OPRICHTINGSJAAR
2002

ACTIVITEITEN
Verhuur van vakantie-huizen in de Ardennen

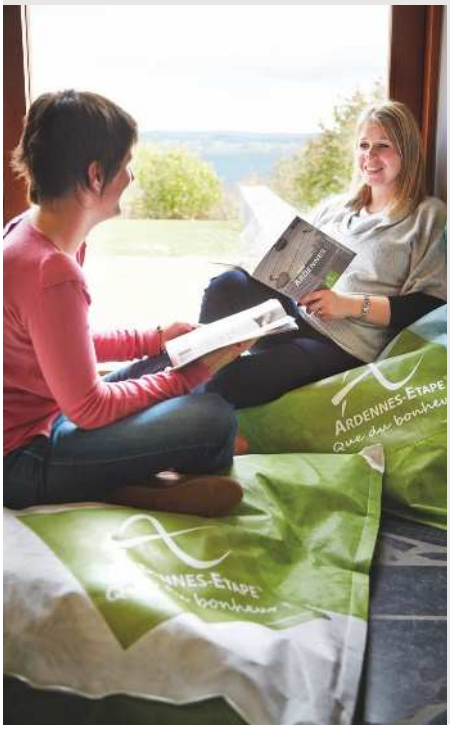
LOCATIE
Stavelot

OMZET
22 miljoen euro

PERSONEELSLEDEN
50

www.ardennes-etape.be
www.business-etape.be

VAKANTIEVERHUUR MET EEN CREATIEVE TOETS



Ardennes-Étape werd nauwelijks elf jaar geleden opgericht, maar is ondertussen uitgegroeid tot topspeler op de vakantieverhuurmarkt in de Ardennen. Een succes dat het in sterke mate dankt aan zijn vernieuwend businessmodel.

Stavelot. Een rustig straatje biedt een weergaloos uitzicht op het Ardense landschap. In een gerenoveerde hoeve heerst een hectische drukte die fel contrasteert met het bucolische natuurdecor. Welkom in het hoofdkwartier van Ardennes-Étape. In nauwelijks een decennium tijd is deze Ardense start-up, die vandaag 50 werknemers in dienst heeft, erin geslaagd om een portefeuille op te bouwen van meer dan 1.300 vakantiehuizen. Voor oprichter André Offermans is dat succesverhaal helemaal geen toeval.

MEER DAN ALLEEN VERHUUR

"Toen ik in 2001 besliste om Ardennes-Étape uit de grond te stampen, koos ik meteen voor een gloednieuw business model in België", aldus André Offermans. "In de eerste plaats besloot ik om alles online te doen: keuze van het logies, reservering en betaling. Dat was een gok, want het commerciële internet stond toen nog in zijn kinderschoenen. In de tweede plaats leggen we de nadruk op de kwaliteit van ons huuraanbod. We selecteren onze huurwoningen bijzonder streng. Zo aanvaarden we slechts

één op de vier dossiers van alle woningen die ons aangeboden worden. We voeren ook regelmatig inspecties uit, om een constante kwaliteit te waarborgen. Ten derde bieden we van bij het begin niet zomaar gewoon verhuur, maar een heuse toeristische ervaring. We hebben bijvoorbeeld bij meer dan 120 partners aanzienlijke kortingen bedongen voor onze klanten. Die kortingen en bijkomende toeristische informatie staan eveneens in een gids die onze klanten ontvangen zodra ze hun vakantiewoning betrekken: de Ardennes-Pass."

VERTROETELDE EIGENAARS

Ook voor de eigenaars past het voorstel van Ardennes-Étape binnen het concept van die tijd. "Alle verhuuragentschappen werkten toen met exclusiviteitscontracten", vervolgt André Offermans. "De eigenaar moest dus vooraf vastleggen wanneer hij de woning beschikbaar zou stellen om te verhuren, zonder garantie dat dit ook daadwerkelijk zou gebeuren. Wij pakten uit met een radicaal nieuwe formule: een reservatieplanning delen via een beveiligde interface. In het begin stelde ik het product voor aan de eigenaars, als aanvulling op hun eigen initiatieven. In die tijd verhuurden de meesten hun eigendommen immers via toerismebureaus of door kleine advertenties te plaatsen. Onze website werd meteen een succes, en we konden al heel gauw de planning van onze klanten invullen. Op die manier kwamen we met tal van eigenaars tot een feitelijke exclusiviteit."

EEN WIN-WIN-PARTNERSCHAP

Ardennes-Étape hanteert ook een andere vergoedingsmethode. "Terwijl de meeste agentschappen de huur betaalden twee maanden na het einde van het verblijf, betaalden wij tien dagen voor het begin van het verblijf, plus een annulatievergoeding. En eigenaars die kosten wilden aanrekenen, konden die al heel gauw invoeren via een online module." André Offermans heeft de ambitie om een volwaardig partnerschap aan te gaan met de eigenaars. "Een partnerschap dat gebaseerd is op kwaliteit, om de huurwaarde te maximaliseren. Onze eigenaars krijgen bijvoorbeeld systematisch feedback op basis van de resultaten van de tevredenheidsenquêtes bij de huurders. Het is daarbij de bedoeling dat, als de huurders kleine problemen vaststellen, ze die snel kunnen oplossen. Waarom? Omdat we hebben vastgesteld dat, hoe beter de staat waarin het vakantiehuis zich bevindt, hoe respectvoller de huurders zich gedragen. Iedereen heeft er dus bij te winnen!" Bij onze laatste eigenaarsenquête, in juni 2013, bedroeg hun tevredenheidspercentage trouwens 94%!"

ADVIES VÓÓR VERBOUWING

Vandaag krijgen de partnerschappen met de eigenaars nog een verrassender wending. "We krijgen geregeld telefoontjes van eigenaars die een pand hebben gekocht en ons advies vragen vóór de verbouwingswerken. Ze willen weten hoe ze die het best aanpakken, zodat het resultaat zo

Advies van een ondernemer

DENK AAN UW LEVENSKWALITEIT

Zorg ervoor dat uw medewerkers uw onderneming zien als een plek waar ze zich kunnen ontplooien. Bied hen een aangenaam kader en soepele werkuren, zodat ze hun gezins- en beroepsleven makkelijker op elkaar kunnen afstemmen.

STIMULEER DE CREATIVITEIT

De creativiteit van vandaag is de bron van de innovaties van morgen. Aarzel niet om creatieve momenten in te lassen in de planning van uw teams, kwestie van die creativiteit structureel te integreren in het bedrijf.

DOE AAN PARTICIPATIEF BEHEER

Geef uw medewerkers echte verantwoordelijkheid. En richt multidisciplinaire denkgroepen op als u rond een precieze problematiek werkt. De oplossingen die ze voorstellen, zullen zinvoller en grondiger zijn, en ook meer goedkeuring wegdragen als ze in de praktijk worden gebracht.

Wie is André Offermans?

André Offermans werd geboren in 1969. Hij omschrijft zichzelf als 'gepassioneerd, creatief, levensgenieter en een beetje geek'. Hij studeert af als industrieel ingenieur aan het Institut Gramme en start zijn beroepsloopbaan als informatica-consultant. Enkele jaren later richt hij samen met een collega een vastgoedbedrijf op in de Ardennen. "We kochten oude hoeves op om ze te renoveren en vervolgens te verhuren of te verkopen. Dat was een uiterst kapitaalintensieve activiteit die flink wat bankfinancieringen vereiste. Mijn vennoot had meer interesse voor het vermogensaspect, terwijl mij vooral het rotatieconcept aansprak. Vandaar dat we in een goede verstandhouding onze samenwerking beëindigd hebben. Hij heeft het avontuur alleen voortgezet, met succes."

EIGEN KAPITAAL

Deze eerste succesvolle ondernemerservaring leverde André Offermans het nodige kapitaal op om Ardennes-Étape te lanceren. "Na de verkoop van mijn aandelen had ik voldoende kapitaal in handen om me gedurende anderhalf jaar volledig te wijden aan de uitbouw van dit nieuwe project."

veel mogelijk voldoet aan de verwachtingen van de huurders, en welke opbrengst ze er kunnen van verwachten. We stemmen ons advies af op hun budget. Soms gaat het om meerjarenprojecten. Onze inkomstenramingen zijn altijd voorzichtig, want we willen er zeker van zijn dat het project rendabel zal zijn voor hen. Meestal ligt het rendement trouwens boven onze verwachtingen."

100% ONLINE

Uiteraard is de onderneming nog niet rond bij de lancering. "Ik ging bij de eigenaars prospecteren met een boekje met daarin een 'explosietekening' van de site, en legde hen uit wat mijn plannen waren. De oplossing bleef echter aantrekkelijk voor hen, aangezien ze geen enkele beperking hadden buiten het bijwerken van de planning." Daarnaast investeert Ardennes-Étape enorm in de promotie van de website, zowel op de zoekmachines als in kranten en tijdschriften. "Het online model bleef een gok, en we moesten ons zo snel mogelijk profileren als marktleider. Vandaar dat we van bij de start zeer veel investeerden in marketing. Vandaag blijven die investeringen groeien, en ze vertegenwoordigen elk jaar een aanzienlijk budget."

DE VERWORVENHEDEN CONSOLIDEREN

En de inspanningen werpen hun vruchten af. "In 2002, bij de lancering van de site, waren we slechts met twee. Vijf jaar later waren we al met tien. Vandaag stelt Ardennes-Étape in totaal 50 mensen te werk. Nu breekt voor ons een periode van consolidatie aan. We verbeteren onze processen om nieuwe projecten te kunnen plannen. We willen ons productaanbod en misschien ook ons bestemmingsaanbod uitbreiden, maar we willen vooral nog meer diensten aanbieden aan de eigenaars en de huurders. Kortom, meerwaarde creëren voor hen blijft onze hoofdambitie."

Unieke locaties voor professionele seminaries

Naast zijn activiteit als vakantieverhuurder ontwikkelde Ardennes-Étape ook een aanbod voor bedrijven: Business-Étape. André Offermans: "Onze portefeuille telt een heleboel karaktervolle panden. Sommige bieden plaats aan 45 personen en hebben volledig ingerichte vergaderzalen. Business-Étape is voor ondernemingen een originele manier om het nuttige aan het aangename te koppelen tijdens residentiële seminaries. Temeer omdat we ook een hele reeks groeps- en teambuildingsactiviteiten aanbieden: rollenspelen, outdoor-activiteiten, paardrijden, ontdekkingscircuits, wijndegustaties ..."

MATTHIEU DE WINTER
Relationship Manager
ING België

Een indrukwekkende groei

"Ardennes-Étape is een solide onderneming die een snelle groei heeft gekend", aldus Matthieu De Winter, Relationship Manager bij ING. "Het is ook een belangrijke werkgever in de streek van Stavelot. We zijn partners van het eerste uur, en ik stel tot mijn groot plezier vast dat onze samenwerking steeds intenser wordt, want we zijn vandaag hun belangrijkste bankier."

ING: klant van Ardennes-Étape?

Maar ING is ook klant van het bedrijf in Stavelot. "In september organiseerden we het jaarlijkse seminarie van ons business center, en deden we een beroep op hun dienst Business-Étape om een geschikte locatie te vinden en plaatselijke activiteiten te organiseren. Het was leuk om eens een keer de rol van klant te spelen. Bovendien waren we sterk onder de indruk, want hun aanbod kwam precies overeen met wat we verwachtten en paste ook binnen ons budget."

Een rooskleurige toekomst

"Ardennes-Étape zet vandaag zijn groei volop voort", besluit Matthieu De Winter. "We hopen hen te kunnen blijven begeleiden bij hun nieuwe projecten en op die manier bij te dragen aan hun verdere ontwikkeling."

© Foto's: Laetizia Bazzoni, Ardennes-Étape, V.R.