



Airbnb for Work

Geduchte concurrent of tijdelijke hype?

Locatieplatforms zoals Airbnb en HomeAway zijn inmiddels uitgegroeid tot geduchte concurrenten voor de hotelbranche. Onlangs breidde Airbnb diens activiteiten uit met accommodaties voor zakelijke verblijven en experiences voor groepen. Hoe kijken professionele spelers tegen deze ontwikkeling aan?

Vooralsnog is het Nederlandse locatie-aanbod voor zakelijke doeleinden erg beperkt. Zowel professionele locaties zoals B&B's als particulieren bieden woon/werkplekken aan. Maar echte locaties voor vergaderingen en grote evenementen zijn niet te vinden, wat doet vermoeden dat Airbnb hiervoor nog geen aanbieders heeft gevonden.

Dat professionele locaties zoals B&B's op het originele particulierenplatform Airbnb te vinden zijn, is wel opmerkelijk. Uit eerder onderzoek van Trouw bleek dat in 2017 bijna 20% van de via Airbnb verhuurde accom-

modaties in handen is van professionele eigenaars. Daaruit bleek ook dat het aantal sleutelbedrijven dat het beheer van de locatie overneemt enorm is gestegen. In Amsterdam zou het om 25% van de geboekte overnachtingen gaan. Door professionele locaties toe te laten op het platform, breidt Airbnb het aanbod sterk uit waardoor er een unieke mix van professionele en particuliere accommodaties ontstaat. Ook vallen kleinere locaties met lagere marketingbudgetten zoals boetiekhotels wat beter op tussen het aanbod. Maar hierdoor verliest Airbnb wel een usp en dreigt het een van de vele online vergelijkingssites te worden. Voordeel is dan wel weer dat je via dezelfde website restaurants en activiteiten bij je verblijf kan zoeken.

VERDRINGINGSMARKT

Omdat er verder niet veel informatie te vinden is, polsten we bij een aantal spelers in de markt wat zij van dit nieuwe concept vinden. Pieter Aalbers, mede-

eigenaar van het Muntgebouw in Utrecht, Mariënhof in Amersfoort en Landgoed Brakkesteyn in Nijmegen, denkt dat het nieuwe concept zeker niet onderschat moet worden. "Locatieland is een verdringingsmarkt geworden. De crisis zorgde voor prijsdruk en minder bijeenkomsten. Daarnaast zijn er meer locaties bijgekomen. Steeds meer bedrijven zien ruimtes als betaalde accommodaties waar je geld mee kunt verdienen; elke vierkante meter wordt gebruikt voor de verhuur waardoor de markt overvol raakt. Hoteliers hebben destijds de impact van Airbnb onderschat, mede omdat het nou eenmaal lastig was om in te schatten in hoeverre dit concept aan zou slaan. Het explosieve succes bewijst dat de vraag vanuit de markt is veranderd. Die markt bepaalt nu of je meedoet. Airbnb for Work zou wel eens de MICE-markt nogmaals over de kop kunnen laten gaan." Innoveren om jezelf te onderscheiden in de markt is volgens Aalbers dan ook essentieel voor locatie-aanbieders. "Initiatieven zoals Airbnb for Work stimuleren ons om kritisch naar ons eigen bedrijf te kijken en onszelf de vraag te stellen of we klaar zijn om op deze ont-

Wat is Airbnb for Work?

Airbnb for Work biedt particulieren een extra platform om hun locaties aan te bieden voor zakelijke reizigers. Er wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende doelgroepen. Zo zijn er de accommodaties die geschikt zijn voor zakelijke bijeenkomsten. Hierbij maakt Airbnb for Work onderscheid tussen locaties voor team meetings (wifi, ruimtes om op de laptop te werken en ruimte om samen te werken), inspirational spaces (focus op inrichting en inspirerend design), great for events (locaties voor grotere groepen) en team retreats. Het gaat met name om lofts, strandhuizen, appartementen en luxe villa's die in hun geheel worden verhuurd.

Een selectie van deze accommodaties wordt ook gepromoot bij zakelijke reizigers die in het buitenland een woon/werkplek zoeken. Expats worden eveneens op de voordelen van de appartementen en huizen gewezen. Zij kunnen door een tijdelijke woonruimte te huren, kijken of de buurt bevalt voordat zij hun gezin over laten komen.

wikkeling in te spelen. Wat is hun kracht, en waar ligt die van ons? Is het noodzakelijk om de processen binnen onze locaties anders in te richten? Het positieve aan dit concept zijn de reviews en het aanbod van bijzondere plekken en ervaringen. Onze kracht is juist dat we waarde toe kunnen voegen aan een gespecialiseerd evenement. Professionele locaties bieden kwaliteit en een proactieve houding. Organiseer je een dergelijk evenement in een Airbnb

for Work-locatie, dan zou je dat alsnog via bijvoorbeeld een evenementenbureau moeten inkopen. Daarom denk ik dat de aangeboden locaties prima in te zetten zijn als je enkel een vergaderzaal met koffie en een beamer nodig hebt. Overigens zie ik voor het Muntgebouw zeker mogelijkheden en zou deze locatie wel eens een aanbieder via het platform kunnen worden. Daar zijn namelijk enkele ruimtes aanwezig die daar zeer geschikt voor zijn."



BROOD MEE?

Marianne Kuiper, eigenaar van Efficient Hotel Partner en de Music Meeting Lounge, heeft haar twijfels over de meerwaarde van het huren van een particuliere ruimte voor zakelijke bijeenkomsten. "Er zullen ongetwijfeld accommodaties tussen zitten die prima geschikt zijn voor een simpele vergadering. Maar toch vraag ik me hoe je dat als huurder en verhuurder dan precies wilt gaan doen. Er is namelijk een verschil tussen bij elkaar komen en vergaderen. Bij elkaar komen doe je bij iemand thuis of op de tennisclub. Bij vergaderen buiten de deur gaat het erom dat je ontzorgd wordt, en dat de ontvangst, de koffie en thee en de lunch voor je worden geregeld. Als je via Airbnb for Work een ruimte boekt, ga je dan in een huiskamer bij iemand thuis met zestien man achter een laptop zitten? En wordt de boodschap dan: zelf je brood meenemen? Betekent dat dan dat je de voorbereidingen en benodigheden zoals een beamer en een scherm alsnog zelf moet regelen? Moet de trainer dan een uur eerder komen om zelf

alles klaar te zetten? Dat gaat allemaal van je effectieve vergadertijd af. Wat is dan nog de meerwaarde van vergaderen buiten de deur? Dan kun je net zo goed binnen het bedrijf blijven, de bureaus aan elkaar schuiven of in de kantine gaan zitten. Ik denk dat een andere benaming zoals 'Airbnb do it yourself locations', kan voorkomen dat er een verkeerd verwachtingspatroon ontstaat."

Met haar eigen locatie richt Marianne zich op een hoger segment. "De accommodaties die via dit platform worden aangeboden, kunnen zonder personeel niet voldoen aan de eisen die binnen dit segment worden gesteld. Je hebt er als een locatie een dagtaak aan om het verwachtingspatroon van je gasten te waar te maken. Bovendien heeft onze ruimte een thema en een eigen identiteit. Daarmee haken we aan op de groeiende vraag naar bijzondere vergaderruimtes. Het biedt de kans om je bedrijf in de markt te zetten en boven het enorme aanbod uit te stijgen. Dat lijkt me voor een accommodatie via Airbnb for Work erg lastig." Voor het aanbod aan experiences ziet Kuiper een grotere



kans van slagen. “Er is zeker vraag naar bijzondere belevingen. Maar dan is het zaak om van tevoren duidelijkheid te scheppen wat een gast precies kan verwachten qua faciliteiten.”

TE VAAG

Ook Dana Venema, regiomanager Noord-Holland/Flevoland van de NVD, krijgt de vraag voorgelegd wat haar indruk van Airbnb for Work is. “Een team van collega’s die een training volgen zie ik hier wel voor open staan, maar aan bijvoorbeeld een Raad van Commissarissen zou ik dit concept nog niet kunnen verkopen omdat er te veel onduidelijkheden zijn. Bij een kamer via Airbnb moet je bijvoorbeeld vaak zelf de sleutel afhalen. Ik vraag me af of Airbnb for Work meer service biedt. Is er



Experiences via Airbnb for Work

Nieuw zijn de particulieren die een experience bieden. Deze worden gepresenteerd in de categorieën lessen & workshops, sport, eten & drinken, kunsten, natuur, geschiedenis en entertainment. Airbnb promoot de aanbieders als ‘inspirerende locals die afwijken van standaard rondleidingen en workshops, door gasten onder te dompelen in de unieke wereld van elke host’. Wanneer je zelf een experience aan wilt melden, stelt het platform een aantal eisen. Zo moet het om een activiteit gaan (geen dienst) die gasten niet makkelijk zelf online kunnen vinden. De activiteit moet worden begeleid door een ervaren host waarbij diens unieke perspectief centraal staat. Voor een unieke Airbnb experience valt er het meest te kiezen in Amsterdam en Rotterdam. In Utrecht, Friesland, Zwolle, regio Arnhem Nijmegen, Maastricht, Den Haag, Haarlem en Eindhoven is de keuze beperkt. Andere steden staan (nog) niet vermeld.

iemand om de gasten te ontvangen? Hoe zit het met eten en drinken? Wie kun je aanspreken wanneer de beamer het niet doet? Een RvC wil graag ontvangen worden en duidelijke uitleg hebben over de faciliteiten. Hetzelfde geldt voor het boeken van een experience. In principe zijn boekers altijd wel op zoek naar een leuke activiteit, maar ook hierbij loop je dan tegen praktische zaken aan. Moet je na de vergadering zelf naar de activiteit toe of komt iemand je ophalen? Mijn ervaring is toch dat met name mannen graag aan de hand willen worden genomen.” Afgezien van het serviceniveau mist Venema ook een duidelijke garantie voor de boeker. “Je moet ervan uit kunnen gaan dat het boekingsproces goed verloopt en dat de accommodatie de belofte die de foto’s doen waarmaakt. Die garantie heb je echt nodig als de locatie onderdeel is van een zakenreis. Een exclusieve groep locaties die deze garantie afgeeft, kan uitkomst bieden. Maar dan zou Airbnb for Work de functie van intermediair zoals booking.com op zich moeten nemen. Een ander obstakel is dat veel van onze leden werken met preferred partners waar zij elk jaar een tender uitzetten. De contracten lopen via de inkoopafdeling waar met open PO’s wordt gewerkt en bedragen automatisch worden afgeboekt. De locaties waar wordt overnacht staan dus vaak van tevoren vast. Dan is het heel makkelijk en efficiënt om ook die vergadering bij die locatie te boeken. Airbnb for Work klinkt mooi en het concept kan zeker werken. Maar voor nu vind ik het nog te vaag.”

DEELECONOMIE

Koninklijke Horeca Nederland heeft op zich geen problemen met platforms zoals Airbnb, HomeAway en de nieuwe zakelijke tak. “We bewegen nu eenmaal richting een deeleconomie waarbij bepaalde diensten

en producten ook door particuliere partijen worden aangeboden”, stelt Hans van der Kooij. “Er is een grote groep mensen die gebruik wil maken van Airbnb. Dit zijn bezoekers die niet in een hotel willen overnachten en wellicht niet naar Nederland zouden afreizen.” Van der Kooij pleit echter wel voor een duidelijke regulering zodat er een gelijk speelveld wordt gecreëerd voor alle aanbieders. “Alle deelplatforms, of het nu gaat om Airbnb, Uber of Foodora, vormen op wettelijk niveau een grijs gebied waarvoor nog geen kader is gevormd. Ondertussen moeten hotels wel aan diverse eisen voldoen en toeristenbelasting afdragen.” Een registratieplicht zou volgens de KHN een oplossing kunnen bieden. “In de gemeente Amsterdam zijn de verhuurders sinds 1 oktober verplicht om zich te registreren zodat er meer controle mogelijk is. Ook mogen verhuurders in Amsterdam hun accommodaties per 1 januari 2019 nog maar maximaal 30 dagen verhuren. Daarmee voorkom je echter niet dat aanbieders na het bereiken van dit maximum hun woning gewoon via een ander platform aanbieden. Op dit moment onderzoekt de Tweede Kamer of er een landelijke registratieplicht kan worden ingevoerd waarbij elke verhuurder een uniek nummer krijgt toegewezen. Met dit nummer kun je makkelijker controleren of de verhuurders zich aan regels en verplichte eisen houden. Voor initiatieven zoals Airbnb for Work is regulering nog lastiger, want in feite kun je overal vergaderen. Alles wat je aan maaltijden en dranken aanbiedt moet echter wel aan de regels voldoen. En wanneer je grote groepen wilt hosten, heb je vergunningen en diploma’s nodig zoals Sociale Hygiëne. Een horecaondernemer investeert daar veel geld in en draagt btw en omzetbelasting af.”