants

De gemiddelde omzetzaling in de horeca in het vierde kwartaal van 2009 bedraagt 3,5%. Met name bedrijven in de restaurant- en hotelsector worden getroffen. Vooral horecabedrijven in de grote steden melden een omzetzaling. Voornaamste reden voor de omzetzaling is de economische crisis.

#### Relatief weinig bedrijven met een omzetzaling in de drankensector

Ruim vier op de tien horecabedrijven melden in het vierde kwartaal 2009 een omzetzaling ten opzichte van het vierde kwartaal 2008. 28% meldt een omzetzijging. In de drankensector bevinden zich relatief de minste bedrijven die een omzetzaling melden.

Is de omzet in uw vestiging in het vierde kwartaal van 2009, ten opzichte van het vierde kwartaal van 2008, gestegen, gedaald of gelijk gebleven?



Basis: alle horecabedrijven (n=606)

### De gemiddelde omzetsdaling in het vierde kwartaal van 2009 is 3,5%

De gemiddelde omzetsdaling onder horecabedrijven met een omzetsdaling bedraagt 13% in het vierde kwartaal van 2009 ten opzichte van het vierde kwartaal 2008. De gemiddelde stijging onder bedrijven met een omzetsstijging bedraagt 11%.

De onderstaande tabel geeft het gemiddelde weer van alle horecabedrijven, dus ook van de bedrijven waarin de omzet in het vierde kwartaal gelijk was aan dezelfde periode van het jaar ervoor.

Gemiddelde omzetontwikkeling vierde kwartaal 2009 t.o.v. dezelfde periode een jaar eerder, per sector

Sector	Gemiddelde omzetontwikkeling (%)	Bandbreedte <sup>1</sup> (%)
Drankensector	-1,9	-3,5 tot -0,2
Fastservicesector	-1,5	-4,1 tot 1,2
Restaurantsector	-4,8	-7,0 tot -2,7
Hotelsector	-5,6	-7,2 tot -3,9
<b>Totaal</b>	<b>-3,5</b>	<b>-4,5 tot -2,6</b>

De hotel- en restaurantsector melden in het vierde kwartaal gemiddeld de grootste omzetsdaling ten opzichte van dezelfde periode in 2008.

In de fastservicesector wordt met name omzetverlies geleden in de kleinere bedrijven. De grotere bedrijven in de fastservicesector hebben juist een omzetsstijging van ruim 5%.

Regionaal gezien is de omzetsdaling het sterkst in de grote steden<sup>2</sup>. De gemiddelde omzetsdaling voor alle horecabedrijven bedraagt daar 5,1%.

<sup>1</sup> De bandbreedte is de marge waarbinnen met 95% zekerheid de werkelijke omzetontwikkeling valt. De bandbreedte wordt bepaald door de gemiddelde spreiding van de antwoorden en de steekproefgrootte.

<sup>2</sup> Grote steden: Amsterdam, Rotterdam en Den Haag met randgemeenten;  
Rest West: Overige gemeenten in Zuid-Holland, Noord-Holland en Utrecht;  
Noord: Groningen, Friesland en Drenthe;  
Oost: Overijssel, Gelderland en Flevoland;  
Zuid: Zeeland, Noord-Brabant en Limburg.

Gemiddelde omzetontwikkeling vierde kwartaal 2009 t.o.v. dezelfde periode een jaar eerder, per Nielsen-regio

Nielsen-regio	Gemiddelde omzetontwikkeling (%)	Bandbreedte (%)
Grote steden	-5,1	-8,0 tot -2,2
Rest West	-3,1	-5,1 tot -1,0
Noord	-1,3	-4,8 tot 2,1
Oost	-3,8	-5,7 tot -2,0
Zuid	-2,7	-4,4 tot -1,0
<b>Totaal</b>	<b>-3,5</b>	<b>-4,5 tot -2,6</b>

### Twee derde wijt omzetzaling aan economische crisis

Aan de horecaondernemers met een omzetzaling in het vierde kwartaal van 2009 is gevraagd welke oorzaken zij konden noemen voor deze omzetzaling.

Kunt u voor uw bedrijf de oorzaken aangeven van deze omzetzaling in het vierde kwartaal van 2009? (in %, meerdere antwoorden mogelijk)

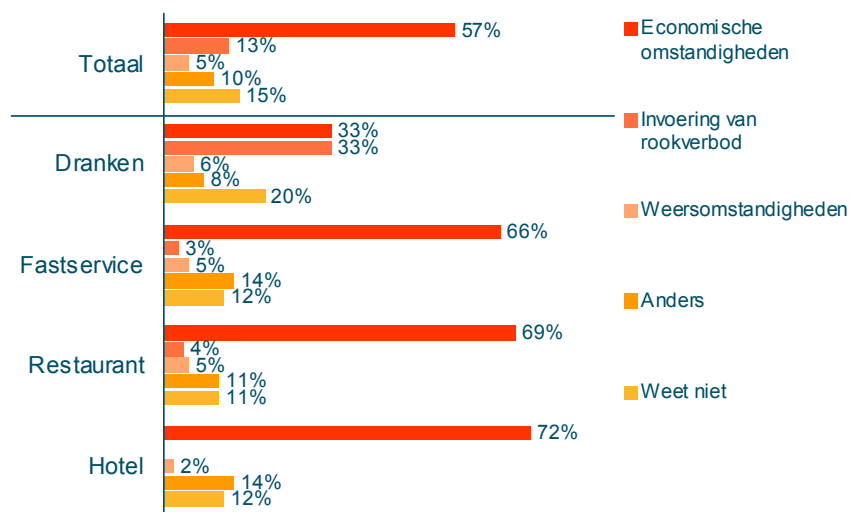
	Totaal	Dranken sector	Fast-service	Restaurant	Hotel
Economische omstandigheden/het gaat slechter met de economie	66	49	71	78	72
Invoering van rookverbod	20	45	5	14	1
Weersomstandigheden/slecht weer gehad	12	8	15	14	3
Klanten besteden minder	5	6	5	5	1
Minder boekingen/minder zakelijke klanten	4	8	0	3	9
Toegenomen concurrentie	4	4	4	4	5
Klanten blijven weg door hogere prijzen	4	0	7	4	8
Straat lag open/moeilijk bereikbaar	3	0	4	6	2
(Gebrek aan goed) Personeel/Personeelsproblemen	2	6	0	1	0
Tijdelijk gesloten geweest door verbouwing en/of persoonlijke omstandigheden	2	0	2	3	4
Anders	10	8	12	9	13
Weet niet	21	26	21	17	16
<b>Totaal (exclusief 'weet niet')</b>	<b>126</b>	<b>126</b>	<b>119</b>	<b>135</b>	<b>114</b>
<b>n (absoluut)</b>	<b>273</b>	<b>49</b>	<b>63</b>	<b>78</b>	<b>83</b>

Basis: horecabedrijven met een omzetzaling in het vierde kwartaal 2009 (n=273)

Groene arcering betekent dat het verschil met één of meerdere kolommen significant is.

Door twee derde van de bedrijven wordt de economische crisis genoemd als één van de oorzaken van de omzetsdaling. Ook wijt nog steeds een vijfde van de horecabedrijven de omzetsdaling aan het rookverbod. Het rookverbod was een jaar daarvoor overigens ook al van kracht.

### En wat is de belangrijkste reden van de omzetsdaling volgens u?



Basis: alle horecaondernemingen met omzetsdaling (n=273)

De *belangrijkste* oorzaak van de omzetsdaling is volgens 57% van de horecaondernemers de economische crisis. In de drankensector vindt een derde de economische crisis de belangrijkste oorzaak, verder noemt een derde de invoering van het rookverbod.

### Diverse oorzaken genoemd voor omzetsijging

Van de horecabedrijven met een omzetsijging, noemt een kwart 'meer klanten' als één van de oorzaken van de omzetsijging. In de restaurantsector wordt 'goede kwaliteit' het meest genoemd.

Kunt u voor uw bedrijf de oorzaken aangeven van deze omzetsijging in het vierde kwartaal van 2009? (in %, meerdere antwoorden mogelijk)

	Totaal	Dranken- sector	Fast- service	Restau- rant	Hotel
Meer klanten	23	22	24	17	47
Goede kwaliteit	14	10	11	28	6
Meer capaciteit/verbouwing	10	12	10	5	7
Andere formule/kaart/aanpak	9	8	10	11	0
Meer feesten (bruiloften e.d.)	8	10	0	11	15
Bedrijf is pas begonnen/opbouwfase	8	8	10	6	9
Gunstige weersomstandigheden	7	6	10	6	0
Meer naamsbekendheid	7	4	0	17	14
Promotie, reclame	4	4	4	3	9
Meer verenigingen en clubs (klaverjassen, muziekverenigingen)	3	6	0	0	0
Onze prijzen liggen lager	2	2	0	6	2
Invoering van het rookverbod	2	2	3	0	6
De recessie	2	0	2	6	2
Anders	10	8	15	8	9
Weet niet/ geen antwoord	16	18	21	11	3
<b>Totaal (exclusief 'weet niet')</b>	<b>107</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>122</b>	<b>123</b>
<b>n (absoluut)</b>	<b>163</b>	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>29*</b>

Basis: horecabedrijven met een omzetsijging in het vierde kwartaal 2009 (n=163)

Groene arcering betekent dat het verschil met één of meerdere kolommen significant is.

\* indicatief vanwege kleine steekproef

Als we de horecaondernemers vervolgens vragen om de *voornaamste* oorzaak van de omzetsijging aan te geven, blijkt ook dat 'meer klanten' de voornaamste reden is.

Verder zijn de genoemde redenen voor een omzetsijging zeer divers en bedrijfsspecifiek:

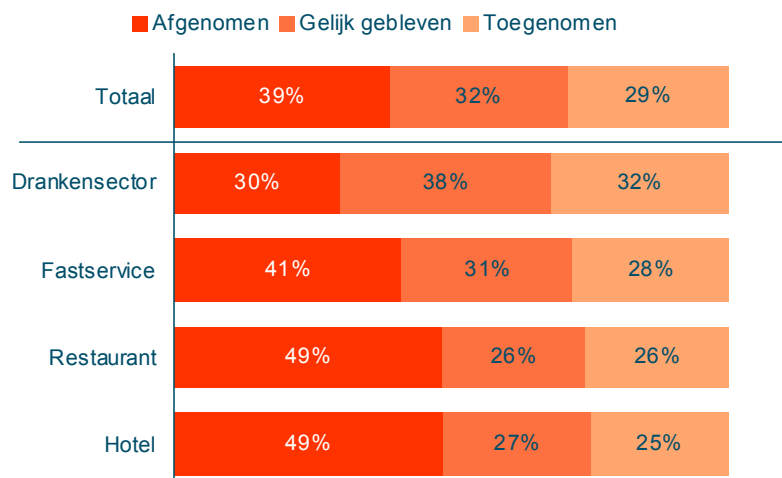
- meer klanten (19%);
- goede kwaliteit (8%);
- andere formule/ kaart (7%) en
- meer capaciteit (7%).

### Aantal gasten en de besteding per gast per saldo afgenomen

In 39% van de horecagelegenheden is in het vierde kwartaal van 2009 het aantal gasten afgenomen ten opzichte van het vierde kwartaal van 2008. Het aantal gasten is vooral afgenomen in de restaurant- en hotelsector.

In drie op de tien horecabedrijven is het aantal gasten toegenomen ten opzichte van een jaar eerder.

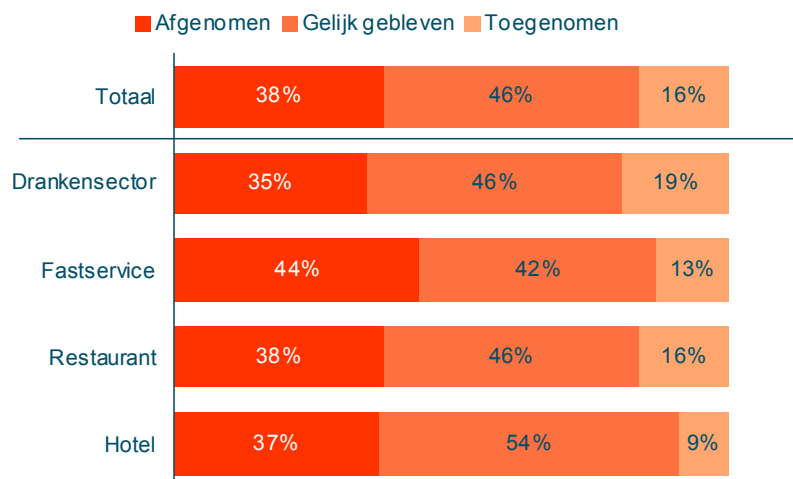
Als u het vierde kwartaal 2009 vergelijkt met het vierde kwartaal 2008 is naar uw inschatting het totaal aantal gasten in uw bedrijf dan (...)



Basis: alle horecabedrijven (n=606)

De gemiddelde besteding per gast is in bijna de helft van de horecabedrijven gelijk gebleven ten opzichte van een jaar eerder. In vier op de tien bedrijven is dit afgenomen.

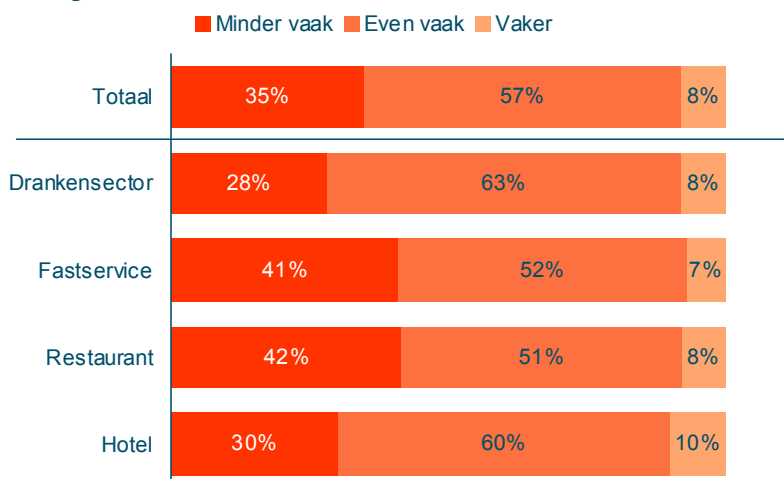
Als u het vierde kwartaal van 2009 vergelijkt met het vierde kwartaal 2008 is naar uw inschatting de gemiddelde besteding per gast dan (...)



Basis: alle horecabedrijven (n=606)

In ruim een derde van de horecagelegenheden komen de vaste gasten minder vaak dan een jaar geleden. Dit geldt in het bijzonder voor de restaurant- en fastservicesector.

Als u het vierde kwartaal 2009 vergelijkt met het vierde kwartaal 2008 komen de vaste gasten/klanten dan:



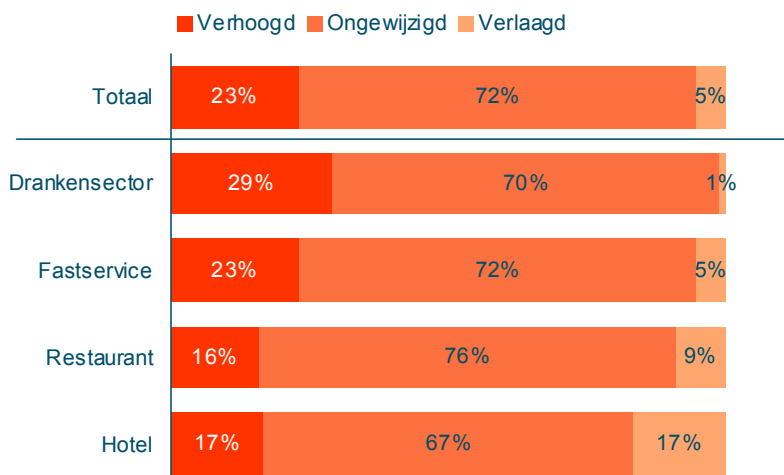
Basis: alle horecabedrijven (n=606)

### Bijna een kwart van de horecabedrijven heeft de prijzen verhoogd

Bijna een kwart van de horecaondernemers (23%) heeft in het vierde kwartaal van 2009 de prijzen verhoogd.

Net als in de overige kwartalen van 2009 geven opvallend veel ondernemers in de hotelsector (17%) aan de prijzen te hebben verlaagd.

Heeft u in het vierde kwartaal 2009 de verkoopprijzen gewijzigd? Zo ja, heeft u de prijzen gemiddeld genomen:



Basis: alle horecabedrijven (n=606)

### Een derde heeft maatregelen genomen om de bedrijfsvoering te veranderen

De meeste horecaondernemers (66%) hebben geen maatregelen genomen in het vierde kwartaal om de bedrijfsvoering te veranderen. Van alle horecaondernemers die de bedrijfsvoering hebben veranderd, heeft een derde bezuinigd op personeel. Verder probeert men de bedrijfsvoering te verbeteren door een breder assortiment aan te bieden, activiteiten te organiseren en meer reclame te maken.

Wat voor maatregelen heeft u genomen om de bedrijfsvoering in het vierde kwartaal van 2009 te veranderen? (in %, meerdere antwoorden mogelijk)

	Totaal	Dranken- sector	Fast service	Restau- rant	Hotel
Minder personeel/personeel werkt minder	33	30	33	33	38
Breder assortiment/nieuwe kaart	24	24	22	32	6
Meer promotie/reclame/marketing	14	2	18	22	19
Activiteiten organiseren/verenigingen/thema-avonden	13	22	8	10	6
Bezuinigen op inkoop	11	11	10	12	15
Kwaliteit, service verbeteren	9	11	8	7	11
Prijsverhogingen	8	9	5	12	2
Verbouwing	8	13	8	0	8
Prijsverlaging	6	-	7	10	19
Vaker open, langer open	3	5	2	3	0
Rookruimte gemaakt	3	4	0	3	4
Acties/aanbiedingen	0	0	0	0	2
Anders, namelijk	5	6	1	7	8
Weet niet	10	9	16	10	5
<b>Totaal (exclusief 'weet niet')</b>	<b>137</b>	<b>137</b>	<b>122</b>	<b>151</b>	<b>138</b>
<b>n (totaal)</b>	<b>235</b>	<b>46</b>	<b>57</b>	<b>60</b>	<b>72</b>

Basis: alle horecabedrijven waarin maatregelen zijn genomen (n=235)

Groene arcering betekent dat het verschil met één of meerdere kolommen significant is.

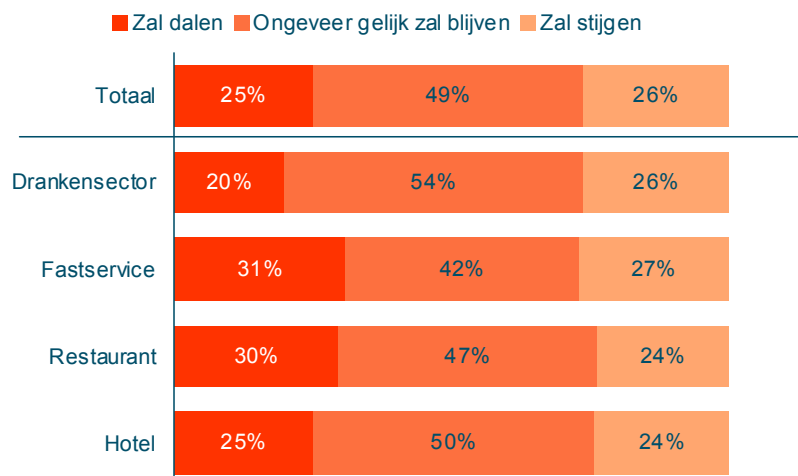
### 3.2 Omzetverwachting eerste kwartaal 2010

In het eerste kwartaal van 2010 wordt een kleinere omzetsdaling verwacht ten opzichte van dezelfde periode een jaar daarvoor, dan in het vierde kwartaal van 2009. Gemiddeld bedraagt de verwachte omzetsdaling 0,9%. De belangrijkste oorzaak van de verwachte omzetsdaling is de economische crisis. Daarnaast verwachten veel horecaondernemers effecten van ongunstige weersomstandigheden.

#### Per saldo ook een omzetsdaling verwacht in het eerste kwartaal van 2010

Een kwart van de horecaondernemers verwacht een omzetsdaling in het eerste kwartaal van 2010. Een vrijwel even groot aandeel verwacht een omzetstijging.

Verwacht u dat de omzet in uw vestiging in het eerste kwartaal van 2010 ten opzichte van het eerste kwartaal 2009



Basis: alle horecabedrijven (n=606)

**De gemiddelde verwachte omzetontwikkeling in het eerste kwartaal 2010 is -0,9%**

De onderstaande tabel geeft het gemiddelde weer van alle horecaondernemers die in percentages een omzetsdaling, -stijging of -handhaving hebben aangegeven.

Gemiddelde verwachte omzetontwikkeling eerste kwartaal 2010 t.o.v. dezelfde periode een jaar eerder, per sector

Sector	Gemiddelde verwachte omzetontwikkeling (%)	Bandbreedte <sup>3</sup> (%)
Drankensector	-0,8	-2,1 tot 0,5
Fastservicesector	-0,5	-2,7 tot 1,6
Restaurantsector	-1,5	-3,2 tot 0,1
Hotelsector	-0,3	-1,8 tot 1,2
<b>Totaal</b>	<b>-0,9</b>	<b>-1,7 tot 0,1</b>

Ten opzichte van het eerste kwartaal in 2009 wordt gemiddeld een omzetsdaling verwacht van 0,9% in het eerste kwartaal van 2010.

---

<sup>3</sup> De bandbreedte is de marge waarbinnen met 95% zekerheid de werkelijke omzetontwikkeling valt. De bandbreedte wordt bepaald door de gemiddelde spreiding van de antwoorden en de steekproefgrootte.

### Crisis ook meest genoemd als oorzaak voor verwachte omzetzdaling

Aan de horecaondernemers die in het eerste kwartaal 2010 een omzetzdaling verwachten, is gevraagd welke oorzaken zij konden noemen voor deze omzetzdaling.

Kunt u voor uw bedrijf de oorzaken aangeven van deze verwachte omzetzdaling in het eerste kwartaal van 2010? (in %, meerdere antwoorden mogelijk)

	Totaal	Dranken- sector	Fast service	Restau- rant	Hotel
Economische omstandigheden/het gaat slechter met de economie	59	56	48	67	81
Weersomstandigheden	27	24	38	24	12
Invoering van rookverbod	8	17	3	7	0
Klanten blijven weg door hogere prijzen	5	7	0	9	0
Toegenomen concurrentie	4	3	3	4	4
Minder toeristen/minder gasten/minder mensen op straat	3	7	0	0	5
Straat lag open/moeilijk bereikbaar	2	0	3	4	0
Klanten besteden minder	2	0	3	5	0
Gemeentelijke wetgeving (sluitingstijden, terrasopening, geluidsoverlast)	1	0	3	2	0
Minder boekingen	1	0	0	2	0
Tijdelijk gesloten geweest door verbouwing en/of persoonlijke omstandigheden	0	0	0	0	4
Andere redenen, namelijk:	9	14	5	9	5
Weet niet / geen antwoord	4	0	11	0	5
<b>Totaal (exclusief 'weet niet')</b>	<b>121</b>	<b>127</b>	<b>105</b>	<b>133</b>	<b>106</b>
<b>n (absoluut)</b>	<b>158</b>	<b>30*</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	<b>43</b>

Basis: horecabedrijven met een verwachte omzetzdaling in het eerste kwartaal 2010 (n=158)

Groene arcering betekent dat het verschil met één of meerdere kolommen significant is.

\*indicatief vanwege kleine steekproef

Zes op de tien horecaondernemers wijten de verwachte omzetzdaling aan de economische crisis. Ruim een kwart wijt de omzetzdaling aan de weersomstandigheden. Met name ondernemers in de fastservicesector verwachten effecten van ongunstig weer.

Vervolgens is gevraagd wat men de *belangrijkste* reden vindt voor de verwachte omzetzaling. De belangrijkste redenen zijn:

- de economische omstandigheden (51%);
- de weersomstandigheden (20%);
- het rookverbod (6%);
- de klanten blijven weg vanwege hogere prijzen (4%) en
- de toegenomen concurrentie (3%).

Ook hier worden door de ondernemers in de fastservicesector vaker (33%) de slechte weersomstandigheden genoemd.

Ook hebben we de horecaondernemers die in het eerste kwartaal van 2010 een omzetzijging verwachten (n=154) gevraagd naar de oorzaken hiervan. De meest genoemde antwoorden zijn:

- meer klanten (23%);
- meer naamsbekendheid (14%);
- meer feesten (13%);
- promotie, reclame (9%);
- goede kwaliteit (8%);
- andere formule, aanpak (8%);
- prijsverhogingen (6%) en
- meer capaciteit (6%).

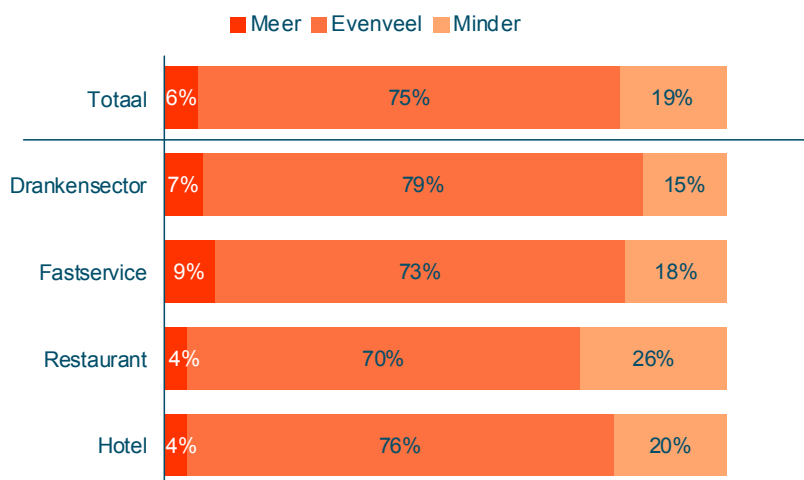
Van de horecaondernemers in de drankensector die een omzetzijging verwachten, wordt door 10% 'de asbak terug op tafel' genoemd.

Als *belangrijkste* reden wordt meer klanten (17%) genoemd als oorzaak van de verwachte omzetzijging in het eerste kwartaal 2010. Overige antwoorden zijn:

- meer naamsbekendheid (13%);
- meer feesten (9%);
- goede kwaliteit (8%);
- promotie, reclame (7%);
- andere formule, aanpak (6%) en
- meer capaciteit (5%).

Per saldo is er in het eerste kwartaal van 2010 minder personeel nodig dan in het vierde kwartaal van 2009. 6% van de horecaondernemers verwacht meer personeel nodig te hebben in het eerste kwartaal van 2010 ten opzichte van het vierde kwartaal 2009. 19% verwacht met minder personeel toe te kunnen.

Verwacht u in het eerste kwartaal 2010 meer, evenveel of minder personeel nodig te hebben (in FTE) dan in het vierde kwartaal 2009?



Basis: alle horecabedrijven (n=606)

### Per saldo worden gemiddeld 2,8% minder banen verwacht in het eerste kwartaal 2010

Aan de horecabedrijven die verwachten meer of minder personeel nodig te hebben, is gevraagd hoeveel FTE (fulltime equivalent) zij meer of minder nodig hebben. De onderstaande tabel geeft de gemiddelde ontwikkeling van de werkgelegenheid weer bij alle horecaondernemers die in FTE hebben aangegeven hoeveel personeel zij meer of minder nodig hebben en de horecaondernemers die aangeven evenveel personeel te behoeven.

Gemiddelde verwachte werkgelegenheidsmutatie in het eerste kwartaal 2010 t.o.v. het vierde kwartaal 2009, per sector (in %)

Sector	Gemiddelde werkgelegenheidsmutatie (%)	Bandbreedte <sup>4</sup> (%)
Drankensector	-1,9	-4,7 tot 0,9
Fastservicesector	-1,9	-5,9 tot 2,1
Restaurantsector	-5,6	-8,2 tot -2,9
Hotelsector	-1,0	-3,6 tot 1,5
<b>Totaal</b>	<b>-2,8</b>	<b>-4,3 tot -1,3</b>

Over de gehele horeca zijn in het eerste kwartaal van 2010 gemiddeld 2,8% banen minder nodig dan in het laatste kwartaal van 2009. In de restaurantsector wordt de grootste werkgelegenheidsdaling verwacht.

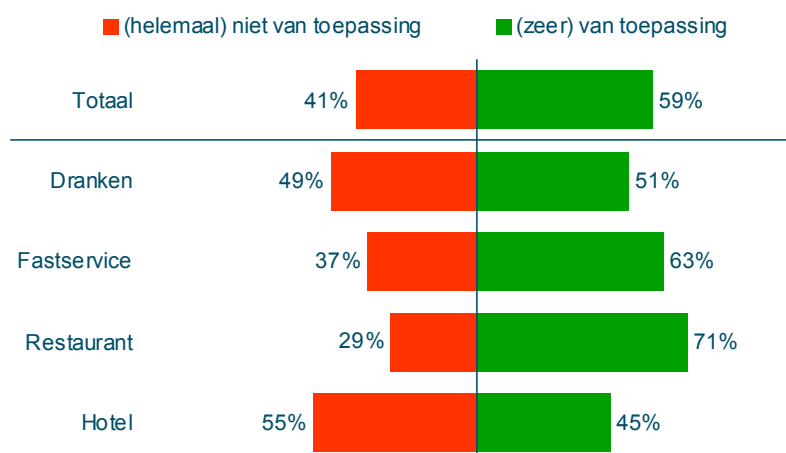
---

<sup>4</sup> De bandbreedte is de marge waarbinnen met 95% zekerheid de werkelijke werkgelegenheidsmutatie valt. De bandbreedte wordt bepaald door de gemiddelde spreiding van de antwoorden en de steekproefgrootte.

### Goed personeel met name moeilijk te vinden in de restaurantsector

Zes van de tien horecabedrijven hebben moeite om aan goed personeel te komen. In de fastservice- (63%) en restaurantsector (71%) heeft men de meeste moeite om goed personeel te vinden. Dit beeld komt overeen met de vorige meting.

Kunt u aangeven in hoeverre de volgende stelling op uw bedrijf van toepassing is? Het is moeilijk om aan goed personeel te komen.



Basis: alle respondenten (n=606)

Aan de horecaondernemers die aangeven moeilijk goed personeel te kunnen krijgen, is gevraagd op welke afdelingen dit probleem speelt. Vooral goed bedienend personeel is moeilijk te vinden (59%). Dit speelt voornamelijk binnen de dranken- en restaurantsector. Maar ook aan goed keukenpersoneel (55%) is moeilijk te komen. Logischerwijs speelt dit vooral in de restaurantsector (74%) en de fastservicesector (61%). De cijfers komen overeen met de bevindingen over de andere kwartalen van 2009.

## Negen op de tien horecaondernemers overwegen maatregelen in het komende jaar

Aan de horecaondernemers is gevraagd welke maatregelen of acties men zou overwegen in de komende twaalf maanden om het bedrijfsresultaat te verbeteren. De meeste maatregelen zijn erop gericht de kosten te beperken. Zo overweegt 51% te besparen op energie en 47% overweegt te bezuinigen op inkoop. Toch overweegt ook 48% meer aanbiedingen en acties.

Welke van de volgende maatregelen/acties zou u in de komende twaalf maanden in overweging nemen om uw bedrijfsresultaat te verbeteren? (in %)

	Totaal	Dranken-sector	Fast service	Restauran- rant	Hotel
Besparen op energie	51	50	50	51	59
Meer aanbiedingen en acties	48	40	48	55	65
Bezuinigen op inkoop	47	45	42	54	52
Meer activiteiten organiseren	42	48	27	45	44
Bezuinigen op investeringen	38	31	41	45	48
Bezuinigen op personeel	36	30	40	42	37
Meer samenwerken met collega- ondernemers	35	32	30	40	48
Prijzen verhogen om winstmarge te verbeteren	28	31	28	25	22
Meer adverteren in lokale media	21	10	30	30	20
Andere openingstijden	16	15	14	19	10
Prijzen verlagen om meer klanten te trekken	6	2	8	9	16
Geen van deze	10	11	11	7	7
<b>Totaal (exclusief 'geen van deze' )</b>	<b>367</b>	<b>334</b>	<b>359</b>	<b>415</b>	<b>421</b>
<b>n (absoluut)</b>	<b>606</b>	<b>153</b>	<b>148</b>	<b>152</b>	<b>153</b>

Basis: alle horecaondernemers (n=606)

Groene arcering betekent dat het verschil met één of meerdere kolommen significant is.

### **Auteursrecht**

© Synovate BV. Alle rechten voorbehouden.

De concepten en ideeën die u in dit document worden aangeboden zijn intellectueel eigendom van Synovate. Deze zijn strikt vertrouwelijk van aard en worden u aangeboden met dien verstande dat zij door u strikt vertrouwelijk behandeld dienen te worden en dat van de hiervoor genoemde concepten en ideeën geen gebruik zal worden gemaakt. Bij het aanleveren van dit document aanvaardt of veronderstelt Synovate geen verantwoordelijkheid voor enig ander doeleinde of tegenover enig andere persoon aan wie dit rapport wordt getoond of die het eventueel in handen krijgt, behalve in het geval waar dit uitdrukkelijk is overeengekomen door middel van onze voorafgaande schriftelijke toestemming.