



**Gastvrij
Nederland**

Nationale Raad
toerisme, recreatie,
horeca en vrije tijd



ONDERNEMERS- AGENDA

GASTVRIJHEIDSSECTOR

ONDERNEMERS- AGENDA

GASTVRIJHEIDSSECTOR

Oktober 2024

www.gastvrij-nederland.nl

INHOUD

Samenvatting	6
Inleiding	7
Wat maakt de gastvrijheidssector uniek?	7
Feiten en cijfers	7
Dit is Gastvrij Nederland	8

AGENDA GASTVRIJHEIDSSECTOR

9

1. Ruimte voor ondernemen & recreëren	10
Wat doen we zelf?	11
Wat hebben we daarbij nodig?	11
2. Een toekomstbestendige arbeidsmarkt: voldoende & goed opgeleid personeel	12
Wat doen we zelf?	13
Wat hebben we daarbij nodig?	15
3. Verminderen van regeldruk	16
Wat doen we zelf?	16
Wat hebben we daarbij nodig?	17
4. Verduurzaming, de sleutel voor de toekomst	18
Wat doen we zelf?	18
Wat hebben we daarbij nodig?	19
5. Behoud van betaalbaarheid & bereikbaarheid	20
Wat doen we zelf?	20
Wat hebben we daarbij nodig?	21

KRACHTENVELD: SAMENWERKING IS NODIG!

22

SAMENVATTING

De Ondernemersagenda van de Gastvrijheidssector richt zich op het versterken en toekomstbestendig maken van de sector. Een sector die van groot economisch en maatschappelijk belang is in Nederland: biedt werk aan ongeveer 800.000 mensen en genereert het een omzet van 104,9 miljard euro.

Hierin laten we zien wie we zijn, wat we doen en wat deze sector zo uniek maakt voor ons land. Daarnaast hebben we de meest prangende knelpunten en uitdagingen voor de ondernemers in de gastvrijheidssector op een rij gezet. We geven aan wat deze sector zelf al doet om tot oplossingen te komen en wat er verder voor nodig is, waarbij wij graag de samenwerking zoeken.

— **Een goed aanbod van vrijetijdsbesteding draagt bij aan de gezondheid en het welzijn van mens en maatschappij.**



Hollandse Hoogte / ANP Foto

Samenwerking tussen de sector, overheid en andere belanghebbenden is essentieel om deze uitdagingen aan te pakken. Onze ondernemersagenda is hiervoor een handreiking, en vormt de basis voor onze inzet de komende jaren.

Riemer Rijkema

Voorzitter Gastvrij Nederland

KERNPUNTEN VAN DE AGENDA

1. Ruimte voor ondernemen en recreëren

Er is een toenemende druk op beschikbare ruimte in Nederland door de groei van de bevolking. We pleiten voor een integrale aanpak waarbij ruimte voor recreatie en toerisme wordt meegenomen in ruimtelijke en economische plannen. Slimme combinaties van functies moeten zorgen voor een duurzame ontwikkeling.

2. Toekomstbestendige arbeidsmarkt

De sector kampt met een tekort aan goed opgeleid personeel. Flexibiliteit is essentieel vanwege de seizoensgebondenheid. We zetten ons in voor het aantrekken van nieuwe doelgroepen, zoals jongeren en zij-instromers, en investeren in opleidingen en samenwerkingen met onderwijsinstellingen, bijvoorbeeld via het Hospitality Pact. Er is een dringende noodzaak voor maatwerk in arbeidswetgeving om flexibiliteit te behouden.

3. Verminderen van regeldruk

De sector wordt geconfronteerd met een hoge administratieve last door complexe regelgeving, zoals vergunningsprocedures en rapportageverplichtingen. Digitalisering helpt, maar we doen een oproep aan de overheid om regels te vereenvoudigen en administratieve lasten te verminderen.

4. Verduurzaming

Duurzaamheid is cruciaal voor de toekomst van de sector. We zetten stappen om energieverbruik te verminderen, voedselverspilling tegen te gaan en elektrisch vervoer te faciliteren. We vragen de overheid om ondersteuning bij deze transitie, met betaalbare financieringsmogelijkheden en snelle vergunningsprocedures voor duurzame initiatieven.

5. Behoud van betaalbaarheid en bereikbaarheid

Het behoud van betaalbare recreatie en toerisme is belangrijk om te voorkomen dat mensen afhaken. We pleiten tegen de voorgenomen btw-verhoging op logies en cultuur. En vragen aandacht voor betaalbare mobiliteit, en (inter)nationale bereikbaarheid.

INLEIDING

Op 8 juli 2024 is de Ondernemersagenda “Vernieuwen, versnellen en verbinden” overhandigd aan Minister Beljaarts van Economische zaken. De brede ondernemersagenda gaat in op de meer generieke knelpunten die spelen bij (de meeste) ondernemers. Ondernemers hebben oplossingen voor alle grote maatschappelijke transitie en opgaven. Die worden echter niet altijd gezien en zeker nog niet voldoende benut. Bovendien lopen zij tegen de nodige grenzen en belemmeringen aan. Het is evident dat per sector de knelpunten kunnen verschillen, of er kan sprake zijn van andere, specifieke problemen.

Voor u ligt de Ondernemersagenda van de Gastvrijheidssector. Hierin laten we zien wie we zijn, wat we doen en wat deze sector zo uniek maakt voor ons land. Daarnaast hebben we de meest prangende knelpunten en uitdagingen voor de ondernemers in de gastvrijheidssector op een rij gezet. We geven aan wat deze sector zelf al doet om tot oplossingen te komen, en wat er verder voor nodig is.

Deze agenda is een handreiking, en vormt de basis voor onze inzet de komende jaren waarbij wij graag de samenwerking zoeken (zie ook p. 22).

Wat maakt de gastvrijheidssector uniek?

De gastvrijheidssector vervult een essentiële rol in het welzijn van de Nederlandse samenleving. Het biedt mensen onder meer een betekenisvolle invulling van hun vrije tijd, gericht op de “andere 8 uur” van de dag naast werk en slaap. Luisteren naar livemuziek verbreedert en verbindt, een dagje uit of weekendje weg en herinneringen maken met dierbaren geeft nieuwe energie. Deze momenten van ontspanning, sociale interactie en belevenissen dragen bij aan het welzijn van de mensen en bevorderen een gezonde balans in het dagelijks leven. Het “Bruto Nationaal Geluk”!

Het RIVM heeft aangegeven dat een goed aanbod van vrijetijdsbesteding bijdraagt aan de gezondheid en het welzijn van mens en maatschappij, niet alleen van volwassenen en senioren, maar ook van de opgroeiende jeugd.

Daarnaast trekken internationale beurzen, congressen en evenementen honderdduizenden deelnemers en bezoekers uit de hele wereld. Dit leidt tot vele hotelboekingen, restaurantbezoeken, winkelbezoek, en andere activiteiten. Daarbij levert een aanzienlijk deel van deze bezoekers een significant aandeel aan onze kenniseconomie in samenwerking

met overheden, bedrijfsleven en kennisinstituten. Dit stimuleert de lokale economie, vooral in de steden waar de congressen en evenementen plaatsvinden.

Wat betreft uitgaand toerisme blijft bijna 30% van totale uitgaven in Nederland. Bijvoorbeeld door boekingen via Nederlandse reisbureaus, afsluiten van verzekeringen, uitgaven aan vervoer en aankopen voor de vakantie.

— Economisch gezien is de gastvrijheidssector twee keer zo groot als de landbouw, en vrijwel net zo groot als de bouwsector.

De samenleving ondergaat tegelijkertijd belangrijke veranderingen. De vergrijzing zorgt ervoor dat een steeds grotere groep ouderen specifieke behoeften heeft op het gebied van recreatie en toerisme, zoals rust, comfort en zorg. Daarnaast verandert de vraag door een verschuiving in waarden en behoeften bij jongere generaties, die vaker zoeken naar duurzaamheid, betekenisvolle ervaringen en authentieke ontmoetingen. Deze trends vragen om een innovatieve en flexibele benadering van de gastvrijheidssector.

Digitalisering kan helpen bij oplossingen, maar stelt ons ook voor uitdagingen. De gastvrijheidssector zal moeten investeren om de vruchten te plukken van digitaliseren. Inspelen op de nieuwste digitale ontwikkelingen biedt kansen, om zo optimaal gebruik te maken van alle mogelijkheden die deze ontwikkelingen bieden.

De gastvrijheidssector in ons land spant zich zeer actief in om op een duurzame manier ook in de toekomst van betekenis te kunnen blijven. Er lopen diverse trajecten om de uitdagingen waar de sector voor staat het hoofd te bieden. Voorbeelden hiervan zijn de deelname aan de Landelijke Raad Recreatie en Toerisme, het Hospitality Pact en de Arbeidsmarktmonitor. De gastvrijheidssector kenmerkt zich door het sterk seizoensgebonden karakter, en de regionale verankering. De in deze Ondernemersagenda gastvrijheidssector beschreven acties sluiten hier goed op aan.

Feiten en cijfers

De brede gastvrijheidssector, inclusief binnenlands, inkomend en uitgaand toerisme, dag-, en verblijfsrecreatie, horeca, sport, cultuur, (inter)nationale beurzen, congressen en evenementen, vervoer van toeristen en recreanten, is met een omzet van 104,9 miljard euro en werk voor circa 800.000 mensen economisch van onmiskenbare betekenis. De Raad voor de Leefomgeving concludeerde in 2018 dat de sector economisch gezien inmiddels twee keer zo groot is als de landbouw, en vrijwel net zo groot als de bouwsector.

Dit is Gastvrij Nederland



Ondernemers in de gastvrijheidssector zijn van grote waarde voor ons land. Geen florerende maatschappij, geluk en gezondheid zonder toerisme-, recreatie- en evenementensector.

Wie zijn die ondernemers die zorgen voor ontspanning, cultuur, recreatie, ontmoeting, reizen en zakelijk bezoek? Gastvrij Nederland heeft dit in kaart gebracht.

Gastvrij Nederland is gelieerd aan:



2023

Totale omzet



2023

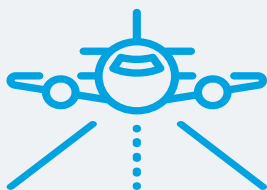
790.000 toeristische banen



6,9% van de totale werkgelegenheid*

*Gastvrij Nederland is mede initiator van het Hospitality Pact en de Arbeidsmarktmonitor Gastvrijheidssector.

Toeristische bestedingen in Nederland



€ 34,5 miljard
Inkomend
toerisme



€ 57,4 miljard
Binnenlands
toerisme



€ 6,4 miljard
Uitgaand
toerisme



€ 3,7 miljard
Overige
bestedingen

2023

3,8%
van het bruto
binnenlands product
(bbp)



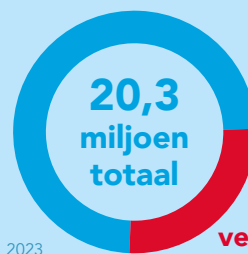
2023



29,1 miljoen
binnenlandse
verblijfsbezoekers

2023

Internationale verblijfsbezoekers



waarvan
5,2 miljoen
zakelijke
verblijfsbezoekers

2023

Bron: Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen (NBTC)



Bijdrage gastvrijheidssector in cijfers

AGENDA GASTVRIJHEIDSSECTOR

Om bij te dragen aan een sterke en duurzame gastvrijheidssector die klaar is voor de toekomst is het een voorwaarde dat ondernemers, het rijk, provinciale en lokale overheden planmatig en resultaatgericht samenwerken.

Hier zetten de bedrijven en ondernemers uit de gastvrijheidssector graag op in waarbij de volgende onderwerpen van belang zijn.

1.

**RUIMTE
VOOR ONDERNEMEN
& RECREËREN**

2.

**TOEKOMST-
BESTENDIGE
ARBEIDSMARKT**

3.

**VERMINDEREN
VAN REGELDRIK**

4.

VERDUURZAMING

5.

**BEHOUD VAN
BETAALBAARHEID
& BEREIKBAARHEID**



1. RUIMTE VOOR ONDERNEMEN & RECREËREN

De Nederlandse bevolking blijft voorlopig groeien. Naar verwachting wonen er in 2050 bijna 20 miljoen mensen in Nederland. Allemaal met behoefte aan ruimte: om te wonen, te werken en te recreëren. Maar nu al is er een grote druk op de beschikbare ruimte, en we verwachten dat die druk verder zal toenemen, óók op recreatieruimte. Slimme combinaties maken van functies is dan ook essentieel.

In het ruimtelijk en economisch beleid is slechts in beperkte mate aandacht voor de ruimtelijke opgave voor recreatie en toerisme – en ook voor de kansen die deze sectoren bieden om bij te dragen aan maatschappelijke opgaven. Terwijl de bijdrage van het domein van ongekende meerwaarde is.



De grote maatschappelijke uitdagingen waar Nederland voor staat, vragen om een gemeenschappelijke koers en integrale samenwerking.

Maar ruimte is meer dan alleen fysieke ruimte. Ook ruimte qua financiering, investeringsvermogen en dergelijke is belangrijk. Bij het onderwerp verduurzaming (p. 18) komt dit bijvoorbeeld aan de orde.



WAT DOEN WE ZELF?

Randvoorwaardelijk voor de brede welvaart is een plek om te wonen en werken. Maar voor het *welzijn* is een waardevolle vrijetijdsbesteding voor alle Nederlanders net zo belangrijk. Met een toenemende recreatiebehoefte, een groeiend aantal binnenlandse en buitenlandse bezoekers en economische betekenis, is het nu meer dan ooit van belang om een duurzame en verantwoorde ontwikkeling van de sector te waarborgen.

De gastvrijheidssector heeft als een van de eerste sectoren de handschoen opgepakt en heeft een Landelijke Raad voor Recreatie en Toerisme ingesteld. Daarin werken overheid, onderwijs, bedrijfsleven en maatschappelijke instellingen samen aan ruimte voor recreatie en brede welvaart.

Ook neemt een vertegenwoordiging van de sector een leidende rol in bij het initiatief Collectief Natuurinclusief (collectiefnatuurinclusief.nl), met als doel om bij te dragen aan een meer natuurinclusief Nederland. We hebben de ambitie dat er tot 2030 geen verlies aan groene recreatieruimte mag optreden en dat er in 2050 zelfs een toename van 5% beleefbaar groen moet zijn gerealiseerd. Alleen zo kan de balans worden behouden tussen het beschermen van natuurgebieden en het bieden van voldoende ruimte voor recreatie en toerisme.

Collectief Natuurinclusief

Collectief Natuurinclusief is een programma van het Ministerie van LNVN samen met tien domeinen die werken aan natuurinclusief opereren en ondernemen. De gastvrijheidseconomie is sterk vertegenwoordigd, zie ook collectiefnatuurinclusief.nl/vrijetijdseconomie, doel is natuur-inclusieve recreatie en recreatie-inclusieve natuur. Met groene koplopers van bedrijven, maatschappelijke organisaties, scholen, kennisinstellingen en overheden werken we samen om de beweging naar een natuurinclusieve samenleving te versterken en te versnellen. Georganiseerd in tien domeinen: bouw, energie, financiële sector, gezondheid, infrastructuur, landbouw, onderwijs, vrijetijdseconomie, water en bedrijven-terreinen.

WAT HEBBEN WE DAARBIJ NODIG?

Om bovenstaande te realiseren is het nodig dat de overheid, zowel nationaal (meerdere ministeries) als regionaal (provincies en gemeenten), samen met de sector, de uitdagingen waar de toeristische en gastvrijheidssector voor staat gaat aanpakken:

- Investeer naast ruimte voor woningbouw, werken en bereikbaarheid ook in andere functies die de leefbaarheid van gebieden ten goede komen en essentieel zijn voor welzijn en welvaart.
- Recreatieve voorzieningen, in de volle breedte dus zowel in recreatiegebieden en routenetwerken voor wandelen, fietsen en varen en voorzieningen als horeca, logies, theater etc.

— *Bijna 20 miljoen mensen in Nederland. Allemaal met behoefte aan ruimte: om te wonen, te werken en te recreëren.*

- Kies voor een regionale, gebiedsgerichte en integrale aanpak. Waarbij de voorzieningen die nodig zijn voor, met oog voor maatschappelijk welzijn, een bloeiende gastvrijheidssector een volwaardige plek krijgen in de aangekondigde visie op de ruimtelijke en economische structuur van Nederland.
- Naast een goede omgeving voor de bewoner en recreant, moet er grip komen op (dag)bezoekersaantallen van (populaire) Nederlandse bestemmingen in stad én het landelijk gebied. Om te voorkomen dat drukke plekken te druk worden en rustige plekken te rustig. Dit zal ook zorgen voor een impuls voor de leefbaarheid in het buitengebied, waar nu toeristische voorzieningen en daaraan gerelateerde banen verdwijnen.

Spreiding naar buitengebieden

De groei van toerisme in Nederland brengt ook uitdagingen met zich mee. Met name buitenlandse bezoekers beperken hun reis tot de hotspots in de Randstad. Daarom is spreiding naar onze prachtige buitengebieden de uitdaging voor de toekomst – mét behoud van kwaliteit. Daar is een brede aanpak en regie voor nodig. Plus flinke investeringen in onder andere infrastructuur.

2. EEN TOEKOMSTBESTENDIGE ARBEIDSMARKT: VOLDOENDE & GOED OPGELEID PERSONEEL

De gastvrijheidssector is van grote economische waarde, en groeit. Dit stelt ons echter voor de uitdaging om voldoende goed opgeleid personeel te vinden en te behouden. Tegelijkertijd biedt de sector kansen voor werknemers aan de basis van de arbeidsmarkt en biedt de sector jongeren kans op eerste werkervaringen.

Flexibiliteit blijft daarbij vanwege het seizoenskarakter essentieel. Seizoensgebondenheid brengt uitdagingen met zich mee, zoals drukke periodes tijdens feestdagen, vakantieperiodes en evenementen. In de zomermaanden kan een hotel of restaurant bijvoorbeeld overvol zijn met gasten, terwijl in de winter dezelfde zaak slechts een handvol bezoekers ontvangt. Dit vraagt om een flexibel personeelsbeleid waarmee snel kan worden opgeschaald of afgebouwd, afhankelijk van de vraag.

Daarnaast zijn het aantrekken van nieuwe doelgroepen van toekomstige medewerkers en investeren in scholing minstens zo belangrijk om te kunnen blijven voldoen aan de toenemende personeelsvraag.



WAT DOEN WE ZELF?

De sector heeft zelf al initiatief genomen en heeft samen met partners het Hospitality Pact (hospitalitypact.nl) gesloten, een plan voor de arbeidsmarkt in de hospitality-sector. Ook hebben de partijen de Arbeidsmarktmonitor (dashboard.nbtc.nl/dashboard/arbeidsmarktmonitor) geïnitieerd, die objectieve data en inzichten over de arbeidsmarkt in de gastvrijheidssector biedt.

Om het personeelstekort aan te pakken, richt de sector zich ook actief op nieuwe doelgroepen die de kansen binnen de gastvrijheid nog niet zien. Door beter zichtbaar te maken welke carrièremogelijkheden er zijn, worden jongeren, zij-instromers en werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt aangespoord om de sector te overwegen. We zetten ook in op aangepast werk om het geschikt te maken voor een bredere groep. Denk bijvoorbeeld aan de banenafpraak of mensen uit langdurige bijstand. Daarmee spreken we expliciet uit dat we als sector voor iedereen (inclusief) een plek kunnen en willen bieden.

— In deze sector kunnen mensen zich opwerken van afwasser tot general manager van een vijfsterrenhotel. Je kunt er levenslessen leren die je nergens anders opdoet!

De sector kijkt verder dan alleen het aantrekken van personeel. We investeren ook in opleiding en ontwikkeling, zoals vakgerichte trainingen.

We zullen ook (imago)campagnes gaan opzetten waarbij we duidelijk maken dat een baan in de hospitality een vak is en niet een bijbaan. In deze sector kunnen mensen zich letterlijk opwerken van afwasser tot general manager van een vijfsterrenhotel. Je kunt er levenslessen leren die je nergens anders opdoet!

Hospitality Pact

Het Hospitality Pact is een samenwerking tussen de sector, onderwijsinstellingen en overheden, met als doel het personeelstekort aan te pakken en nieuwe instroom te bevorderen.

Het Hospitality Pact beschrijft wat de sector samen wil bereiken voor een gezonde arbeidsmarkt. Elk jaar maken de samenwerkende partijen een actieplan, waarbij per actie een verantwoordelijke wordt aangewezen.

Het Hospitality Pact bestaat uit vier gespecialiseerde werkgroepen: onderzoek & innovatie, onderwijs en beleid, sociaal beleid en arbeidsmarktbranding.

Een goed voorbeeld van het pact is de samenwerking tussen hotels en opleidingsinstututen, waarbij op maat gemaakte trainingen worden aangeboden aan jongeren en zij-instromers. Deze opleidingen zijn gericht op zowel vakkennis als soft skills, zoals gastvrijheid en klantgerichtheid. Hierdoor wordt de instroom van gekwalificeerde medewerkers vergroot en krijgen bedrijven de beschikking over personeel dat direct inzetbaar is.

Om de mbo-opleidingen zoveel mogelijk up-to-date te houden en jongeren en werkenden die een mbo-opleiding willen volgen, zo goed mogelijk op te leiden, participeren de brancheorganisaties uit deze sector actief in het Samenwerkingsverband MBO beroepsonderwijs bedrijfsleven (SBB)¹.

¹ In de sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid (VGG).



Werkgevers in de horeca en recreatie hebben de afgelopen jaren te maken gekregen met stijgende loonkosten en minder mogelijkheden voor flexibele inzet. Dat maakt het lastiger te investeren in de begeleiding van studenten en in scholing en ontwikkeling van hun personeel. Het is juist van belang voor de toekomst dat bedrijven zich openstellen voor studenten die een duale leer-werkroute willen volgen in het beroepsonderwijs. Studenten moeten goed begeleid worden op de werkvloer en in staat worden gesteld om het vak te leren en zich te ontwikkelen. Dat geldt ook voor de noodzaak om het bedrijf zodanig in te richten dat de verdere ontwikkeling van werkenden wordt gefaciliteerd en gestimuleerd. Bereikt is dat werkgevers in de horeca en recreatie voor de begeleiding van mbo studenten (bbl-studenten) een extra toeslag uit de Subsidieregeling Praktijkleren (SPL)² krijgen. Ook is er extra subsidie beschikbaar, subsidieregeling leren en ontwikkelen in het mkb (SLIM), ook voor grote werkgevers.

2 De toeslag is vanaf studiejaar 2022-2023 uitsluitend beschikbaar voor erkende leerbedrijven die een mbo bbl-leerplek aanbieden in de sectoren landbouw, horeca en recreatie. Deze sectoren kunnen bovenop de gebruikelijke subsidie praktijkleren een toeslag aanvragen. Voor de sectoren landbouw, horeca en recreatie was vanaf studiejaar 2019-2020 tot en met 2023-2024 10,6 miljoen euro per studiejaar beschikbaar. Deze regeling wordt nu verlengd.

We zetten als sector in op duurzame arbeidsovereenkomsten en goed werkgeverschap waarbij arbeidsovereenkomsten die aansluiten op het seizoenmatige karakter van de gastvrijheidssector, onontbeerlijk zijn.

— Zonder de mogelijkheid tot flexibiliteit kunnen ondernemers de pieken en dalen in het werkaanbod niet opvangen.

Arbeidsovereenkomsten die de mogelijkheid bieden voor zowel werkgever als werknemer om naar behoefte te anticiperen. We maken ons echter zorgen over de huidige arbeidsmarkt wetgeving³ en sociale zekerheidswetgeving, maar ook over voorstellen waaraan gewerkt wordt⁴. Er wordt steeds meer ingezet op minder flexibiliteit en meer gestuurd richting vaste contracten. Belangrijk voor onze sector is dat momenteel via cao's afwijkende afspraken kunnen worden gemaakt voor sectoren met veel seizoensarbeid, zoals de mogelijkheid om de zogeheten ketenregeling te onderbreken gedurende een langere periode.

3 Bijvoorbeeld de Wet Arbeidsmarkt in Balans.

4 Het wetsvoorstel Verduidelijking Beoordeling Arbeidsrelaties en Rechtsvermoeden.

WAT HEBBEN WE DAARBIJ NODIG?

De sector kan het niet alleen. We zullen ons sterk blijven maken om bij de overheid aandacht te vragen voor:

- Het mogelijk maken van maatwerk, om pieken en dalen in werkaanbod op te vangen. Zonder de mogelijkheid tot flexibiliteit, kunnen ondernemers in de gastvrijheidsindustrie in voor- en tegenspoed niet meebewegen met ontwikkelingen. Het meewegen hiervan bij aanpassingen van arbeidswetgeving is daarom essentieel.
- Op het terrein van onderwijs en leven lang ontwikkelen hebben we een overheid nodig die het leren van studenten in duale leer-werktrajecten blijvend stimuleert. Zowel door het financieel ondersteunen via de Subsidie-regeling Praktijkleren als het mogelijk maken van verder ontwikkeling van de leermeesters (begeleiders van studenten) in de bedrijven.
- Een matchingsbeleid dat meer uitgaat van verworven kennis en kunde en niet meer alleen van diploma's biedt ook meer kansen om de krapte op de arbeidsmarkt te verlichten. Al deze ontwikkelingen zijn in voorbereiding, een voorbeeld hiervan is 'open hiring' (openhiring.nl). Samenwerking met gemeenten en werkontwikkeld-bedrijven kan helpen, om nieuwe doelgroepen te bereiken die de kansen van de sector niet voldoende zichtbaar hebben. Met bijvoorbeeld ondersteunend taalonderwijs wanneer je ook doelgroepen wilt bereiken die op dat vlak hulp nodig hebben zoals asielzoekers en statushouders. Het is daarbij essentieel dat publieke uitvoerders de mensen die nu nog aan de kant staan goed in beeld brengen bij werkgevers en aangeven wat mensen kunnen, willen en wat er nodig is om de stap naar werk te kunnen zetten.

— Een matchingsbeleid dat meer uitgaat van verworven kennis en kunde, biedt ook meer kansen om de krapte op de arbeidsmarkt te verlichten.



3. VERMINDEREN VAN REGELDRUK

Al jaar en dag is de regeldruk in de gastvrijheidssector een van de hoogste binnen het mkb. Dat komt door de aard van de werkzaamheden en het feit dat er vaak veel mensen tegelijkertijd aanwezig zijn. Generieke verplichtingen vanuit de AVG, het werkgeversdomein en de Wet milieubeheer zijn voor het hele mkb al behoorlijk belastend.

In de gastvrijheidssector komen daar nog een heleboel gedetailleerde regels, vergunningen en (lokale) belastingen bij: alcohol, drink- en zwemwater, evenementen, brandveiligheid/BHV, voedselveiligheid, attractietoestellen, legionella, beveiliging, geluid etc.

Door de aanhoudende stapeling en aanscherping van al deze verplichtingen, zien we inmiddels dat kleinschalige evenementen zo langzamerhand verdwijnen in Nederland.

MKB-Indicatorbedrijf⁵: het hotel

Uit dit regeldrukonderzoek blijkt dat een hotel (29 fte en met zwembad) in Nederland met 91 verplichtingen te maken heeft die ruim 240.000 euro per jaar kosten. De kosten van regeldruk zijn hoger dan de winst. De externe kosten, zoals keuringen en controles, nemen 68% van de totale regeldrukkosten voor hun rekening. Die afhankelijkheid van commerciële adviseurs ervaren ondernemers als regeldruk. De regeldruk per fte kwam uit op 8.373 euro.

	Resultaat	
Omzet	€	2.837.802
Inkoopkosten van de omzet	€	503.065
Kosten (excl. regeldruk)	€	1.855.732
Regeldruk	€	242.813
Winst	€	236.192

WAT DOEN WE ZELF?

Veel bedrijven in de gastvrijheidssector zetten in op digitalisering van processen om tijd en moeite te besparen. Denk aan automatische kassasystemen, reserveringsystemen, boekhoudsoftware en online personeelsbeheer (roosters, urenregistratie, loonadministratie).

Ook zijn diverse trainingen en opleidingen over regelgeving ontwikkeld, waaronder cursussen voor sociale hygiëne, voedselveiligheid (HACCP), en arbeidstijdenwetgeving.

Verder spelen brancheorganisaties een belangrijke rol in het informeren van ondernemers over de uitvoering van regels via digitale checklists, voorlichtingsbijeenkomsten, bedrijfsbezoek en advies, certificatietrajecten en publicaties.

5 Het programma MKB-Indicatorbedrijf licht mkb-sectoren door op regeldruk. Van de inmiddels zes doorgelichte sectoren, is de regeldruk in de hotelsector het hoogst. Zie ook regeldrukmonitor.nl.

WAT HEBBEN WE DAARBIJ NODIG?

- We omarmen de plannen van het kabinet om de regeldruk nu echt aan te pakken. Belangrijk is een snelle start te maken met de uitvoering met MKB-Indicatorbedrijf het hotel en hier een harde doelstelling van -25% aan te koppelen. De vereenvoudigingen zullen in een groot deel van de gastvrijheidssector doorwerken.
- Verbreding van de landelijke Aanpak regeldruk naar gemeentelijke regeldruk, samen met bedrijfsleven en VNG.
- We vragen de overheid zoveel mogelijk nationale koppen op Europese regelgeving te schrappen.
- De gastvrijheidssector doet namens haar ondernemers het aanbod om regeldrukreductie op te pakken door knelpunten en oplossingen te inventariseren onder haar ondernemers.

Europese regelgeving

Op grond van Europese regelgeving (DAC7) moeten reisbedrijven voor elke accommodatie in Europa die men verhuurt, aan de belastingdienst opgeven van wie men het huurt, het bedrag, kadastrale omschrijving van de gehuurde locatie, en zo nog twintig andere kenmerken. Dit moet in een specifiek XML format zodat de Belastingdienst dit naar andere landen kan doorsturen. Voor Nederlandse bedrijven is het een administratieve last waarvoor elke ondernemer minimaal 2.000 euro per jaar kwijt is, aangezien dit veel te ingewikkeld is om zelf te doen.

Dit zijn kosten die totaal niet in verhouding staan. Denk alleen al aan de zeer kleinschalige touroperators met een kleine omzet, maar die wel professioneel ondernemen.

In bepaalde andere Europese landen kan het gratis worden aangeleverd. De Nederlandse belastingdienst is absoluut hulpvaardig maar loopt Europees ook voorop in de toepassing. Nederlandse bedrijven hebben zo kosten die ondernemers in andere landen (nog) niet hebben.

We vragen de overheid de Europese regelgeving meer in lijn te brengen met de toepassing in andere landen en met ondernemers mee te kijken hoe Europese regelgeving effectief maar ook met zo min mogelijk kosten kan worden toegepast.



Richtlijn pakketreizen

De Europese Commissie scherpt de richtlijn Pakketreizen aan. Een pakketreis bevat minimaal twee verschillende van vier categorieën: personenvervoer, accommodatie, voertuighuur en 'overige toeristische diensten'. Die laatste categorie is een vergaarbak van diensten. Het basisprincipe is simpel: degene die een (pakket)reis annuleert, klant of reisbureau, betaalt de kosten. Dat werkt prima, maar bijvoorbeeld niet tijdens een pandemie, want reisorganisaties betalen onderdelen van de reis vooruit en die kunnen ze in zo'n geval niet terugvorderen. Volgens het Europese voorstel moet ook dan alle schade gedragen worden door de reisaanbieders (die hier geen schuld aan hebben). Er zijn zorgen over de definities die gehanteerd worden, van omstandigheden en pakketreis. Nog los van het enorme verschil in omvang van reisaanbieders (van ZZP'er tot multinational), is het onredelijk om altijd alle risico's bij de reisorganisatie neer te leggen.

Wij vragen het kabinet in Europa in te zetten op een herverdeling van risico's tussen consument en aanbieder, in geval van zeer uitzonderlijke omstandigheden. In alle gevallen moet de beperking van de mogelijkheid een aanbetaling te vragen echt van tafel én dienen de zaken die in de persoonlijke risicosfeer liggen van de reiziger niet op het bord van de reisonderneming te worden gelegd.

4. VERDUURZAMING, DE SLEUTEL VOOR DE TOEKOMST

Duurzaamheid is een thema met een hoge prioriteit, ook voor de gastvrijheidssector.

Er ligt een flinke opgave voor verduurzaming, een kansrijke maar veelomvattende transitie. De gastvrijheidssector zet zich volop in voor een verdere verduurzaming van de sector.

Het verminderen van de ecologische voetafdruk, het verminderen van uitstoot door bijvoorbeeld energie-efficiency te verbeteren, het investeren in vastgoed om zoveel mogelijk klimaatneutraal te kunnen ondernemen, het hergebruiken van materialen en verminderen van voedselverspilling en afval zijn belangrijke doelen.

WAT DOEN WE ZELF?

De ondernemers in de gastvrijheidssector zien in dat verduurzaming hard nodig is om te kunnen overleven. Veel ondernemers zijn hier al bewust mee bezig, en zetten stappen. Niet alleen vanwege de groeiende vraag van consumenten naar milieuvriendelijke producten en diensten, maar ook door overheidsdoelstellingen om klimaatverandering tegen te gaan.

— Restaurants krijgen dagelijks te maken met overtollig voedsel dat nog prima te consumeren is, maar niet meer verkocht kan worden.

Zo worden verouderde apparaten vervangen door energiezuinige varianten zoals energiezuinige koelingen en vaatwassers. Dit helpt niet alleen om de energierekening te verlagen, maar draagt ook bij aan het verminderen van de CO₂-uitstoot.

Ook zetten we in op het in voldoende mate faciliteren van elektrisch vervoer, bijvoorbeeld door het aanbieden van laadpalen bij de bedrijven. Dit kan niet los gezien worden van de landelijke opgave op dit gebied, en randvoorwaarde hierbij is het beschikbaar zijn van voldoende (duurzaam opgewekte) energie.

Daarnaast zijn er verschillende initiatieven om voedselverspilling te verminderen, zoals het gebruik van slimme voorraadbeheersystemen om alleen de benodigde hoeveelheden in te kopen en het aanbieden van kleinere porties.

Apps zoals 'Too Good To Go' helpen horecabedrijven om overtollig voedsel tegen een gereduceerd tarief aan consumenten te verkopen in plaats van het weg te gooien.



Too Good To Go

De app 'Too Good To Go' is een innovatief platform dat voedselverspilling tegengaat door consumenten in contact te brengen met restaurants en lokale winkels die aan het eind van de dag onverkochte producten over hebben.

Ook restaurants krijgen dagelijks te maken met overtollig voedsel dat nog prima te consumeren is, maar niet meer verkocht kan worden.

Via Too Good To Go plaatsen de bedrijven hun overschotten in de app, in de vorm van zogenaamde "Magic Boxen". Gebruikers van de app kunnen zich aanmelden en zien welke bedrijven in hun omgeving voedsel aanbieden, vaak tegen een derde van de oorspronkelijke waarde.

Hierdoor wordt het voedsel, dat anders weggegooid zou worden, alsnog geconsumeerd. Dit vermindert de hoeveelheid afval en draagt bij aan een duurzamer gebruik van voedselbronnen. Zo biedt Too Good To Go een praktische en toegankelijke manier om voedselverspilling tegen te gaan en maakt het duurzaamheid toegankelijker voor zowel bedrijven als consumenten.

WAT HEBBEN WE DAARBIJ NODIG?

- Een overheid die de bedrijven ondersteunt om de noodzakelijke transitie haalbaar, betaalbaar en uitvoerbaar te laten zijn en blijven. En de ondernemers (met name mkb-ers) aan de hand meeneemt en ze goed begeleidt, omdat ze anders door het bos de bomen niet meer zien.
- Dat het kabinet prioriteit geeft aan het aanpakken van het probleem van de netcongestie en betaalbaar houden van de elektrificatie.
- Werkbare toepassing van de Europese plasticwetgeving zoals de Single Use Plastic directive en de aankomende Packaging and Packaging Waste Regulation. Géén aparte Nederlandse koppen zetten op Europese regels, maar de extra (soepeler) regelruimte benutten die de Europese regels soms toestaan.
- De toegang tot betaalbare financiering kan een obstakel zijn voor kleinere bedrijven. De overheid kan hierop inspelen door laagrentende leningen, kredietgaranties, of een duurzaamheidsfonds in te stellen, specifiek gericht op verduurzaming binnen de gastvrijheidssector.
- Het helpt ook als vergunningsprocedures voor duurzame initiatieven vergemakkelijkt worden.
- Kortom een overheid die door financiële steun, beleidsaanpassingen, kennisdeling en samenwerking met de sector helpt deze transitie te bevorderen.

5. BEHOUD VAN BETAALBAARHEID & BEREIKBAARHEID

Het behouden van betaalbaarheid en bereikbaarheid in de gastvrijheidssector is van cruciaal belang om verschillende redenen, zowel voor de bedrijven zelf als voor consumenten en de bredere economie. Wanneer prijzen stijgen, kan de vraag naar gastvrijheidsdiensten snel afnemen. Betaalbaarheid helpt om deze vraaguitval te minimaliseren.

Ook de bereikbaarheid is van belang: grofweg de helft van de kilometers die we over de weg afleggen is voor vrijetijdsactiviteiten. Deze groeien over de jaren stabiel, zowel in aantal als gemiddelde lengte van een rit. Dit geldt voor alle modaliteiten.

WAT DOEN WE ZELF?

De gastvrijheidssector speelt een belangrijke rol in het toegankelijk en betaalbaar houden van recreatie, toerisme, horeca, sport en cultuur voor een breed publiek. De sector neemt verantwoordelijkheid door bijvoorbeeld in te zetten op kostenoptimalisatie en diversificatie van het aanbod. Bedrijven in de sector doen er alles aan om betaalbare opties aan te bieden aan klanten.

Door nieuwe producten en diensten te ontwikkelen, zoals voordelige arrangementen, flexibele verblijfsopties en toegankelijke recreatie voor verschillende doelgroepen, zorgen de bedrijven ervoor dat mensen met diverse budgetten en behoeften kunnen genieten van een gastvrije ervaring.

De bedrijven in deze sector ontplooiën veel initiatieven om toegankelijk te zijn voor mensen voor wie dat fysiek of financieel niet vanzelfsprekend is.

Onvergetelijke avond

Om ook voor mensen voor wie een dagje uit niet vanzelfsprekend is toegang mogelijk te maken, opende de Efteling eind juni exclusief haar poorten. Tijdens dit bijzondere evenement werden goede doelen, stichtingen en gezinnen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken, uitgenodigd voor een zorgeloos bezoek.

Ruim vijfhonderd Eftelingmedewerkers zetten zich vrijwillig in om deze vijfduizend bijzondere bezoekers een onvergetelijke avond te bezorgen. De positieve en ontroerende reacties van zowel bezoekers als medewerkers onderstrepen het succes en ook het belang van deze waardevolle avond.

Ook digitale innovatie speelt een steeds grotere rol in de toegankelijkheid en betaalbaarheid van de sector. Denk hierbij aan het gebruik van slimme reserveringssystemen en gepersonaliseerde aanbiedingen via apps en websites. Het gebruik van online reisplatformen heeft een positief effect op de bezettingsgraad en omzet, doordat je er veel reizigers mee kunt bereiken. Digitalisering biedt ook kansen bij bijvoorbeeld verduurzaming.

— De gastvrijheidssector maakt zich grote zorgen dat we onze concurrentiepositie tegenover onze buurlanden aan het ondermijnen zijn.

Daarnaast zetten we in op duurzame mobiliteit, met initiatieven zoals het stimuleren van openbaar vervoer, carpoo-ling en het aanbieden van elektrische vervoersopties voor gasten. Dit verlaagt niet alleen de kosten, maar draagt ook bij aan een duurzamer en toegankelijker reiservaring.

WAT HEBBEN WE DAARBIJ NODIG?

- Het plan van dit kabinet om de btw voor logies, sport en culturele goederen en diensten te verhogen van 9% naar 21% is een maatregel die vergaande consequenties heeft. Zowel voor de ondernemers die het betreft (vraaguitval en daarmee afname omzet, minder middelen om te investeren in duurzaamheid en digitalisering) als voor de maatschappij in brede zin (gezondheid, welzijn van burgers).
- Een open dialoog met beleidsmakers en politici is nodig, waarin met onderbouwing goed moet worden doorgrond wat de negatieve impact is van deze btw-verhoging op zowel de sector als de consumenten en wat deze maatregel daadwerkelijk zal opleveren. ABN-AMRO heeft hier recent onderzoek naar gedaan (zie abnamro.nl/nl/zakelijk/insights/sectoren-en-trends/leisure/overheid-raakt-toerisme-met-btw-verhoging-en-rekent-zichzelf-rijk)
- Inzicht in de berekeningen van het Ministerie van Financiën is van belang, met daarnaast een zorgvuldig onderzoek naar de impact. Ook is aandacht nodig voor de uitvoerbaarheid van de maatregel. Het baart zorgen dat hier vooralsnog geen transparantie over is.
- Wat de internationale bereikbaarheid betreft, vervult Schiphol een cruciale rol voor het inkomend en uitgaand toerisme. Daarnaast is de luchthaven essentieel voor de zakelijke ontwikkeling van Nederland. Minder (zakelijke) bezoekers en toeristen van en naar Nederland betekent minder werkgelegenheid in Nederland, maar ook minder bezoek aan familie/vrienden of vakanties die het leven verrijken. We vragen het kabinet daarom de internationale hub-functie te behouden, waarbij tegelijk de impact op de omgeving beperkt moet worden. Schonere en stillere luchtvaart is naast voor de omwonenden ook van belang voor recreëren, denk aan de mooie plassegebieden bij Aalsmeer en de Kaag.
- Het is ook nodig dat de overheid het bedrijfsleven ondersteunt in de digitale vaardigheden, en op zijn minst randvoorwaarden schept. Ondernemers hebben vaak simpelweg de tijd niet om na te denken over investeren in innovaties, omdat naast het ondernemen zelf al hun tijd wordt opgaat vanwege de vele regelgeving.

Concurrentiepositie

De gastvrijheidssector, inclusief cultuur en logies, maakt zich onder meer grote zorgen dat we onze concurrentiepositie tegenover onze buurlanden aan het ondermijnen zijn. Een weekendje weg wordt door (mogelijk onoverkomelijke) prijsstijgingen onaantrekkelijker, je kunt beter de grens over naar bijvoorbeeld België waar het btw-percentage 6% is, of Duitsland waar de btw op logies 7% is. In Luxemburg is de btw op logies slechts 3%.

- Wat de bereikbaarheid betreft vragen wij het kabinet om alles in het werk te stellen om mobiliteit betaalbaar te houden voor iedereen. Het is een basisbehoefte voor mensen, en voor een snelgroeiende groep mensen staat de betaalbaarheid van mobiliteit onder druk (vanwege belastingen, hogere grondstof- en energieprijzen, stijgende kosten van autogebruik en het OV).



KRACHTENVELD: SAMENWERKING IS NODIG!



Foto Ernst Wagenveld

Binnen de rijksoverheid is het Ministerie van Economische Zaken primair beleidsverantwoordelijk voor de ondernemers in de gastvrijheidssector. Sinds de decentralisatie van het regionale economische beleid, het ruimtelijk ordenings- en natuurbeleid hebben provincies en gemeenten de primaire beleidsmatige rol op deze domeinen.

De landelijke raad Recreatie en Toerisme is opgericht om, in overleg en in samenwerking tussen de departementen, de provincies en onder andere Gastvrij Nederland, NBTC, Destinatie Nederland, met het gezamenlijke belang als algemeen uitgangspunt, te komen tot een beleidskader en uitvoeringsagenda voor de gastvrijheidssector.

De gastvrijheidssector raakt talloze beleidsterreinen, denk hierbij aan, wonen, natuur en landschap, landbouw, cultuur, sport, retail, mobiliteit, infrastructuur, vestigingsklimaat, waterbeleid en omgevingsbeleid.

Interdepartementale samenwerking en meer afgestemde regionale invulling van toeristisch beleid, het met elkaar samenwerken en de bereidheid om te investeren in mensen en middelen, met het bedrijfsleven, de ondernemers, het onderwijs en alle relevante stakeholders, is de belangrijke voorwaarde voor succes.

— ***Wat ondernemers van het nieuwe kabinet nodig hebben is vertrouwen, inlevingsvermogen, consistentie en vereenvoudiging van regelgeving.***

De publieke sector en de private sector zijn feitelijk onlosmakelijk met elkaar verbonden. Recreatie en Toerisme gaat om het bezoeken van publieke ruimte, verblijf en vermaak vinden plaats in de private ruimte.

Wat ondernemers van het nieuwe kabinet nodig hebben is vertrouwen, inlevingsvermogen, consistentie en vereenvoudiging van regelgeving. Wat zij daar tegenover kunnen stellen is vernieuwing, versnelling, verbinding en een aantrekkelijk Nederland.

Door gezamenlijke inspanningen van ondernemers, overheid, en andere belanghebbenden kan de gastvrijheidssector zich verder ontwikkelen als een duurzame en toekomstbestendige pijler van de Nederlandse economie. Deze ondernemersagenda specifiek voor de gastvrijheidssector is daarvoor een belangrijke leidraad.

— Wat zij daar tegenover kunnen stellen is vernieuwing, versnelling, verbinding en een aantrekkelijk Nederland.





Foto Marvin Kuhr

De Ondernemersagenda van de Gastvrijheidssector is een verbijzondering van de Ondernemersagenda "Vernieuwen, versnellen en verbinden" van MKB-Nederland en VNO-NCW, d.d. juli 2024.