



Praktisch starten voor restaurant en café 2014

©2014 Guidea - Kenniscentrum voor Toerisme en Horeca vzw

Deze informatie werd met de grootste zorg samengesteld.

Guidea, het Kenniscentrum voor Toerisme en Horeca vzw stelt zich echter niet aansprakelijk voor de juistheid van de aangeboden informatie. In geen geval is Guidea, het Kenniscentrum voor Toerisme en Horeca aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van of in verband met de aangeboden informatie uit deze publicatie.

Doel	2
Inleiding	2
1. Het uitgeschreven concept	3
2. Het pand	3
3. De indeling	4
3.1. De zaal	4
3.2. De keuken	5
3.3. Het terras	6
3.4. Sanitair	7
3.5. Office	7
3.6. Personeelsruimte	8
Niet te vergeten	9
Opleiding/proefdraaien	9
Regelgeving	9
Hygiëne	9
Links	10

Doel

Met deze handleiding willen we een aantal tips en aandachtspunten aanreiken rond de praktische aspecten om een restaurant of café op te starten.

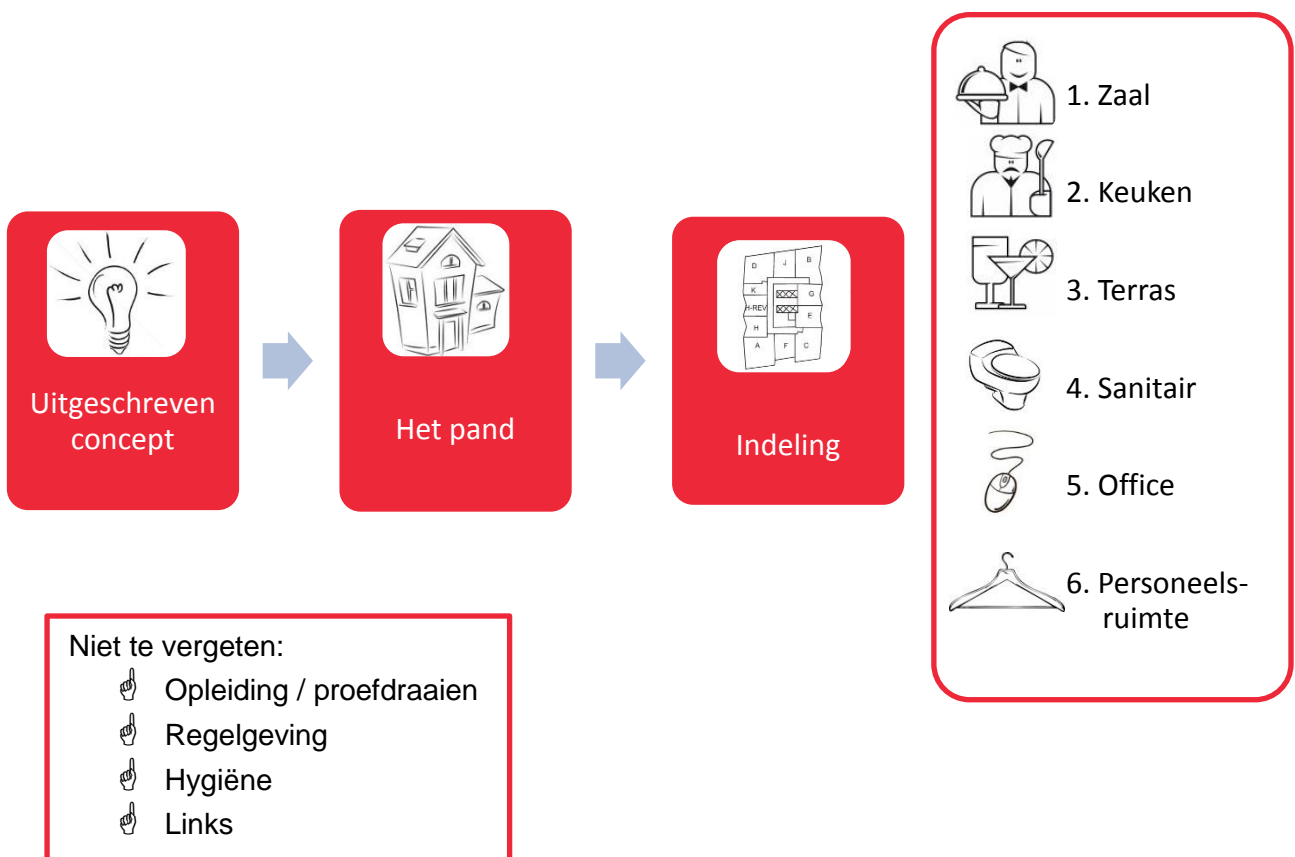
Inleiding

Om dit te realiseren, vertrek je van je concept: Schrijf uit wat je plannen zijn, hoe jij je toekomstige onderneming ziet en wat je beschikbare budget is. Vervolgens bepaal je welk pand geschikt is om dergelijke horecaonderneming in onder te brengen. Hierbij betrek je ook vakmensen uit keukenbedrijven, interieurvormgeving, enzovoort. Op deze manier bekijk je hoe alles te kaderen valt binnen het totaalplaatje. Vergeet hierbij ook niet alle regelgeving, vergunningen en attesten. Oneindig veel waar je moet aan denken en bij stilstaan.

Getuigenissen van horecaondernemers en toeleveranciers zijn verwerkt tot een overzicht van tips en aandachtspunten. Deze helpen je om mogelijke risico's bij het opstarten te minimaliseren, om je zaal en keuken optimaal te laten functioneren enzovoort. Ook verwijst deze handleiding je regelmatig door naar andere bronnen of links waar je nuttige info kan vinden om je zaak verder op te starten

Veel succes met de realisatie van deze uitdaging in het horecaondernemerschap.

Een kort overzicht van wat volgt in deze handleiding:



1. Het uitgeschreven concept

Vóór je opstart is het belangrijk een duidelijk recaconcept in je hoofd te hebben. Schrijf of teken je concept uit. Zorg dat er een duidelijke rode draad loopt doorheen je plan. Ga je voor een loungebar of opteer je voor een eetcafé? Breng je een grootmoederskeuken of ga je eerder de gastronomische toer op? Deze keuzes moeten duidelijk vertaald worden in je concept.



Je doel als zelfstandige uitbater is omzet draaien, winst maken en je horecaonderneming zien groeien. Ontwikkel een duidelijke visie, missie en baken je doelgroep af. Vraag naar de mening van je publiek. Betrek je toekomstige doelgroep (vraag het via bv. een enquête aan mensen op straat die je als toekomstige gast ziet), je vrienden en toekomstige medewerkers bij het opbouwen van je concept en je toekomstige zaak. Hun inbreng is uiterst belangrijk. Durf beredeneerd vernieuwend te zijn, maar durf ook af te wijken van je oorspronkelijke idee.

Doe aan story-telling, bouw het verhaal van jouw toekomstige zaak op. Vertel je toekomstige gast waarom jij kiest voor deze horecazaak. Vertel hen hoe je idee groeit en alsmaar meer vorm krijgt. Vertel hen ook wat je hoop en wensen zijn. Laat hen met andere woorden mee dromen over jouw toekomstige zaak. Breng samen met hen je horecaverhaal tot leven.

2. Het pand

Je kiest om een pand te huren of te kopen. Je kan het renoveren of je neemt het over in functie van de bestemming. Niet iedere locatie leent zich tot een horecazaak. Bovendien krijg je ook niet voor elke locatie een vergunning tot het uitbaten van een horecaonderneming. Informeer je dus tijdig. Verschillende instanties zoals het Agentschap Ondernemen (zie link achteraan deze handleiding) kan je vrij raadplegen om je hiermee te helpen en je bewust te laten zoeken naar een geschikt pand.



Let zeker op de volgende punten:

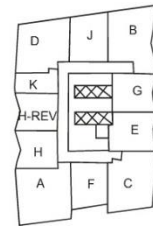
- Doe voldoende onderzoek voor je een pand aankoopt. Een immo makelaar kan je hierbij helpen.
- Laat nakijken of er sprake is van verontreinigde grond op de plaats van het pand.
- Laat het pand nakijken op verborgen gebreken.
- Bekijk het pand als jouw toekomstige horecaonderneming.
- Denk na over welke verbouwingen en renovaties er nodig zijn. Werk hierbij samen met de juiste vakmensen. Zorg dat ze ervaring hebben met horecaondernemingen.
- Neem samen met de juiste vakmensen een kijkje in het pand. Vorm zo een idee van de kostprijs bij renovaties of verbouwingen vóór je het pand aankoopt.
- Vraag verschillende offertes voor de uit te voeren verbouwingen en renovaties en vergelijk.
- Bekijk het pand in functie van je doelgroep. Voelen zij zich erdoor aangesproken?
- Heeft het pand extra troeven voor je doelgroep? Denk maar aan parkeergelegenheid of een grote tuin.
- Indien je wil samenwerken met een brouwerij: overleg en lees goed je contract. Bekijk de checklist op www.fedhorecavlaanderen.be (wetgeving-checklists) om te weten of het contract je nog voldoende ademruimte geeft.
- Niet enkel het pand zelf speelt een belangrijke rol in je keuze. Ook de omgeving, vergunningen en attesten en je collega-concurrenten dien je aan een grondig onderzoek te onderwerpen.
- Check vooraf grondig de buurt: wie zijn je collega-concurrenten?
- Welk concept brengen je collega-concurrenten?
- Stem je aanbod af op je omgeving, zeker als je een breed publiek wil bereiken.
- Wijk af van het aanbod van je collega-concurrenten, kijk of dit de juiste ligging is voor je doelpubliek.
- Betrek de buurtbewoners in je plannen. Als zij positief staan tegenover jouw bedrijf, vermijd je klachten in de toekomst.
- Beleg een vergadering met je buurtbewoners: Geef ze zo het gevoel dat hun mening belangrijk is en dat ze kunnen meebeslissen over bepaalde items

3. De indeling

3.1. De zaal



Je inrichting moet vooral functioneel, praktisch en vlot werkbaar zijn voor je werknemers. De inrichting moet het concept van je zaak uitstralen. Zorg voor de juiste balans tussen gezelligheid en functionaliteit.



Volgende punten zijn belangrijk in je keuze:

- Kies meubelen en interieurspullen die gemakkelijk te onderhouden zijn zonder overdreven gebruik van schoonmaakmiddelen.
- Kies voor duurzaam materiaal: je meubelen, vloeren e.a. worden veel intenser gebruikt dan in een gewoon huishouden. Degelijkheid is hier de boodschap:
 - Slijtvaste vloeren;
 - Eenvoudig te onderhouden vloeren (ergonomie);
 - Meubilair bestand tegen intensief gebruik.
- Kies voor een flexibel interieur. Dit vergemakkelijkt het ombouwen van je zaal:
 - Multifunctionele tafels;
 - Comfortabele en (eventueel) stapelbare stoelen
- Sta stil bij de tafelgrootte:
 - Restauranttafels zijn groter dan brasserietafels.
 - Zijn je tafels praktisch wat het opstellen van feesten, vergaderingen, e.a. betreft?
- Kan het personeel vlot tussen de tafel- en stoelopstelling bewegen?
- Vergeet de (centrale) servicetafel niet
- Kleed je zaal aan in functie van je concept.
- Vermijd overdaad.
- Hou het gezellig, zakelijk en praktisch voor je personeel.
- Stijlvolle decoratie hoeft niet altijd duur te zijn. Heel wat tweedehandssites, Kringwinkels, rommelmarkten,... bieden mooie spullen aan tegen een democratische prijs.

Het inrichten van je zaal betekent ook de aankoop van servies, glazen, bestekken, linnen enzovoort.

Een aantal aandachtspunten:

Tafel opdekken:

- Kies naargelang je doelgroep voor linnen of papieren servetten. Ga voor kwaliteit bij beide: een degelijke papieren servet die een maaltijd kan meegaan, een linnen servet die de wasbeurten een hele tijd overleeft.
- Overweeg leasing van linnen. Zo vermijd je versleten linnen en kan je zonder zware investeringen mee blijven met de trends.
- Koop servies dat noch te zwaar noch te groot is (ergonomie). Je service verloopt zo heel wat vlotter.
- Kies bestek dat gemakkelijk te onderhouden is en handig voor de gast. Het hipste of duurste mes snijdt niet altijd perfect of is niet altijd makkelijk te hanteren.
- Bespreek vooraf welke dranken je serveert in welke hoeveelheid. Stem de aankoop van je glazen daarop af. Vraag verschillende prijsoffertes aan en vergelijk.
- Breng een bezoek aan een aantal horecagroothandels om het aanbod te bekijken. Zo kan je je al een idee vormen van prijs, kwaliteit en hoeveelheid.
- Denk aan de opbergplaats voor alle zaalmateriaal.
- Leg een reservevoorraad van het zaalmateriaal aan. Zo hoef je bij breuk of beschadiging niet onmiddellijk nieuw materiaal aan te kopen.
- Vraag aan je leverancier hoe lang je bestek, glazen, servies en linnen te verkrijgen zijn. Zo vermijd je dat je servies niet meer aan te vullen is bij breuk of beschadiging.

Stoelen:

- Zorg voor comfortabele, ruime stoelen.
- Kijk of er voldoende stoelen aan de voorziene tafels kunnen. Meten is de boodschap.
- Ga voor afwasbare of gemakkelijk te onderhouden stoelen.

Bar:

- Zorg voor voldoende koelruimte voor de dranken. Hoe meer kleine flesjes, hoe meer koelruimte je nodig hebt.
- Hoe meer biersoorten je serveert, hoe meer plaats voor de vaten en bakken
- Zorg dat de plaats van de koelruimte binnen handbereik is en snel op te vullen is vanuit de voorraadruimte.
- Stel je bar op in functie van een vlotte en snelle bediening.
- Bewaar je wijnen in de volgorde vermeld op je kaart. Dit beperkt het zoeken bij het bestellen van een fles wijn.
- Hou je wijnvoorraad steeds bij en pas deze ook aan op je kaart.
- Vermijd een te groot aanbod van wijnen. Beperk je tot een klein assortiment met een verschillende prijsklasse.
- Zorg dat koffie, thee, tassen, suiker, melk, ... binnen handbereik van je koffieapparaat te vinden zijn.

En last but not least:

- Zorg dat de toiletten goed en zichtbaar aangeduid zijn.

3.2. De keuken



Je keuken vormt het hart van je onderneming. Ze verdient dan ook de meeste aandacht. Zorg er voor dat je er efficiënt kan in werken. Visualiseer daarom vooraf je open of afzonderlijke keukens. Dit vergemakkelijkt het nemen van beslissingen. Kies hiervoor een professionele keukenleverancier die begrijpt waar je naartoe wil met je concept en die je budget respecteert.

Voor je keukeninrichting hou je best rekening met het volgende:

- Welke gerechten bied ik aan op de kaart?
- Heb ik veel of weinig koelruimte nodig?
- Waar komt de voorraadkamer?
- Waar plaats ik de koude en de warme keukens?
- Welke grootte van koelcel heb ik nodig voor de mise-en-place?
- Welke andere apparatuur en materialen heb ik nodig? Waar plaats ik die?
- Waar plaats ik mijn fornuis?
- Hoeveel keukenpersoneel neem ik in dienst?
- Hoe zit het dan met de routing (de weg die het personeel "loopt") voor keuken- en zaalpersoneel?
- Welke vloer kies ik? Denk aan stevige, duurzame vloeren die niet onmiddellijk barsten als er keukenmateriaal op valt. Zorg ook voor eenvoudig te onderhouden vloeren.
- Waar plaats ik mijn onderhoudsproducten?
- Waar breng ik de afwas onder?
- Wat met de keukenafwas versus afruimen van de zaal

Het onderhoud van je keuken is primordiaal. Zorg daarom voor:

- Gemakkelijk te onderhouden materialen en apparatuur;
- De juiste producten in de juiste hoeveelheid;
De afwas op de juiste plaats (vlotte afruim vanuit de zaal en de keukens en makkelijk het propere materiaal op de juiste plaats).

3.3. Het terras



Een aantal aspecten verdienen extra of andere aandacht bij het werken op een terras. Stel je allereerst de vraag gedurende welke periode je je terras wil benutten. Heb je de mogelijkheid je terras het hele jaar door te laten staan of slechts gedurende een beperkte periode?

Een aantal aandachtspunten:

- Voorzie ongeveer evenveel zitplaatsen op je terras als in de zaal als je gerechten serveert.
- Zorg voor één (of meerdere) servicetafels op je terras. Dit garandeert een vlottere service.
- Je kan ook opteren voor een buitenbar. Dit biedt extra mogelijkheden zoals een vlotte service van frisse dranken. Het levert zowel jou als de klant tijd op.

Bij de aankoop van terrasmeubilair let je op:

- Het onderhoud ervan.
 - Teakmeubelen zijn duurder in aankoop maar gemakkelijker in onderhoud, duurzamer en gezelliger.
 - Terrasmeubilair in kunststof voelt kouder aan, vraagt dagelijks onderhoud en is niet zo stevig bij een flinke windstoot.
 - Zorgt een horecaleverancier of de brouwerij voor je meubilair, let dan op dat het nog steeds één geheel vormt met je concept en dat het de gasten niet afschrikt. Denk bijvoorbeeld aan kanariegele terrassen van een bepaald frisdrankmerk.
- Kijk of je stoelen gemakkelijk stapelbaar zijn als je je terras iedere avond opruimt. Eenvoudig te verplaatsen of inklapbare tafels zorgen voor een vlottere verhuis of opruim.

Naast het meubilair let je op:

- Windschermen:
 - Zorg dat deze voldoende hoog zijn om de wind tegen te houden en het vrije zicht van de gast te behouden. De ideale hoogte van een windscherm is 1,5 meter.
- Parasols:
 - Zorg dat ze groot genoeg zijn.
 - Zorg dat ze voldoende schaduw brengen.
 - Zorg dat de parasols en de voet van een degelijke en stevige kwaliteit zijn.
 - Zorg dat ze tegen een windstoot kunnen.
 - Zorg dat ze waterbestendig zijn.
- Terrasverwarmers:
 - Geven ze voldoende warmte?
 - Zijn ze zuinig in verbruik?
 - Zijn er voldoende aanwezig volgens de grootte van je terras?
 - Staan ze op de juiste plaats?
- Dekens:
 - Een fleece deken kan de eerste buitenkoude opvangen, zorgt voor extra service én klantvriendelijkheid.
 - Zorg dat je voldoende dekens naargelang het aantal zitplaatsen op je terras hebt.
 - Dekens hoeven niet zo duur te zijn in aankoop.
- Verlichting:
 - Zorg dat je verlichting niet te sterk is waardoor ze gasten en personeel verblindt.
 - Zorg dat het niet te donker is.
 - Zorg voor voldoende verlichting.
 - Kaarsjes geven gezelligheid maar weinig licht.
 - Zit je terrasverlichting in de grond, zorg dan voor duurzame verlichting die ook waterdicht is.
 - Vervang steeds kapotte verlichting.

- Terrasvloer:
 - Zorg voor een degelijke, onderhoudsvriendelijke tegel.
 - Kies je voor hout, ga dan voor een ruwere afwerking. Deze zorgt voor antislip na bijvoorbeeld een regenbui.

3.4. Sanitair



Het kleine kamertje weerspiegelt de hygiëne in je zaak en verdient bijgevolg de gepaste aandacht. Gasten meten vaak de netheid van de toiletten met het totale hygiënebeeld van je horecaonderneming.

Kies daarom:

- Hangtoiletten. Ze zijn duurder in aankoop maar zorgen voor een gemakkelijker onderhoud. Je kan onder de toiletten dweilen of schuren. Deze toiletten kan je ook op verschillende hoogtes laten installeren.

Denk ook aan:

- De geldige normen voor mensen met een beperking;
- Baby's die te verschonen zijn;
- Mogelijke geuroverlast;
- Voldoende toiletten voor heren en dames;
- Lichte kleuren van vloeren (is hygiënisch),
- Gezellige, warme kleuren aan de muren.

Handen wassen:

- Zorg dat er voldoende papier of gastendoekjes aanwezig zijn voor het drogen van de handen. Papieren handdoeken zijn nog steeds de meest hygiënische manier, niet de handdrogers.
- Zorg dat de voorraad vloeibare zeep steeds aangevuld is.

En verder:

- Een aangename geur in de toiletten benadrukt dat je hygiëne heel belangrijk vindt.
- Een gezellige toets zoals een geurkaars, bloemstuk of andere decoratie wijst op jouw aandacht voor je gast.

3.5. Office



De plaats "achter de schermen" hoeft niet groot te zijn. Zolang ze maar praktisch is ingericht. Iedere horecaondernemer vult deze plaats in naar de eigen noden. Het kan de plaats zijn waar je de voorbereidingen treft voor het aperitief. Ook koffie en thee zetten in combinatie met de administratie vervullen kan in het office gebeuren.

Volgende tips:

- De grootte van je office is minder belangrijk dan de inrichting, zeker als je administratie gebeurt waar je ook de zaalvoorbereidingen treft.
- Bepaal een vast moment om je administratie af te werken.
- Hou je administratie overzichtelijk.
- Vraag aan je personeel om leveringsbonnen, facturen, bestellingen, briefwisseling e.a. correct bij te houden. Controleer dit ook.
- Hou je officieruimte ordelijk. Beslis vooraf wat je waar plaatst.
- Je officieruimte is geen opslagruimte.
- De back office mag geen doorgang zijn naar een andere ruimte.
- Houd deze ruimte proper en netjes.

3.6. Personeelsruimte



Naargelang het aantal personeelsleden is een personeelsruimte met douches en aparte kleedkamers noodzakelijk. Sowieso zorg je dat je personeel steeds beschikt over een ruimte voor zichzelf.

Let op volgende punten:

- Zorg voor de aanwezigheid van kasten of een plaats waar het personeel persoonlijke spullen en kledij kan wegbergen.
- Niet-personeel (behalve de ondernemer) heeft geen toegang tot deze ruimte.
- Zorg dat de ruimte er steeds ordelijk bijligt.
- Geef een beurtrol aan het personeel ter controle van de orde, netheid en hygiëne in de ruimte.
- Voorzie een plaats voor de vuile personeelskledij.
- Voorzie een plaats voor de propere werkkledij.
- Maak ook plaats voor de werkschoenen voor zaal en keuken.

Niet te vergeten

Opleiding/proefdraaien

Na het aanwerven van je personeel test je best even uit hoe het team “draait”. Een absolute aanrader is het proefdraaien. Nodig je vrienden, familie, kennissen, leveranciers en burens gedurende bijvoorbeeld een week uit om te testen of je praktisch en efficiënt werkt. Je kan hiervoor een beperkte prijs vragen.

Vragen die je je hierbij kan stellen zijn:

- Is je zaal- en keukenteam snel aan elkaar aangepast?
- Werken ze vlot samen?
- Vragen bepaalde gerechten op je kaart een te intensieve bereiding?
- Staat alles op de juiste plaats? Kan de uitgestippelde routing gevolgd worden door zowel keuken- als zaalpersoneel?

Op deze manier haal je de “kinderziektes” uit je zaak en kan je nog bijsturen vóór je definitief van start gaat. Ook merk je snel of je de juiste persoon op de juiste plaats hebt gezet. Zijn er bijscholingen of opleidingen nodig, dan kan je dit alsnog regelen en bijsturen.

Regelgeving

Vóór je van start gaat zorg je dat alle vergunningen, attesten, toelatingen, en andere documenten in orde zijn. Meer informatie hierover vind je op www.guidea.be. Ook Horeca Vlaanderen heeft een startersbrochure die je gratis kan downloaden. (<http://www.fedhorecavlaanderen.be/pagina/65/>)

Hygiëne

Het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV) geeft opleidingen voor starters. Je kan eveneens het agentschap inschakelen om te controleren of je voldoet aan de regelgeving met betrekking tot voedselhygiëne. Doe dit zeker op tijd. Hygiëne is primordiaal voor je gehele horecaonderneming. Zorg dus dat alles verzorgd, netjes en hygiënisch is.

Links

Volgend overzicht helpt je om nuttige info te verzamelen. Deze lijst hoeft zeker niet eindig te zijn.

Links	
www.fanvanhoreca.be	Horeca Vorming ondersteunt de initiatieven die horecabedrijven nemen bij het opleiden en bijscholen van hun werknemers
www.horecavlaanderen.be	Horeca Vlaanderen is de sectororganisatie van en voor de horeca. De drie pijlers zijn belangenverdediging, ondersteunen en netwerken. Horeca Vlaanderen is actief op Europees, nationaal, Vlaams en lokaal niveau. Op hun website vind je de startersbrochure van A tot Z.
www.agentschapondernemen.be	Het Agentschap Ondernemen verstrekt algemene informatie rond o.a. subsidies, starten met een onderneming, groei en professionalisering.
www.economie.fgov.be	Federale Overheidsdienst Economie bied je info over o.a. het leven van een onderneming, veiligheid van goederen en diensten.
www.favv.be	Bij het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen kan je terecht voor vragen i.v.m. voedselveiligheid. Zij organiseren ook infosessies voor starters in de horeca.
www.horecatrends.com www.foodinspiration.com www.venuez.be	Verschillende sites waar je beslist heel wat inspiratie opdoet.

Een dankwoord aan volgende horecamensen en anderen voor hun getuigenissen die verwerkt zijn in de tips en aandachtspunten:

- Frederik Vlaeminck, Brasserie Het Gevoel te Sint-Niklaas
- Tim Joiris, De Vagant/l'Etage/De Pallieter te Gent
- Nathalie Maene, Restaurant Beau Monde te Pittem
- Guy Maas, Brasserie 't Waaihof te Kortrijk
- Gino Faut, voormalig uitbater van de Dorpsherberg te Waasmunster
- Eve Diels, juriste Federatie Horeca Vlaanderen te Brussel
- DSM projects te Beernem

