



WIM WESTDORP, GENERAL MANAGER LANDAL GREENPARKS TWENHAARSVELD EN TOON CLAES, DISTRICTSMANAGER CSU LEISURE SERVICES.

# HOE EEN OUDER PARK HOOG SCOORT OP SCHOONMAAK.

Er wordt verbouwd op Twenhaarsveld, het park van Landal GreenParks aan de voet van de Holterberg. Begin mei moeten ruim honderd bungalows zijn gerenoveerd. Die inhaalslag is hard nodig: meer dan 170 huisjes dateren uit de jaren zeventig. Des te opvallender dat Twenhaarsveld in de gastbeoordelingen al jaren tot de top van de eigen parken behoort. Dankzij de betrokkenheid van CSU Leisure Services.

Een waterig voorjaarszonnetje prikt door de bewolking boven Overijssel. In het overdekte zwembad is het al zomer. Wim Westdorp, sinds zeven jaar general manager van het park, scant het zwembad met kennersoog. Met dertig jaar

ervaring ziet hij snel wat goed is en wat beter kan. Aan de schoonmaak ligt het in ieder geval niet. 'Ik heb hiervoor andere parken geleid. Daar waren schoonmaakteams niet altijd stabiel. CSU werkt met een vaste groep gemotiveerde medewerkers.

Die weten exact wat ze moeten doen. Ook districtsmanager Toon Claes is er al jaren bij. Dat is belangrijk, want de kwaliteit van een team staat of valt bij de manier waarop leidinggevendens iets oppakken. En we doen het samen. Het is niet: wij van Landal GreenParks en zij van CSU. Nee, we zijn één team. Ook met de jaarlijkse barbecue, een presentje met Sinterklaas en met Pasen.'

## In de top-3

De stabiele bezetting komt tot uitdrukking in de cijfers van de gastenquêtes. 'We vragen gasten onder meer naar de kwaliteit van de inrichting en de schoonmaak. Tweederde van de

## 'DE GASTEN BEOORDELEN DE KWALITEIT VAN DE INRICHTING EN DE SCHOONMAAK.'

enquêtes komt retour. Dat is een fors aantal. We benchmarken onszelf met nog vijftien parken. We staan al jaren in de top-3.'

Die score krijgt nog meer reliëf, voor wie weet dat de basis van Twenhaarsveld uit de jaren zeventig dateert. Een forse renovatie moet het park futureproof maken. 'Als een park verouderd is, werkt dat ook direct door in de score voor schoonmaak.'

## Scherp op kwaliteit

Daarom is Wim samen met CSU scherp op de kwaliteit. Hoe? 'Geeft een gast het cijfer zes of lager in de enquête, dan komt die beoordeling rechtstreeks in mijn mailbox. Dat lossen we op met een bloemetje of met een korting op een volgend verblijf op ons park. Meestal gaat het niet om één onderdeel waarover ze ontevreden zijn. Gaat het wél om schoonmaak? Dan overleg ik met de objectleiding wat kunnen we hieraan doen.'

## Ervaring in de leisuresector

Efficiency telt op een park met 278 bungalows. In CSU Leisure Services heeft Wim de specialist die een bungalowpark nodig heeft. 'Een aantal jaren terug word ik gebeld door een collega-manager van een ander park. "Wim, ik heb een contract

afgesloten met een ander schoonmaakbedrijf. Voor een veel lagere prijs!" "Gefeliciteerd", zeg ik, "maar kan dat wel?" Vier maanden later geeft dat bedrijf er de brui aan. Het was logistiek niet meer te doen. En het was niet eens een onbekend schoonmaakbedrijf hè. Ze zaten vooral in de hotellerie. Maar hotelkamers naast elkaar schoonmaken is een heel ander vak dan bungalows die over een park verspreid zijn.'

## 'Net als CSU met iPads werken'

Ook met duurzaamheid wil Landal GreenParks zich onderscheiden: eind 2030 moet elke vakantie klimaatneutraal zijn. 'Dat duurt dus nog even', zegt Wim. 'Om te beginnen willen we voor alle 76 parken eind 2016 het Green Key-certificaat voor duurzame accommodaties hebben. Onze servicewagens zijn bijvoorbeeld al elektrokarren.' Aan CSU heeft hij in ieder geval een inspirerende partner die Landal GreenParks op ideeën brengt. 'Net als CSU gaan ook wij met iPads werken op het park. Als bungalow 102 is opgeleverd, kan de groepsleider van het schoonmaakteam die gelijk afmelden. Zijn de gasten van bungalow 102 toevallig iets vroeger bij de receptie? Dan kan de receptie mededelen dat ze er al in kunnen. Of je kunt er efficiënt verstoringen mee doorgeven aan onze technische dienst, zoals een kapotte lamp.'

## 'SAMEN SCHERP OP INNOVATIES'

Districtsmanager Toon Claes: 'Wim is iemand die scherp is maar ook betrokken naar de medewerkers toe. Hij is heel erg op zoek naar de goede cohesie met dienstverleners. We investeren van twee kanten in de relatie. Natuurlijk moet je zo'n jarenlange relatie fris houden. Bijvoorbeeld met innovaties. In de badkamers en toiletten van de oudere bungalows hebben we probiotica geïntroduceerd, om schimmels effectief aan te pakken. Sinds kort werken we met de kleinste schrobzuigmachine ter wereld om overal bij te kunnen. En met de nieuwe CSU-app kunnen we veel sneller communiceren met Landal.'