



HOSTA 2013

The Benelux Hotel Industry

4 juni 2013

Programma

- Opening door Geert van de Guchte, ING
- Inleiding Jan van der Doelen, ING
- Presentatie Ewout Hoogendoorn, Horwath HTL
- Presentatie Kim van den Wijngaard, Olery
- Presentatie Andre Manning, Philips
- Discussie
- Bekendmaking winnaar Dutch Hotel Award
- Borrel, aangeboden door ING



Horwath HTL

WORLD 2019

HOSTA 2013

- Resultaten 2012
- Verwachtingen 2013 & 2014
- Omzet, kosten en resultaat
- Vraag en aanbod

- Thema: Reputatiemanagement



Houdt het dan nooit op?

Enquête	Verwacht volledig herstel
HOSTA 2009	2012
HOSTA 2010	2013
HOSTA 2011	2014
HOSTA 2012	2016
HOSTA 2013	2017

- In 2009 verwachtte 72% van de hoteliers dat de hotelmarkt voor 2013 volledig hersteld zou zijn.
- In 2013 denkt 96% dat het herstel nog moet beginnen.



Of toch?

Amsterdamse hotellerie heeft geen moeite om groeiend aantal kamers te vullen

Hans Blaauw
Amsterdam

De Amsterdamse hotelmarkt floreert, ondanks de crisis. Nieuwe hotels die hun deuren openen, raken snel vol, zonder dat de bestaande accommodaties eronder te lijden hebben. Alleen buiten de hoofdstad heeft de branche het moeilijker.

Dit blijkt uit het jaarlijkse onderzoek van adviesbureau Horwath HTL naar de resultaten in de hotellerie. In twee jaar tijd zijn er in Amsterdam bijna 3000 kamers bijgetoet, een groei van 17%. De toeloop van gasten was nog groter, zo blijkt uit de bezettingsgraad van alle hotels samen. Die is in dezelfde periode gestegen tot 77%, een toename met twee procentpunt. Enkele kamereprijs is opgelopen van € 109 in 2010 tot € 118 in de laatste twee jaar.

'Amsterdam profiteert van de terugkeer van de internationale zakennutiger', licht Ewout Hoogendoorn, directeur van Horwath HTL. De stad heeft baat bij activiteiten die zich aan de dij van de economie lijken te ontploegen. Informatie in de IT, de medische innovatie en de creatieve sector trekken buitenlandse bezoekers. 'Alleen al op het terrein van gaming staat Amsterdam internationaal hoog aangeschreven. Dat zorgt voor verrijking', verklaart Hoogendoorn.

En roept vooral de buitenlandse toerist niet. Die komt naar Amsterdam, in goede en slechte tijden. Dit in contrast met Rotterdam, waar

veertien van nieuwe hotels zijn gesponsord, maar waar lege bedden veel moeilijker zijn op te vullen met toeristen.

Zij de gemeente Amsterdam zijn nu bij met de uitbreiding van de hotelcapaciteit. Want de bezettingsgraad en de kamereprijs waren in de economische hoogtijperiode van 2006 en 2007 aan de hoge kant, misschien wel te hoog. Dat zou zich tegen de stad kunnen keren, was de gedachte. Reden om maatregelen te nemen om nu nieuwe initiatieven. De stad kreeg zelfs een heuse 'hoofddoel', een functionaris die hotelbedrijven wegwijs maakt in de regulering en het vergoedingregime.

Tussen 2007 en 2015 moesten er 9000 kamers in de stad bijkomen en nog eens 5000 in de directe omgeving. De uitbreiding binnen de stadsgrens ligt op scherma, in de directe omring mag er nog wel iets extra's gebeuren om het doel te bereiken. Twee grote projecten, het Ramada Apollo Hotel aan de westkant van de stad en het DoubleTree by Hilton bij het Centraal Station, zijn samen al goed voor 999 kamers. In het oog springend zijn verder de 18 verdiepingen tellende toren van Fletcher langs de A5 (120 kamers) en de tot Hyatt Andaz hotel omgedoopte openbare bibliotheek aan de Prinsengracht.

Toch houdt menig hotelier in de hoofdstad zijn hart vast. In het eerste kwartaal van dit jaar was de be-

Toeloop
Amsterdam ziet internationale zakenman terugkeren

Capaciteit
Twee nieuwe hotels goed voor 999 kamers

Investeren
Projecten van bijna € 400 mln staan op stapel



Ewout Hoogendoorn,
directeur van adviesbureau Horwath

zettinggraad op een stuk lager dan een jaar geleden. Vooral de resultaten in februari zijn veel uitbaters tegengesproken. Een directe verklaring hebben ze niet, maar de zegen zijn er niet minder om. 'We krijgen veel vertrouwde vragen van hotelbestuurders. Er hoort angst voor blijvende overcapaciteit', zegt Hoogendoorn. 'Zelf denk ik dat hotel 2011 sneller loopt. Als de conjunctuur volgend jaar aantrekt, en daar gaat het van uit, dan zal er van een overaanbod geen sprake zijn.'

Internationale ketens blijven geïnteresseerd in de Amsterdamse hotellerie, met name in het hogere segment. De komende twee jaar staan investeringen van bijna € 400 mln op stapel. Hilton opent een Waldorf Astoria-hotel binnen de grachtengordel, Hyatt gaat een vijfsterrenhotel onder het Regency-merk exploiteren en Starwood, bekend van Sheraton en Pullman, denkt erover om eigen hotelmeden op viersterrenniveau in de hoofdstad te introduceren.

Hoogendoorn waarschuwt om niet alle kaarten op vier en vijf sterren te zetten. Er is ook behoefte aan goedkopere logies, waarvan de realisatie wel langer in vanwege de hoge grondprijs in Amsterdam. De Duitse keten Mestinger heeft die stap in 2012 gezet door een hotel met 135 kamers te openen in de bedrijfwijk Teleport. En Marriott is met reubelgiant Besta op zoek naar een plek voor een Moby-hotel dat drie sterren krijgt.



Horwath HTL

Of toch niet?

Amsterdamse hotellerie heeft geen moeite om groeiend aantal kamers te vullen

Hans Blaauw
Amsterdam

De Amsterdamse hotelmarkt floreert, ondanks de crisis. Nieuwe hotels die hun deuren openen, raken snel vol, zonder dat de huimarkt accommodatie

hebben. Al heeft de huimarkt de huimarkt zoek van a HTL naar d lerie. In ve sterden bij men, een g van gaven: uit de beser tele orarie odo gesteg metose pe rseerij is 2010 tot €1

Amsterdam profiteert van de terugkeer van de internationale zakenreiziger", licht Ewout Hoogendoorn, directeur van Hoewath HTL. De stad heeft baat bij activiteiten die zich aan de dij van de economie lijken te ontkleed. Informatie van in de IT, de medische innovatie en de creatieve sector trekken buitenlandse bezoekers. "Alleen al op het terrein van gaming staat Amsterdam internationaal hoog aangeschreven. Dat zorgt voor vooruitgang", verklaart Hoogendoorn.

En roept vooral de buitenlandse toerist niet. Die komt naar Amsterdam, in goede en slechte tijden. Dit in contrast met Rotterdam, waar

er vrees is voor nieuwe hotels zijn gepend, maar waar lege bedden veel moeilijker zijn op te vullen met reizigers.

Bij de gemeente Amsterdam zijn nu bij met de uitbreiding van de hotels capaciteit. Want de besetting

Toeloop
Amsterdam ziet internationale zakenman terugkeren

settingsgraad op een stuk lager dan een jaar geleden. Vooral de resultaten in februari zijn veel uitbaters tegengesteld. Een directe verklaring hebben ze niet, maar de zegen zijn er niet minder om. "We krijgen veel verroostingsvragen van hotelbedrijvers. Er hoort niet

“In het eerste kwartaal van dit jaar waren de resultaten een stuk lager dan een jaar geleden.”

geving: De uitbreiding binnen de stadsgrens ligt op scherma, in de directe omring mag er nog wel iets extra's gebeuren om het doel te bereiken. Twee grote projecten, het Ramada Apollo Hotel aan de westkant van de stad en het DoubleTree by Hilton bij het Centraal Station, zijn samen al goed voor 999 kamers. In het oog springend zijn verder de 18 verdiepingen tellende toren van Fletcher langs de A1 (20 kamers) en de tot Hyatt Andaz hotel omgedoopte openbare bibliotheek aan de Prinsengracht.

Toch houdt menig hotelier in de hoofdstad zijn hart vast. In het eerste kwartaal van dit jaar was de be-



Ewout Hoogendoorn, directeur van adviesbureau Horwath

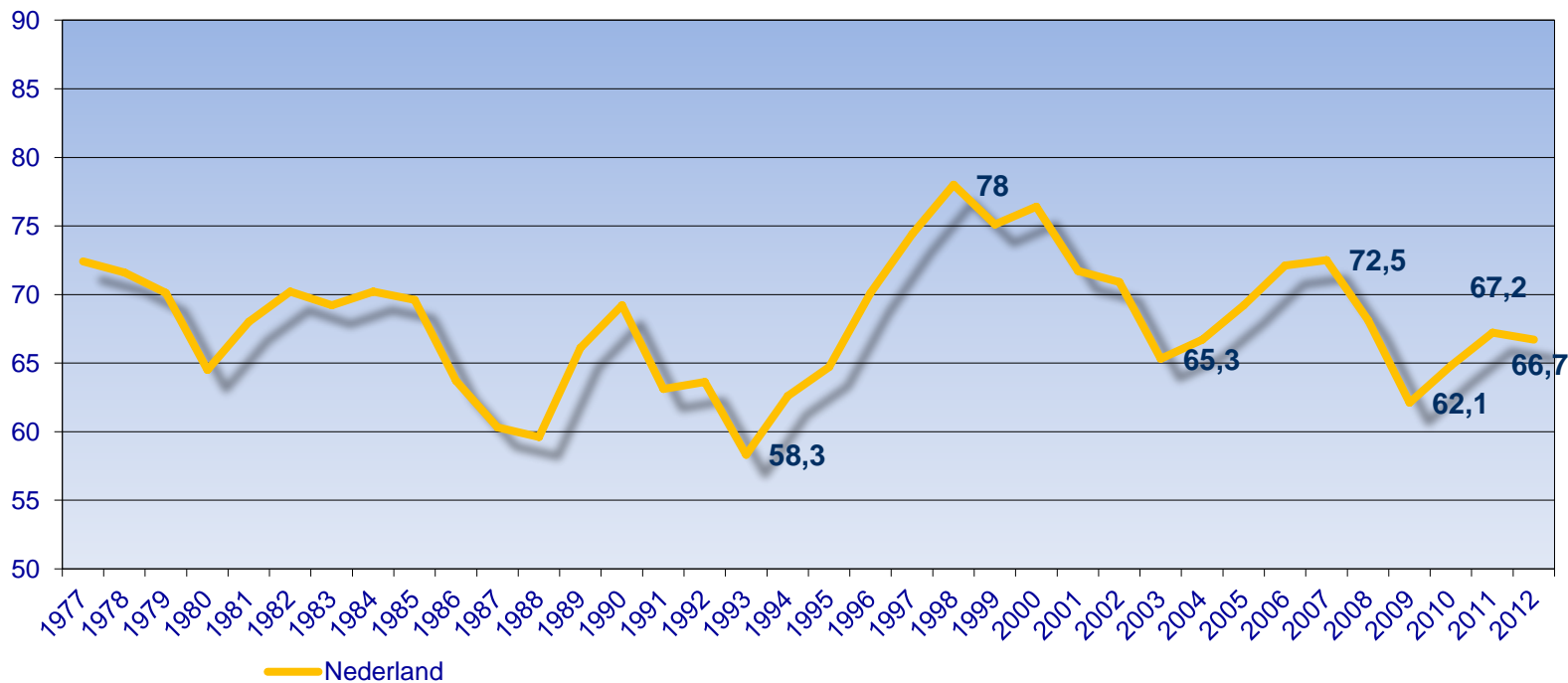
cymerk exploiteert en Starwood, bekend van Sheraton en Pullman, denkt erom om eigen hotels te openen op viersterrenniveau in de hoofdstad te introduceren.

Hoogendoorn waarschuwt om niet alle kaarten op vier en vijf sterren te zetten. Er is ook behoefte aan goedkopere logies, waarvan de realisatie wel langzamer in vanwege de hoge grondprijzen in Amsterdam. De Duitse keten Mestinger heeft die stap in 2012 gezet door een hotel met 237 kamers te openen in de bedrijfwijk Telespoet. En Marriott is met in overleggingen bezig op zoek naar een plek voor een Moby-hotel dat drie sterren krijgt.

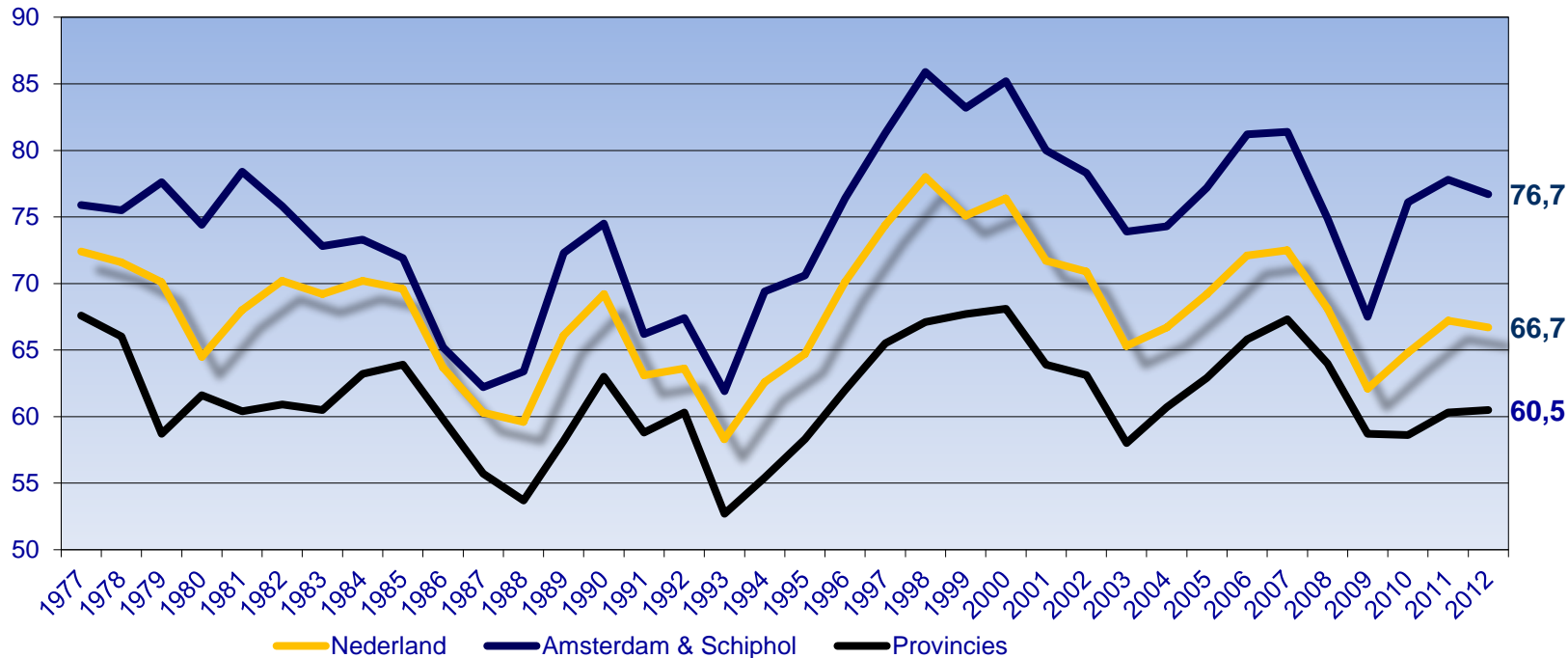


Horwath HTL

Bezettingsgraad is na 2 jaar stijging weer gedaald



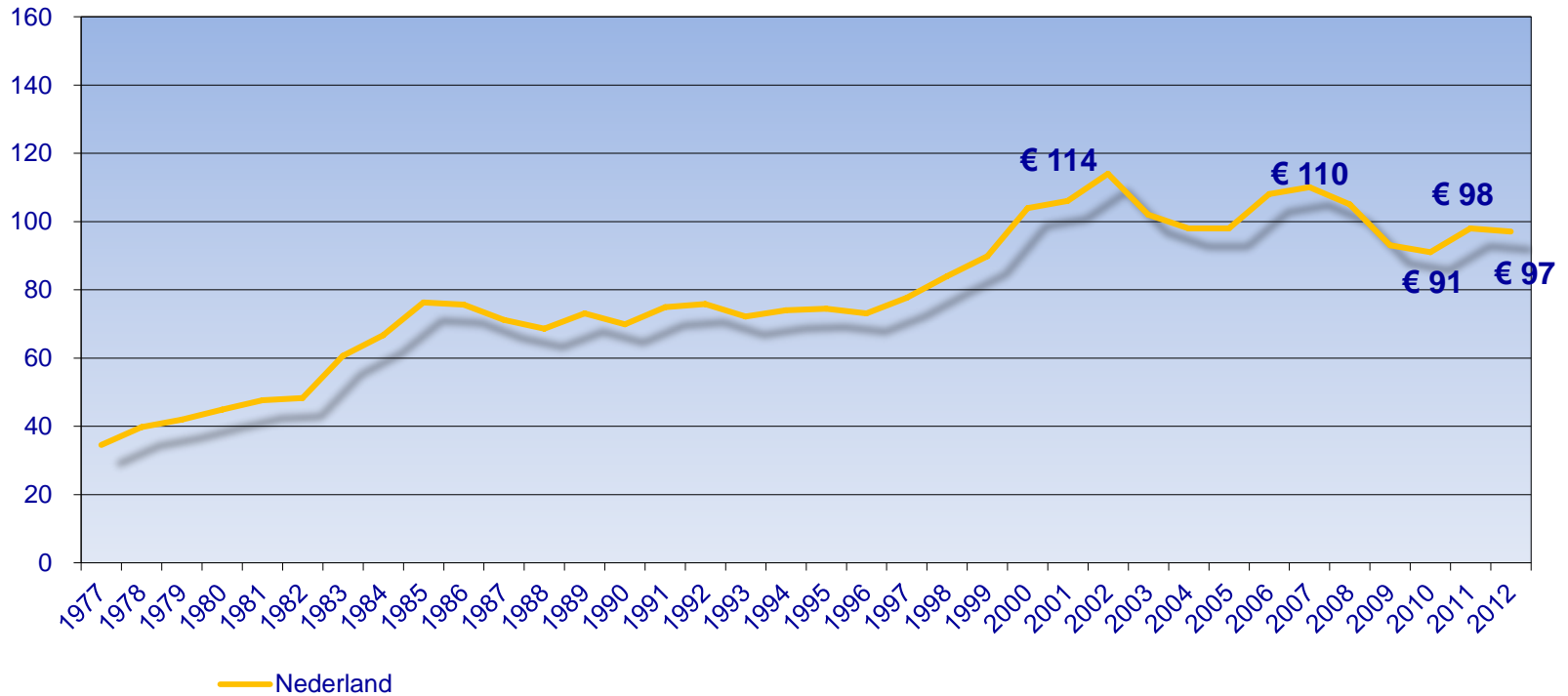
Amsterdam blijft ver boven landelijk



Horwath HTL

WISITA 2013

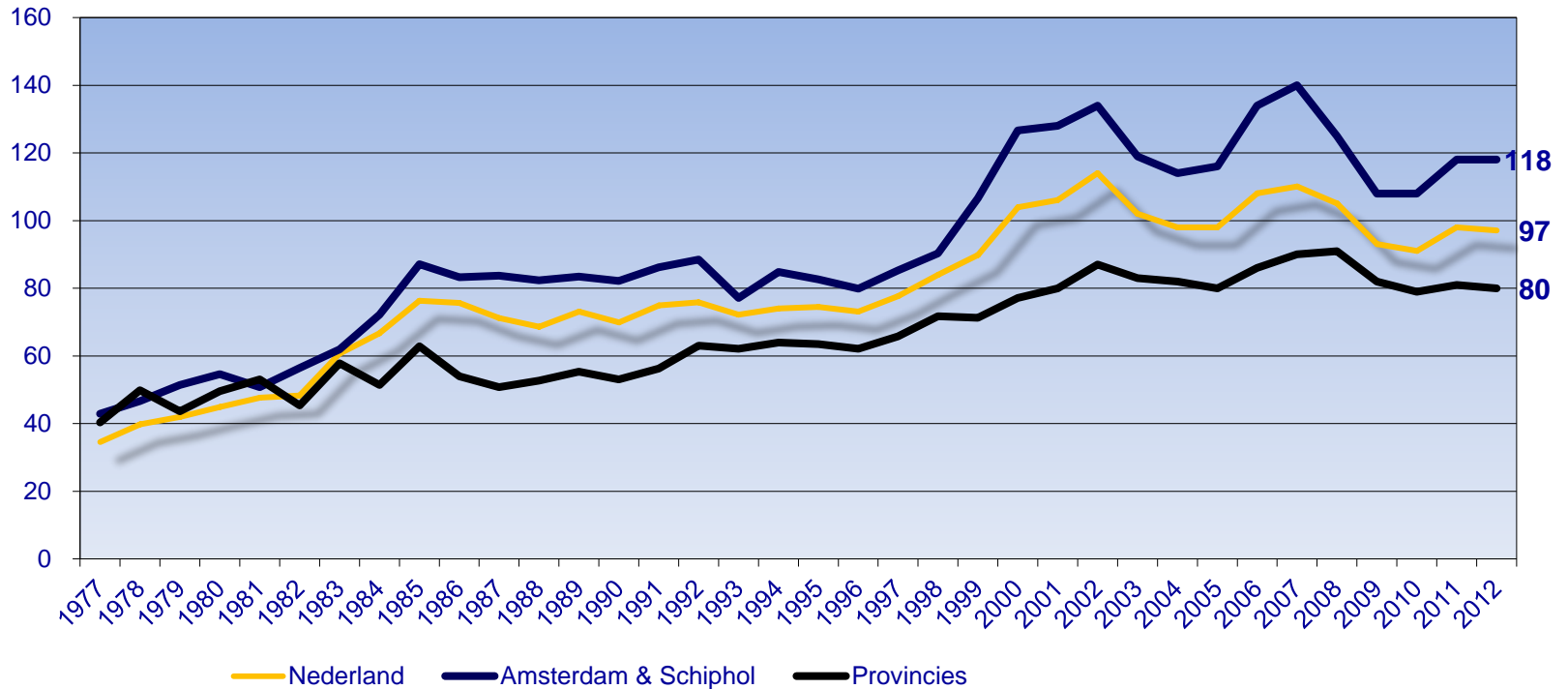
Gemiddelde kamerprijs is ook gedaald



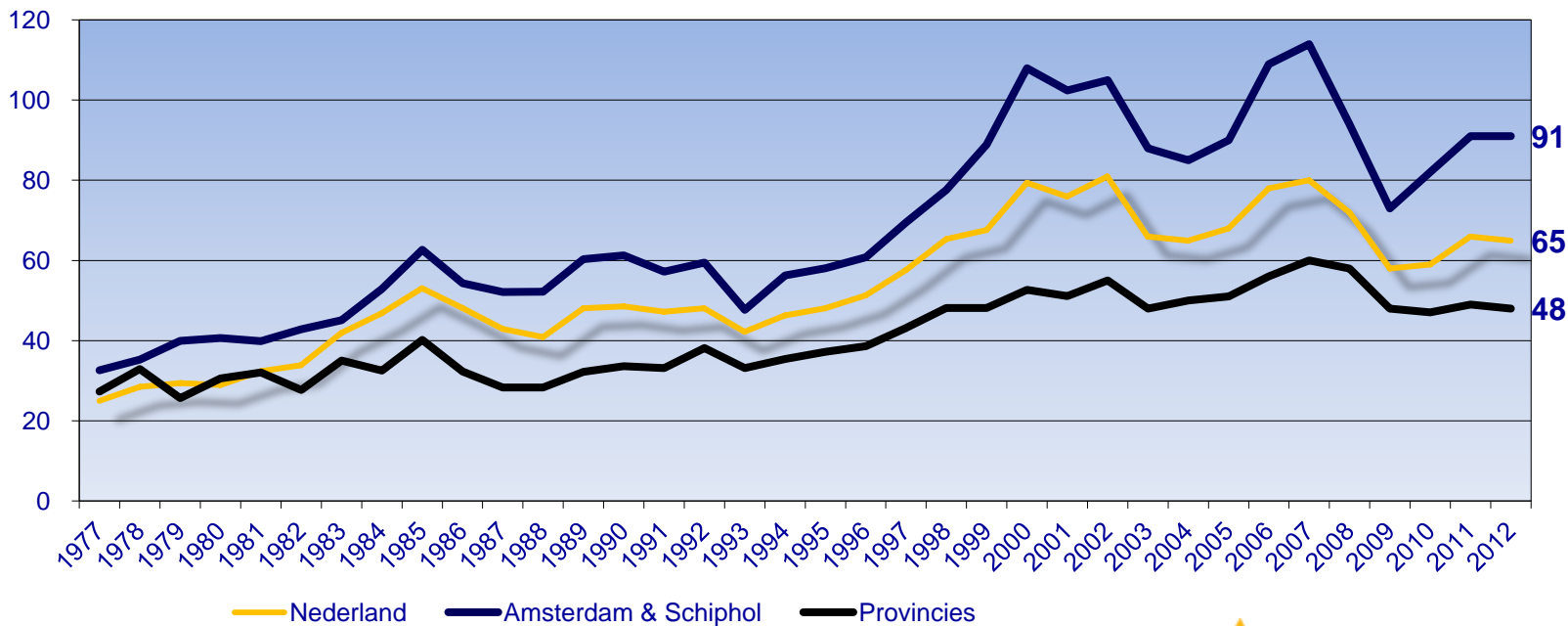
Horwath HTL

WORLD 2013

Gemiddelde kamerprijs in Amsterdam stabiel



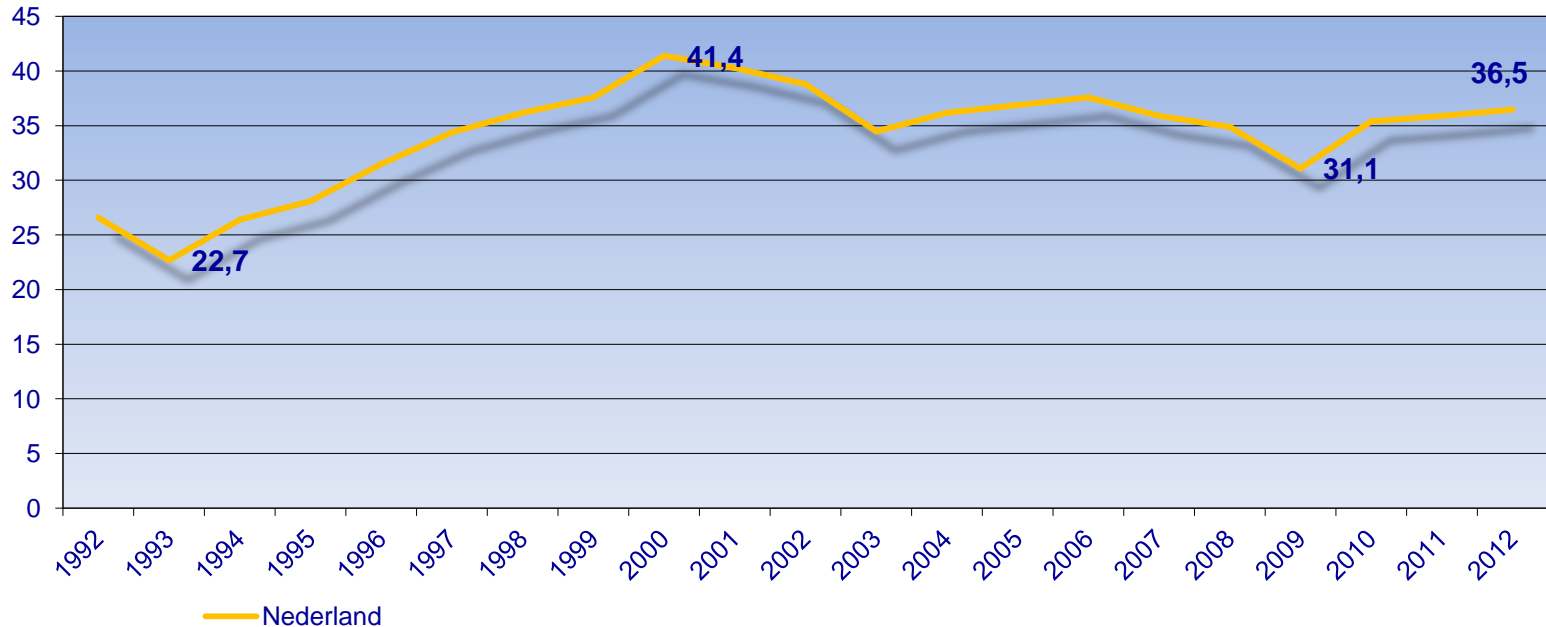
RevPAR in Amsterdam gelijk, in Provincies gedaald



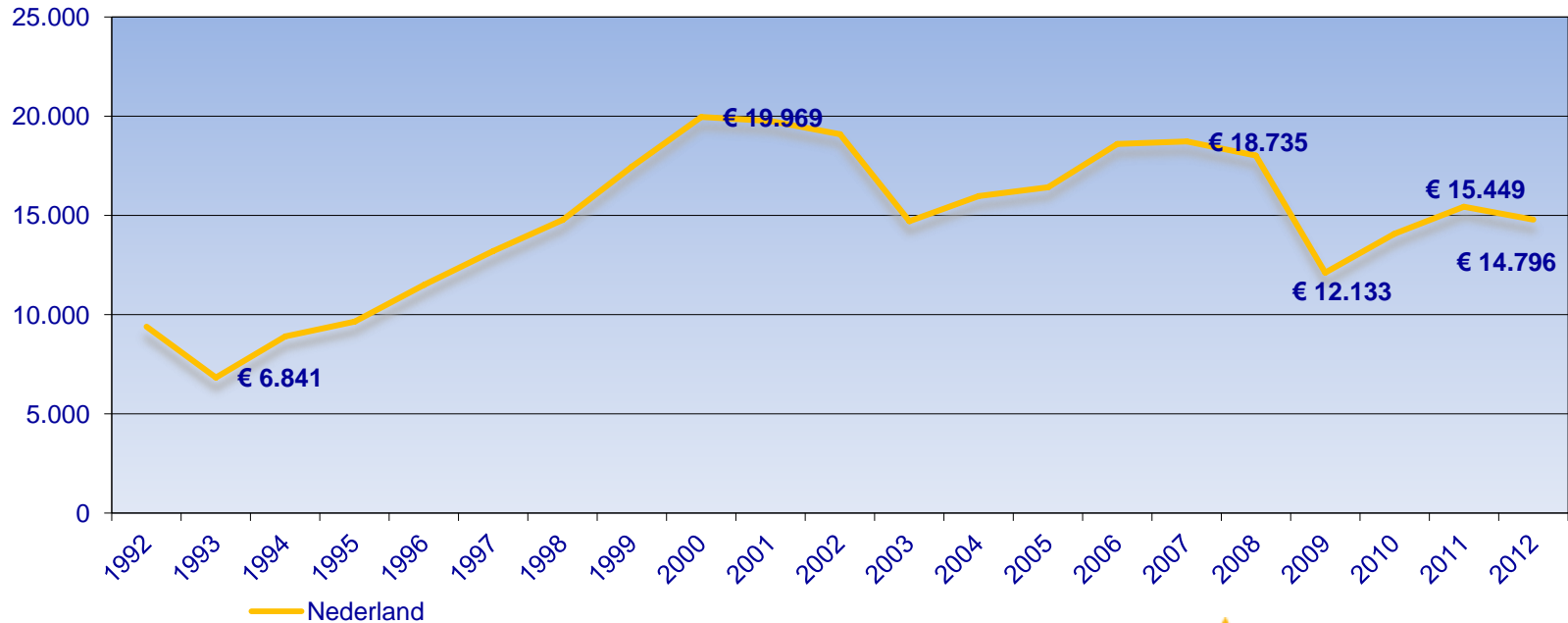
Horwath HTL

REVISTA 2013

IBFC percentage 1992-2012



IBFC per kamer 1992-2012

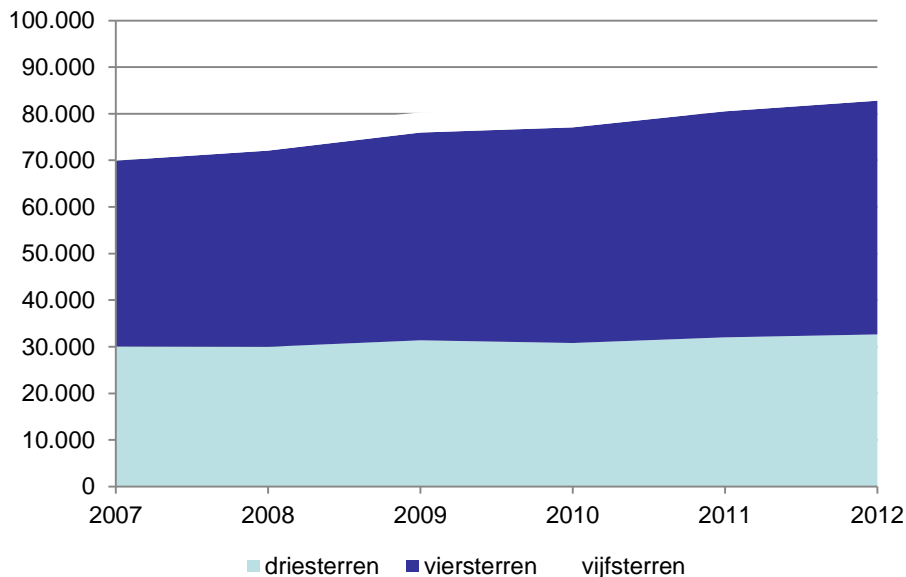


Horwath HTL

WORLD 2019

Aantal hotelkamers Nederland groeit

Aantal kamers drie-, vier- en vijfsterrenhotels
Nederland (x 1.000)



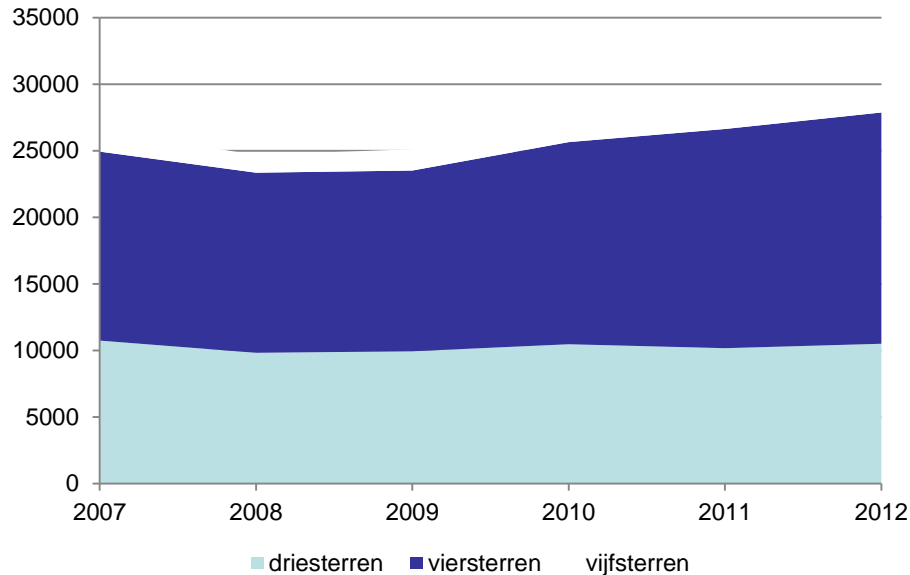
- 87.840 hotelkamers in 2012
- +3% t.o.v. 2011
- +18% t.o.v. 2007



Horwath HTL

Aantal overnachtingen Nederland groeit - sinds 2009

Overnachtingen drie-, vier- en vijfsterrenhotels
Nederland (x 1.000)



- 29,6 miljoen overnachtingen in 2012
- +4,4% t.o.v. 2011
- +11% t.o.v. 2007



Horwath HTL

Bron: CBS

Aantal hotelkamers Amsterdam groeit sterk

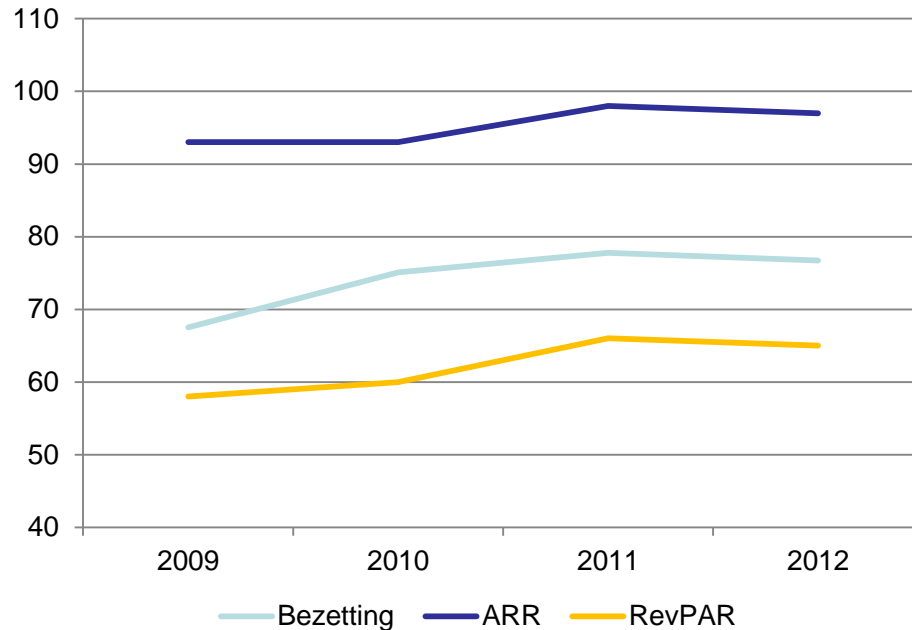
Holiday Inn Express	80
Hyatt Andaz	122
Ramada Apollo Amsterdam Centre	446
Meininger Amsterdam	232
Golden Tulip Amsterdam West	248
Espresso Hotel	68
Fletcher Tower Amsterdam	120
Sir Albert Hotel	90
Roommate Hotel	285
Art'Otel Amsterdam	105
Theater hotel	39
Hampton by Hilton	260
Student Hotel	700
Brooklyn Hotel	83
Etc. etc.	

- 20.500 hotelkamers in 2010
- +1.480 in 2011
- +1.460 in 2012
- 14,3% groei in 2 jaar



En worden geabsorbeerd door de markt.

Hotelresultaten Amsterdam & Schiphol



2012 vs. 2010:

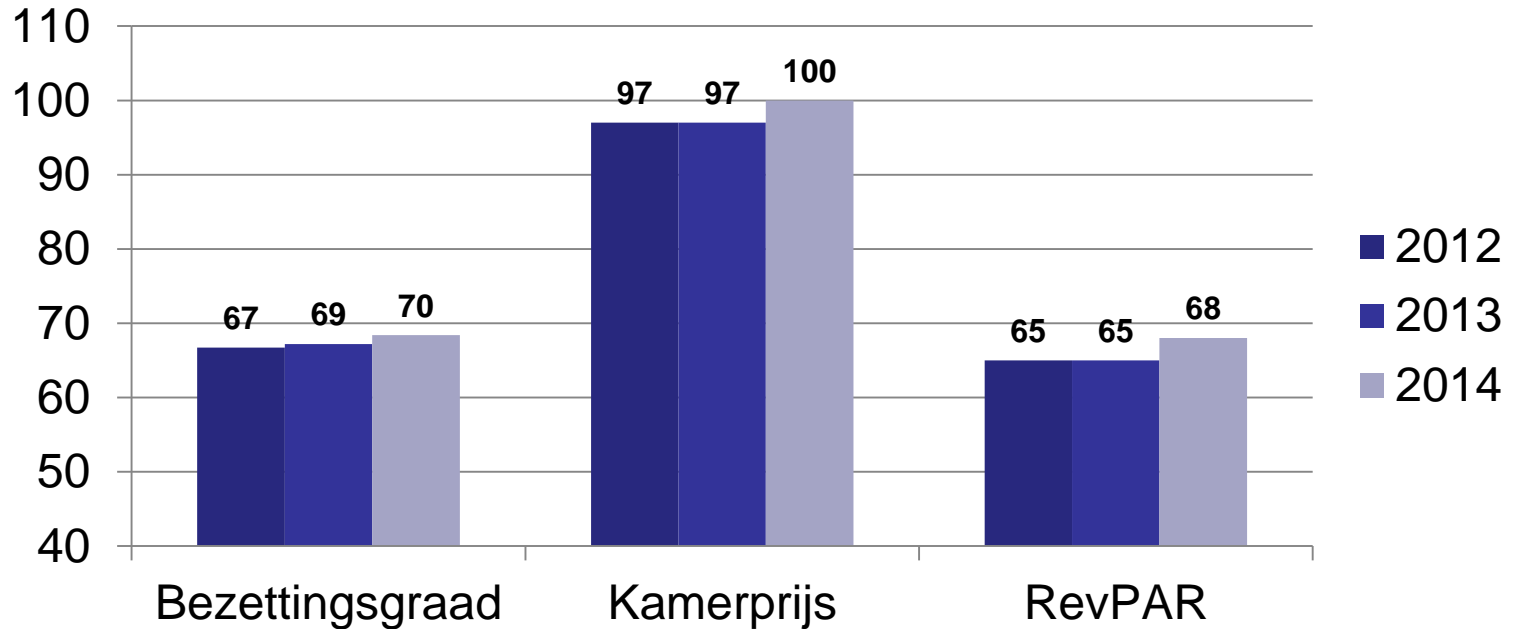
- Occupancy +1,6 %-punt
- ARR +8,3%
- RevPAR +11% t.o.v. 2010



Horwath HTL

Bron: CBS

Prognoses: stabiel in 2013, stijging in 2014

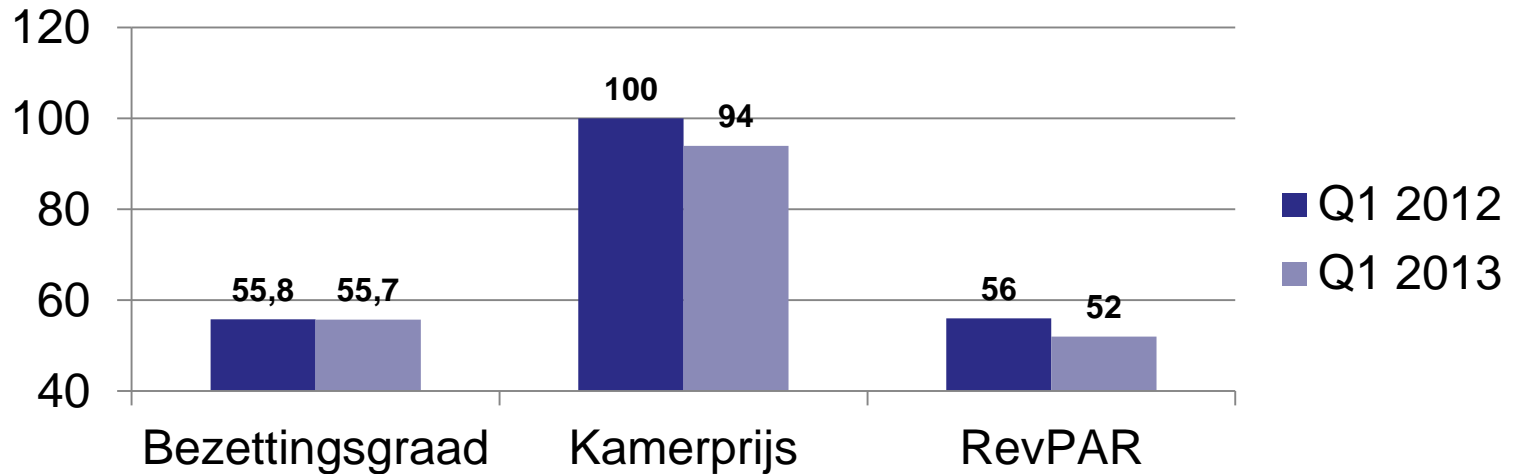


Horwath HTL

Bron: Horwath HTL

Eerste resultaten: stabiele bezetting, lagere prijzen

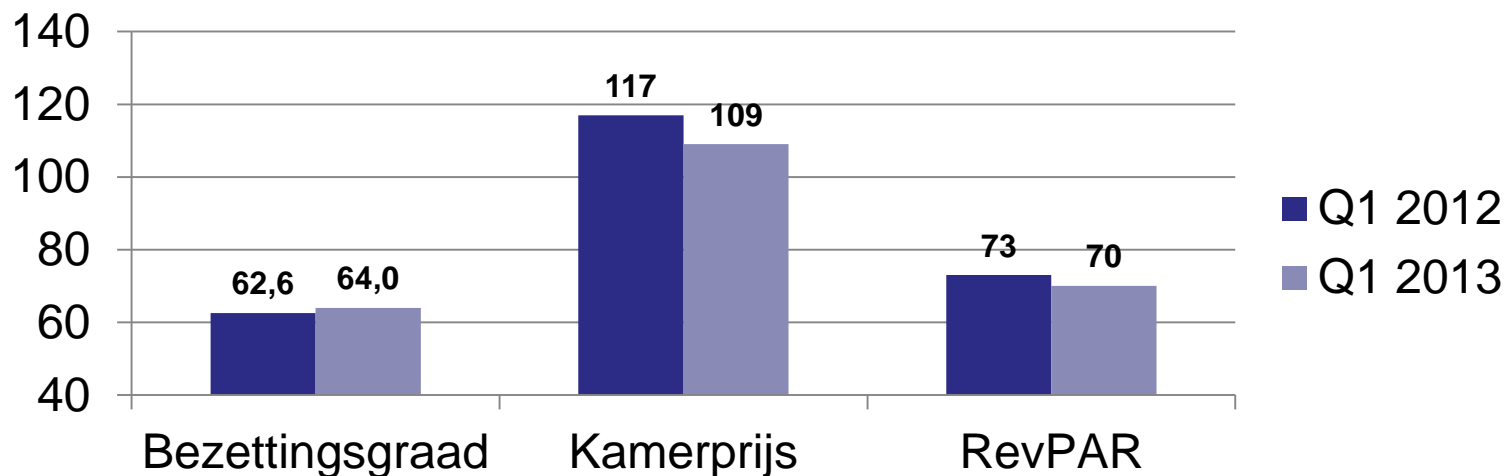
Hotelresultaten 1^e kwartaal Nederland



Bron: STR Global

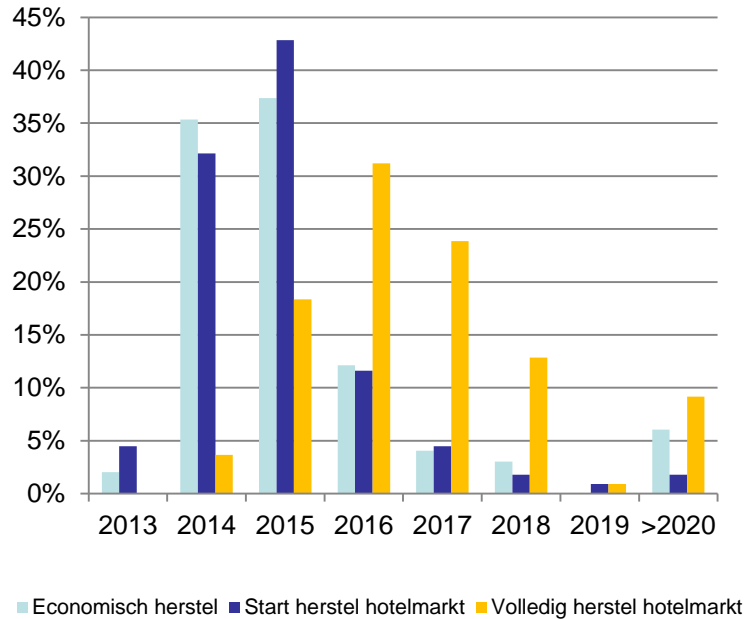
Amsterdam: stijgende bezetting, lagere prijzen

Hotelresultaten 1^e kwartaal Amsterdam



Bron: STR Global

Herstel duurt lang...



- 72% verwacht economisch herstel in 2014 of 2015
- 75% verwacht herstel hotelmarkt in 2014 of 2015
- 47% verwacht volledig herstel pas in of na 2017



Horwath HTL

Bron: Horwath HTL

Ook CPB verwacht langzaam herstel

Prognoses economische groei:

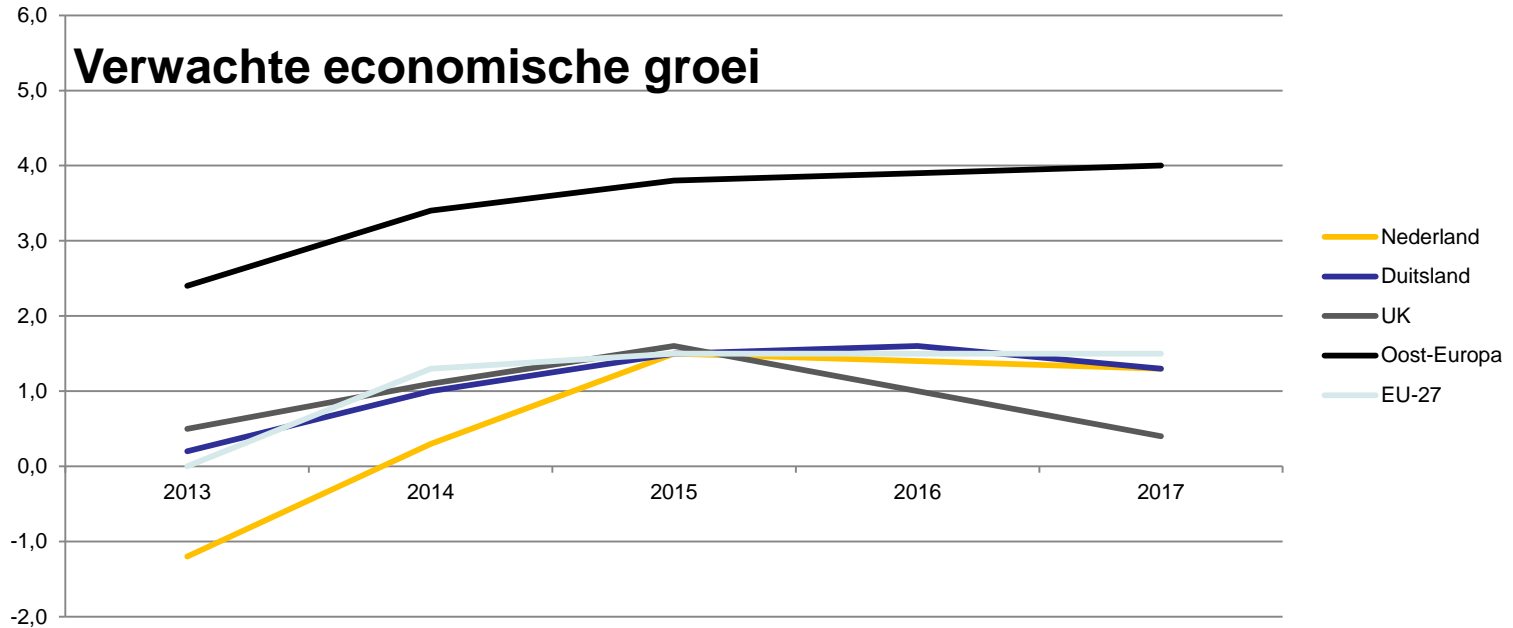
- -1,0% in 2012
- -0,5% in 2013
- +1,0% in 2014
- Gemiddeld 1,5% per jaar voor 2013-2017



Horwath HTL

HOUSTON 2019

Elders in Europa gaat het beter...



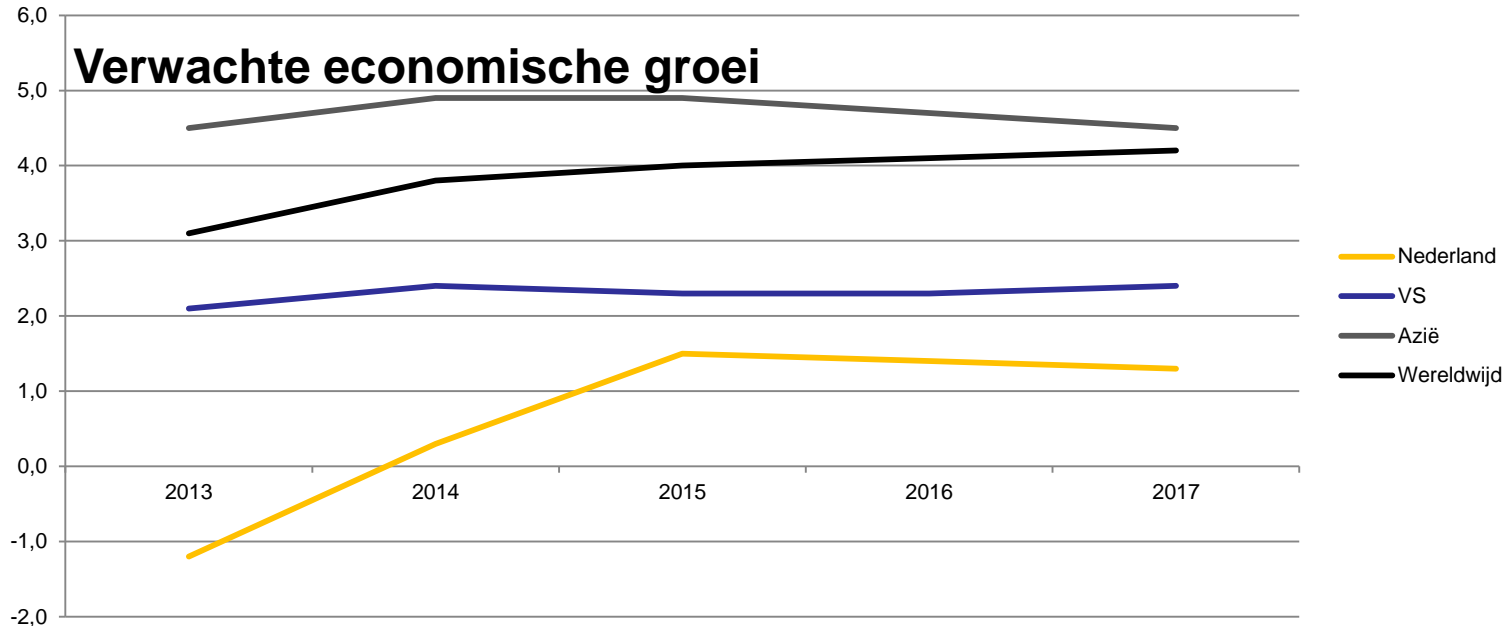
Bron: Economist Intelligence Unit



Horwath HTL

WIRTSCHAFTS
UNIVERSITÄT
WIEN VIENNA
UNIVERSITY OF
ECONOMICS
AND BUSINESS

Elders in de wereld gaat het nog beter!



Bron: Economist Intelligence Unit

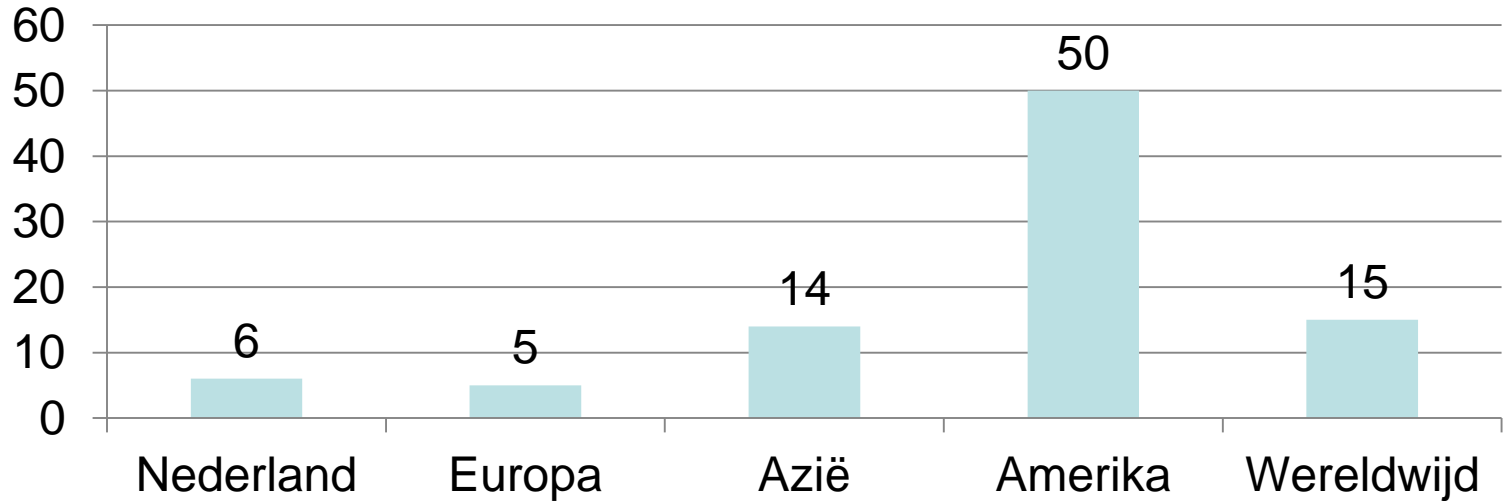


Horwath HTL

WORLD 2019

Blijkt ook uit het hotelsentiment.

Global Hotel Market Sentiment score (schaal van -150 tot 150)



Thema:

REPUTATIEMANAGEMENT



Horwath HTL

WIRTSCHAFTS
UNIVERSITÄT
WIEN VIENNA
UNIVERSITY OF
ECONOMICS
AND BUSINESS



@GuestsFromHELL

Guests From HELL

"Our room needs more showers!"

22 Aug via [Osfoora](#) for iPhone ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Retweeted by [martin_rosberg](#)



Horwath HTL

WIRTSCHAFTS
UNIVERSITÄT
WIEN VIENNA
UNIVERSITY OF
ECONOMICS
AND BUSINESS

Youp van 't Hek anno 1989

Buckler, dat kent u toch wel? Dat is dat gereformeerde bier. Buckler-drinkers, daar heb ik een hekel aan. Van die lullen van een jaar of 40 die naast je in het café staan met hun autosleutels. Rot eens op, jongen, ik sta hier een beetje bezopen te worden. Ga weg gek! Ga in de kerk zuipen, idioot. Zuip dan niet, idioot!"

- Oudejaarsconference: 3 miljoen kijkers
- Effect:
 - Verkoop stort in
 - 4 jaar later van de schappen verdwenen
 - Behalve in het buitenland



Horwath HTL

Horwath HTL

Youp van 't Hek in het twitter-tijdperk



- Eén tweet: 40.000 volgers
- Effect:
 - Tweets, retweets, media-aandacht
 - Imagoschade geschat op € 200.000
 - T-Mobile moest publiekelijk door het stof



Waarom reputatiemanagement belangrijk is.

Meer dan 50% van hotelgasten
noemt online reviews als
doorslaggevend bij de hotelkeuze.

(Bron: Hotel & Motel Management/Market Metrix, Januari 2010)



Horwath HTL

WORLDWIDE

Waarom reputatiemanagement belangrijk is.

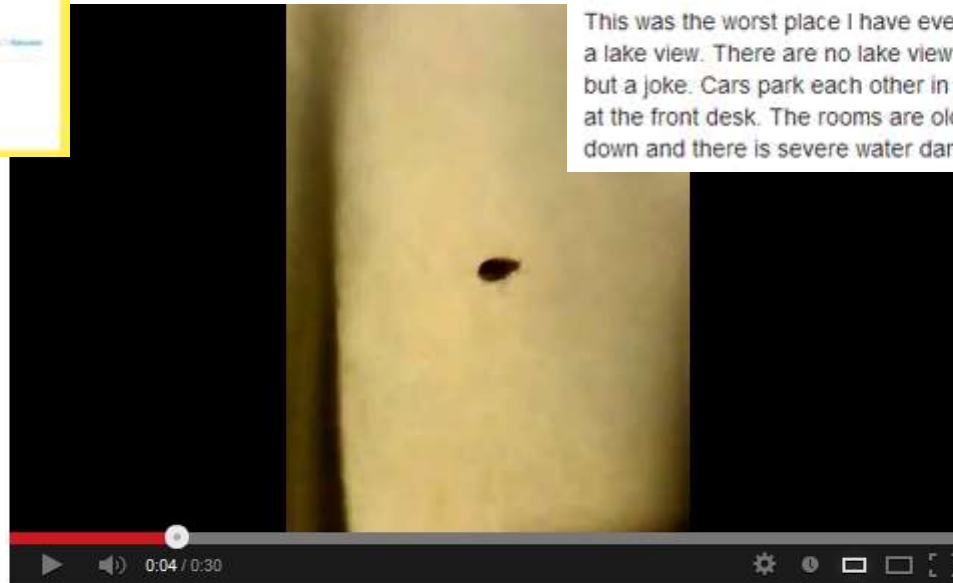
Wow my first ever disappointment with @kimpton. Hate hotels that hit my credit card for \$100/nite for 'incidentals' that I won't use.

Jeff Dodd

“don't stay here!!!!”

Reviewed October 16, 2012 NEW

This was the worst place I have ever stayed. First, we booked a room with a lake view. There are no lake views from this hotel. The parking was free but a joke. Cars park each other in so you might have to leave your keys at the front desk. The rooms are old and dirty. The ceilings are falling down and there is severe water damage. The staff must all hate their jobs



Trianon Hostel Amsterdam - DIRTY!!! - BEDBUGS!! DON'T GO THERE!!!



@GuestsFromHELL

Guests From HELL

"I'd like to file a complaint with the manager about the terrible traffic in the city."

27 May via Osfoora for iPhone ☆ Favorite 🔄 Retweet ↻ Reply

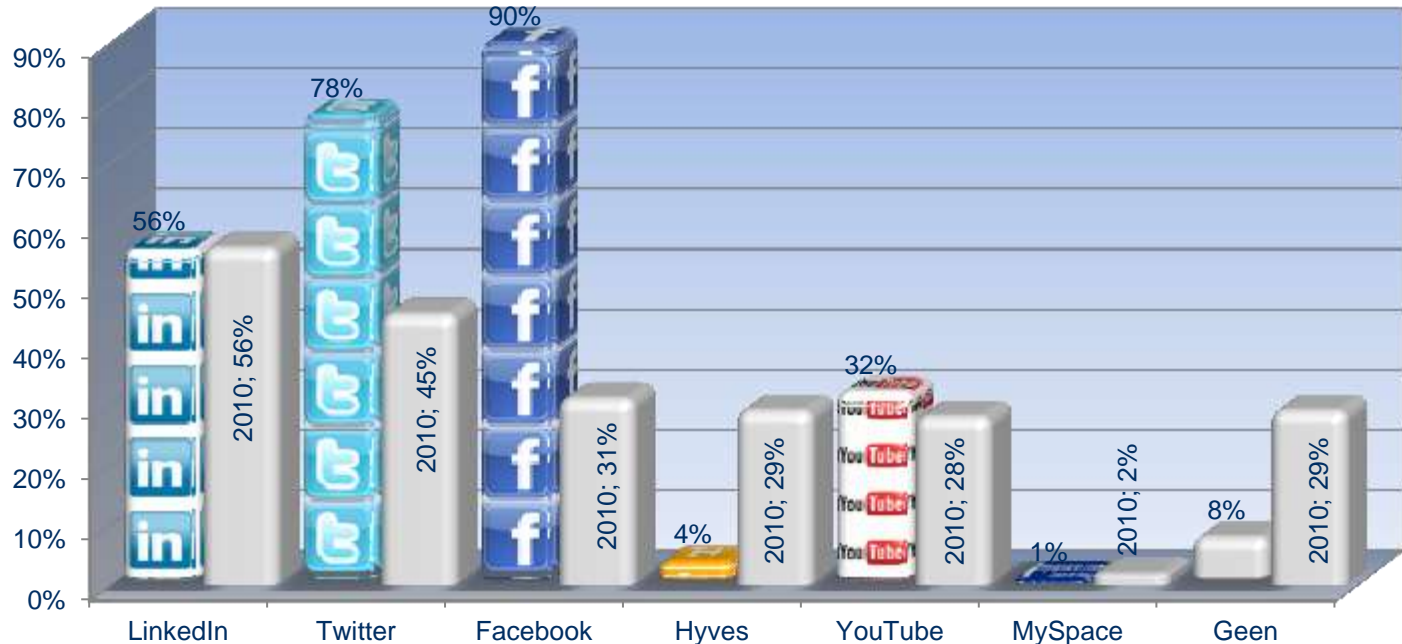
Retweeted by [Eastie_](#) and 5 others



Horwath HTL

WIRTSCHAFTS
UNIVERSITÄT
WIEN VIENNA
UNIVERSITY OF
ECONOMICS
AND BUSINESS

Hotels op sociale netwerken





@GuestsFromHELL

Guests From HELL

"We want to go a vegan restaurant, but they have to serve meat also."

3 Jun via [Osoora for iPhone](#) ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

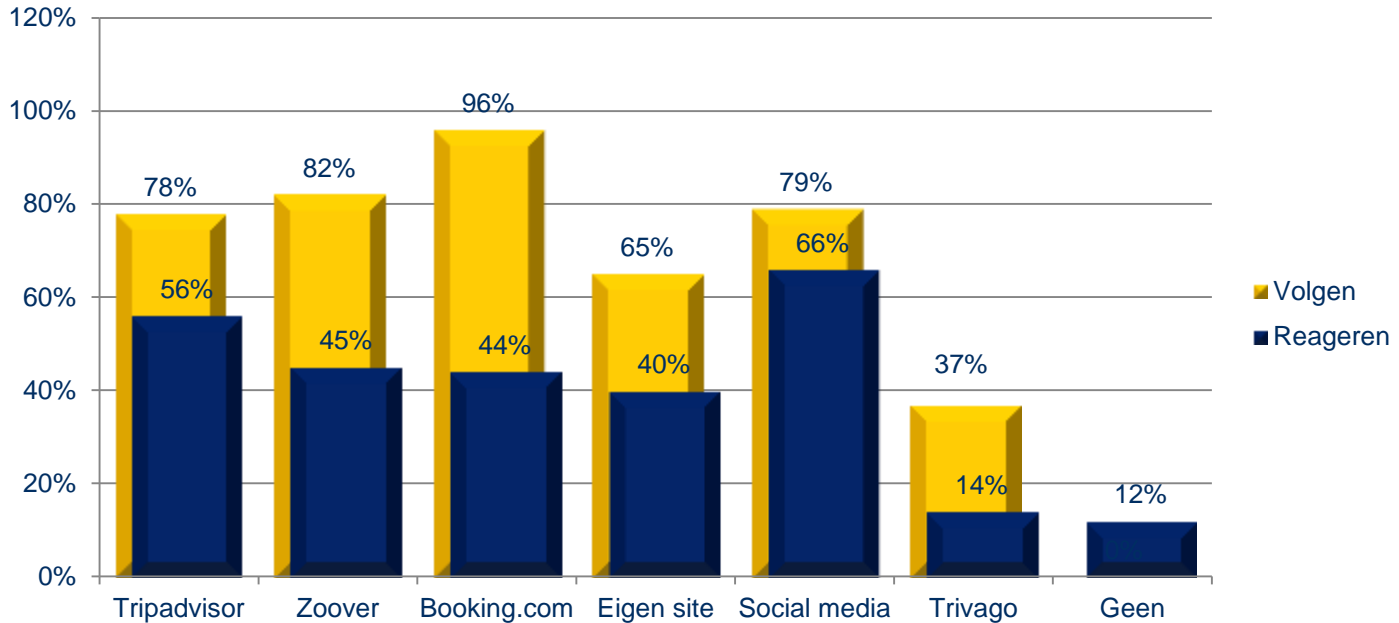
Retweeted by [LBoogie0209](#) and 1 other



Horwath HTL

WIRTSCHAFTS
UNIVERSITÄT
WIEN VIENNA
UNIVERSITY OF
ECONOMICS
AND BUSINESS

Volgen van online reviews

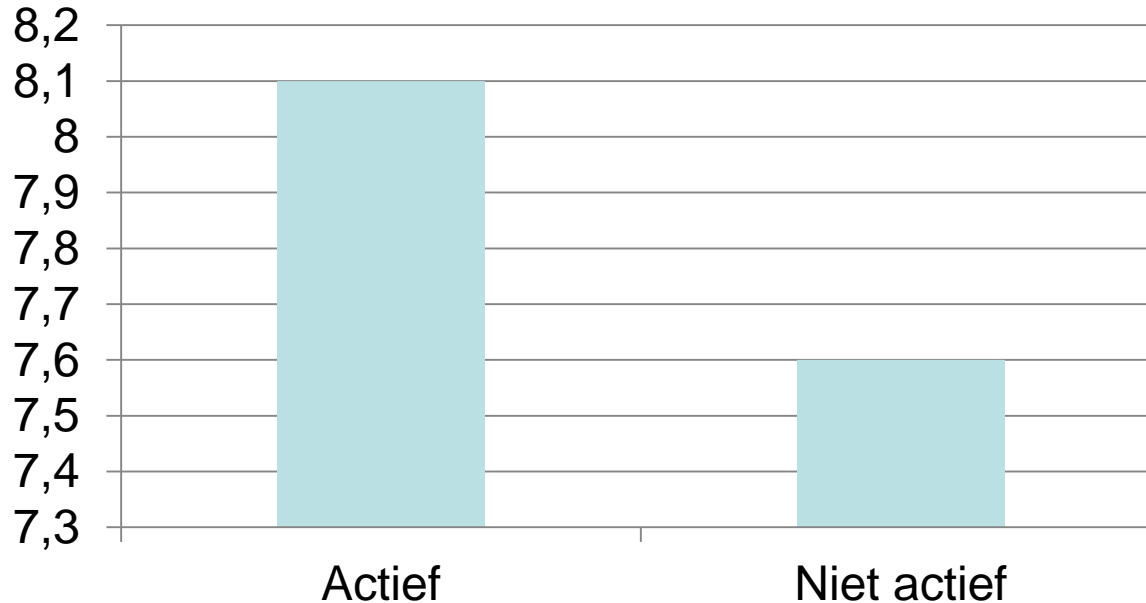


Horwath HTL

WIRTSCHAFTS
UNIVERSITÄT
WIEN VIENNA
UNIVERSITY OF
ECONOMICS
AND BUSINESS

Effectiviteit van Sociale netwerken

Gemiddelde score Booking.com

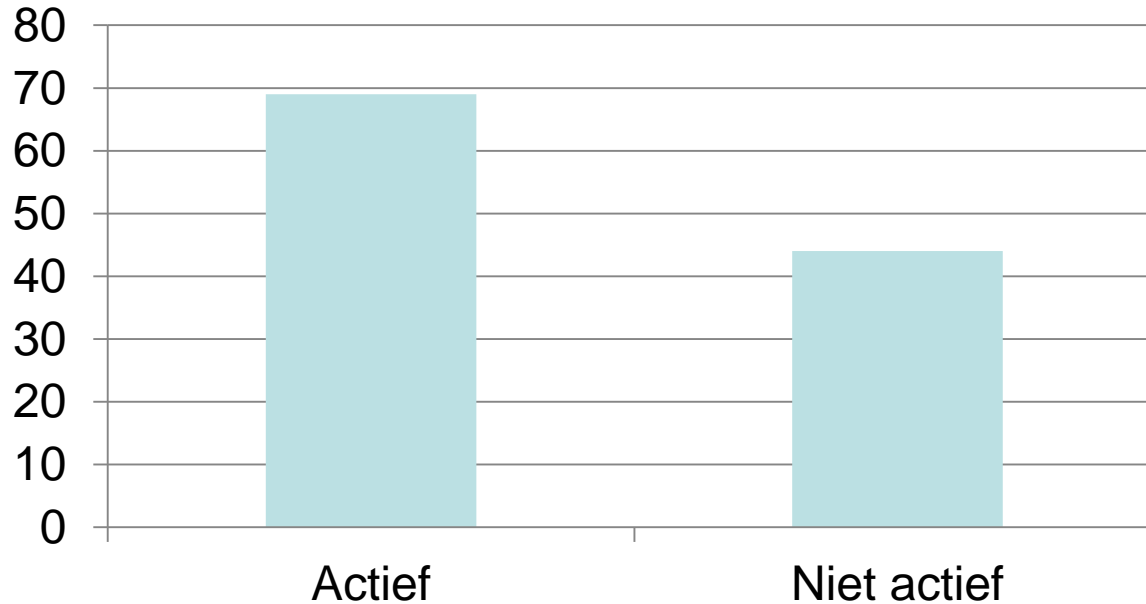


Horwath HTL

WORLD 2019

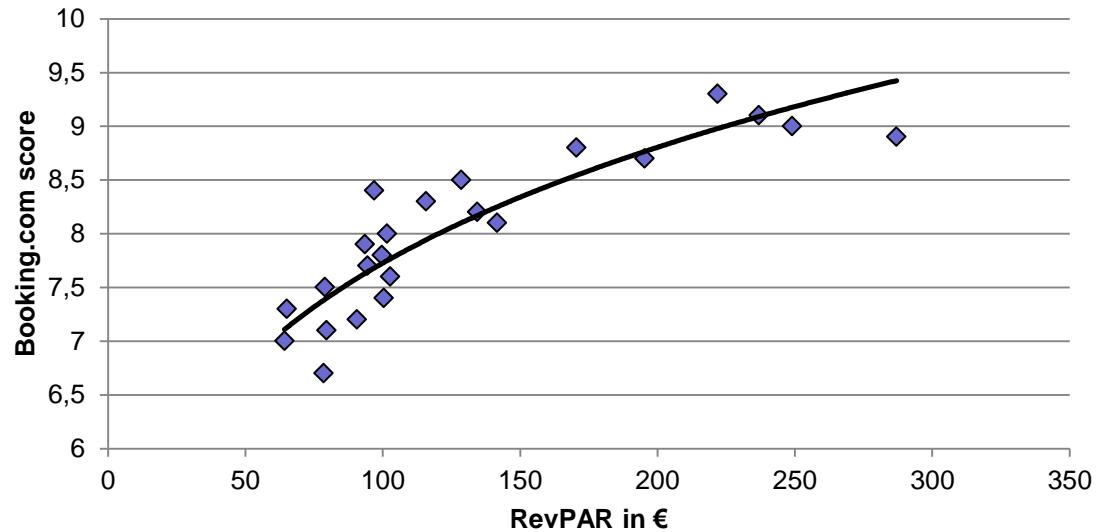
Effectiviteit van Sociale netwerken

Gemiddelde RevPAR



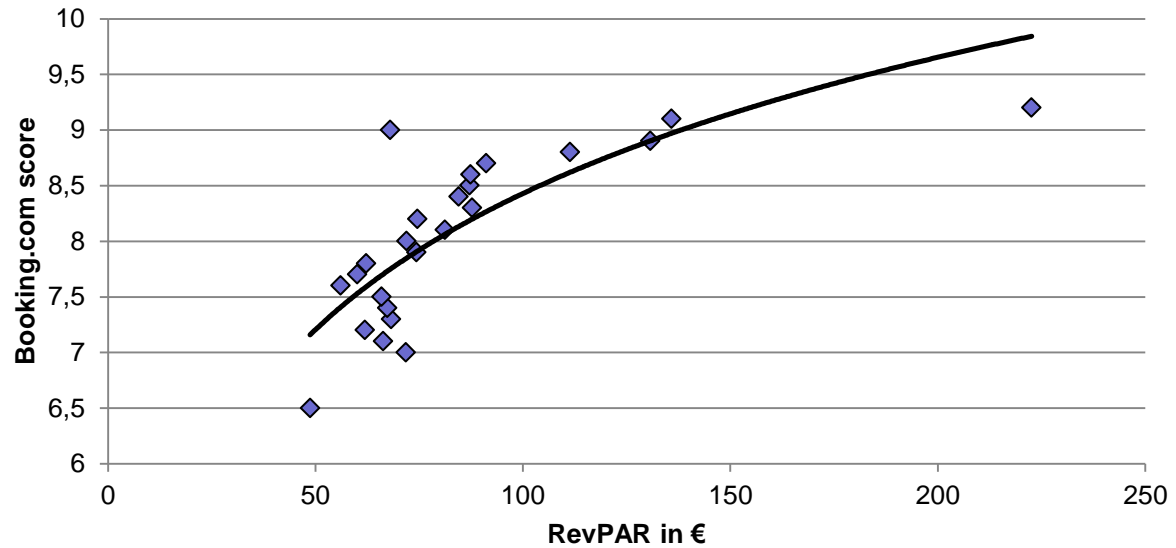
Effecten van online reviews

Booking.com vs. RevPAR Amsterdam



Effecten van online reviews

Booking.com vs. RevPAR Provinces



Vervolg

- *Kim van den Wijngaard, Olery*
- *Andre Manning, Philips*
- *Bekendmaking winnaar Dutch Hotel Award*



Dank u voor uw aandacht.

www.HorwathHTL.nl



Horwath HTL

WORLD 2019