

De verborgen kosten van groepsreserveringen

Waarom de grootste tijdsverliezen vaak niet in het PMS zitten, maar in communicatie, opvolging en procesbeheer

Praktische inzichten, praktijkvoorbeelden en concrete cijfers voor hoteliers, groepsaccommodaties en salesprofessionals die meer grip willen krijgen op hun groepsproces.



Voorwoord

Steeds meer hotels investeren in software om efficiënter te werken. Daarbij ligt de focus vaak op **systeemkoppelingen**, automatisering en het voorkomen van dubbele invoer. Begrijpelijk, want niemand zit te wachten op handmatig overtypen of werken in meerdere systemen tegelijk.

Toch valt ons tijdens gesprekken met hoteliers, general managers, reservationsmanagers en reserveringsmedewerkers steeds hetzelfde op. Wanneer we vragen waar binnen het groepsproces de meeste tijd verloren gaat, gaat het gesprek in eerste instantie bijna altijd over **systemen**.

Maar zodra we verder doorvragen, blijken de grootste **frustraties** ergens anders te zitten. Niet bij het overzetten van gegevens, maar bij alles wat **daaromheen** gebeurt. Het verzamelen van informatie. Het opvolgen van openstaande acties. Het terugzoeken van afspraken. Het bewaken van deadlines. Het afstemmen tussen verschillende afdelingen. Werkzaamheden die misschien klein lijken, maar zich gedurende de dag **tientallen keren herhalen**.

Juist deze werkzaamheden zijn vaak **onzichtbaar**. Ze verschijnen niet op een rapport, worden nauwelijks gemeten en horen voor veel teams simpelweg bij het werk. Ondertussen zorgen ze iedere dag opnieuw voor extra **werkdruk**, **vertraging** en **onnodige afhankelijkheid** van individuele medewerkers.

In deze whitepaper onderzoeken we waar de **verborgen kosten van groepsreserveringen** werkelijk ontstaan. Niet om het belang van PMS-koppelingen ter discussie te stellen. Integendeel: een goede koppeling levert aantoonbare voordelen op. Wel laten we zien dat een groot deel van de tijd, frustratie en kosten juist ontstaat buiten de gegevensuitwisseling tussen systemen. Precies daar ligt voor veel hotels nog een enorme kans om slimmer, sneller en efficiënter te werken.

Kort samengevat

Wanneer hotels nieuwe software beoordelen, ligt de nadruk vaak op PMS-koppelingen en systeemintegraties. Dat is een belangrijke afweging, maar vertelt slechts een deel van het verhaal.

- De grootste tijdverliezers zitten zelden bij het invoeren van gegevens, maar bij **opvolging, controle** en **afstemming**.
- Deze taken duren elk maar enkele minuten, maar komen tientallen keren per dag terug, en **tellen zwaar op**.
- Dat effect zien we ook terug bij hotels die hun groepsproces hebben geoptimaliseerd. Meerdere hotels geven **onafhankelijk** van elkaar aan dat zij voor hetzelfde aantal groepsreserveringen **een halve** tot zelfs **een hele FTE minder** nodig hebben op de reserveringsafdeling.
- **Ter illustratie:** een besparing van een halve FTE, uitgaande van een fulltime dienstverband van 38 uur per week volgens de Horeca-cao en een representatieve werkgeverskost van € 22,20 per uur*, levert al snel een **jaarlijkse besparing** op van ruim **€ 21.900 per hotel**. Bij hotels die een volledige FTE besparen, verdubbelt dit bedrag.
- Wie uitsluitend kijkt naar **systeemintegraties**, loopt het **risico** een groot deel van het **verbeterpotentieel** over het hoofd te zien.

* De berekeningen zijn gebaseerd op de Horeca-cao 2026 (Medewerker Reserveringen III, functiegroep VI, periodiek 3, volwassen medewerker) inclusief een opslag van 30% werkgeverslasten. Dit resulteert in een representatieve werkgeverskost van € 22,20 per uur.

In deze whitepaper laten we zien waar die verborgen tijd precies verloren gaat, welke impact dat heeft op de dagelijkse praktijk én hoe hotels hun groepsproces hebben ingericht om die tijd terug te winnen.

Inhoudsopgave

1. Waarom groepsreserveringen een aparte uitdaging vormen	5
2. Groepsreserveringen in de praktijk van vandaag	6
3. Waarom PMS-koppelingen belangrijk zijn en waar de blinde vlek zit	8
4. Waar gaat de tijd écht naartoe?	9
5. Wanneer volume complexiteit creëert	12
6. De verborgen kosten van personeelsverloop en kennisafhankelijkheid	13
7. Waarom taakgestuurd werken het verschil maakt	16
8. Wat hotels in de praktijk ervaren	17
9. Procesoptimalisatie versus PMS-integratie	20
10. Conclusie	21
11. Over Groupz	22

Waarom groepsreserveringen een aparte uitdaging vormen

Een **individuele reservering** volgt meestal een overzichtelijk proces. De gast boekt, het hotel bevestigt de reservering, het verblijf vindt plaats en de factuur wordt verwerkt. Natuurlijk kunnen er uitzonderingen zijn, maar in de basis verloopt dit proces **voorspelbaar**.

Bij **groepsreserveringen** werkt dat heel **anders**. Een groepsaanvraag is zelden één reservering. Het is een proces dat zich vaak over weken of zelfs maanden uitstrekt en bestaat uit tientallen contactmomenten. Er worden offertes verstuurd, opties vastgelegd, wijzigingen doorgevoerd, herinneringen verzonden, aanbetalingen verwerkt, kamerlijsten bijgewerkt, kamerindelingen aangepast, aankomstinformatie gedeeld en uiteindelijk de facturatie afgehandeld.

Ondertussen blijft de situatie continu **veranderen**. Een organisator voegt kamers toe, deelnemers melden zich af, aankomsttijden wijzigen of er komen nieuwe wensen bij. Iedere wijziging heeft gevolgen voor meerdere onderdelen van het proces en moet op de juiste plek worden verwerkt.

Daar komt bij dat een groepsreservering vrijwel **nooit door één afdeling** wordt afgehandeld. Reservations, Sales, Front Office, Housekeeping, Restaurant en Finance hebben allemaal hun eigen rol. Dat vraagt om goede afstemming, actuele informatie en duidelijke afspraken tussen collega's.

Op papier lijkt een groepsboeking misschien één reservering. In de dagelijkse praktijk bestaat zij uit **tientallen kleine processen** die voortdurend aandacht vragen. Juist die optelsom maakt groepsreserveringen voor veel hotels tot één van de meest **arbeidsintensieve onderdelen** van de operatie.



Groepsreserveringen in de praktijk van vandaag

De **druk** op hotels **neemt** al jaren **toe**. Personeel is schaars, de loonkosten stijgen en gasten verwachten snelle communicatie en een foutloze dienstverlening. Tegelijkertijd blijven groepsreserveringen voor veel hotels een proces waarin nog verrassend veel **handmatig** werk zit.

Tijdens gesprekken met hotels horen we steeds dezelfde **uitdagingen** en zien we dezelfde **patronen** terug. We zien daarin dat de **onderliggende processen** vaak opvallend veel overeenkomsten hebben.

1

Informatie staat op verschillende plekken

De druk op hotels neemt al jaren toe. Personeel is schaars, de loonkosten stijgen en gasten verwachten snelle communicatie en een foutloze dienstverlening. Tegelijkertijd blijven groepsreserveringen voor veel hotels een proces waarin nog verrassend veel handmatig werk zit.

Tijdens gesprekken met hotels horen we steeds dezelfde uitdagingen en zien we dezelfde patronen terug. We zien daarin dat de onderliggende processen vaak opvallend veel overeenkomsten hebben.

2

Opvolging gebeurt handmatig

In veel hotels gebeurt de opvolging van groepsreserveringen nog met Outlook-reminders, agenda-afspraken, Excel-overzichten en persoonlijke to-do-lijstjes. Dat werkt prima zolang het rustig is, maar zodra de werkdruk toeneemt of een collega afwezig is, groeit de kans dat acties worden vergeten of later worden opgepakt dan gepland.

3

Belangrijke kennis zit in het hoofd van medewerkers

In veel hotels zijn er één of enkele collega's die precies weten hoe iedere groepsreservering ervoor staat. Zij kennen de uitzonderingen, weten welke afspraken met boekers zijn gemaakt en voelen feilloos aan welke groepen extra aandacht nodig hebben.

Dat werkt zolang deze medewerkers aanwezig zijn. Maar zodra iemand ziek is, vakantie heeft of de organisatie verlaat, blijkt hoe afhankelijk het proces eigenlijk is geworden. Collega's moeten uitzoeken wat er is afgesproken, welke acties nog openstaan en waarom in bepaalde situaties van de standaardprocedure is afgeweken.

Die afhankelijkheid gaat bovendien verder dan alleen individuele groepsreserveringen. Vaak zit ook de kennis van het volledige groepsproces bij een beperkt aantal medewerkers. Hoe dat risico ontstaat en welke gevolgen dat kan hebben, bespreken we uitgebreider in hoofdstuk 7.

4

Overzicht wordt steeds moeilijker

Een enkele groepsreservering is meestal goed te overzien. De uitdaging ontstaat wanneer er tientallen groepsaanvragen tegelijk lopen, allemaal in een andere fase van het proces.

Medewerkers moeten dan tegelijkertijd overzicht houden over offertes, wijzigingen, betalingen, kamerlijsten, deadlines en de communicatie met gasten én collega's. Juist die combinatie van werkzaamheden zorgt ervoor dat de werkdruk snel oploopt en het steeds lastiger wordt om grip te houden op het totale groepsproces.

Waarom PMS-koppelingen belangrijk zijn en waar de blinde vlek zit

Wanneer hotels nieuwe software beoordelen, komt één vraag vrijwel altijd als eerste naar voren: *"Is er een PMS-koppeling beschikbaar?"* En dat is een terechte vraag. Een goede PMS-koppeling voorkomt dubbele invoer, synchroniseert gegevens tussen systemen, verkleint de kans op fouten en bespaart tijd. Het is niet voor niets dat onderzoek binnen de hospitalitysector bevestigt dat veel hotels **integraties** als **belangrijke voorwaarde** zien bij de keuze voor nieuwe technologie.

Hotels hebben dus goede redenen om een PMS-koppeling belangrijk te vinden. Toch ontstaat hierdoor soms een **blinde vlek**. Er wordt vaak vanuit gegaan dat een PMS-koppeling alle efficiënte problemen oplost, terwijl daar lang niet altijd de grootste tijdswinst te behalen valt. In de **praktijk** gaat veel meer **tijd verloren** aan alles wat **daaromheen** gebeurt. Denk aan het opvolgen van offertes, het bewaken van deadlines, het verwerken van wijzigingen, de communicatie met boekers en de afstemming tussen collega's en afdelingen.

Een PMS-koppeling **automatiseert** de gegevensuitwisseling tussen systemen. Dat is waardevol, maar het lost deze processen niet automatisch op. Een koppeling zorgt er bijvoorbeeld niet voor dat openstaande acties worden opgevolgd, dat nieuwe medewerkers sneller zijn ingewerkt, dat informatie centraal beschikbaar is of dat collega's altijd inzicht hebben in de actuele status van een groepsreservering. Ook **vermindert** een koppeling de **afhankelijkheid** van specifieke medewerkers **niet** vanzelf.

Juist **deze werkzaamheden** bepalen in veel hotels een groot deel van de **dagelijkse werkdruk**. Wie alleen kijkt naar systeemintegraties, loopt daardoor het risico een belangrijk deel van het **verbeterpotentieel** over het hoofd te zien.

Waar gaat de tijd écht naartoe?

Wanneer hotels nadenken over efficiënter werken, gaat de aandacht vaak als eerste naar **dubbele invoer**. Dat is begrijpelijk, want die is zichtbaar. Je ziet letterlijk dat dezelfde informatie meerdere keren wordt ingevoerd. Toch blijkt in de praktijk dat daar lang niet de meeste tijd verloren gaat.

Wanneer teams hun dagelijkse werkzaamheden **analyseren**, blijkt een veel groter deel van de dag op te gaan aan het **verzamelen** van informatie, het **najagen** van ontbrekende gegevens, het **controleren** van betalingen, het **opvolgen** van offertes, het **verwerken** van wijzigingen, het **terugzoeken** van afspraken en het **informer**en van collega's.

Drie soorten werkzaamheden

Het groepsproces bestaat grofweg uit drie soorten werkzaamheden.

1

Administratie

Administratie bestaat uit het opstellen en aanpassen van offertes, het maken van proforma facturen, het toevoegen of annuleren van kamers, het berekenen van annuleringskosten en het verwerken van wijzigingen tijdens het traject.

2

Opvolging

Opvolging draait om het bewaken van het proces. Denk aan het opvolgen van offertes, het controleren van ontvangen betalingen, het opvragen van namen en kamerlijsten, het verzamelen van aankomst-informatie en F&B-afspraken en het versturen van herinneringen.

3

Afstemming

Communicatie en afstemming omvat het beantwoorden van vragen van boekers, het terugzoeken van gemaakte afspraken en het afstemmen met collega's en andere afdelingen.

Voor al de werkzaamheden rondom opvolging en communicatie blijven vaak onder de radar. Iedere taak kost misschien maar een paar minuten, maar doordat ze zich gedurende het hele groepsproces blijven herhalen, vormen ze samen een aanzienlijk deel van de totale tijdsbesteding.

De onzichtbare tijd: controleren

Binnen al deze werkzaamheden zit nog een tweede laag: **controlewerk**. Medewerkers controleren voortdurend of een offerte al is opgevolgd, een betaling is ontvangen, een kamerlijst compleet is of een collega een actie al heeft uitgevoerd. Dat zijn geen uitvoerende werkzaamheden, maar **controlemomenten** die zich de hele dag door blijven **herhalen**.

Juist die controles zorgen ervoor dat medewerkers steeds moeten **schakelen** tussen verschillende systemen, documenten en collega's. Dat **kost** niet alleen **tijd**, maar ook **concentratie** en **mentale energie**.

Daardoor ligt de grootste uitdaging binnen groepsreserveringen meestal niet bij het vastleggen van informatie, maar bij het **verzamelen, controleren, opvolgen** en **delen** ervan. Om op die manier een groepsboeking succesvol af te kunnen handelen.

Veel teams geven aan dat zij graag proactiever zouden willen werken. In de praktijk zijn zij echter een groot deel van de dag bezig met controleren, reageren en brandjes blussen. Daardoor blijft er **minder tijd** over voor werkzaamheden die echt waarde toevoegen, zoals **persoonlijk contact** met gasten, het **verhogen** van de **conversie** of het verder **verbeteren** van het groepsproces.



Wat hotels in de praktijk ervaren

De theorie wordt bevestigd door de ervaringen van hotels die hun groepsproces hebben geoptimaliseerd.

- Thijs Merks, hotelier-ondernemer en vroege gebruiker van Groupz, berekende een **besparing** van circa **6 uur per week per locatie** op administratief werk, omgerekend zo'n **€ 9.000 per jaar**, per hotel.

[Bekijk het testimonial](#)

- General Manager Astrid van Lumen Hotel & Events hoefde een vertrekkende Front Office Manager niet te vervangen: twee Supervisors namen het werk erbij, een **besparing** van grofweg een **halve tot hele FTE**, met meer rust en overzicht in het proces als bijkomend resultaat.

[Bekijk het testimonial](#)

- General Manager Mandy Princen van Mercure Hotel Tilburg Centrum rapporteerde dat **één fulltime functie** op de **reserveringsafdeling** kon **vervallen**: een directe besparing op de personeelskosten.

[Bekijk het testimonial](#)

- Reservations Manager Natasja van ibis Styles Almere zag de **tijd** per offerte teruglopen van gemiddeld **15 naar 5 minuten**, en verwerkte in het jaar daarna **65% meer groepen** met hetzelfde team, wat zich direct vertaalt in meer omzet.

[Bekijk het testimonial](#)

Natuurlijk werkt ieder hotel anders en zijn deze resultaten geen garantie. Toch laten de praktijkvoorbeelden steeds hetzelfde patroon zien. Zodra opvolging, controle en interne afstemming minder tijd kosten, ontstaat er ruimte. Ruimte om meer groepsaanvragen te verwerken, de werkdruk te verlagen of de vrijgekomen tijd op een andere manier in te zetten.

De vraag die daaruit volgt is simpel, maar wordt zelden gesteld: **hoeveel uur besteedt jouw team wekelijks aan werk dat niet de reservering zelf is, maar alles eromheen?**

Wanneer volume complexiteit creëert

Een individuele groepsboeking is meestal goed te overzien. De uitdaging ontstaat wanneer tientallen **groepsreserveringen tegelijkertijd** lopen, allemaal in een **andere fase** van het proces.

Medewerkers moeten dan overzicht houden over openstaande offertes, betalingen, namen en kamerlijsten, wijzigingen, deadlines, interne communicatie en facturatie. Niet voor één groep, maar voor allemaal tegelijk.

Meer volume vraagt om meer overzicht

Meer groepsreserveringen hoeven niet automatisch te leiden tot meer werkdruk. De **werkdruk** neemt vooral toe wanneer het **overzicht** verdwijnt.

Zodra medewerkers niet direct kunnen zien welke acties nog openstaan, welke informatie ontbreekt of welke afspraken eerder zijn gemaakt, neemt de complexiteit toe en kost iedere volgende stap meer tijd. Niet omdat het werk ingewikkelder wordt, maar omdat medewerkers voortdurend moeten **zoeken, controleren** en **schakelen**.

Een kleine misser kan grote gevolgen hebben

Verlies van overzicht kost niet alleen tijd. Het kan ook direct invloed hebben op de **omzet**. Denk bijvoorbeeld aan een groepsreservering die te lang in optie blijft staan. Wanneer niet op tijd wordt gecontroleerd of de optiedatum is verstreken, worden kamers onnodig vastgehouden die niet aan andere gasten verkocht kunnen worden. Wordt dit pas ontdekt nadat de optiedatum is verlopen, dan is de kans vaak al verkeken om die kamers alsnog op tijd te verkopen.

Wat begint als één **gemiste controle** die er tussendoor geglipt is, eindigt op deze manier als **gemiste omzet**. Juist daarom draait een efficiënt groepsproces niet alleen om snelheid, maar vooral om **grip** en **overzicht**.

De verborgen kosten van personeelsverloop en kennisafhankelijkheid

Wanneer hotels nadenken over efficiënter werken, gaat de aandacht vaak uit naar technologie. Veel minder vaak wordt gekeken naar een minstens zo vraagstuk: **kennisborging**.

Toch vormt juist dat voor veel hotels een groot risico. Personeelsverloop hoort bij de horeca. Medewerkers veranderen van functie, gaan met vakantie, vallen uit door ziekte of verlaten de organisatie. De vraag is niet óf dat gebeurt, maar hoe kwetsbaar het groepsproces op dat moment is.

Onderzoek van ABN AMRO (2019) laat zien dat jaarlijks ongeveer 40% van het horecapersoneel vertrekt. De totale kosten daarvan worden geschat op circa **€ 1,4 miljard per jaar**, ongeveer 6% van de totale horecaomzet.

Wanneer één medewerker onmisbaar wordt

In veel hotels zit een groot deel van de kennis over groepsreserveringen bij één of enkele medewerkers. Zij weten welke stappen wanneer moeten worden uitgevoerd, welke uitzonderingen mogelijk zijn en welke afspraken met boekers zijn gemaakt.

Zolang deze collega's aanwezig zijn, lijkt dat efficiënt. Maar zodra iemand ziek is, vakantie heeft of uit dienst gaat, blijkt hoe **afhankelijk** het proces eigenlijk is. Er verdwijnt niet alleen capaciteit, maar ook kennis, overzicht en continuïteit.

Internationaal onderzoek van Cornell University (Tracey & Hinkin, 2006) bevestigt dat beeld. Bij 33 onderzochte hotels bleek dat de kosten van een vertrekkende medewerker opliepen tot gemiddeld ongeveer **\$ 6.000** voor uitvoerende functies en bijna **\$ 10.000** voor leidinggevenden. Opvallend is dat tot **70%** van die kosten niet werd veroorzaakt door werving of opleiding, maar door **productiviteitsverlies** doordat nieuwe medewerkers de proceskennis van hun voorganger nog missen.

De druk ligt vaak bij dezelfde mensen

De collega's die over de meeste kennis beschikken, ervaren vaak ook de hoogste werkdruk:

- tijdens vakanties bereikbaar blijven;
- vragen beantwoorden op vrije dagen;
- na een vakantie terugkeren naar achterstanden;
- moeite hebben om werk los te laten.

Dat vergroot niet alleen de werkdruk, maar ook het risico op uitval, ziekteverzuim en verloop.

Dat risico is niet alleen invoelbaar, maar ook meetbaar. Dat is terug te zien in landelijke cijfers. Onderzoek van TNO en CBS (Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden) laat zien dat **werkdruk** en **werkstress** werkgevers jaarlijks ruim **€ 3 miljard aan verzuimkosten** kosten. Dat is een aanzienlijk deel van alle verzuimkosten. ArboNed en HumanCapitalCare rapporteerden in 2024 bovendien een stijging van 30% in langdurig stressgerelateerd verzuim in de afgelopen vijf jaar. **Inmiddels is ongeveer één op de vier verzuimdagen het gevolg van stress.**



De impact op nieuwe medewerkers

Wanneer een nieuwe collega start, hoeft die niet alleen de systemen te leren kennen. Minstens zo belangrijk is het **begrijpen** van het groepsproces. Zij moeten leren:

- welke informatie belangrijk is;
- welke deadlines gelden;
- welke uitzonderingen bestaan;
- wie waarvoor verantwoordelijk is;
- welke stappen op welk moment uitgevoerd moeten worden.

Als die kennis vooral bij collega's zit, kost het inwerken veel tijd en neemt de druk op ervaren medewerkers verder toe.

Ook dat heeft een prijs. Volgens onderzoek van ABN AMRO (2019) bedragen de gemiddelde **wervingskosten voor een nieuwe horecamedewerker € 4.494**. Daarnaast duurt het gemiddeld **vier maanden** voordat een vacature is ingevuld. In die periode moeten bestaande teams het werk opvangen én tegelijkertijd een nieuwe collega inwerken.



"De vervanger had binnen twee, drie weken alles onder de knie. Dat was op de oude manier nooit gelukt. Dan had je gesproken over twee tot drie maanden."

- Thijs Merks, hotelier-ondernemer (onder andere ibis Styles Delft City Centre, Villa Schoolthoff en Hotel Maison Maastricht Centrum), voormalig operationeel verantwoordelijke voor alle Accor-hotels in de Benelux en klant van het eerste uur van Groupz.

Bekijk het volledige testimonial van Thijs →

Waarom taakgestuurd werken het verschil maakt

In het vorige hoofdstuk zagen we dat een groot deel van de werkdruk ontstaat door controleren, opvolgen en afstemmen. De vraag is dus: *hoe voorkom je dat medewerkers daar iedere dag opnieuw tijd aan kwijt zijn?*

Deze controles kosten niet alleen tijd, maar vragen ook veel proceskennis. Medewerkers moeten weten welke stappen bij iedere groepsreservering horen, wanneer actie nodig is en welke uitzonderingen er zijn. Vooral voor nieuwe collega's maakt dat het groepsproces onnodig complex.

Een **taakgestuurde werkwijze** draait dat principe om. Medewerkers hoeven niet langer zelf continu te controleren wat er nog moet gebeuren. Ze ontvangen automatisch een taak op het moment dat actie nodig is. Daardoor verschuift de focus van 'Wat moet ik controleren?' naar 'Welke taak moet ik uitvoeren?'. Dat maakt het werk overzichtelijker, voorspelbaarder en eenvoudiger aan te leren. De kennis van het groepsproces zit niet langer alleen in handleidingen of in het hoofd van ervaren collega's, maar wordt onderdeel van het proces zelf.

Meer flexibiliteit binnen teams

De druk op hotelteams neemt toe. Door personeelstekorten en stijgende kosten worden medewerkers steeds vaker flexibel ingezet. Front Office ondersteunt Reservations, collega's werken op meerdere afdelingen en teams moeten snel kunnen schakelen.

Veel medewerkers beschikken al over de benodigde kennis van het PMS. De grootste uitdaging zit meestal niet in het systeem, maar in **proceskennis**. Welke stappen volgen elkaar op? Wanneer moet welke actie worden uitgevoerd? En wie is waarvoor verantwoordelijk?

Wanneer processen worden ondersteund door **workflows, taken** en **automatische opvolging**, wordt die kennis onderdeel van de werkwijze. Daardoor kunnen meer medewerkers bijdragen aan het beheer van groepsreserveringen, zonder eerst alle uitzonderingen en processtappen uit het hoofd te hoeven leren. Dat maakt teams **flexibeler, verkleint de afhankelijkheid** van individuele specialisten en zorgt ervoor dat het groepsproces ook bij drukte of afwezigheid **beheersbaar** blijft.

Wat hotels in de praktijk ervaren

De **druk** op hotels neemt al jaren **toe**. Personeel is schaars, de loonkosten stijgen en gasten verwachten snelle communicatie en een foutloze dienstverlening. Tegelijkertijd blijven **groepsreserveringen** voor veel hotels een proces waarin nog verrassend veel **handmatig werk** zit.

Tijdens gesprekken met hotels horen we steeds dezelfde uitdagingen en zien we dezelfde **patronen** terug. We zien daarin dat de onderliggende processen vaak opvallend veel overeenkomsten hebben.

ibis Styles Almere: van 15 naar 5 minuten per offerte

Bekijk het volledige testimonial van Natasja →

Bij ibis Styles Almere verliep het groepsproces lange tijd via e-mail, Excel en handmatige opvolging. Reservations Manager Natasja herkende het patroon dat in deze whitepaper wordt beschreven: niet de invoer zelf, maar het controlewerk eromheen kostte de meeste tijd. “Je vroeg jezelf constant af: klopt de factuur wel? Zit er geen typfout in? Dat kostte enorm veel tijd.”

Na de overstap naar een taakgestuurd platform daalde de tijd per offerte van gemiddeld 15 naar 5 minuten. Het hotel verwerkte in **2024 146 groepen**; in **2025**, met minder dan een jaar volledig gebruik van het nieuwe proces, groeide dat naar **241 groepen**. Ook op persoonlijk vlak merkte Natasja verschil: “Voorheen nam ik mijn werk constant mee naar huis. Nu kan ik mijn werk veel beter op mijn werk laten.” Met de tijd die vrijkwam, ontstond ook ruimte voor iets dat er eerder simpelweg niet in zat: “Vroeger deden we eigenlijk helemaal niets aan aftersales. Daar was simpelweg geen tijd voor.”

Lumen Hotel & Events: minder capaciteit nodig, meer rust in het team

Bekijk het volledige testimonial van Astrid →

Bij Lumen Hotel & Events in Zwolle komen **wekelijks meer dan twintig groepsaanvragen** binnen, verdeeld over hotelkamers, meetings en events. General Manager Astrid zag dat het proces jarenlang “werkte”, maar steeds meer capaciteit en interne afstemming vroeg: “Je was eigenlijk continu bezig met dingen bijhouden. Offertes opvolgen, nog iets checken, ergens achteraan. Dat hoorde er gewoon bij.”

Na het **herinrichten** van het proces kon een aparte **Front Office Manager-functie vervallen**; twee Supervisors pakken het werk nu samen op. “We besparen grofweg een **halve tot hele FTE** en hebben tegelijkertijd meer rust en overzicht in het proces,” aldus Astrid. Front Office Supervisor Jessey herkent dat gevoel in de dagelijkse praktijk: “Onbewust is het gewoon veel rustiger geworden. Vroeger moest je soms door hele mailgesprekken zoeken om te zien of iets al geregeld was.” Ook binnen het team veranderde de samenwerking: “We hoeven elkaar bijna niet meer te vragen: weet jij hier iets van? Alles staat gewoon in Groupz.”

Mercure Hotel Tilburg Centrum: van kostenpost naar overzicht

Bekijk het volledige testimonial van Mandy →

General Manager Mandy Princen (van Mercure Hotel Tilburg Centrum, net als ibis Tilburg een van de hotels waar Groupz zijn oorsprong vindt) herkende het probleem dat in hoofdstuk 7 wordt beschreven: te veel afhankelijkheid van individuele kennis. “Als iemand op vakantie was, wist niemand meer wat de status was van een aanvraag. Het systeem leunde te veel op mensen, en te weinig op structuur.”

Na de herinrichting van het proces kon het team met **één fulltime medewerker minder** toe. “Dat is een directe kostenbesparing,” aldus Mandy. “Maar minstens zo belangrijk: we kunnen **sneller schakelen** en **meer aanvragen oppakken**. Dat zie je terug in de omzet.”

Thijs Merks: minder controlewerk, meer voorspelbaarheid

Bekijk het volledige testimonial van Thijs →

Thijs Merks gebruikte Groupz voor het eerst bij zijn eigen hotel, ibis Styles Delft City Centre. Later introduceerde hij het platform ook bij ibis Styles Almere, waar hij als interim-manager het groepsproces onder handen nam: “We hebben toen iemand specifiek verantwoordelijk gemaakt voor groepsreserveringen en Groupz geïmplementeerd,” vertelt Thijs. “Dat maakte een wereld van verschil.” Een deel van de **administratie** liet hij daarbij bewust verschuiven naar de **boek**er zelf: “Administratieve handelingen, zoals namenlijsten of kamerindelingen, laat je nu door de groepsleider zelf doen. Dat scheelt niet alleen tijd, het is ook veel betrouwbaarder.”

Ook op de andere hotels waar Thijs Groupz gebruikt, ziet hij hetzelfde patroon: het **controlewerk** dat vroeger overal zat, is grotendeels **verdwenen**. “Kamerlijsten waren altijd een gedoe,” zegt hij. “Dat is nu verleden tijd. Er gaat minder mis, we hebben minder ruis in de communicatie, en het hele proces is voorspelbaar geworden.” Ook achteraf is er minder om recht te zetten: “We hebben **minder gedoe achteraf**, minder discussies over kamers of terugbetalingen.”

Doordat informatie nu gestructureerd beschikbaar is voor receptie en restaurant, hoeft niemand meer zelf te onthouden of na te vragen wat er is afgesproken: “We weten precies wat er is afgesproken en kunnen ervoor zorgen dat gasten krijgen wat beloofd is.”

De vrijgekomen tijd bleef niet onopgemerkt: bij ibis Styles Almere **steeg de upsell** met ongeveer **10%**, doordat het team de ruimte terugkreeg om groepen proactief extra diners aan te bieden.

De theorie laat zien waar de verborgen tijd verloren gaat. De praktijk laat zien wat er gebeurt wanneer hotels die tijd terugwinnen.

Procesoptimalisatie versus PMS-integratie

PMS-koppelingen en procesoptimalisatie lossen verschillende uitdagingen op. Ze zijn geen vervanging van elkaar, maar versterken elkaar.

Een PMS-koppeling helpt bij...

Voorkomen van dubbele invoer

Synchroniseren van gegevens tussen systemen

Verminderen van invoerfouten door handmatig werk

Verbeteren van datakwaliteit en consistentie

Procesoptimalisatie helpt bij...

Opvolgen van offertes en openstaande acties

Bewaken van deadlines en workflows

Samenwerking tussen afdelingen

Kennisborging en sneller inwerken

Overzicht houden bij veel groepsreserveringen

Verlagen van werkdruk en mentale belasting

Een goede PMS-koppeling blijft een belangrijk onderdeel van een efficiënt hotelproces. Tegelijkertijd laat de praktijk zien dat de grootste uitdagingen rondom groepsreserveringen vaak niet ontstaan bij de uitwisseling van gegevens tussen systemen.

Hotels die **naast systeemintegraties** ook investeren in het **slimmer organiseren** van processen, communicatie en opvolging, creëren meer overzicht, verlagen de werkdruk en maken hun organisatie minder afhankelijk van individuele medewerkers. **Juist daar blijkt in de praktijk vaak de grootste winst te behalen.**

Conclusie

PMS-koppelingen zijn **waardevol**. Procesoptimalisatie is dat ook. De grootste winst ontstaat wanneer beide samenkomen: een **PMS-koppeling** zorgt ervoor dat **systemen** met elkaar **communiceren**. **Procesoptimalisatie** zorgt ervoor dat mensen **efficiënter** kunnen **werken**. Pas wanneer techniek en processen elkaar versterken, ontstaat een groepsproces dat niet alleen sneller werkt, maar ook meer overzicht, minder werkdruk en minder afhankelijkheid van individuele medewerkers oplevert.

Hotels die uitsluitend kijken naar systeemintegraties lopen het risico een belangrijk deel van het verbeterpotentieel over het hoofd te zien. De vraag is daarom niet alleen: *"Hebben wij een PMS-koppeling nodig?"* Minstens zo belangrijk is de vraag: *"Waar verliezen wij vandaag de meeste tijd, kennis en energie?"*

Juist het antwoord op die vraag laat zien waar de grootste **verbeterkansen** liggen en is het overwegen waard nog vóóordat je aan een nieuw systeem denkt.

Over Groupz

Deze whitepaper is geschreven door Groupz. Een Nederlands platform, ontwikkeld door hoteliers, voor hoteliers. Vanuit de overtuiging dat groepsreserveringen **slimmer, eenvoudiger** en **gastvrijer** kunnen.

Groupz **automatiseert** en optimaliseert het **volledige groepsproces**. Van offerteaanvraag tot aftersales. Alle communicatie, afspraken, documenten, workflows en opvolging komen samen op één centrale plek. Zo ontstaat meer **overzicht**, minder handmatig werk en meer **ruimte** voor échte gastvrijheid.

Groupz is ontstaan op de hotelvloer en wordt daar nog iedere dag verder ontwikkeld. Niek en Jenneke zijn allebei nog actief in de hotellerie en brengen samen meer dan **vijftig jaar praktijkervaring** mee. We luisteren, testen en verbeteren continu, samen met de hotels die iedere dag met groepsreserveringen werken.

Ook de **inzichten** uit deze **whitepaper** zijn vanuit die praktijk ontstaan. Ze zijn gebaseerd op **gesprekken** met hoteliers, general managers, reservationsmanagers en reserveringsmedewerkers, aangevuld met **ervaringen** uit **honderden hotels** en **duizenden groepsreserveringen**.

Herken je de uitdagingen uit deze whitepaper? Dan laten we je graag zien hoe Groupz ook jullie groepsproces slimmer, overzichtelijker en efficiënter kan maken.

Ontdek hoe Groupz het volledige groepsproces ondersteunt, van offerteaanvraag tot aftersales.

[Bekijk de interactieve demo](#)

Krijg in een paar korte vragen inzicht in de sterke punten én verbeterkansen van jullie groepsproces.

[Doe de gratis QuickScan](#)

Bespreek jullie huidige werkwijze met één van onze specialisten en ontdek waar de grootste winst voor jullie hotel ligt.

[Plan je gratis afspraak](#)