

## Tien acute coronatips voor ondernemers in de verblijfsrecreatie

ABN AMRO sector leisure



*De zomer komt eraan, maar eigenaren van campings, commerciële jachthavens en vakantieparken verkeren in grote onzekerheid. Gaat corona hun belangrijkste kwartaal verpesten? En als de gasten wegblijven, hoe houden ze de kosten onder controle en het personeel aan het werk?*



ABN AMRO vroeg Rutger van de Maat, Merlijn Pietersma en Han Verheijden van [ZKA Strategy](#) om concrete tips. Zij adviseren jaarlijks rond de tweehonderd ondernemers en overheden over recreatievraagstukken. Het driemanschap heeft goed nieuws: corona kan de omzetten van de branche ook omhoogstuwen.

### Tip 1

**“Nu is de tijd om je bedrijfsvoering te optimaliseren.** Dat begint bij het personeel. Veertig tot vijftig procent van de bedrijfskosten in de verblijfsrecreatie zijn personeelskosten. Personeel bepaalt ook het in belangrijke mate het succes van je product. Ga dus met ze aan de slag. Laat ze cursussen volgen. Laat ze inwerkprotocollen schrijven. Of een sleutelplan maken, zodat je receptionist niet langer zonder sleutel zit als hij om elf uur 's avonds een storing probeert op te lossen. Probeer werkzaamheden te [digitaliseren](#). Laat gasten online hun bootje huren en afrekenen en stuur ze een digitale sleutelcode. Automatiseer die welkomstmail en die verlengingsoptiemail. Vraag je af: kan de technische dienst efficiënter werken? Waarom lopen de schoonmakers nog met aftekenlijsten als daar ook een app voor is? Het doorvoeren van deze verbeteringen kost maar weinig geld.”

### Tip 2

**“Neem je [businessplan](#) onder de loep.** Dit helpt je bedrijf nu en later. Denk allereerst aan je liquiditeitsbeleid. Bij een klein bedrijf, dat vooral met eigen vermogen is gefinancierd, zit de liquiditeitsbegroting vaak in het hoofd van de ondernemer. Er zijn weinig schuldeisers en veel reserves. Maar 2020 is geen normaal bedrijfsjaar. De kasstroom krijgt een klap en de vaste kosten blijven doorlopen. Wij verwachten dat veel bedrijven in het eerste kwartaal van 2021 alsnog in de problemen komen. Met een goede liquiditeitsbegroting kun je dat vermoeden bevestigen of ontkrachten.”

### Tip 3

**“Een extra tip hierbij is: kijk eens naar je vaste kosten.** Veel recreatiebedrijven hebben hoge vaste kosten. Dan is het logisch dat je bij vraaguitval een groter risico loopt. Neem je vaste kosten onder de loep en vervang ze waar het kan door variabele kosten. Schoonmaakabonnementen zijn zo’n post. En marketing. Kleinere recreatiebedrijven kunnen dit naar onze mening beter uitbesteden dan zelf doen en de uitgaven hieraan in deze tijd mee laten bewegen met de omzet. Zoek bij voorkeur een marketingbedrijf dat [gespecialiseerd](#) is in de toeristische sector.”

“Als je nog gasten mag ontvangen; loop dan ook eens met een warmtecamera door het park heen. Als je geen gasten meer hebt, bezoek dan eens de niet-gesloten parken in het Noorden met een warmtecamera. Warmteverlies vindt vaak plaats in gemakkelijk te isoleren ruimtes, zoals sanitair gebouwen, of het hok waar de hr-combiketel is geplaatst, maar toch bijverwarmd wordt. Nu isoleren levert straks een lagere energierekening op. En een beter verhaal richting gasten, medewerkers, overheden en banken’.

### Tip 4

**“Kijk daarnaast ook eens goed naar je bedrijfsconcept.** Wij zien dat veel vakantieparken en verblijfsvoorzieningen naar binnen zijn gekeerd. Ze hebben bij wijze van spreken allemaal dezelfde shopping concepten, bowlingbaan, hetzelfde zwembad en hetzelfde rijtje safaritenten en ze laten het allemaal op dezelfde manier fotograferen. Potentiële gasten zien dus online veel van hetzelfde. Kijk meer naar je omgeving. Ontwikkel educatieve activiteiten die passen bij je streek. Werk samen met lokale ondernemers en indien opportuun horeca, breng streekproducten samen op je bedrijf.”

### Tip 5

**“Blijf in contact met je netwerk.** Juist nu is het belangrijk om in contact te blijven met je vaste gasten. Ze moeten je missen en naar je blijven verlangen. Dus hou ze op de hoogte via de e-mail en sociale media. Toon in je mails foto’s van je terrein of je haven, laat zien welke werkzaamheden je aan het verrichten bent. Laat zien hoe vaak contactplekken als deurklinken schoon worden gemaakt. Stel desinfectieproducten beschikbaar, laat je maatregelen zien en communiceer hierover. Dit stelt potentiële boekers gerust’.”

Mail na verandering van regelgeving vanuit rijksoverheid of Veiligheidsregio’s je gasten direct daarna met de mededeling dat je een aantal dagen nodig hebt om jouw respons uit te werken. Dit voorkomt veel extra mailtjes en telefoontjes. Denk bij ‘contact houden’ ook aan leveranciers, overheden en banken. Ook wanneer je geen acuut liquiditeitsprobleem hebt, houd toch contact met je huisbank en je andere financiers en betrek deze bij je ondernemingsplan en je liquiditeitsbegroting. Vraag ook om

advies om dit verder te verbeteren. Dit zorgt voor vertrouwen en helpt je mogelijk om je ondernemingsplan en je liquiditeit nog verder te verbeteren.”

#### Tip 6

“**Grote plannen wel uitwerken, maar niet uitvoeren.** [Investeren](#) is op dit moment niet aan de orde, maar werk investeringen uit en start tijdrovende procedures (vergunningen, bestemmingsplannen) juist wel op. Denk bijvoorbeeld aan dat (binnen)zwembad dat je op de planning had staan en het routenetwerf fietspad waarvan jij graag wil dat het langs jouw accommodatie komt. De provincie wil best investeren in infrastructuur, maar jij moet met het voorstel komen. Dien die bestemmingsplanwijziging in of maak dat landschapsplan met die mooie zichtlijnen en die inheemse beplanting. Het kost een paar duizend euro maar je wint er veel tijd mee.”

#### Tip 7

“**Onderzoek de designtrends voor de komende jaren.** En pas deze direct toe wanneer je kleine investeringen doet. Maak bijvoorbeeld een stijlbord voor je bedrijf en pas dit gelijk toe wanneer je gaat verven, je horeca een upgrade geeft, nieuw terrasmeubilair aanschaft of het activiteitenprogramma maakt. Denk ook aan foto- en videografie en de online uitstraling van je bedrijf. Zorg voor een nieuwe look bij de opening. Gasten moeten merken: “er is toch iets veranderd”. Streef naar kleine, duidelijk zichtbare actualiseringen, bijvoorbeeld andere beplanting, een nieuw welkomstbord, nieuwe vlaggen of een nieuw logo.”

#### Tip 8

“**Corona kan het [consumentengedrag](#) veranderen.** De zomer van 2020 is nog niet verloren voor uitbaters van campings en vakantieparken. Daar horen we binnenkort meer over. Mogelijk boeken veel mensen hun buitenlandvakantie om naar een binnenlandse. Ondernemers in de verblijfsrecreatie moeten wel meer doen voor hun omzet. De schoonmaakkosten bijvoorbeeld zullen hoe dan ook hoger liggen en het is de vraag hoeveel gasten ze tegelijkertijd op hun terrein kunnen verwelkomen.”

“Voor de langere termijn verwachten we een maatschappelijke herwaardering van het begrip vrije tijd. Het werken op afstand en het meer tijd doorbrengen met het gezin bevalt veel mensen goed. Nederlandse verblijfsaccommodaties helpen gezinnen om de stad te kunnen ontvluchten. Er komt meer vraag naar kortere verblijven met ruimte en privacy in landelijke of nautische omgevingen, zo denken we. Natuur, wellness, zinvolle tijdsbesteding en educatie worden daarbij belangrijker.”

#### Tip 9

“**Verleid je gasten [zo nodig] tot het boeken van een nieuwe datum.** Zet daarbij ook de reeds ontvangen aanbetaling in. Wees flexibel, het moet geen probleem zijn om een reeds gemaakte boeking over te hevelen naar 2021. Diverse sectoren hebben in navolging van de reisbranche een voucherregeling gemaakt, echter zonder achterliggende garantieregeling als SGR. De regeling kan worden toegepast op alle boekingen en reserveringen in de watersport- en recreatiesector: voor verblijf, vermaak, verhuur, arrangementen, trainingen of combinaties daarvan.”

#### Tip 10

**“Ga in overleg met je gemeente en kijk of de te betalen (toeristen)belasting(en) kan/kunen worden uitgesteld.** Wellicht is dit ook een moment om afspraken te maken over de toeristenbelasting komende jaren. Er zijn diverse experts [ook b] die je hier goed in kunnen adviseren.”

---

Dit artikel van [ZKA strategy](#) verscheen eerder op de website van [ABN AMRO](#)