



VERSTERKT ONDERNEMERS

Sectorrapport: HORECA



VERSTERKT ONDERNEMERS

Inhoudsopgave

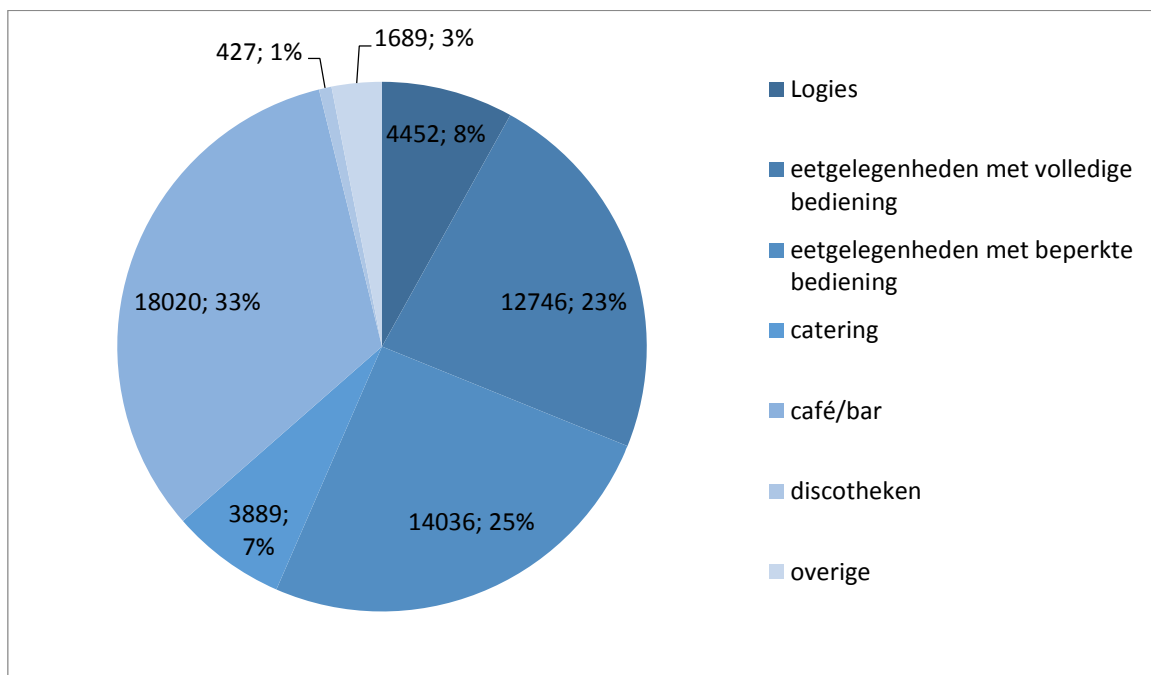
1. Beschrijving van de markt	3
2. Trends.....	6
3. Vestigingsvereisten	7
4. Het horeca-netwerk	9
5. Morgen zal het anders zijn?	11
6. Interessante websites.....	12
7. Financiële sectorgegevens	12
8. Disclaimer	13

1. Beschrijving van de markt

Je zou het in België niet anders verwachten, maar de horeca is een van de belangrijkste sectoren van het land. De horeca telt ruim 55.000 ondernemingen (waarvan 32.000 of 58% in Vlaanderen) waar meer dan 123.000 arbeidsplaatsen gecreëerd worden (waarvan 69.000 of 56% in Vlaanderen). Om een goed beeld te krijgen van de horeca, gaan we achtereenvolgens inzoomen op de verscheidenheid van de sector, de voortdurende vernieuwing ervan en de tewerkstelling die de sector tot stand brengt.

De horeca is vanouds een erg **verscheiden** sector. Het oude onderscheid tussen hotels, restaurants en cafés is steeds moeilijker te maken. Daarnaast komen er ook steeds nieuwe vormen van horeca bij. Onder de ruime paraplu van de horeca vinden we logiesvormen van de gastenkamer tot het vijfsterrenhotel, eetgelegenheden van de brasserie tot de sterrenzaak en drankgelegenheden van het bruin café tot de trendy koffiebar. Maar ook de ruimere catering, fastfood, traiteurs en feestzalen zijn allen horeca. In grote lijnen kunnen we horeca opdelen in een aantal grote deelsectoren:

Grafiek 1: Deelsectoren



Een opvallend kenmerk van de sector is de **voortdurende vernieuwing** waaraan de sector onderhevig is. Het negatieve aspect daaraan is dat de horeca de sector is met het hoogst aantal faillissementen van het land. Ongeveer 18% van alle ondernemingen die in faling gaan, bevinden zich in de horeca.

In 2011 gingen er in België 1987 horecaondernemingen in faling (waarvan 1042, of 52% in Vlaanderen). Hierdoor gingen er 3321 arbeidsplaatsen in de sector verloren. Meer dan de helft (55%) van deze

VERSTERKT ONDERNEMERS

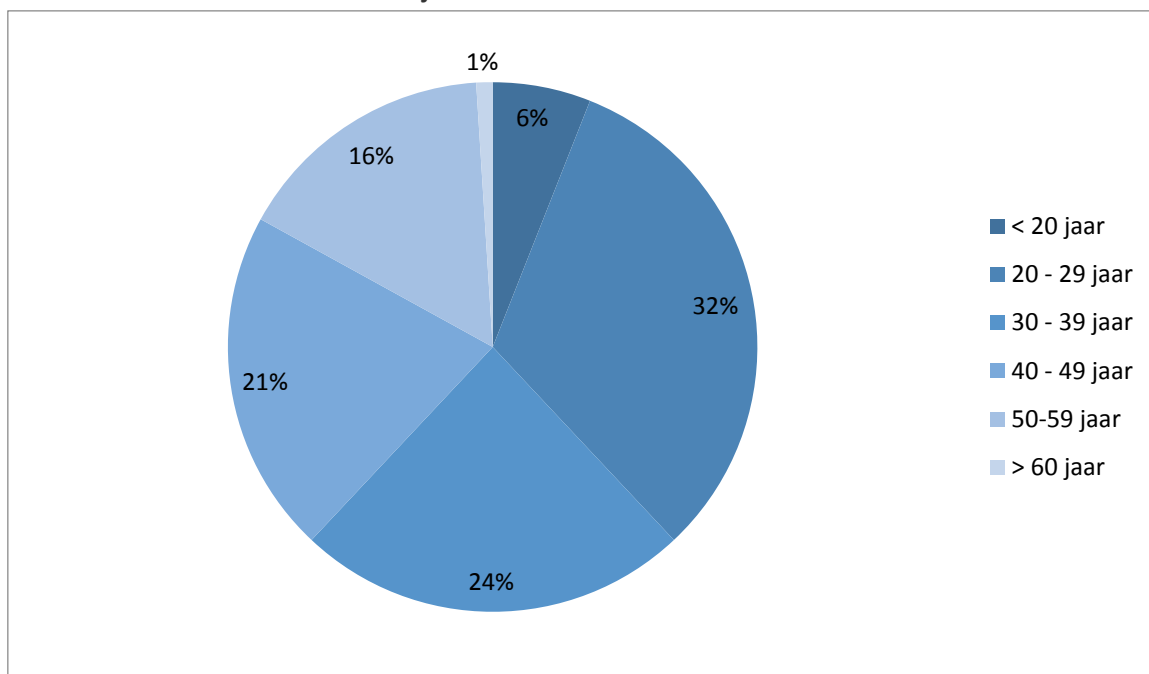
faillissementen zijn eetgelegenheden, terwijl de cafés instaan voor 39%. Opmerkelijk is dat de faillissementen in de restaurantsector in 2010 met 7% terugvielen ten gevolge van de BTW-verlaging op maaltijden (van 21 naar 12%). In 2011 ging het aantal faillissementen echter opnieuw met 7% omhoog. In de cafésector steeg het aantal faillissementen in 2010 met 9% (hier speelde de BTW-verlaging immers nauwelijks of niet) en in 2011 met nog eens 15%, hoofdzakelijk ten gevolge van de invoering van het rookverbod. Voor 2012 ziet het ernaar uit dat de faillissementscijfers nog licht zullen verder stijgen.

Naast de faillissementen worden er ook zaken stopgezet. In 2011 waren dit er 5837, waarvan 3371 (57%) in Vlaanderen. Gelukkig wordt dit alles ook gecompenseerd door nieuwe oprichtingen. In 2011 zagen 4971 horecaondernemingen het levenslicht. Hiervan lagen er 2665 (54%) in Vlaanderen.

De conclusie is dat de horeca een erg risicovolle sector is. Vooral jonge horecaondernemingen staan aan een groot risico bloot om failliet te gaan. Dit heeft verscheidene oorzaken. De hoofdoorzaak is echter dat de horeca een arbeidsintensieve sector is waarbij heel wat lasten aan de consument moeten doorgerekend worden.

Een derde aspect om de sector te benaderen is door te kijken welke mensen er werken. De sector biedt werk aan ruim 123.000 werknemers en bijna 40.000 zelfstandige ondernemers. Daar waar de ondernemers gemiddeld wat ouder zijn, zijn het vooral jongeren die als werknemer in de sector werken. Bijna veertig procent van de werknemers is jonger dan 30 jaar!

Grafiek 2: Werknemers naar leeftijd





VERSTERKT ONDERNEMERS

Niet alleen bij jongeren doet de sector het goed. Opvallend is dat een derde van de werknemers laaggeschoold is en dat een vijfde van allochtone afkomst is. De horeca biedt dus duidelijk werk aan werknemers die het traditioneel moeilijk hebben op de arbeidsmarkt.

Het zal niet verbazen dat slechts een derde van de werknemers voltijds in dienst is. Iets meer dan de helft werkt deeltijds en 15% werkt volgens een “speciaal” regime, zoals dat van de gelegenheidswerknemers. Ook voor studenten is de horeca één van de meest populaire sectoren. In de zomer (derde kwartaal) worden al gauw meer dan 40.000 studenten bereid gevonden in de sector bij te verdienen. In de andere kwartalen varieert dit tussen de 20 en de 25.000 studenten. Sinds de verruiming van het aantal “studentendagen” tot vijftig per jaar, worden de andere kwartalen populairder.

Tot slot blijkt de arbeidsmarkt in de sector even volatiel te zijn als de bedrijven zelf. Elk jaar verandert ongeveer een derde van de werknemers van betrekking, hetzij buiten, hetzij binnen de sector. Elk jaar stroomt ongeveer 30% van de werknemers uit de sector weg, maar komen er ook bijna 30% nieuwelingen bij. Ongeveer 15% verandert binnen de sector van job. Wanneer we deze stromen bekijken bij de jongeren, dan zijn deze nog veel groter. Bijna de helft van de jongeren stroomt jaarlijks in én uit de sector en ongeveer 20% verandert binnen de sector van job.

De arbeidsmarkt in de horeca is dus een erg dubbel verhaal. Mensen veranderen graag van job (vooral omdat ze jong zijn). Doelgroep werknemers kunnen ook een echte job in de sector ambiëren. Toch is het opvallend dat zowat elke functie binnen de sector een zogenaamde “knelpuntfunctie” is. Dit betekent dat vacatures in de horeca gemiddeld langer open staan dan vacatures in andere sectoren.

We kunnen dus concluderen dat de werkgelegenheid in de horeca niet alleen een zorgenkindje is vanwege de hoge lasten op arbeid, maar evenzeer omwille van het vinden van een gemotiveerde, kundige en stabiele groep van medewerkers.

2. Trends

Het is haast onmogelijk om een overzicht te geven van trends binnen de horeca. Horeca is immers één van de trendsetters bij uitstek in onze samenleving. Horeca is niet voor niets de sector van het gastvrij ondernemen. Het verzorgen van klanten is onze core business. En die klant wordt steeds veeleisender, wil steeds een bijzondere ervaring. Daarom is horeca steeds in beweging. We geven toch een aantal voorbeelden van trends mee (1).

Het horeca-product moet een sterke **identiteit** hebben. De klant komt immers niet omdat hij honger of dorst heeft, of omdat hij moe is. De klant bezoekt de horeca om een ervaring op te doen. Deze ervaring moet hem geboden worden. Belangrijk daarbij is dat het plaatje klopt: de ervaring moet deel uitmaken van een ruimer verhaal waarbinnen het horeca-etablisement is opgebouwd. Zo vertrouwen restaurants steeds meer op lokale streekproducten om het verhaal van de eigen streek te brengen. Het is de chef-kok die de keuken bovendien een eigen gezicht geeft, die anders is dan de andere. Op café kiezen we voor Belgische bieren en we willen er ook steeds meer over weten.

Hotels kunnen hun gebouw uitspelen of omgeving uitspelen om het verhaal te doen kloppen. Bovendien willen we steeds meer **gezond** leven. De vegetarische schotels zijn een volwaardig onderdeel van het menu geworden en bieden heel wat meer variatie en smaken dan het vroegere obligate bordje konijnenvoer. Tijdens de dag drinken mensen graag een cocktail van vruchtensapjes vanuit de juice bar. Wijnen drinken we liefst biologisch en slapen doen we in een hotel dat een embleem heeft van de Groene Sleutel.

Horeca is verwennen. Maar we verwennen ons niet meer een enkele keer, maar graag verschillende keren. Consumenten willen dus **betaalbare luxe**. We kunnen ze verleiden met all-in menu's met exquisite wereldwijnen. Zelfs het water mag van een watersommelier komen. Op café drinken we misschien minder bier, maar we drinken "beter"; dus meer exclusieve bieren van hoge gisting. En een koffie is geen koffie meer: we kiezen graag de boon, de bereiding en de afwerking. In onze logies verwachten we een persoonlijke service. We zijn op verplaatsing maar willen ons "thuis" voelen, liefst in een familiale sfeer waar alles voor ons gedaan wordt.

Een laatste trend is een ondernemerstrend: **kosten besparen**. Horeca kan slechts een toekomst hebben in rendabele zaken. In deze sector is dit reeds een huzarenstukje.

¹ Gebaseerd op onderzoek van Foodstep.

3. Vestigingsvereisten

Wil je een horecaonderneming starten, dan zal je een lange weg aan voorwaarden en formaliteiten moeten afleggen. Dit sectorrapport is veel te kort om daar op in te gaan. Naast de UNIZO Startersgids – die je online kan bestellen via www.startersservice.be – bestaat er ook een startersgids specifiek voor de horeca. De volledige horeca startersgids vind je terug op www.horecavlaanderen.be.

Maar vooraleer je de formaliteiten in orde brengt, moet je uiteraard eerst voor jezelf uitmaken of het beroep je wel zal liggen. Hou er rekening mee dat het werk niet gedaan is als de laatste klant buitengaat. Wanneer ga je tijd vrijmaken voor je aankopen of voor alle administratie? Bekijk ook eens of je het werk in de zaak wel baas kunt. Heb je hulp nodig? Welk werk geef je het beste uit handen?

Bepaal dan welk cliënteel je op welke manier wil bereiken: een jongerencafé, een chique taverne, een knus hotelletje of een specialiteitenrestaurant?

Dan kan je op zoek gaan naar een vestigingsplaats: Neem je een bestaande zaak over of begin je ergens een volledig nieuwe uitbating?

Onderzoek of het gebouw geschikt is om je plannen te realiseren? Ligging, grootte, verbouwingswerken, uitstraling,...

Ga ook na of je in het gebouw een horecazaak mag onderbrengen. En hoe zit het met de huur? En wat met de brandveiligheid en met vergunningen? Neem eventueel contact op met het gemeentebestuur om je hierin bij te staan.

Maak vervolgens een ondernemingsplan met daarin o.a. een overzicht van alle investeringen en kosten. Ga op basis hiervan na of je over voldoende financiële middelen beschikt. Schrijf op wat je aan omzet verwacht en wat je kosten zullen zijn. Zitten je verkoopprijzen wel goed?

Een erg nuttig hulpmiddel om een ondernemersplan op te stellen is de starterskit van Guidea, het kenniscentrum voor toerisme en horeca (www.guidea.be). Dit is een uniek softwarepakket dat een kandidaat-horecastarter begeleidt vanaf de prille droom tot één jaar na de opening. Een goede voorbereiding garandeert geen succes, maar door alle aspecten op een rijtje te zetten, kunnen onverwachte problemen worden vermeden. Gebruik deze starterskit in de eerste plaats voor jezelf.

Maar potentiële investeerders en banken zijn makkelijker warm te maken met een goed plan in de hand. De starterskit bestaat uit 5 stappen. Je vindt de starterskit via deze link: <http://www.guidea.be/starten-en-werken/je-zaak/starten>. Een volledig ondernemingsplan inclusief financieel plan kan je ook gratis opmaken via www.unizo.be/startsimulator.

Ten slotte wil je wellicht nagaan of je beroep kan doen op financiële tegemoetkoming(en).

VERSTERKT ONDERNEMERS

In eerste instantie, zeer specifiek voor starters, kan het Participatiefonds interessant zijn. Dit is een federale kredietorganisatie voor zelfstandigen, beoefenaars van vrije beroepen, kleine ondernemingen, starters, inclusief werkzoekenden, die een eigen zaak willen opzetten: <http://www.fonds.org/nl>. Daarnaast raden wij je ook aan om de Subsidiedatabank van het Agentschap Ondernemen te raadplegen. In deze databank vind je basisinformatie over de belangrijkste steunmaatregelen van de provinciale, Vlaamse, federale en Europese overheden. Gratis toegang tot deze databank verkrijg je via: <http://www.agentschapondernemen.be/subsidiedatabank>.

Wanneer je dan echt van start wil gaan, moet je op zijn minst al beschikken over:

- Een zichtrekening,
- Inschrijving op de Kruispuntbank voor Ondernemingen (in hoofd- of bijberoep). Om dit te kunnen doen zal je je basiskennis bedrijfsbeheer moeten kunnen bewijzen,
- Inschrijving in een sociaal verzekeringsfonds voor zelfstandigensloket,
- Afsluiten van een ziekteverzekering voor zelfstandigen,
- Eventueel oprichten van een vennootschap.

Maar daar houdt het niet mee op. Wie in de horeca wil ondernemen, moet in orde zijn met specifieke wetgevingen zoals die op de brandveiligheid, de voedselveiligheid (aangifte bij het FAVV), afval- en afvalwaterverwerking etc. Wie een hotel opent, zal een vergunning moeten bekomen in het kader van het logiesdecreet en een daarbij horende comfortclassificatie (aantal sterren). Een restaurateur (of traiteur/aannemer van banketten) moet zijn beroepsbekwaamheid aantonen.

Vanaf 1 januari 2014 wordt bovendien het gebruik van de geregistreerde kassa met fiscale datamodule (de “blackbox”) verplicht voor ieder die minstens 10% van zijn omzet uit voeding ter plaatse haalt. En café-uitbaters moeten dan weer onder meer in orde zijn met de wetgeving op kansspelen, alcohol schenken en kijken best ook de voorwaarden van een eventueel “brouwerijcontract” goed na. En dan heb je je eerste personeelslid nog niet aangeworven...

Raadpleeg dus erg zorgvuldig de uitgebreide startersbrochure van Horeca Vlaanderen, vooraleer je tot de oprichting van je zaak overgaat!

4. Het horeca-netwerk

Ondernemen doe je nooit (helemaal) alleen. Elke horecaonderneming maakt deel uit van een wijd verspreid en fijnmazig horecanetwerk. Heel wat andere ondernemingen en organisaties staan klaar om jou van dienst te zijn. We geven er enkele belangrijke mee.

- **Sociale zaken**

Als horecaondernemer met personeel krijg je vanzelf te maken met het Waarborg- en Sociaal Fonds van de Horeca. Het is via dit kanaal dat je bijdragen betaalt voor onder andere de eindejaarspremie, de syndicale premie, het brugpensioen en de tweede pijler van jouw personeel. Meer informatie vind je op www.horecanet.be. Wanneer je personeel aanwerft, kan het je bovendien voorthelpen om gebruik te maken van de diensten van een sociaal secretariaat om de loonadministratie van jou over te nemen. Alle erkende sociale secretariaten zijn bekwaam, maar het sociaal bureau van ADMB is bijvoorbeeld specifiek gespecialiseerd in KMO's en in horeca. Meer info op www.admb.be.

- **Vorming en opleiding**

Indien je personeel aanwerft, draag je ook bij voor de vormingsinstelling van de horecasector, Horeca Vorming Vlaanderen. Dit betekent dat al jouw medewerkers voortaan gratis gebruik mogen maken van de opleidingen van Horeca Vorming. Deze opleidingen zijn erg verscheiden en steeds van een hoge kwaliteit. Ze gaan van training in klantvriendelijkheid over de laatste kooktechnieken, een opleiding "barista" of "kamermeisje" tot specifieke cursussen voor leidinggevend. Als ondernemer kan je slechts deelnemen als ook jouw medewerkers deelnemen. Alle info kan je vinden op <http://www.horecanet.be/horecavorming/default2.asp>. Specifieke opleidingen voor ondernemers worden regelmatig aangeboden via Horeca Vlaanderen, UNIZO of via de diverse opleidingscentra van Syntra. Indien je zelf meer informatie over of trends in de horeca wil ontdekken, dan vind je deze bij Guidea, het kenniscentrum voor horeca en toerisme (www.guidea.be).

- **Promotie**

Jouw zaak kan slechts floreren indien je veel klanten over de vloer krijgt. Daar moet je in eerste instantie zelf voor zorgen, maar er zijn instellingen die je een handje helpen. Voor binnenlandse promotie is er in elke provincie een provinciale toeristische organisatie actief. Samen zijn deze PTO's verenigd in "Logeren in Vlaanderen" waartoe ook Horeca Vlaanderen behoort. Meer info op www.logereninvlaanderen.vakantieland.be. Buitenlandse promotie wordt dan weer verzorgd door Toerisme Vlaanderen (zie www.toerismevlaanderen.be). Heel specifiek wordt de promotie van onze rijke eet- en tafelcultuur verzorgd door de vzw Vlaanderen Lekker Land, waarin al deze organisaties samenwerken. Zie www.vlaanderenlekkerland.be. Een cadeaubon, vb. Bongo, Give a Do, Vivabox, Groupon, Cadeaubox, Flairbons, Hema of zelfs Gent Verwent en Beleef Antwerpen, kan een mogelijk instrument zijn om promotie te maken voor jouw zaak, maar je moet het kostenplaatje steeds goed in



VERSTERKT ONDERNEMERS

overweging nemen. Hiermee wil Horeca Vlaanderen jou helpen. Vraag de “checklist cadeaubonnen” op via info@horeca.be zodat de cadeaubon ook voor jou een cadeau kan blijven.

- **Brouwerijen**

Een belangrijke leverancier voor een horeca-onderneming is een brouwer. Indien je een pand huurt van een brouwer of een drankenhandelaar, dan worden er bovendien vaak extra voorwaarden bij het huurcontract gesteld. We noemen dit dan een “brouwerijcontract”. Wees steeds erg voorzichtig vooraleer je een brouwerijcontract ondertekent. Sommige gaan immers erg ver. Men verplicht je niet alleen tot het exclusief aanbieden van de eigen biermerken, maar ook van andere dranken tot voedingswaren of andere producten toe. Soms worden ook minimale afnameverplichtingen opgelegd. Hoe meer voorwaarden het brouwerijcontract stelt, hoe meer het een wurgcontract zou kunnen blijken die een rendabele uitbating van jouw onderneming onmogelijk maakt.

Vraag daarom de “checklist brouwerijcontracten” op bij Horeca Vlaanderen (via info@horeca.be) zodat je jouw contract kan screenen vooraleer je het tekent.

- **Leveranciers**

Andere horeca-leveranciers zijn van een erg uitgebreid pluimage. Vele ondernemingen zweren bij lokale producten van lokale handelaars of producenten. Dit past binnen het verhaal van streekproducten en authenticiteit. Ga dus gerust zelf op zoek naar datgene wat jouw streek zo bijzonder maakt. Daarnaast bestaan er een drietal grote ketens van groothandelszaken voor horecaproducten: Hanos, ISPC en Metro. Je vindt meer info op hun betreffende websites.

- **Belangenverdediging en ondersteuning**

Ook als ondernemer hoef je niet alleen te staan. Jouw belangen worden verdedigd bij de diverse overheden en je wordt op de hoogte gehouden van alle nieuwe wetgeving. Binnen de sector doet Horeca Vlaanderen dit voor jou, terwijl UNIZO dit doet op interprofessioneel vlak. Leer wat deze organisaties voor jou kunnen betekenen op www.horecavlaanderen.be en www.unizo.be.

5. Morgen zal het anders zijn?

De wereld staat niet stil en al zeker niet in horecaland. De sector staat op de drempel van een aantal serieuze veranderingen. We geven je de belangrijkste mee.

- **Geregistreerde kassa met fiscale datamodule (“blackbox”)**

Vanaf 1 januari 2014 moet elke onderneming die minstens 10% van zijn omzet haalt uit verkoop van bereide voeding die ter plaatse genuttigd wordt, verplicht gebruik maken van een geregistreerde kassa met blackbox. Deze kassa zal ervoor zorgen dat de omzet van een horeca-onderneming volledig officieel wordt. Dit zal ertoe leiden dat heel wat horeca-ondernemingen in financiële problemen zullen raken. Daarom wordt bij de overheid aangedrongen voor begeleidende maatregelen. Nu reeds werd tot een horecaplan beslist, maar dit is nog onvoldoende. Alle informatie over de kassa vind je op www.horecablackbox.be of www.geregistreerdkassasysteem.be.

- **Tweede pensioenpijler**

Vanaf 1 januari 2013 wordt voor het eerst een bijdrage betaald voor een aanvullend pensioen van alle werknemers in de horeca. Dit is belangrijk. Het is steeds moeilijk om geschikt personeel te vinden voor onze ondernemingen. Bovendien stellen we vast dat het verloop van personeel erg groot is. Daarom wordt geprobeerd om personeel meer en beter aan de sector te binden. Voorlopig blijft de bijdrage beperkt tot een half procent. Vanaf 1 januari 2015 zal dit worden opgetrokken tot een procent. Alle info op www.F2P302.be.

- **Sociale media**

Als er één verandering is waarvan het belang voor de horeca niet onderschat kan worden, dan is het het gebruik van de sociale media, of zelfs van multimediale toepassingen in het algemeen. Nu reeds worden vooral hotels en restaurants geconfronteerd met boekingsites, reviewsites, daily deal sites,... etc. Het is onmogelijk geen rekening te houden met deze evolutie; ze zal immers alleen nog in belang toenemen. Het komt er dus op aan om als horeca-ondernemer op een intelligente wijze in te spelen op deze sociale media en er zelfs voordeel mee te doen. Via Guidea en Horeca Vorming kunnen hiervoor ook cursussen gevolgd worden.

- **Comfort - classificatie en kwaliteit**

Elke logiesvorm² moet volgens het logiesdecreet erkend worden en moet ingeschaald worden in een comfort-classificatie. Deze laatste is een systeem van één tot vijf sterren dat aangeeft over welk comfort het hotel beschikt. Deze sterrenkwalificatie blijft één van de belangrijkste “triggers” voor een klant om een hotel uit te kiezen. Belangrijk hierbij is dat we stilaan toegroeien tot een Europees

² Met uitzondering van vakantiewoningen en vakantieleges.

systeem van comfortclassificatie. Horeca Vlaanderen treedt in 2013 toe tot de Hotelstars Union. Het doel is dat in een overgangsperiode van ongeveer vijf jaar het Vlaamse classificatiesysteem in het Europese zal opgaan. Naast comfortclassificatie is het nog meer van belang dat de dienstverlening kwaliteitsvol is. Samen met Toerisme Vlaanderen wordt hier gewerkt aan een kwaliteitsbarometer.

6. Interessante websites

- Voor alle informatie rond de opstart van je eigen onderneming: www.startersservice.be
- Voor alle informatie rond het Ondernemingsloket en het Sociale Verzekeringsfonds: www.zenito.be
- Voor alle informatie rond de sector 'Horeca': www.horecavlaanderen.be
- Statistieken: www.graydon.be

7. Financiële sectorgegevens

In de excel 'Horeca' vind je verschillende kerncijfers van ondernemers in de horeca, meer bepaald NACE-code 56 'Eet- en drinkgelegenheden'.

8. Disclaimer

UNIZO Startersservice levert grote inspanningen opdat de ter beschikking gestelde informatie volledig, juist, nauwkeurig en bijgewerkt zou zijn. Ondanks deze inspanningen kunnen onjuistheden zich voordoen in de ter beschikking gestelde informatie. Indien de in deze sectorstudie verstrekte informatie onjuistheden zou bevatten, zal UNIZO Startersservice de grootst mogelijke inspanning leveren om dit zo snel mogelijk recht te zetten.

Indien je onjuistheden zou vaststellen in de informatie die op of via de portaalsite ter beschikking wordt gesteld, kan u de beheerder van de portaalsite contacteren.

Deze sectorstudie bevat informatie van en links naar websites van overheden, instanties en organisaties waarover de UNIZO Startersservice geen enkele technische of inhoudelijke controle uitoefent. UNIZO Startersservice kan daarom geen enkele garantie bieden over de volledigheid of de juistheid van de inhoud noch over de beschikbaarheid van deze websites.

UNIZO Startersservice aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voortvloeit uit het raadplegen of het gebruik van deze sectorstudie of van de ter beschikking gestelde info op de websites waarnaar op of via de portaalsite wordt verwezen.

In samenwerking met :

GRAYDON

en

