

Trendanalyse

Bijlage bij Toekomstverkenning Bedrijfschap Horeca en Catering

1. Inleiding

Het Bedrijfschap Horeca en Catering heeft een trendanalyse opgesteld van de bedrijfstak. Het heeft daarbij gebruik gemaakt van diverse bronnen van de dragende organisaties en van EIM, CPB en SER.

Uit de in deze rapportage geïnventariseerde ontwikkelingen komen vijf hoofdtrends naar voren die van *gezamenlijk* belang zijn voor de horeca, contract catering en recreatie in de komende jaren:

1. de veranderende consument (van indirect belang voor de werkzaamheden van het Bedrijfschap),
2. de veranderende wet- en regelgeving,
3. de veranderende ICT-mogelijkheden,
4. de veranderende bedrijfstakstructuur en
5. de veranderende arbeidskracht

Hierna vindt u een samenvatting van de gesignaleerde trends¹ en de betekenis daarvan voor de branches, en vervolgens de implicaties voor het bedrijfschap.

In deze paragraaf komen tevens de volgende vragen aan de orde:

- wat betekenen de trends voor de ontwikkelingen in de branches;
- wat betekenen de trends voor de samenwerking binnen het bedrijfschap?

1.1. Veranderende consument: individualisering en intensivering (van indirect belang voor het bedrijfschap)

Er is sprake van een trend tot individualisering en van een trend tot intensivering. Individualisering manifesteert zich in verkleining van huishoudens, verzelfstandiging van leden van huishoudens en verveelvoudiging van voorzieningen: meer woningen, meer individuele ruimte per woning, meer auto's, meer inkomens, enz .

Intensivering verwijst naar de veranderende dynamiek en de toenemende betekenis van het belevingscomponent in het moderne leven. Er moet veel meer in een leven en dat meer moet zowel afwisselend als belonend zijn. De beleving van werk, relaties, het eigen leven en het eigen lichaam, vrije tijd, sport enz. staat steeds sterker in het teken van het verlangen naar een intense en intensieve beleving en ervaring. Ontremming door middelengebruik, agressie als groepsgedrag, muziek als kunstvorm bij uitstek, een hoge waardering van seksualiteit en sport zijn de dominante uitdrukkingvormen van het hedonisme aan het begin van de 21^e eeuw.

¹ De termen individualisering, informalisering, informatisering, internationalisering en intensivering en de beschrijving daarvan zijn ontleend aan 'Trends, dilemma's en beleid: essays over ontwikkelingen op langere termijn', CPB en SCP, september 2000

Bij intensivering van beleving en ervaringen hoort ook een sterkere oriëntatie op het eigen gevoel. Het eigen gevoel wordt zo de toetssteen voor wat het leven biedt ('is het nog leuk?'), maar ook voor de kwaliteit van de omgang met anderen. Dat leidt enerzijds tot een verhoogde vorm van gevoeligheid voor krenkingen, anderzijds tot een versnelde geneigdheid daar in gedrag uiting aan te geven, bijvoorbeeld in de vorm van fysiek geweld.

Samengevat: de consument wordt veeleisender en gevoeliger voor (gebrek aan) service.

RECRON signaleert in zijn rapport "Recreatie en toerisme op weg naar 2019" de toenemende wens van de consument, ondanks factoren als natuurrampen, (januari 2005) om te recreëren; voor bijna alle recreatiesoorten ziet RECRON een vooruitgang. In hetzelfde rapport benadrukt RECRON het belang van anticiperen op de wensen van de consument, die sterk aan mode onderhevig is.

Ook Veneca ziet individualisering als belangrijke trend, en voorziet dat de consument een gezichtsbepalende rol zal gaan spelen. De contract catering richt zich meer en meer op de wensen van de eindgebruiker, de consument. Daarin is de consument veeleisend: men kiest voor gemak en genot, maar ook voor kwaliteit, variatie en gezondheid.

Koninklijk Horeca Nederland zet "de horecaondernemer verkoopt beleving" nummer 1 in de top 10 van aantrekkelijke kanten van HORECA-ondernemerschap. De consument wordt zoals geschetst ook "krenkgevoeliger", dat wil zeggen agressiever. Ook dat stelt nieuwe eisen aan de branches.

Gevolgen horeca, contract catering en recreatie:

- persoonlijke aandacht, bewust consumeren (denk aan hygiëne, gezond eten, en dergelijke) zijn belangrijke consumentenitems;
- consumenten hebben een ruime keuze aan alternatieve consumptieve en vrijetijdsbestedingen;
- met het toenemen van de mogelijkheden om via Internet prijzen te vergelijken neemt ook het prijs/kwaliteit bewustzijn toe;
- senioren, allochtonen, eenpersoonshuishoudens, tweeverdieners en zorgvragenden zijn groeiende groepen consumenten met verschillende wensen;
- veiligheidsaspecten zijn van toenemend belang.

1.2. Veranderende wet- en regelgeving: informalisering en internationalisering

Informalisering wordt maatschappelijk vooral zichtbaar in de vorm van deïstitutionalisering van organisaties en organisatievormen, zoals die zich vooral in de 19^e en de eerste helft van de 20^e eeuw hebben ontwikkeld. Deze trend is verbonden met de trend van de "terugtrekkende overheid". De overheid benadrukt de zelfregulering van de sectoren. Hierdoor neemt wetgeving af, doch neemt de regelgeving op bedrijfstakniveau toe. Het zal van groot belang worden de regelgeving voor de branches klein en helder te houden.

Internationalisering staat zowel voor de toenemende invloed van de Europese Unie als voor de impuls hiervan op het multinationale bedrijfsleven.

Hierdoor is er een verhoogde druk op nieuwe wet- en regelgeving. Regelgeving door de branches zal hiermee in overeenstemming moeten zijn.

Koninklijk Horeca Nederland beschrijft in zijn bedrijfsplan 2006-2008 dat een groot deel van de nationale wetgeving een afgeleide is van EU-regels. Van de regelingen die thans in de maak zijn bij EU-instellingen zijn er honderden met gevolgen voor de horecabedrijven. Dat zal voor de contract catering en recreatie niet een heel ander beeld zijn, aangezien voedselveiligheid en werknemersbescherming de belangrijkste focuspunten zijn.

Tenslotte is een belangrijk aandachtspunt dat er nog weinig toezicht is op naleving van de Europese regels, waardoor ondernemers in landen die de regels uit zichzelf naleven of met name waar het overheidsapparaat stringenter controleert, zoals Nederland, in het nadeel zijn.

Gevolgen horeca, contract catering en recreatie:

- De wens van de Nederlandse overheid om te decentraliseren leidt tot het doorschuiven van verantwoordelijkheden. Aan de bedrijfstakken de taak om te komen tot nieuwe regelgeving, zelfregulering. Het zal van groot belang worden de regelgeving voor de branches beperkt, onpartijdig en helder te houden, hetgeen alleen zal lukken wanneer brancheorganisaties en werknemersorganisaties bijvoorbeeld door samenwerking binnen een bedrijfschap de verantwoordelijkheid hiervoor nemen.
- Ook andere controle- en uitvoeringsinstanties zoals de voedsel- en warenautoriteit en de arbeidsinspectie zijn verantwoordelijk voor het "regelen" van bepaalde onderwerpen. Het risico is hier dat zij zich slechts bezig houden met een "single issue" en dat zij zo goed mogelijk de eigen discipline willen regelen, terwijl coördinatie tussen de verschillende terreinen ontbreekt. Een goed lobbynetwerk is hierbij van belang. Dit opzetten vanuit het bedrijfschap biedt zeker voordelen.
- Volgen van wet- en regelgeving vanuit de Europese Unie.
- Consequenties van raamwetgeving komen steeds meer naar bedrijven toe, niet alleen voor wat betreft kosten, maar ook voor wat betreft kennis van procedures. Denk bijvoorbeeld aan de wet Poortwachter. Vooral in de horeca, met vele kleine ondernemingen, zal dit leiden tot een sterke vraag naar praktische instrumenten.

1.3. Veranderende ICT-mogelijkheden

Individualisering en informalisering passen bij en worden versterkt door het proces van informatisering. Voor een deel speelt zich dat af buiten het zicht en de greep van het individu, voor een deel is het juist de wijze waarop het individu zich merkbaar zal weten te maken. De informatisering van de samenleving, van het dagelijks leven op het werk en thuis, en van de verhoudingen tussen mensen staat nog maar aan het begin. Informatisering staat zelf in het teken van innovatie, maar lokt ook elders weer innovaties uit.

Organisaties krijgen in de 21e eeuw het karakter van netwerken, die in veel opzichten virtueel van aard zullen zijn. Niet lidmaatschap of fysieke aanwezigheid zullen de belangrijke criteria van participatie zijn, maar 'entree' (inloggen) en communicatie.

Deze trend heeft gevolgen (danwel gevolgen gehad) voor de horeca, recreatie en contract catering op het gebied van:

- de bedrijfsvoering. Praktisch alle bedrijfsprocessen zijn uit te voeren met behulp van ICT. Voor de contract catering geeft ICT de mogelijkheid om

- “logistieke oplossingen als een efficiënt fijnmazig distributienetwerk te integreren in hun cateringproduct”;
- strategische besluitvorming. Zo ondersteunt ICT voortdurend trendonderzoek, op basis waarvan de dienstverlening steeds worden aangepast. Internet maakt het gemakkelijker om benchmarken beschikbaar te stellen.
 - kleinschalige ondernemers krijgen een overload aan informatie te verwerken. Verdere professionalisering van ondernemerschap vraagt kennis en snelle reacties.
 - de samenwerking tussen verschillende (soorten) organisaties. ICT kan deze sterk vereenvoudigen. Denk hierbij aan trips naar verschillende bestemmingen, maar ook aan het bestellen en betalen van kaartjes via airmiles.
 - ICT vergemakkelijkt en versterkt de samenwerking tussen verschillende (soorten) organisaties en beïnvloedt de tendens tot branchevervaging;
 - de doorzichtigheid van de branche voor de consument. De consument kan (en doet dat in toenemende mate) via Internet de prijs en kwaliteit vergelijken van bijvoorbeeld reizen, en deze daadwerkelijk vastleggen. Via Internet kan men ook gemakkelijker positieve en teleurstellende ervaringen doorvertellen.
 - Informatisering heeft ook gevolgen voor de organisatie van de ondernemers onderling bij bijvoorbeeld de brancheorganisaties. Ook de contacten van het bedrijf met de ondernemers zullen in toenemende mate via ICT verlopen. Dan gaat het niet alleen over informatie aan de ondernemers en dragende organisaties, maar ook over participatie- en besluitvormingsprocessen (thuis stemmen, interactieve beleidsvorming, technische verbetering referendum-mogelijkheden).

1.4. Veranderende bedrijfstakstructuur

Door ICT ontstaan nieuwe organisaties, nieuwe vormen van samenwerking van organisaties en nieuwe producten.

Door “Europa” ontstaan grotere mogelijkheden voor multinationalaal werken, het is een grote stimulans voor vrije marktwerking.

Gevolgen horeca, contract catering en recreatie:

- Er vindt branchevervaging plaats, bijvoorbeeld doordat aanbieders vanuit de detailhandel nieuwe foodserviceconcepten ontwikkelen.
- Vooral in de logiesector en in de fastfoodsector betreden buitenlandse ketens de Nederlandse markt.
- In de horeca is zowel sprake van schaalvergroting als van specialisering en kleinschaligheid.
- Voor de contract catering is het wel of niet toegang krijgen tot de zorg- en onderwijsmarkt van cruciaal belang.
- Voor de verblijfsrecreatiesector en voor de hotellerie leiden de ontwikkelingen van de kleinschalige logiesaccommodaties in zowel de landelijke als de stedelijke omgeving tot toenemende concurrentie.
- Opzetten van een bedrijfsvergelijkingsysteem voor recreatiebedrijven.

1.5. Veranderende arbeidskrachten: individualisering, internationalisering en intensivering

Zoals eerder geschreven is er sprake van een trend tot individualisering. Individualisering betekent niet dat er geen behoefte zou zijn aan gemeenschappelijke belevingen of zelfs regelingen. Integendeel zelfs, de collectieve beleving wordt juist als zodanig gezocht ('Oranjegevoel'), zoals ook een collectieve regeling gewaardeerd wordt wanneer deze zich in dienst van het individu stelt.

Het aspect van de individuele vrijheid zal sterker benadrukt worden op een heel breed terrein, in het bijzonder op het terrein van de vrijheid (d.w.z. op de persoonlijke maat toegesneden) in de keuze van sociale zekerheidsarrangementen en arbeidsvoorwaarden. Solidariteit zal minder tot uitdrukking komen in het collectieve karakter van de voorzieningen dan in het bijdragen aan collectieve voorzieningen, waar men niet noodzakelijkerwijs ook zelf gebruik van zal willen maken. Maar juist vanuit individuele vrijheid gaat de drang naar collectiviteit terugkomen.

Bij toenemende internationalisering zullen ook steeds meer "andere Europeanen" hun entree maken in de organisaties. Weliswaar zullen zij voor een groot deel onder dezelfde wetgeving vallen, hun arbeidsvoorwaardenpakketten zullen zeker verschillen.

Door intensivering komt er een sterkere focus op het eigen gevoel. Dat is bij de oriëntatie op eigen belang en de eigen maatschappelijke positie in relatie tot anderen gekomen. Het eigen gevoel wordt zo de toetssteen voor wat het leven biedt ('is het nog leuk?'), maar ook voor de kwaliteit van de omgang met anderen. Dat kan leiden tot meer werknemers die moeite hebben met discipline "dingen doen omdat het moet" en daardoor tot meer agressiviteit op de werkplek. Bij intensivering past ook collectivisering van ervaring: het verlangen naar gemeenschappelijke beleving, of trots deel uit te maken van een bedrijf of sector.

Gevolgen horeca, contract catering en recreatie:

- Het is niet duidelijk of de "organisatiegraad" van medewerkers door deze ontwikkeling zal toe- of afnemen. Het "managen van de arbeidstevredenheid" zal zeker niet vereenvoudigen. Dat is een belangrijke reden om op het hoofdniveau van de branches de samenwerking tussen werkgevers- en werknemersorganisaties overeind te houden;
- Kennis over de arbeidsvoorwaarden van andere Europese landen op brancheniveau is van belang;

Daarnaast:

- De horeca en de recreatiebranche moeten rekening houden met de veranderende kwaliteit van de beroepsopleidingen;
- De contract catering moet rekening houden met de vervangingsproblematiek van de huidige grote groep herintreedsters.

2. Tot slot

Inventarisatie van punten die om een platform, zoals het bedrijfschap lijken te vragen, gebaseerd op de trendanalyse:

- de wens van de Nederlandse overheid om te decentraliseren leidt tot het doorschuiven van verantwoordelijkheden. Aan de bedrijfstakken de taak om te komen tot nieuwe regelgeving. Het zal van groot belang worden de regelgeving voor de branches beperkt, onpartijdig en helder te houden;
- toename van wet- en regelgeving vanuit de Europese Unie. Communicatie hierover aan de ondernemers, en afstemming hiervan op de bedrijfstakregelgeving is van groot belang;
- er vindt branchevervaging plaats tussen horeca, contract catering en recreatie. Dit is enerzijds een autonome branchevervaging, bijvoorbeeld doordat aanbieders vanuit de detailhandel nieuwe foodserviceconcepten ontwikkelen, en anderzijds een vervaging door de toenemende ICT-mogelijkheden. ICT vergemakkelijkt en versterkt de samenwerking tussen verschillende (soorten) organisaties en beïnvloedt de tendens tot branchevervaging. Deze branchevervaging versterkt de noodzaak tot overleg op hoofdniveau tussen horeca, contract catering en recreatie;
- het is niet duidelijk of de organisatiegraad van medewerkers door individualisering zal toe- of afnemen. Het “managen van de arbeidstevredenheid” zal zeker niet vereenvoudigen. Dat is een belangrijke reden om op het hoofdniveau de samenwerking tussen werkgevers- en werknemersorganisaties overeind te houden;
- kennis over de arbeidsvoorwaarden van andere Europese landen op brancheniveau is van belang. Het levert efficiencyvoordelen op om hier gezamenlijk op in te spelen;
- een aantal trends/thema’s speelt voor contract catering, horeca en recreatie op vergelijkbare wijze, zoals de noodzaak tot maatwerk voor de steeds veeleisender consument, ARBO, de hygiënecode en de toenemende agressiviteit;
- het lijkt voor de hand te liggen op al deze terreinen voor de gezamenlijke branches de kennis-/monitoringfunctie bij het bedrijfschap neer te leggen.

Samenvattend:

De branchevervaging lijkt een hoofdrol te spelen. Door toenemend ineenschuiven van de branches wordt het steeds moeilijker deze te scheiden en daarmee de noodzaak deze gezamenlijk aan te sturen steeds groter.

Verder lijkt er een belangrijke juridische taak te ontstaan voor het bedrijfschap, en een functie op het gebied van consumenten en werknemers.

De vorm van het bedrijfschap zal sterk moeten gaan leunen op ICT-mogelijkheden: toegankelijkheid van de database voor het taxeren van de eigen bedrijfsresultaten, maar ook de mogelijkheid tot participatie in de besturing en besluitvorming van het bedrijfschap.