

Het 1- en 2-sterrenhotel in beeld

Jaargang: 2014



‘Het 1- en 2-sterrenhotel in beeld’ is een gratis publicatie van Van Spronsen & Partners horeca-advies

**VAN SPRONSEN
& PARTNERS**
horeca - advies

Brancheontwikkeling

Aanbod

Binnen het aanbod van hotels in Nederland naar sterrenclassificatie zijn de driesterren hotelkamers het sterkst vertegenwoordigd (47%), gevolgd door de 4-sterrenkamers met 25%. 1- en 2-sterren hotelkamers representeren samen 27% van het Nederlandse hotelkamer aanbod.

De meeste 1- en 2-sterrenkamers zijn gevestigd in Noord-Holland. Dit komt met name door het hoge aantal kamers in Amsterdam, waar zich 731 1-sterrenkamers en 1.505 2-sterrenkamers bevinden. Dat het kameraanbod in Noord-Holland vooral bestaat uit kamers in Amsterdam blijkt ook wanneer er naar de provincies zonder G4 wordt gekeken. Wanneer Den Haag, Rotterdam, Amsterdam en Utrecht van het provinciale kameraanbod worden afgehaald, heeft Zuid-Holland ineens meer 1-sterrenkamers als Noord-Holland.

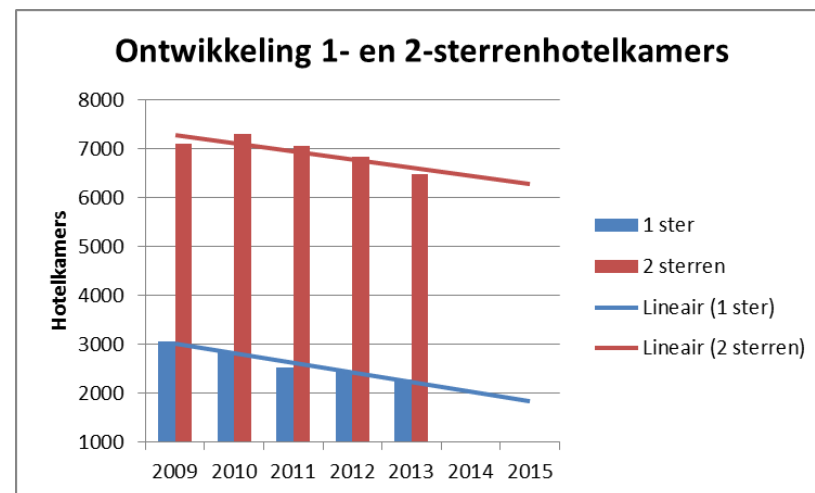
Ontwikkeling

Uit cijfers van het Bedrijfschap Horeca & Catering blijkt dat het aantal hotelkamers met 1 ster de afgelopen vijf jaar is afgenomen met 33% van 3.418 in 2008 naar 2.292 in 2013. Het aanbod 2 sterren kamers is over de afgelopen vijf jaar met 9% afgenomen. Vanwege deze consequente daling de afgelopen jaren, is de verwachting dat de daling in het aanbod 1- en 2-sterrenhotelkamers de komende jaren zal voortzetten.

De ontwikkeling van het aantal hotelkamers verschilt per regio. Alleen in Noord-Brabant is het aantal 1-sterrenkamers toegenomen, in Flevoland bleef het aantal gelijk (0) en in alle andere provincies nam het aanbod af. Voor het 2-sterren hotelkamer aanbod zijn er alleen in Overijssel en Zuid-Holland kamers bijgekomen.

Grootte

In vergelijking met andere segmenten zijn 1- en 2-sterrenhotels relatief klein. 1-sterrenhotels hebben gemiddeld 11 kamers en 2-sterrenhotels 15 kamers. Gemiddeld heeft een hotel in Nederland 40 kamers (alle segmenten samen), 1- en 2-sterrenhotels liggen hier dus een stuk onder. De gemiddelde grootte van 1- en 2-sterrenhotels is de afgelopen 5 jaar ongeveer hetzelfde gebleven.



	Hotelkamers 1 ster			Hotelkamers 2 sterren		
	2008	2013	Ontwikkeling	2008	2013	Ontwikkeling
Drenthe	103	41	-60%	243	205	-16%
Flevoland	0	0	0%	20	14	0%
Friesland	231	176	-24%	529	476	-10%
Gelderland	230	115	-50%	561	357	-36%
Groningen	106	44	-58%	241	240	0%
Limburg	571	270	-53%	1.072	901	-16%
Noord-Brabant	220	260	18%	311	223	-28%
Noord-Holland	1.260	865	-31%	2.493	2.293	-8%
Overijssel	97	60	-38%	494	564	14%
Utrecht	102	64	-37%	97	69	-29%
Zeeland	164	143	-13%	409	374	-9%
Zuid-Holland	334	254	-24%	684	770	13%
Totaal	3.418	2.292	-33%	7.154	6.486	-9%
	Provincies zonder G4					
Noord-Holland	270	134	-50%	682	788	16%
Utrecht	74	53	-28%	29	13	-55%
Zuid-Holland	214	185	-14%	392	389	-1%

Bron: bedrijfschap Horeca en Catering

* G4 = Vier grootste steden van Nederland (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht)

Prijsniveau

Over het algemeen ligt de prijs voor een 1- of 2- sterrenkamer in de G4 steden (Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Utrecht) €5 tot €10 hoger als in de 21 grootste steden. Vooral in Amsterdam en Utrecht zijn de 1- en 2-sterrenkamers relatief duur. Gemiddeld is de prijs voor een 1-sterrenkamer in Nederland ca. €60,= en een 2-sterrenkamer €75,=. Deze prijzen zijn inclusief ontbijt.

Zakelijk vs. toeristisch

In 2013 waren slechts 22% van de overnachtingen in de 1-sterrenhotels zakelijk. Voor 2-sterrenhotels was dit 27%.

In de Amsterdamse hotels met 1 ster was het aantal zakelijke overnachtingen in 2013 met 100% gestegen ten opzichte van het jaar ervoor.

In de rest van Nederland was het aantal zakelijke overnachtingen in 1- en 2-sterrenhotels in 2013 minder als in 2012.

In een groot deel van de 1&2 sterrenhotels wordt geen yield-management toegepast. Wanneer dit wel gedaan wordt, gaat het meestal om een seizoensgebonden prijzen, of hogere prijzen in het weekend. Ook dit laat zien dat de 1&2 sterrenhotels veelal hun focus leggen op de Leisure gast.

Herkomst

Bij 1-ster hotels kwamen in 2013 iets meer dan de helft van de gasten uit het buitenland (53,8%). Bij 2-sterrenhotels kwamen juist iets meer dan de helft van de gasten uit Nederland (54,6%).

Het aantal buitenlandse gasten was in 2013 bij de 2-sterrenhotels een stuk lager als een jaar daarvoor (-21%), dit kwam vooral door een forse daling in het aantal Amerikaanse (-44%) en gasten uit Oceanië (-40%).

Bij de 1-sterrenhotels nam het aantal gasten uit Oceanië juist toe met 25%.

Online reviews

Online reviews spelen een grote rol bij het boeken van hotels. Men beweert zelfs dat mensen meer naar reviews kijken als naar de sterrenclassificatie. 50% van zakelijk en 41% van toeristen maakt een boeking puur en alleen op basis van recensies van anderen. Het is dus ook voor de 1- en 2-sterrenhotels van groot belang om te kijken naar hun online reviews.

Première Classe

- 1-sterrenclassificatie.
- Meer dan 250 hotels.
- Meeste hotels gevestigd in Frankrijk.
- Eén hotel in Nederland: Breda.
- Gemiddelde prijs 2-persoonskamer excl. ontbijt €42,=.

Easyhotel

- 2-sterrenclassificatie.
- 20 vestigingen.
- Hotels gevestigd in de grote steden van Europa en Het Midden-Oosten.
- 3 hotels in Nederland: Amsterdam, Rotterdam en Den Haag.
- Gemiddelde prijs 2-persoonskamer excl. ontbijt €62,=.

Lloyd Hotel

- Lloyd Hotel & Culturele Ambassade in Amsterdam.
- Eerste 1 tot 5 sterren design hotel ter wereld.
- Gemiddelde prijs 1- & 2- sterrenkamers: €70,=

Chic and Basic

- Verschillende hotels en appartementen in Barcelona.
- Ook een vestiging in Amsterdam.
- Gemiddelde prijs 2-persoonskamer excl. ontbijt €82,=.

Tijdbesparend inchecken

Het Aloft Hotel in Manhattan komt met een oplossing voor lange wachtrijen bij de receptie: de hotelkamer openen via een digitale kamersleutel. Via de Starwood app ontvangen gasten een virtuele kamersleutel via de iPhone of een Android toestel. Via het Bluetooth systeem kunnen zij direct de hotelkamer openen.



hotelconcepting.blogspot.co

Design budgethotels

Het aantal ketenhotels neemt toe en deze trend zal de komende jaren voortzetten. Vooral de Design budgethotels zijn erg in opkomst en ketens als Ibis Budget en CitizenM breiden steeds meer uit. Vooral nu het NHC systeem zal verdwijnen, zijn de budget hotelketens een grote concurrent voor de kleinere 1- en 2-sterrenhotels.



CitizenM

Nightswap

Via de Nightswap website is het mogelijk om een woning zonder financiële transactie 'uit te lenen' aan een ander. Hierdoor is deze website ook geschikt voor huurders die geen kamers mogen onderverhuren. De aanbieder krijgt voor iedere overnachting een tegoed dat gebruikt kan worden om zelf in een andere stad te overnachten. Een nieuwe website die inspeelt op het succes van Couchsurfing.org en Airbnb.com.

Wegwerpservies

De vestiging van Qbic Hotels in Londen vervangt het hotelporselein door duurzaam design wegwerpservies. Het hotel zal gebruik gaan maken van de producten gemaakt van ruitsieker, palmladeren en hout. Het duurzame voordeel van het wegwerpservies is dat er minder gebruik wordt gemaakt van de afwasmachine, wat energiekosten scheelt maar ook nog eens personeelskosten.

Roominaminute.com

De boekingswebsite Roominaminute.com draait het traditionele boekingsmodel om. Gasten voeren hun wensen in voor gebied, aankomstdatum en vertrekdatum en de aangesloten accommodaties kunnen binnen 25 minuten reageren met een voorstel. Gasten kunnen dan kiezen uit de aanbiedingen die zijn gedaan.

Leave it at Hyatt

Het Grand Hyatt in Melbourne biedt hun 'vaste' gasten een nieuwe service, de 'Laat het maar achter in het Hyatt' service. Bezoekers kunnen op een veilige manier hun spullen opslaan in het hotel, klaar voor hun volgende verblijf. Zo kunnen hun regelmatige gasten lichter reizen of hun spullen de volgende keer mee te laten nemen als ze te veel hebben geshopt. Een regelmatige gast een formulier invullen en items bij de receptie achterlaten. Bij terugkeer staan de items op de hotelkamer klaar voor de gasten.

De daling in het aanbod 1- en 2-sterrenhotels zet door

Naar verwachting zal het aanbod 1- en 2-sterrenhotels, net als in de afgelopen jaren, blijven dalen. Mede de oorzaak van de toenemende concurrentie en de veranderende wensen van de gast. Aan de andere kant zal in de grotere toeristische steden, zoals Amsterdam en Den Haag, altijd vraag blijven bestaan naar budget hotels. Toekomstige economische voorspoed, gecombineerd met de vergrijzing kan echter een toestroom van arbeidskrachten uit andere landen veroorzaken. Ook deze groep zal deels gebruik maken van de goedkopere hotelaccommodaties.

Meer concurrentie

Airbnb is sinds de oprichting (2008) een grote concurrent voor de hotelindustrie geworden, maar met name ook voor de 1-2 sterrenhotels. Op Airbnb zijn complete appartementen te vinden voor een lagere prijs als een 1-2 sterrenkamer. Dit heeft ervoor gezorgd dat het aantal overnachting via Airbnb in een jaar tijd met 177% is gestegen. Gemeenten (bijv. Amsterdam) proberen in te grijpen door het te verbieden om particuliere woningen te verhuren aan toeristen. Airbnb heeft ook een samenwerkingscontract met NBTC afgesloten om meer toeristen naar Nederland te trekken. Daarom is de verwachting dat ondanks de maatregelen, Airbnb een populaire manier zal blijven om kamers te boeken.

Ook het Bed & Breakfast aanbod (nu ongeveer 5.000) stijgt, alhoewel de verwachting is dat deze markt binnenkort verzadigd is, en vanwege de luxe vaak meer concurrerend is voor 3-4-sterren hotels.

Ook het aantal design budgethotels zullen de komende jaren toenemen. Deze hotels, zijn vaak erg modern en bieden goede service tegen een lage prijs. Vooral nu het hotel classificatiesysteem zal verdwijnen en deze hotels vaak een vergelijkbare prijs aanbieden als de 1- en 2-sterren hotels, zal de concurrentie steeds meer toenemen.

Het hotel classificatiesysteem verdwijnt

Momenteel moet een hotel minimaal één ster hebben om zich een hotel te mogen noemen, maar vanaf 1 januari is deze eis niet meer geldig. In 2015 verdwijnt het verplichte Nederlandse Hotel Classificatie (NHC) systeem. Dit zal er voor zorgen dat de scheidingslijn tussen de verschillende klassen hotels, maar ook met alternatieve logiesvormen steeds vager wordt. Voor de niet-keten hotels zal dit meer impact hebben als voor de ketenhotels aangezien men bij een keten vaak al weet wat ze kunnen verwachten en wat de kwaliteit zal zijn, bij een onbekend niet-keten hotel is dit niet het geval en speelt een sterren classificatie een grotere rol. Vanaf 2015 zal KHN verder gaan met een vrijwillig hotelclassificatie systeem. Hotels kunnen dan kiezen voor ofwel een voorzetting van de NHC normen, of aansluiting bij het Europees classificatie systeem Hotelstars Union.

Toenemende ketenvorming

Momenteel zijn er ruim 60 hotelketens in Nederland, dit is twee derde van het Nederlandse hotelaanbod. Over het algemeen zal het aantal ketens in Nederland toenemen. Dit komt met name door de opkomst van lowbudgets ketens en buitenlandse ketens. Deze lowbudget ketens beschikken vaak niet over horeca faciliteiten of andere bijzondere voorzieningen maar focussen zich vooral op kwalitatieve kamers voor een lage prijs, dit is grote concurrentie voor de kleinschalige 1-en 2-sterrenhotels.

De Nederlandse ketens en individuele hotels krijgen steeds meer concurrentie van de internationale ketens. Deze internationale ketens bouwen vaak grotere hotels wat zal zorgen voor een stijging van de gemiddelde grootte van hotels in Nederland. De verwachting is dat het aantal (internationale) hotelketens in Nederland de komende jaren verder zal toenemen. Dit mede dankzij het grote aantal hotelmerken die nog niet in Nederland aanwezig zijn en de verwachting dat het aantal buitenlandse toeristen de komende jaren flink zal toenemen.

Veranderende wensen

Gasten stellen steeds meer eisen aan luxe, comfort en voorzieningen. Het is daarom belangrijk dat ondernemers hierop inspelen, zich onderscheiden en een unieke beleving te creëren voor de gast.

Het aantal oudere toeristen zal toenemen, hierop inspelen is een unieke kans voor een hotelier. Wanneer een hotel dit doet en hun services aansluit op de wensen van deze doelgroep, kan dit een hoop omzet genereren. Dit ook omdat deze doelgroep vaak meer te besteden heeft, ook buiten het hoogseizoen kan reizen en als ze tevreden zijn sneller terug komen.

Het aantal vrouwen dat alleen reist neemt steeds meer toe, wat ook zorgt voor andere wensen. Vrouwen zijn vaker gesteld op extra bescherming en privacy en de vrouwelijke producten in een kamer (föhn, stijltang etc.). Deze faciliteiten zijn minder aanwezig in 1- en 2-sterrenhotels en zie je vaker terug in de luxere hotels, wat zorgt dat de vrouwen er sneller voor kiezen om in deze hotels te slapen.

Beslissen op basis van reviews

Vanwege de verdwijning van de sterren classificatie zal men minder houvast hebben met het maken van boekingen. Juist daarom zullen recensies alleen maar belangrijker worden. Nu al maakt 50% van zakelijke en 41% van toeristen boekingen puur en alleen op basis van recensies van anderen. De hotel support manager van booking.com stelt dat men meer kijkt naar de reviews dan naar de hotelsterren.

Bronnenlijst:

Horwarth HTL
Bedrijfschap Horeca en Catering
Centraal Bureau voor de Statistiek
www.kenniscentrumhoreca.nl
Rabobank

Even voorstellen... Van Spronsen & Partners horeca-advies

Van Spronsen & Partners horeca-advies is onderdeel van de Van Spronsen & Partners groep. Naast horeca-advies verzorgen we ook horeca -salarisadministratie, horeca -administratie en gastvrije trainingen. Ruim 27 jaar kunnen horecaondernemers, overheid, bankiers en de pers bij ons terecht voor advies over de horeca- en leisurebranche.

Ons adviesbureau is gespecialiseerd in haalbaarheidsonderzoeken, rendementsverbeteringen, managementondersteuning, conceptontwikkeling, marketing & communicatie en het opstellen van horecavisies en -beleid.

Tevens publiceren wij regelmatig kleine gastvrije gebaren en verschillende blogs van onze adviseurs. Kijk voor alle gepubliceerde brancheonderzoeken en gastvrije gebaren op onze website www.spronsen.com. Kijk ook eens de websites van onze collega's www.salaris-spronsen.nl, www.rollemapartners.nl en www.training-spronsen.nl.



Bekijk ook onze andere publicaties op www.spronsen.com
Dit brancheonderzoek is samengesteld door Lennert Rietveld. Voor meer informatie en/of reacties of vragen over het onderzoek kunt u contact opnemen met Lennert Rietveld, senior adviseur bij Van Spronsen & Partners horeca - advies, tel. 071 541 88 67 of e-mail: lennertrietveld@spronsen.com.