

Werkproces 1.1: Zoekt op voor een operationeel plan

Indicatie uitwerking

Actuele landelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op **de vraag naar hotel(arrangementen)** bij 55+'ers (specifieke wensen en behoeften van deze groep afnemers):

- Nederland telt 4,1 miljoen 55+'ers, waarvan:
 - 1,1 miljoen tussen 55 en 65 jaar;
 - 2,3 miljoen tussen 65 en 80 jaar;
 - 0,7 miljoen 80 jaar en ouder.
- Het aantal 55+'ers zal in de aankomende 25 jaar verder stijgen.
- 55+'ers zijn de meest vermogende groep van Nederland. Dit geldt zeker voor de groep 65 tot 75 jaar.
- Groeiende vraag, met name in Amsterdam. Na een goed 2016 zal de vraag in 2017 met 2 tot 3% groeien. Groei door aantrekkende economie en structurele groei van het aantal buitenlandse toeristen.
- Van de buitenlandse gasten (ruim drie miljoen) die jaarlijks Nederland bezoeken, komt een kwart uit Duitsland. Het aantal Belgen dat Nederland voor een korte vakantie bezocht, verdubbelde in tien jaar tijd.
- In 2015 groeide het aantal buitenlandse toeristen dat Nederland aandeed met 7%. Voor 2016 wordt een groei van 3% verwacht. Vooral Amsterdam en delen van de Noordzeekust zijn erg populair als vakantiebestemming.
- Aantal lange vakanties in Nederland daalt de laatste jaren, terwijl aantal korte vakanties flink is gestegen.
- Natuurvakanties (19%), stedentrips (13%) en strandvakanties (11%) zijn de drie populairste vakantietypes onder Nederlandse 55-plussers.
- De belangrijkste motieven voor 55+'ers om naar een hotel te gaan zijn:
 - Er even uit;
 - Sociale bezigheid;
 - Rust en ontspanning.
- De belangrijkste voorwaarden die 55+'ers stellen aan een hotel zijn:
 - Kwaliteit;
 - Service;
 - Luxe en comfort.
- Merendeel van de 55-plussers vindt kwaliteit, service en comfort belangrijker dan de prijs.
- De belangrijkste motieven voor 55+'ers om naar een (grote) stad te gaan zijn:
 - Musea;
 - Parken;
 - Winkelen;
 - Restaurants;
 - Wandelen.
- Internet geeft de consument steeds meer inzicht in prijs en kwaliteit. Vaak wordt pas geboekt na het lezen van online reviews. Steeds meer (ook oudere) consumenten delen hun ervaringen via sociale media.
- De consument blijft kritisch ten aanzien van uitgaven en is erg gevoelig voor kortingsacties.

- Door de vergrijzing neemt het aantal ouderen toe; voor hen is het belangrijk om te blijven bewegen/wandelen/fietsen.
- Twee derde van de Nederlandse consumenten vindt het van belang dat een product of dienst duurzaam wordt geleverd.

Actuele landelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op **het aanbod van hotel(arrangementen)** voor 55+'ers (specifieke trends in de fietsenbranche), zijn de volgende:

- Aanbod van hotels neemt structureel toe. Bestaande hotels en ketens breiden uit en nieuwe hotels worden steeds groter met meer kamers en meer zalen.
- Hotels die zich richten op louter de zakelijke markt verbreden hun aanbod om zo ook de particuliere klant binnen te krijgen.
- Hotels ervaren groeiende concurrentie van branchevreemde aanbieders.
- Kleinschalig particulier aanbod (bed & breakfast, kamerverhuur, huisruil, theetuin) stijgt. De particulier is inmiddels een serieuze concurrent geworden met AirBnB als online verkoopkanaal voor hun leegstaande kamers of appartementen.
- Online profilering is van levensbelang. De juiste online profilering (vindbaar zijn, 24/7 kunnen boeken, storytelling, het hoe en waarom achter het bedrijf, wat maakt het hotel nu zo uniek) en de juiste inzet van social media en de vele boekingsplatforms zijn van doorslaggevend belang geworden voor het verleiden van de consument om tot een boeking over te gaan.
- Toenemende macht van boekingskanalen, samen met het aantal boekingen via Online Travel Agencies (OTA's).
- Ondernemerschap zal nog meer gericht moeten zijn op klantbehoud en klantenbinding.
- Meer aandacht voor duurzaamheid; zowel gericht op milieu als op mens (personeel).
- In Nederland zijn ongeveer 3.525 hotels en dit aanbod groeit structureel. DE totale hotelomzet in Nederland bedraagt circa 3.3 miljard per jaar.
- In Groot Amsterdam zijn circa 36.000 kamers, Amsterdam zelf heeft ruim 27.500 hotelkamers.
- Een hotel heeft gemiddeld 34 kamers met ruim 72 bedden, maar het aantal kamers per logiesverstrekker loopt uiteen van enkele tientallen tot enkele honderden kamers;
- Driekwart van de hotels heeft een eigen restaurant. In de grote steden ligt dit lager vanwege het grote aanbod van restaurants in de nabijheid. Amsterdam is hierbij de uitschieter waar slechts 33% van de hotels een eigen restaurant bezit.
- Relatief veel hotels richten zich ook op 55+'ers. De afgelopen jaren is er een grote toename geweest van het aantal 55+'ers dat een hotel boekt, hotels geven deze snel groeiende groep ook steeds meer aandacht. En dit is terecht, aangezien een 55+'er andere wensen en behoeften heeft dan de jongere bezoeker.
- De gemiddelde bezettingsgraad van een hotel landelijk is ruim 73%.
- De gemiddelde bezettingsgraad van een hotel in Amsterdam is ruim 80%.
- De gemiddelde prijs van een hotelkamer landelijk is € 83,00.
- De gemiddelde prijs van een hotelkamer in Amsterdam is € 124,00.

Geraadpleegde bronnen:

1. <https://www.ouderenfonds.nl/onze-organisatie/feiten-en-cijfers/>
2. https://www.bindinc.nl/kenniscentrum/file/abc_media_files/47/.../710968633_pdf
3. <https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?>
4. <http://www.cbs.nl>