

ons vak

SOCIAAL
JAARVERSLAG
2011
LANDAL GREENPARKS

DÁT MAAKT
BEN, GERARD
EN JEFFREY
ECHTE
'VAKIDIOTEN'

30

VIER GENERATIES **08**
VAKVROUWEN:
RIA, DEBBIE, JOKE EN CHRISTEL

DÉJA VU OP **18**
LANDAL
HOCHWALD

Geen mooier vak dan vakantie

02

- 04 Interview vanuit de directie
- 06** Niet in een vakje te plaatsen: Toos en Karel
- 08** Vier generaties vakvrouwen aan het woord
- 12 Achter de schermen bij de OR
- 14 Esther, Majid, Bart en Marjolein zijn echte doorpakkers
- 16 Cijfers enzo
- 18** Déjà vu op Landal Hochwald
- 20 Vakprijs: Gouden Leo's en Hostmanship Award-winnaars
- 22 Bollo
- 23 Bewust vak: groen, beter, best
- 24** Dit doen Bryan en Andries naast hun vak
- 26** Vakschool: het Management Support Programma
- 28 HR
- 30** Vakidioten Ben, Gerard en Jeffrey





"Ik ben trots op Landal als bedrijf, trots dat ik hier deel van uit mag maken."

Een gevoel van trots

03

In 2011 hield ik een aantal presentaties voor bedrijven, zoals KPN en KPMG. Ik vertelde onder andere over Hostmanship en hoe onze medewerkers dat elke dag naar onze gasten uitdragen.

Na deze presentaties kreeg ik vaak als feedback 'je vertelt zo enthousiast over Landal, gastvrijheid en Hostmanship. Volgens mij ben je erg trots op het bedrijf'. En ja, dat ben ik: trots op Landal als bedrijf, trots dat ik hier deel van uit mag maken, trots op de verscheidenheid en gedrevenheid van medewerkers die altijd het verschil maken in gastbeleving en kwaliteit van ons product!

Als ik terugkijk op het afgelopen jaar wil ik enkele dingen uitlichten. Allereerst

ons thema Hostmanship 2.0 waarmee we de focus hebben gelegd op de snelheid waarmee informatie over Landal via social media de wereld in wordt gezonden. Op die manier kunnen we razendsnel communiceren met tevreden en ontevreden gasten. En dat lukt! We zijn ons bewuster dat ons gedrag richting de gast onder een 'vergrootglas' ligt. Verder zijn we samen met de OR aan de slag gegaan met 'Beter Beoordelen en Belonen'. We onderzochten of we met deze methodiek de beoordelings- en ontwikkelingsvraagstukken vorm kunnen geven. Tot slot zijn we druk geweest met een Management Support Programma. In dit programma werden leidinggevers gestimuleerd om hun leiderschapsvaardigheden te ontwikkelen.

2011 was het jaar van kwalitatieve veranderingen waarbij vaak de gast

centraal stond. Natuurlijk waren er ook veranderingen ten gunste van efficiency in processen en werkwijzen. Ook dit is noodzakelijk om ons product betaalbaar te houden voor de gast. Met betrokken medewerkers maken wij dit waar. En met die aandacht en de betrokkenheid van onze medewerkers kan iedereen uiteindelijk zeggen: 'Ik ben er trots op om bij Landal GreenParks te werken'. In dit sociaal jaarverslag komen verschillende medewerkers uit alle hoeken van het land aan het woord. De een is net klaar met school, een ander werkt al jaren bij Landal en weer een ander keerde na een uitstapje terug naar het vertrouwde nest. Iedereen heeft zijn eigen verhaal en achtergrond, en allemaal vertellen ze hoe zij invulling geven aan 'ons vak'.

Anita Brink, Director HR



2011: een jaar met vele gezichten

Het afgelopen jaar laat zich niet eenvoudig in woorden vangen. Een fantastisch voorjaar, dat gevolgd werd door een zomer met matig weer en een najaar dat sterk werd beïnvloed door de eurocrisis. Het jaar 2011 stond opnieuw in het teken van 'Hostmanship'. Algemeen Directeur Thomas Heerkens is zeer te spreken over de manier waarop de medewerkers Hostmanship in de praktijk blijven brengen.

"Het was een turbulent jaar", begint Thomas. "Kenmerkend waren de drie volkomen verschillende periodes. In de eerste helft zagen we dat de economie voorzichtig aan het oprabbelen was. Dat ging gepaard met prachtig voorjaarsweer en zodoende waren onze parken allemaal goed bezet en genoten onze gasten van het buitenzijn en verblijf. Dat goede voorjaar stond in schril contrast met de zomer. Het was zelfs de natste zomer sinds 1906! Dat heeft zijn



weerslag gehad op de bezetting van de parken. Na de zomer ondervonden we de gevolgen van negatieve economische berichten. Door de crisis in Griekenland begon de euro te wankelen en nam het consumentenvertrouwen af. In het najaar zagen we dan ook vooral minder midweekboekingen. Deze schommelingen in bezetting en tussen seizoenen en tussen weekenden en midweeken vragen veel van de parken. Vooral dankzij de inzet en flexibiliteit van onze

medewerkers hebben wij dat het afgelopen jaar prima gedaan.

HOSTMANSHIP IN ONZE GENEN

Net als de voorgaande jaren stond 2011 opnieuw in het teken van 'Hostmanship'. "Logisch", vindt Thomas. "Hostmanship zit in onze genen. 'Gastvrijheid begint bij mij' is niet voor niets de eerste zin van de Landal missie. Daarmee willen we ieders persoonlijke betrokkenheid bij onze gasten onderstrepen. En dan zijn

Algemeen Directeur Thomas Heerkens
te midden van Commercieel Directeur
Bas Hoogland (r) en Directeur
Beheer & Projecten, Maarten Klein (l).

05



we natuurlijk allemaal trots dat we opnieuw in de top 3 geëindigd zijn van de verkiezing van meest Klantvriendelijk Bedrijf van Nederland. Juist met gastvrijheid en onze persoonlijke benadering weten we ons te onderscheiden van de concurrentie. Je verdiepen in de gast en nèt even dat stapje extra zetten voor de gast, dat maakt het verschil. Het is voor mij daarom vaak inspirerend om te horen, dat de meest enthousiaste reacties van gasten vrijwel altijd voortkomen uit bijzonder contact met één van onze medewerkers. Daarom blijft Hostmanship belangrijk. Als directie willen wij dat blijven stimuleren door medewerkers de ruimte te geven naar eigen inzicht zaken voor onze gasten op te lossen."

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Met de gasttevredenheid zit het dus goed. Maar hoe zit het met de medewerkers? In 2011 vond een medewerkerstevredenheidonderzoek plaats. Thomas: "We scoren opnieuw hoog in vergelijking met bedrijven in onze sector. Medewerkers voelen veel betrokkenheid bij Landal GreenParks. Ze hebben het naar hun zin en waarderen het dat zij zich kunnen ontplooiën. In dit jaarverslag kom je mooie voorbeelden tegen van medewerkers die binnen de organisatie zijn doorgegroeid. Ten opzichte van twee jaar geleden, zijn we in tevredenheid teruggevallen. Ik denk dat het deels te maken heeft met de onzekere economische situatie. We hebben wat eerder op de rem getrapt, waardoor er soms minder mogelijk is. Dat vraagt van ons als management ook meer aandacht en uitleg, wat er met alle drukte wel eens bij inschiet. Dat zie je dan terug in zo'n onderzoek. En dat horen we dan ook meteen terug. Maar juist door het onderzoek zijn we ons hier meer bewust van en kunnen we onze aandacht hierop richten."

Van de gebaande paden

Zij verruilde het Contact Center voor een baan in de mannenwereld van de ICT. Hij koos in plaats van de gebaande paden in de hotellerie voor de onzekerheid van een nieuw park van Landal GreenParks. Medewerkers Toos van der Veeke en Karel Kempen zijn duidelijk niet 'in een vakje te plaatsen'.

Toos (41) werkt sinds 2005 bij Landal GreenParks. Na zes jaar als Supervisor op het Contact Center te hebben gewerkt, trok ze vorig jaar de stoute schoenen aan. Ze solliciteerde naar een baan als Helpdeskmedewerker op de ICT-afdeling.

Dat klinkt als een hele overstap.

"Ja en nee. Op het Contact Center vond ik het al heel leuk om problemen met de automatisering op te lossen. En ik dacht bijvoorbeeld mee over de invoering van de nieuwe telefooncentrale. Bovendien zat ik, voordat ik bij Landal ging werken, ook in de winkelautomatisering."

Dus toen er een vacature bij ICT vrijkwam...

"Wilde ik het gewoon proberen. Ik had dan misschien niet de juiste papieren; ervaring had ik wel. Dat is toch juist een uitdaging? Bovendien kende ik ons bedrijf al. Gelukkig reageerden ze enthousiast en kreeg ik de kans. Overigens moet ik nu flink bijstuderen hoor. In het Engels, dus dat is nog best pittig. Maar dit is wel helemaal wat ik graag wil. En de jongens helpen me heel goed."

Ben je nu de enige vrouw op deze 'mannenafdeling'?

"Jazeker! Eerst werkte ik voornamelijk met vrouwen, maar nu is het helemaal omgedraaid. Dat is echt een heel andere sfeer. Mannen zijn toch wat directer en hebben over het algemeen een niet-zeurenmentaliteit. Ik kan niet anders zeggen: best wel verfrissend!"



"Niet de juiste papieren, wel de ervaring!"

06

Jubilarissen:

12,5 jaar: Ids Magre, Judith Zweers, Mia Antonis, Lilia Nassiri **15 jaar:** Joop Lenderink **20 jaar:** Marc Meijer, Monique Wensing, Simon Hovinga, Tineke Travaille **25 jaar:** Ruud van de Pas **35 jaar:** Hans de Rijk

07

Karel (53) is relatief nieuw bij Landal. Twee jaar geleden werd hij Parkmanager op het toentertijd gloed-nieuwe Landal Dunimar in Noordwijkerhout. Hoewel het terrein er destijds nog kaal en zanderig bij lag, besloot hij de gok te wagen en van de hotellerie naar Landal te switchen.



Je was niet meteen verkocht?

"Bepaald niet! Ik dacht zo'n pril park, wat gaat dat worden? Ik kon me er eigenlijk geen voorstelling van maken. Het zat de eerste keer dat ik ging kijken ook niet mee: het regende, waaide en het was erg koud. De receptie zat nog in een bouwkeet. Nee, ik was niet zomaar overtuigd."

Maar dat veranderde...

"Op advies van de HR manager heb ik op een aantal parken een dag meegedraaid. En toen was ik meteen enthousiast. Ik zei volmondig 'ja' en ben nog steeds blij. Een park vanaf de start met een klein team opbouwen, dat is heel bijzonder. Met z'n allen hebben we van Landal Dunimar een aantrekkelijke bestemming gemaakt. Wat ik leuk vind op Landal Dunimar is de veelzijdigheid, juist door de kleinschaligheid. Ik ben overal nauw bij betrokken."

Je hebt ruime ervaring in de hospitality en services.

"In de hotellerie is dat inderdaad hetzelfde. Ik wil mijn gasten een zo prettig mogelijk verblijf bezorgen. Landal is wel anders in de zin dat het een heel open en collegiaal bedrijf is. Zo kon ik tijdens mijn start – en nu nog steeds trouwens – altijd aankloppen bij collega Parkmanagers."

"Een park opbouwen, dat is heel bijzonder."



Januari bijeenkomst



Pragmatische
generatie (1971-1981:
zelfverzekerd, onderne-
mend, resultaatgericht):
Joke Oplaat
Geboren in: 1971
Park: Landal Twenhaarsveld
Werkt als:
Medewerker winkel

"Ik werk veel
met jonge mensen.
Dat spreekt me aan."

Girlpower!

Vier verschillende vrouwen van vier generaties. Alle vier werkzaam in een andere functie op een ander park. Maar één ding hebben zij gemeen: deze 'vakvrouwen' staan hun mannetje!

Joke werkt nu bijna een kwart eeuw op Landal Twenhaarsveld in Holten. Al die tijd als Medewerker ParkShop. Naar volle tevredenheid: "Ik zit hier lekker op m'n plek. Ik heb geen enkele reden om iets anders te gaan doen!"

Toen Joke klaar was met school, zocht ze eigenlijk een kantoorbaan. Toch trok een vacature bij Landal GreenParks haar aandacht. "Ik was 19 en dacht: laat ik alles maar aangrijpen. Het was al heel wat überhaupt een baan te vinden." Dat pakte onverwachts héél goed uit.

Na 22 jaar in de ParkShop haalt Joke nog steeds veel voldoening uit haar werk.

WERK EN PRIVÉ

Joke houdt ervan gasten te helpen en te adviseren. Maar ook de bestellingen en facturering achter de schermen hoort

erbij. De afwisseling houdt het werk leuk. En natuurlijk het gezellige team. "Ik werk veel met jonge mensen. Dat spreekt me ontzettend aan. Ik vind het leuk ze op gang te helpen. Daarbovenop is voor mij de verdeling tussen werk en privé zo goed in balans. Of ik ben blijven hangen? Ik zie het eerder zo: als je goed zit...blijven!"



Jubilarissen:

12,5 jaar: Marianne Edelaar, George Duysens en Lilly Rompen **15 jaar:** Liesbeth van Schooten

"Ik vind het leuk
jongelui mee te
trekken in mijn
enthousiasme."

Generatie
babyboom
(1940–1955: teamplayers,
visionairs):
Ria Berends
Geboren in: 1943
Park:
Landal Heideheuvel
Werkt als:
Medewerker Receptie

Ria is al bijna vier jaar de pensioengerechtigde leeftijd gepasseerd. Maar geen haar op haar hoofd die erover denkt te stoppen met werken op Landal Heideheuvel. Sinds drie jaar haalt ze veel voldoening uit 'outbound calling'. "Ik vind het leuk om mensen van dienst te zijn."

Sinds 1974 werkt Ria in de horeca. En zolang het kan, gaat ze gewoon door. Na jarenlang Medewerker Bediening te zijn geweest, is ze nu in de avonduren heer en meester bij de receptie. Ze benadert gasten met bijzondere aanbiedingen voor het restaurant, volgens een strak schema. Ria: "Je moet de mensen altijd nét een stapje voor zijn. Ik denk graag

met ze mee. Bijvoorbeeld over het menu of een speciaal dieet. Dan komt mijn uitgebreide horecaervaring natuurlijk goed van pas."

ZIN MAKEN

Het samenwerken met de jongere generatie is voor Ria ook een van de fijne dingen bij Landal. "Ik vind het leuk de jongelui mee te trekken in het enthousiasme voor mijn werk. De horeca kan behoorlijk zwaar zijn en je moet iedere keer weer je beste beentje voorzetten. Dat betekent soms dat je zin moet maken." Daarnaast kijkt ze met veel plezier terug op de trainingen die ze heeft gevolgd. "De leukste? De wijncursus natuurlijk!"

09



Customer
Performance
Award



Generatie Y
(1982–2001:
multitaskers,
eigenwijs, fun):
Debbie Pruim
Geboren in: 1987
Park: Landal Heihaas
Werkt als: Medewerker
Fun & Entertainment

"Alle leeftijden
werken hier
samen en ieder-
een helpt elkaar."

10

Debbie begon in 2005 – nog tijdens haar studie – als hulpkracht op Landal Coldenhove. Inmiddels is ze fulltime Medewerker Fun & Entertainment op Landal Heihaas. En voorlopig is ze nog niet klaar: "Ik zie mezelf nog wel verder doorstromen."

Toen er na haar studie een vacature vrijkwam als hulpkracht, hoefde Debbie geen twee keer na te denken. "Ik hou van dit werk. Dat komt vooral door onze gasten. Ze zijn op vakantie, dus meestal heel vrolijk. Ik wil er graag voor zorgen dat ze een onvergetelijke tijd hebben." Op welk park ze werkt, maakt haar dan ook niet veel uit. Tegenwoordig reist ze vijftig kilometer op en neer, maar dat is de werkplek dubbel en dwars waard.

LEIDING GEVEN

Over de vraag of ze er iets van merkt dat ze een van de jongere werknemers is, kan ze kort zijn. "Eigenlijk niet. Alle leeftijden werken hier samen en iedereen helpt elkaar. Ik kan natuurlijk wel heel veel leren van collega's die hier al langer werken. Aan de andere kant geef ik nu zelf leiding aan een hulpkracht en twee stagiairs. Dat is leuk om te doen, vooral als ik hen weer wat kan leren." Wat Debbie ook aanspreekt zijn de doorgroeimogelijkheden en kansen die iedereen krijgt bij Landal. "In de toekomst... nou, dan zou ik best General Manager willen worden!"



Anita Brink volgt
Cees Bruinenberg
op als Director HR



Hostmanshipprijs gaat
naar Arjen Reterink

maart 2011

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15

"Met name de afwisseling en intensieve samenwerking spreken me aan."

11



Christel van Lieshout is sinds kort Manager Front Office op het Brabantse Landal De Vers. Daarvoor werkte ze ruim tien jaar als Eerste Medewerker Receptie op Landal Het Roekenbosch. "Gasten het naar de zin maken, dat zit me in het bloed."

Generatie X
(1956–1970: verantwoordelijk, bruggenbouwers, realistisch):
Christel van Lieshout
Geboren in: 1958
Park: Landal De Vers
Werkt als:
Manager Front Office

Hard werken en gastvrijheid zijn Christel bepaald niet vreemd. Voordat ze bij Landal kwam werken, bestierde ze haar eigen restaurant. Maar de werktijden bleken uiteindelijk moeilijk te combineren met drie kleine kinderen. Dus besloot Christel een baan in de buurt te zoeken. "Het werd de receptie bij Landal GreenParks", vertelt ze. "Eerst dacht ik: nou, we zullen wel zien. Toch had ze al gauw de smaak te pakken. Van deze baan heb ik geen dag spijt gehad. Het was echt de juiste keuze!"

WERKGRENZEN

Met name de afwisseling, de sociale contacten en de intensieve samenwerking met collega's spreken Christel aan.



"In dat opzicht lijkt dit werk veel op de horeca. Het is iedere keer weer een uitdaging om samen met het team alles goed te laten draaien. Ook een klacht goed afhandelen, is aan mij wel besteed. Als het lukt, haal ik daar echt voldoening uit." In de toekomst zou Christel nog wel eens over de werkgrenzen willen kijken. "Een keer meedraaien bij de receptie op een ander park, daar leer je volgens mij ontzettend veel van!"

Jubilarissen:

12,5 jaar: Kim Uyt de boogaardt, Corinne Kleindorst, Mohammed Bounda, Dinie Muskee **15 jaar:** Gea Vellinga, Ina Oldengram, Jeannette Winter **25 jaar:** Frank Borneman, Yvonne de Ruiter **30 jaar:** Hein Boeve

Een kijkje achter de schermen bij de OR

De Ondernemingsraad (OR) is een inspraak- en medezeggenschapsorgaan dat bestaat uit medewerkers. Manon van den Beuken van Landal Het Vennenbos en Saskia Maille van Landal Heideheuvel zijn namens hun park lid van de OR. "In de OR zitten we om de tafel met de directie en praten we mee over het beleid en de belangen van de medewerkers."

"Op aanraden van een enthousiaste collega ben ik vier jaar geleden toegetreden tot de OR", zegt Manon. "Sinds september vorig jaar ben ik secretaris en inmiddels net zo enthousiast over de OR als mijn collega destijds. Het is ontzettend leuk én leerzaam om mee te mogen praten over de koers van de organisatie en mensen van andere parken te ontmoeten. Ik heb Landal écht beter leren kennen." Saskia maakt sinds de zomer van 2010 deel uit van de OR. "De OR bestaat uit twintig medewerkers", vertelt ze. "Eén keer per maand komen we bij elkaar en één keer in de twee maanden schuiven Algemeen Directeur Thomas Heerkens en Director HR Anita Brink aan. Er komen allerlei beleidsmatige en personeelszaken aan bod. Ik vind het ontzettend belangrijk dat wij daar, als verlengstuk van alle medewerkers, een stem in hebben."

BETER BEOORDELEN EN BELONEN

"Het afgelopen jaar hield de OR zich intensief bezig met 'Beter Beoordelen en Belonen'", zegt

ANDERE PUNTEN DIE IN DE OR IN 2011 AAN BOD KWAMEN:

- Verjaring vakantiedagen.
- Structuurwijziging Operations, Beheer en Projecten.
- Protocol camera's.
- Adviesaanvraag fietsverhuur.
- Non-concurrentiebeding.
- Adviesaanvraag Landal Makelaardij.

Manon. "Dit is een model waarbij een eventuele salarisverhoging afhangt van je prestaties. Saskia: "Het spreekt voor zich dat we hier zorgvuldig mee om willen gaan. Daarom hebben we een cursus gevolgd over de manier waarop leidinggevenden medewerkers moeten beoordelen. En we spraken met medewerkers om te polsen hoe zij er tegen aan kijken. Een beslissing is nog niet genomen, dus dit onderwerp wordt zeker vervolgd in 2012." Uiteraard zijn er meer punten waar de OR zich over boog in 2011. "Het Sociaal Plan bijvoorbeeld", vervolgt Manon. "Elke twee jaar wordt dit door zowel de OR als de bestuurder bekeken. Verder passeerden onder andere de structuurwijzigingen op Landal De Lommerbergen en Landal Het Vennenbos de revue. En we zijn, samen met de bestuurder, bezig geweest met de informatievoorziening omtrent het afschaffen van de spaarloonregeling."

ONTWIKKELING

Zowel Manon als Saskia hebben het prima naar hun zin bij de OR. Manon: "Mijn werk voor de OR heeft ervoor gezorgd dat ik mijn kennis heb verbreed. Het is voor mij een goede manier om mezelf uit te blijven dagen en te ontwikkelen." Saskia sluit zich hierbij aan: "Ik blijf het leuk, interessant en een voorrecht vinden om mee te denken over de koers van Landal. Het heeft mijn betrokkenheid bij de organisatie nog groter gemaakt."

Meer weten over de OR en de activiteiten in 2011? Lees het OR jaarverslag. Wil je zelf OR-lid worden? In 2012 zijn er weer verkiezingen. Vraag ernaar bij je OR-contactpersoon op jouw park of kantoor of mail naar: or@landal.com

12

De OR: met v.l.n.r.: Cocky Eijgenraam, Ina Nijhoving, Elfa Kleinrensink, Ron Stevens, Fred Pleyte, Taini Ruis, Saskia Maille, Rob Elferink, Marion Dieteren, Marcel Mulder, Roel Spee, Herm Dröge, Hilde Kersten, Eric van der Kooij, Manon van den Beuken, Dieta Allers, Marina van der Salm.

Maarten Klein
Director Beheer &
Projecten gestart



Drie Zoover Awards: Beste aanbieder vakantie- en bungalowparken, Favoriete aanbieder vakantie- en bungalowparken en Favoriete vakantie-site

Uitreiking diploma's BBL-opleiding

Opening strandhuisjes Landal Beach Resort Ooghduyne

april 2011



Kickoff Management
Support programma

Besturendag

Jubilarissen:
20 jaar: Raymond Kluth 35 jaar: Joost Belt

Opening Vision Villa op
Landal Landgoed 't Loo

Landal GreenParks stimuleert medewerkers om zichzelf te ontwikkelen. De een doet dat door 'gewoon' door te groeien binnen de organisatie. De ander doet dit met een omweggetje...



"Omdat de kriebels altijd bleven, greep ik deze kans."



"Collega's zijn soms moeilijk te verstaan. Ze spreken namelijk Limburgs!"

Doorpakkers

ALSOF HET ZO MOEST ZIJN

"Een jaar of zes geleden liep ik stage als Medewerker Receptie op Landal De Vers. Ik volgde op dat moment de toeristische opleiding MTRO en was ontzettend blij dat ik zo het vakantievak in de praktijk kon leren. Het werk beviel zo goed dat ik er na mijn stage een aantal weken ben blijven werken. Daarna ben ik een vervolgstudie gaan doen in een geheel andere branche. Dat was niets voor mij. En alsof het zo moest zijn, werd ik tegelijkertijd gebeld door Landal De Vers. Of ik terug wilde komen! Omdat de kriebels voor de recreatiebranche altijd gebleven zijn, greep ik deze kans met beide handen aan. Ik ben gestopt met mijn studie en gestart als Eerste Medewerker en na een jaar was ik Hoofd Receptie. Ik combineerde dat met het duale traject Management Toerisme aan het NHTV te Breda. Inmiddels werk ik als Manager Front Office op Landal Beach Resort Ooghduyne; ik hoop in juni af te studeren. Dat waardeer ik ook bij Landal: je wordt hier enorm gestimuleerd om opleidingen te volgen en jezelf te ontwikkelen. Dat is natuurlijk prettig als je ambitieus bent, zoals ik."

Esther Bosma-Hoekstra begon als stagiair op Landal De Vers en is nu Manager Front Office op Landal Beach Resort Ooghduyne.

LIMBURGSE LES?

"In 2000 ben ik vanuit Iran naar Nederland gevlucht. Ik heb mij hier kunnen vestigen en sindsdien doe ik mijn best om de Nederlandse taal te leren. Het was voor mij in het begin best moeilijk om aansluiting te vinden. Gelukkig ben ik goed op weg geholpen door de stichting wel.kom. Zo kwam ik in 2008 terecht op Landal De Lommerbergen. Ik liep stage als leerling kok. Dat was erg leerzaam. Het werken in de keuken beviel goed en na mijn stage kreeg ik een contract aangeboden als Productiekok. Dat doe ik nu nog steeds met veel plezier. Ik vind het leuk om te koken. Bovendien is het werk afwisselend. Gasten kunnen kiezen uit buffet, pizza, pasta en à la carte. Met mijn collega's kan ik goed opschieten. Alleen kan ik ze soms moeilijk verstaan, omdat ze niet altijd Nederlands spreken, maar Limburgs!"

Majid Kermany begon als leerling kok en werkt tegenwoordig als Productiekok op Landal De Lommerbergen.

14

Jubilaris:
12,5 jaar: Paul Hartsuiker

mei 2011

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15



IN EN UIT DOOR DE VOORDEUR

"Na een aantal jaren als General Manager gewerkt te hebben op Landal Heideheuvel en Landal Coldenhove, verruilde ik Landal in 2007 voor een andere baan. Gelukkig kon ik met opgeheven hoofd vertrekken bij Landal. Iedereen snapte dat het avontuur mij trok. Ik ging aan de slag bij een bedrijf dat verantwoordelijk is voor vrijwel alle horeca op Schiphol. Het was aan mij om verschillende horecaconcepten internationaal uit te rollen. Maar toen de crisis toesloeg was er opeens weinig werk meer in Europa. Eind 2009 nam ik daarom weer contact op met mijn oude leidinggevende bij Landal. Twee dagen later kon ik op gesprek komen en nog eens twee weken later was ik weer aangenomen als General Manager op Landal Heideheuvel! Ik ben dus door de voordeur vertrokken en kon door diezelfde voordeur weer terugkomen. Inmiddels werk ik ruim een halfjaar als Corporate Manager Food & Beverage. Mijn 'tijdelijke' uitstapje heeft veel nieuwe inzichten opgeleverd, die ik nu goed kan gebruiken. Het heeft mijn blik op het vak verbreed en dat is zowel voor mij als voor Landal positief."

Bart Klemann is als Corporate Manager Food & Beverage verantwoordelijk voor de horeca op een groot aantal parken.

HET GROENE BLOED

"Ik begon bij Landal als Medewerker Contact Center in Leidschendam. Dit was een bijbaantje dat ik combineerde met mijn hbo-studie Communicatie. Het was een leuke en leerzame tijd. Zo ben ik een keer rond de kerstdagen gevraagd om bij te springen als Medewerker Receptie op een park in Oostenrijk! Zo zit je in de schoolbanken en zo sta je bij de Receptie op Landal Bad Kleinkirchheim. Na mijn studie ben ik een wereldreis gaan maken en heb ik mijn baan opgezegd. Toen ik terugkwam, was ik natuurlijk platzak. Ik heb toen weer even mijn oude job bij Landal opgepakt. Daarna ben ik gaan solliciteren op functies die beter aansloten bij mijn studie. Ik kwam bij Duinrell terecht als Marketing- en Communicatiemedewerker. Maar het groene bloed kruipt waar het niet gaan kan. Dus toen er een halfjaar geleden een functie vrijkwam als Communicatie Coördinator bij Landal, heb ik geen seconde getwijfeld!"

Marjolein Smits is Communicatie Coördinator en verantwoordelijk voor de parkcommunicatie van veertien management-(contract) parken.

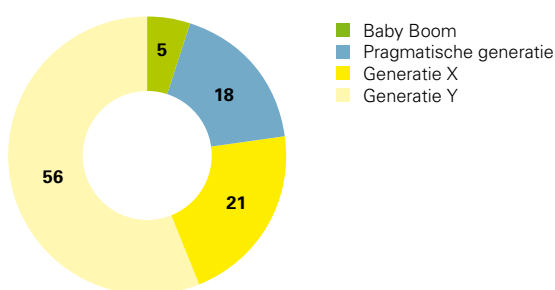


Meest warme en zonnige voorjaar ooit gemeten

Cijfers enzo

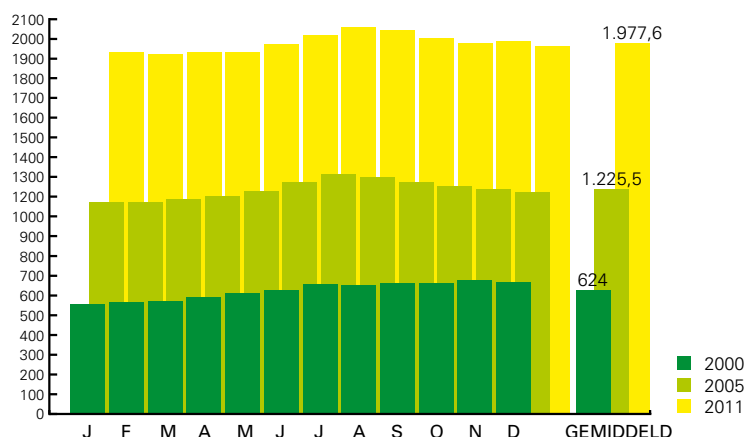
Generatie Y en babyboomers, mannen en vrouwen, flex timers en vaste krachten, seniors en juniors; bij Landal werkt iedereen samen. Dat zie je niet alleen terug op de parken en kantoren, maar ook in de cijfers.

VERDELING GENERATIETYPES



Generatie Y (geboren na 1982) is goed vertegenwoordigd binnen Landal. Dit verklaart ook de relatief lage gemiddelde leeftijd. In 2011 was zelfs meer dan de helft van de medewerkers jonger dan 30. Deze groep wordt ingewerkt en begeleid door de oudere generaties die met 44% in 2011 vertegenwoordigd was.

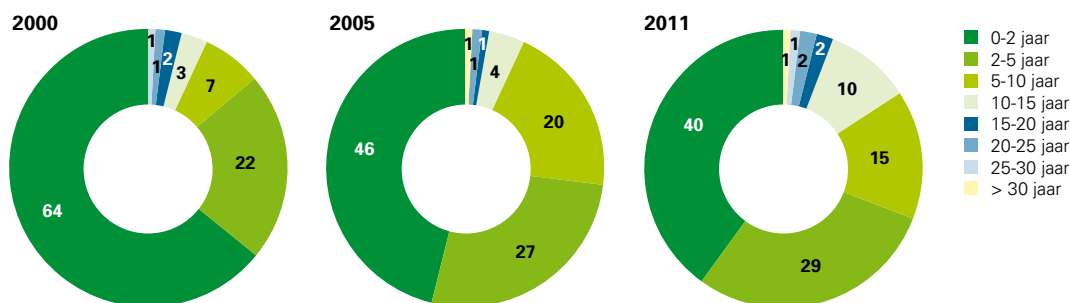
AANTAL MEDEWERKERS



Hier is goed te zien dat tussen 2000 en 2005 het aantal medewerkers verdubbeld is en er een groei van 752 medewerkers is tussen 2005 en 2011. Een groei van ruim 61%! Dat komt door de groei van de onderneming en het uitbreiden van het aantal parken.

Een ander opvallend cijfer is het verloop. Dit daalde van 34% in 2000 naar 17% in 2011. Reden hiervoor is onder andere de aandacht die Landal geeft aan het welbevinden en de ontplooiing van medewerkers. Dat werpt blijkbaar zijn vruchten af!

VERDELING DIENSTJAREN (EXCLUSIEF STAGIAIRES)



In 2000 was het merendeel van onze medewerkers tussen de 0 en 5 jaar in dienst. Veel medewerkers zijn hulpkrachten. Zij werken bijvoorbeeld naast hun studie en vertrekken na hun afstuderen voor banen met meer uren. Dit is ook in de jaren erna een trend, hoewel ook de groep 5 tot 10 jaar groot is. Dit komt mede doordat Landal veel energie steekt in het boeien en daarmee binden van medewerkers.



Eerste Rubik bungalows opgeleverd

Jubilarissen:

12,5 jaar: Marleen Verdoes, Bianca van der Heijden, Anita de Weerd **25 jaar:** Peter van Putten, Maria Huijbregts

juni 2011

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

11

12

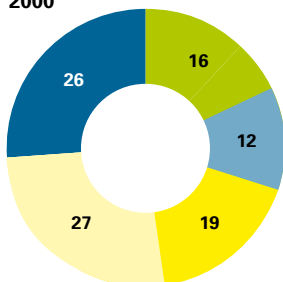
13

14

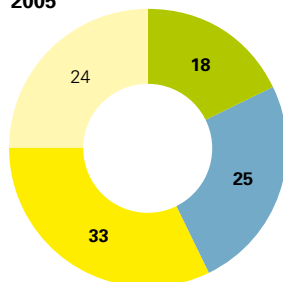
15

VERDELING CONTRACTTYPES (EXCLUSIEF STAGIAIRES)

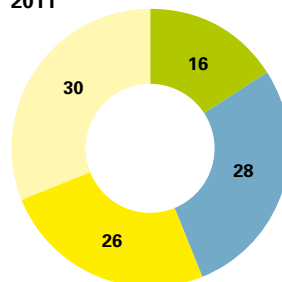
2000



2005



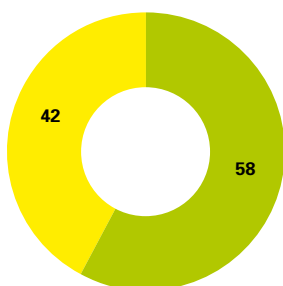
2011



- Parttimer
- Flexitimer
- Fulltime
- Hulpkracht
- Onbekend

Opvallend is het aantal onbekende contracttypes in 2000. Dit heeft te maken met de overname en vastlegging van gegevens van parken. Los hiervan concluderen we dat het aantal hulpkrachten nog steeds het grootst is. Ook is het flexitime contract steeds populairder en neemt het aantal fulltime contracten af. Uit de cijfers blijkt ook het seizoensmatige karakter van Landal. Het flexibel inzetten van medewerkers is hier inherent aan.

VERDELING MAN-VROUW

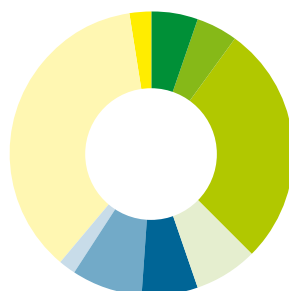


- Man
- Vrouw

De verdeling man-vrouw is altijd in het voordeel van de vrouwen geweest. Waarschijnlijk doordat Landal veel parttime mogelijkheden biedt. Maar ook omdat het werk en de opleidingen veel vrouwen aantrekken.

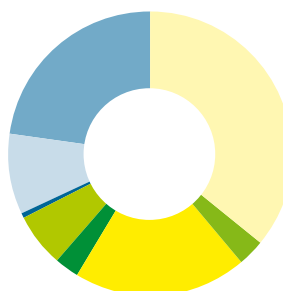
BRONNEN STAGE

- MBOstage.nl
- Nationale vacature bank
- Stagecoördinator
- Stagemarkt op school
- Stagemarkt.nl
- Stagepresentatie op school
- Topstage.nl
- Vrienden kennissen/mede studenten
- Onbekend

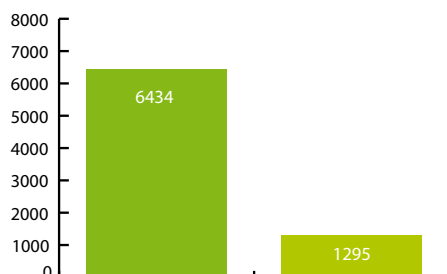


BRONNEN VAST

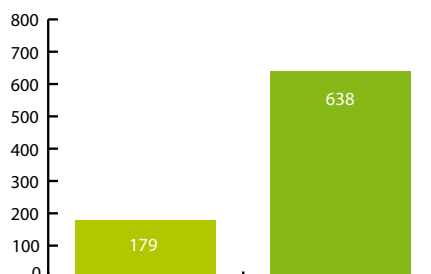
- Landal website
- LinkedIn
- Nationale Vacature Bank
- Nederland Vacature
- NU Werk
- Twitter
- Zoekmachine
- Onbekend



AANTAL SOLLICITANTEN



AANTAL VACATURES



ZIEKTEVERZUIM 2011

Het cumulatieve ziekteverzuimcijfer over 2011 is 4,29% en daarmee iets hoger dan het landelijk gemiddelde van 4,20%. Van dit verzuimpercentage wordt 2,32% bepaald door langdurig ziekteverzuim, vanaf zeven weken en langer. In vergelijking met 2010 is het ziekteverzuim met 10% gestegen, ook dit is te verklaren door het langdurig ziekteverzuim.

Hostmanshipprijs gaat naar Janneke van Rossum



De start van bouw aan "Landal Strand Resort Nieuwvliet-Bad"

Zo vader, zo zoon

Déjà vu op Landal Hochwald

Toeval bestaat niet. Of toch wel? Als in 2011 een aantal oude bungalows op Landal Hochwald gesloopt wordt om plaats te maken voor tien nieuwe luxe bungalows, lijkt de geschiedenis zich te herhalen. Dit is het verhaal over drie zonen die vrijwel letterlijk in de voetsporen treden van hun vaders. En over de jarenlange betrokkenheid van leveranciers bij Landal.

Michiel Geertsema is Project Manager bij Landal. Vorig jaar was hij verantwoordelijk voor de sloop van veertig 'A-bungalows' uit de jaren zestig en de nieuwbouw van tien nieuwe bungalows op Landal Hochwald. Voor Michiel bekend terrein. Als kind woonde hij namelijk jarenlang met zijn ouders op dit park. Michiel's vader, Meint Geertsema, was er van 1975 tot 1991 General Manager. "En van 1991 tot 1997 was mijn vader ook Manager Operations", zegt Michiel. "Inmiddels is hij met pensioen, maar omdat hij zo lang bij Landal heeft gewerkt, vindt hij het nog altijd leuk om te horen waar we mee bezig zijn. Dus vertelde ik hem over de bungalows die we gingen slopen. Omdat hij jaren General Manager is geweest, wist hij natuurlijk precies over welke bungalows het ging."

reau van Jürgen Krämer", vertelt Michiel. "Zo ook bij de sloop en nieuwbouw op Landal Hochwald. Het bijzondere was dat mijn vader in het verleden zelf ook vaak gebruik maakte van de diensten van Krämer, Alfried Krämer welteverstaan, Jurgen's vader. En dat niet alleen. Toen ik vertelde dat Marco Serrarens namens Van Wijnen Recreatiebouw als projectcoördinator was aangesteld, fronste mijn vader zijn wenkbrauwen. Die naam kende hij namelijk ook al. Wat bleek? Mijn vader werkte bij de bouw van een aantal nieuwe bungalows in 1986 niet alleen samen met Alfried Krämer, maar ook met Jaap Serrarens, de vader van Marco!"



GESCHIEDENIS OP HERHALING

Zodra er iets gesloopt wordt en er iets nieuws voor in de plaats komt, zijn er vergunningen nodig. Zo werkt dat in Nederland én in Duitsland. "Voor het aanvragen van vergunningen in Duitsland werken we al jaren samen met het bouwadviesbu-

OP DE BROMMER

Net als Michiel was ook Marco Serrarens verrast toen hij hoorde over deze toevallige samenloop van omstandigheden. "Zoiets kun je op zijn zachtst gezegd opmerkelijk noemen", zegt Marco. "Meer dan vijftig jaar later staan Michiel, Jürgen en ik letterlijk in de voetsporen van onze vaders. Mijn vader was uitvoerder bij bouwbedrijf Obdeijn, dat later is opgegaan in Van Wijnen. Net als Van Wijnen nu verantwoordelijk is voor de realisatie van veel recreatiebungalows voor Landal, was Obdeijn dat toen. Ik kan me zelfs nog herinneren dat ik een keer met mijn vader mee ben geweest naar de bouwplaats op Landal Hochwald. Het grappige is dat ik ook nog weet dat ik Michiel toen gezien heb. Zelf weet hij dat niet meer, maar ik kan me nog goed herinneren dat hij daar rondscheurde op een oude brommer."

18



Vaders en zonen: Jaap en Marco Serrarens (l) en Meint en Michiel Geertsema.

Jubilarissen:

12,5 jaar: Jolanda van Ginkel-Lokhorst 15 jaar: Bas Hoogland

Verlenging samenwerking

Landal - Natuurmonumenten



juli 2011



"Meer dan vijfen-
twintig jaar later
staan we letterlijk in
de voetsporen van
onze vaders."

Michiel Geertsema,
Project Manager

19



Eerste pensionada dag op
Landal Landgoed 't Loo



De winnaars! Vlnr:
Monique Hendriks,
José Spa, Joost Herkert en
Heidi Berendsen. Rechts:
Leo van der Meer.

Gouden Leo's

Ook in 2011 zijn er weer vier Gouden Leo's uitgereikt! Volgens Leo van der Meer 'stuk voor stuk bijzondere en gedreven top-medewerkers'. Waarom zij werden uitgeroepen tot winnaar? We vroegen het de jury en de winnaars zelf.

MONIQUE HENDRIKS, SUPERVISOR CONTACT CENTER LEIDSCHENDAM

Volgens de jury:

Monique is voor veel zaken inzetbaar. Ze is veel met specifieke projecten bezig geweest, zoals LaGaMo (Laura Gaat Modern). Ze test de systemen, schrijft handleidingen en is zeer gedreven om 'Laura new' tot een succes te brengen. Ze blijft positief en vrolijk, ook als iets niet geheel naar wens verloopt. Leidinggeven is haar tweede natuur: helpen, uitleggen, controleren en trainen en dat met een open karakter. Dat maakt haar zeer bijzonder. Omdat ze onder grote druk kan werken en altijd inzetbaar is, wordt er vaak een beroep op haar gedaan. Monique is van grote waarde voor Landal.

Volgens Monique zelf: **"Ik straal enthousiasme uit. Dat is belangrijk. Daardoor krijg je iedereen gemotiveerd."**

JOOST HERKERT, MEDEWERKER RETAIL LANDAL LANDGOED 'T LOO

Volgens de jury:

Joost kwam al op zijn vijftiende bij Landal terecht. Hij begon met fietsverhuur en klom op tot Medewerker Retail. Nu studeert hij hard voor 'Filiaalmanager'. Joost is een vrolijke sfeermaker en bijna overal inzetbaar. Hij is zeer gedreven en zoekt altijd oplossingen voor problemen van anderen. Ondanks zijn leeftijd krijgt hij veel respect van collega's. Hij toont veel initiatief. Of het nu gaat om koekjesbakken of het schrijven van artikelen; hij doet het met plezier. Zijn commercieel denkvermogen is groot en over zijn gastencontact: niets meer dan lof. Als Joost zich zo blijft ontwikkelen, kan hij van nog grotere waarde worden voor Landal.

Volgens Joost zelf: **"Ik sta altijd klaar voor anderen en ik vind dat je gasten thuis moet laten voelen."**

20

Jubilarissen:

12,5 jaar: Annemarie van Tienen, Jos van der Linden

21 “And the Hostmanship Award goes to...”

**JOSÉ SPA, REGION CONTROLLER
GRONINGEN**

Volgens de jury:

Als je nog maar zo kort in dienst bent en nu al genomineerd, dan moet je wel bijzonder zijn. In een roerige tijd voor de afdeling kwam José binnen en nam daadkrachtig de leiding. Ze werkte zich snel in, hield er een heldere communicatie op na, had een open en frisse benadering en gaf veel aandacht aan de individuele medewerker. In korte tijd blaakte het gehele team weer van zelfvertrouwen. Ook de relatie met besturen van eigenaren werd aanzienlijk beter in korte tijd. Naast de zorg voor haar zoonthe studeert ze ook nog! Landal heeft er een topper bij gekregen.

Volgens José zelf: **“Ik ben gedreven het beste uit mezelf te halen en uit het team.”**

**HEIDI BERENDSEN,
ADMINISTRATIEF MEDEWERKER
LANDAL STROOMBROEK**

Volgens de jury:

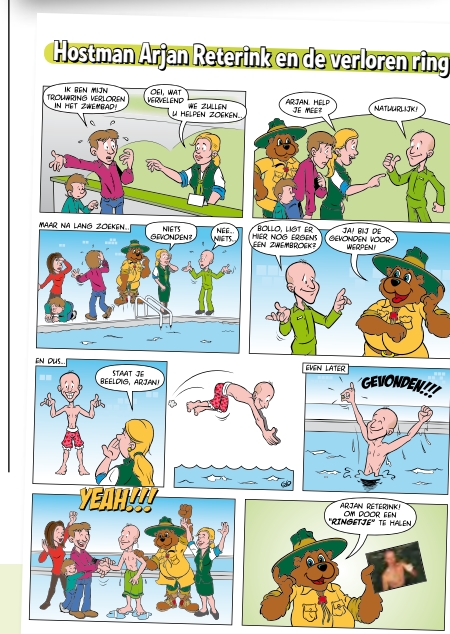
Heidi begon bij de receptie en is inmiddels Allround Medewerker. Naast haar voornaamste taak, de relatie met de eigenaren en de ondersteuning van de Technische Dienst richting eigenaren, werkt zij ook dikwijls op andere afdelingen. Zij is inzetbaar bij de horeca, de sauna en Fun & Entertainment. Ook het Bollopak past haar prima. Heidi is niet alleen aangenomen vanwege haar kennis, maar ook om haar Achterhoekse vriendelijkheid. Dat ze gedreven is, voor iedereen klaar staat en zeer nauwkeurig is, leverde veel respect op van haar collega's en de eigenaren. Heidi is het visitekaartje van Landal Stroombroek. Een voorbeeld voor een iedereen!

Volgens Heidi zelf: **“Ik ben altijd goedlachs en vriendelijk!”**

**Natste zomer
sinds 1906**



De een dook het zwembad in op zoek naar de verloren trouwring van een gast. De ander zorgde ervoor dat er koekjes, dropjes en chocola gebracht werden naar de hardwerkende Finance collega's. En weer een ander regelde een blind date voor 'Bollo'. Van zulke acties worden we vrolijk bij Landal. Daarom werden **Arjan Reterink**, Medewerker Techniek & Onderhoud, **Janneke van Rossum**, Consulnt Servicecenter Beheer, **Leontine Verseput**, Manager Fun & Entertainment en **Yvonne Willemse-Lampert**, Zelfstandig Werkend Kok, uitgeroepen tot winnaar van de Hostmanship Award 2011. Gefeliciteerd!



Bollo, in ontwikkeling

Het kan niemand ontgaan zijn dat er de laatste twee jaar hard aan de weg getimmerd is om de mascotte van Landal nog krachtiger te maken.



FILMSTER

Het afgelopen jaar hadden we ook een primeur. De eerste bewegende beelden van Bollo werden gemaakt. Benieuwd? Ze zijn te zien in Bollo's Keuken.

Bollo is door de jaren heen gegroeid van een gezellige beer op de parken naar een icoon met aantoonbare invloed op de terugkeerintentie van de gast.

MEER DAN ZOMAAR EEN BEER

Bollo is allang niet meer enkel een onderdeel van het Fun & Entertainment-programma. We spreken van een rotsvast concept. De hiervoor zorgvuldig afgewogen succesbepalende factoren en criteria werden dit jaar beschreven in een Bollo-Handboek en een Bollo-Styleguide.

BOLLO'S VERHAAL

Bollo heeft een eigen Storyline gekregen. Hierin staat waar hij vandaan komt, of hij familie heeft, wat zijn lievelingseten is en wie zijn vrienden zijn. Maar ook waarom hij kleren draagt en bij Landal bleef wonen.

Het Bollohuisje biedt de gast de mogelijkheid om kennis te maken met Bollo ook als hij niet in de buurt is. Als je bij hem aanbelt, gaat de verlichting aan en hoor je een verhaaltje en een liedje en maak je kennis met Bollo en zijn leefwereld.

KLEREN MAKEN DE BEER

De Bollopakken werden in de loop der jaren steeds mooier. Uiteindelijk werden ze zelfs speciaal ontwikkeld in Engeland en Spanje. Met de laatste versie van eigen bodem zijn we erin geslaagd om Bollo een vrolijke en jonge uitstraling te geven.

EÉN STIJL

De Bollo-merchandiselijn werd weloverwogen samengesteld en vormgegeven. De samenhang, kwaliteit en uitstraling werd versterkt door de komst van de Bollo-merchandisekast. Volledig in lijn met de Bollo producten. De restaurants op de parken werden in 2011 voorzien van een speciaal Bollo-kinderbuffet. Ook deze aanwinst werd geheel ontwikkeld in de Bollo-stijl en sfeer volgens de laatste criteria.

Opening HR
Service Desk

Jubilarissen:

12,5 jaar: Rachel Kromowidjojo, Patty Knott-Knubben,
Melanie van Houtem-Thiessen, Frank Kok, Janny Staal-Meyerink
15 jaar: Ina Visser, Tanja Elzen **20 jaar:** Woudia Croesen-Prong
25 jaar: Ruud van de Pas **30 jaar:** Jan Donderwinkel, Harry Baas

22

september 2011

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

11

12

13

14

15



Groen, beter, best

Ook in 2011 stond Landal voor betrokken ondernemen. Dat voeren we steeds verder door. Niet alleen in ons productaanbod, maar bijvoorbeeld ook in de wijze van presenteren.

Landal maakt zich sterk voor de natuur, onze gast en de samenleving. We gaan duurzaam en verantwoord om met het milieu, en zetten ons in voor de regio op sociaal en economisch vlak. Door respectvol om te gaan met de omgeving, tonen wij respect voor onze gasten!

(H)EERLIJKE APPELS

Betrokken ondernemen heeft steeds meer te maken met beleving voor onze gasten. Zo proberen we de producten in onze restaurants uniek te maken. We vertellen waar onze ingrediënten

Door respectvol om te gaan met de omgeving, tonen wij respect voor onze gasten!

vandaan komen en welke eisen we aan producten stellen. Hierdoor wordt de gast zich bewuster van wat hij eet of drinkt en maken we onze producten aantrekkelijker. Zeg nou zelf: 'Proef onze (h)eerlijke appeltaart met appels uit de Hoeksche Waard', klinkt toch veel beter dan 'Verse appeltaart'?

Ook maken we extra melding van het gebruik van verse groenten. Zeker voor de gasten die dat extra nodig hebben: de kinderen! Zij eten vast liever 'Soep van lekkere rode tomaatjes met balletjes' dan 'Tomatensoep'. En voor de ouders is het goed om te weten dat hun kroost de dagelijkse vitamines binnenkrijgt.

VLEES EN VIS

Het vlees dat we op veel van onze parken serveren komt van het Angus rund. Runderen die natuurgetrouw gehouden worden, biologisch gevoederd en zonder stress geslacht worden. Daarnaast is onze vis altijd van een niet-bedreigde soort. Bovendien staat op de menu's vlees van het biologische Livar-varken. We realiseren ons ook dat af en toe géén vlees eten goed is. Voor mens, dier én milieu. Daarom bieden we ook ruime keuze in vegetarische gerechten. En ook dat promoten we op de menukaart.

GROENE SHOPS

Onze ParkShops worden alsmaar groener. Zo kijken we steeds kritischer

naar de toepassing van milieuvriendelijke verpakkingen. Ook hebben we het energieverbruik gereduceerd, onder andere door energiezuinige bakovens in de bakkerij, deuren voor de winkelkoelingen en nieuwe energiebesparende processors in de kassasystemen. Onze gasten waarderen onze acties op het gebied van betrokken ondernemen. Zeker wat betreft het assortiment in de ParkShops. Het biologische merk Bio+ is daar het snelst groeiende merk. Deze producten waren al gezonder, lekkerder en eerlijker, maar nu zijn ze ook betaalbaar geworden. We promoten dit merk dan ook graag. Onder andere met het schapkaartje, waarop duidelijk staat dat het product een verantwoorde keuze is.

ZUINIG MET ENERGIE

Ook onze gebouwen worden steeds energiezuiniger. Zo hebben we zonnepanelen op het hoofdgebouw en bouwden we Eco-bungalows op Landal Aelderholt. Ook doen we aan warmteterugwinning. De nieuwe bungalows hebben een hogere isolatiewaarde en voor housekeeping schaften we elektrische voertuigen aan.

23

Hostmanshipprijs gaat naar
Leontine Verseput



Top drie klantvriendelijkste
bedrijf (2de plaats)

Leuk én dankbaar werk

Bryan Bos maakt naast zijn werk als Parkadministrateur op kantoor Groningen behoorlijk wat tijd vrij om anderen te helpen. Zo is hij vakantiebegeleider voor jongeren met een verstandelijke beperking. En dan doet ie ook nog iets met oliebollen...?

Vakantiebegeleider, dat is een intensieve klus.

"Klopt, maar het is vooral verschrikkelijk leuk. In 2010 ging ik voor het eerst mee en ik vond het meteen geweldig. De groep die ik begeleid is tussen de 15 en 25 jaar oud. In het begin was het even aftasten, maar al snel ontstond een goede klik. Het is dankbaar werk. Ook voor de ouders levert het een beetje verlichting op."

Hoe kwam je hierbij terecht?

"Een vriendin vroeg me. Er is regelmatig een tekort aan mannelijke begeleiders, dus geïnteresseerden zijn van harte welkom! Begeleiden doe je overigens met een heel team: in mijn geval met acht volwassenen en twee koks op elf deelnemers."

En of dat niet genoeg is, zet je je ook in voor kankerbestrijding?

"Samen met onder andere collega's Jolanda Tromp en Harry Smit probeer ik een flink bedrag aan sponsorgeld op te halen. Zo hebben we al oliebollen verkocht en een loterij georganiseerd. Als we genoeg geld hebben ingezameld, gaan we op 6 juni 2012 proberen zo vaak mogelijk op één dag de Alpe d'Huez te beklimmen. Echte bikkels halen dat misschien wel zes keer, vandaar de naam van deze actie: Alpe d'HuZes!"



Wil jij je ook opgeven als vakantiebegeleider? Kijk op www.vakantiesditkoningskind.nl. Of wil je de Alpe d'HuZes-fietsers sponsoren voor KWF Kankerbestrijding? Ga dan naar www.opgevenisgeenoptie.nl en <http://deelnemers.alpe-dhuzes.nl/teams/challenge-4-all>

Jubilarissen:

12,5 jaar: Elfa Kleinrensink, Monique van der Beek-Thie, Gerben de Jonge, Leny Weerts-Koenders **20 jaar:** Berry Oosterveen

Wyndham Worldwide
Green Day

WYNDHAM
GREEN



“Met kinderen werken is geweldig”

Onderhoud hier, verbouwing daar en op z'n tijd een babbeltje met gasten en collega's, Andries Bronkhorst – bijgenaamd Pette omdat zijn vader altijd een pet droeg – houdt van zijn werk als Shiftleader Techniek & Onderhoud. Maar twee avonden per week en op zaterdag doet hij iets heel anders. Dan traint hij de A1-voetballers in Uddel. En o ja, iedere zaterdagavond organiseert hij ook nog een spelavond voor de plaatselijke jeugd.

Voetballen een passie?

“Absoluut. Ik heb zelf 35 jaar gevoetbald, maar moest stoppen vanwege een knieblessure. Toen ben ik de plaatselijke jeugd gaan trainen. Ik vind het fantastisch om die jonge voetballers iets bij te brengen.”

Spelavonden, klinkt gezellig.

“Met acht vrijwilligers organiseren we van november tot april binnen- en buitenspellen voor kinderen van 7 tot 15 jaar. Bijvoorbeeld levend Stratego,

een vossenjacht of de jaarlijkse playbackshow. Tussen de dertig en veertig kinderen doen iedere week mee. We maken er echt werk van, met verkleedpartijen en al. Ik vind het geweldig om met kinderen te werken!”

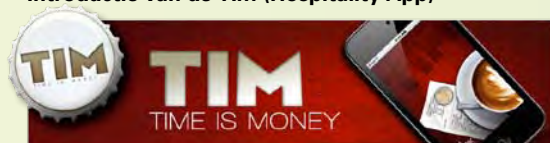
Stilzitten is er niet bij?

“Ik ben inderdaad een bezige bij. Vroeg opstaan vind ik geen probleem, dus is er veel tijd om iets te ondernemen. Maar er blijven nog avonden over dat ik gewoon thuis ben hoor. Er is trouwens ook alweer een nieuwe uitdaging op komst: binnenkort worden mijn vrouw en ik oma en opa!”



25

Introductie van de TIM (Hospitality App)



Het Management Team van
Landal Twenhaarsveld,
een van de teams die
het Management Support
Programma doorliepen.
Vlnr: Jan Hallink (Retail),
Saskia Borgers (FO),
Dennis van Zoghel (F&B),
Hein Boeve (P&M),
Wim Westdorp (General Manager)
en Leontine Verseput (F&E)

26

Jubilarissen:

12,5 jaar: Gerard van den Berg **15 jaar:** Ria Berends-Goverde,
Pieter Coens **20 jaar:** Rennie Kooistra **25 jaar:** Paul Hartsuiker

**Verhuizing kantoor
Saarburg naar Trier**



november 2011

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

11

12

13

14

15

Het Management Support Programma

Alles in beweging!

Als je als bedrijf verder wilt groeien, moeten je medewerkers meegroeien. Daarom startte Landal in 2008 'De Beweging'. Een van onderdelen daarvan is het Management Support Programma dat in de zomer van 2011 van start ging.

In drie workshops van Trainingsbureau United Talent gingen alle Management Teams van Landal aan de slag met het verbeteren van samenwerken en leidinggeven. Zelf bepaalden ze als team wat ze wilden bereiken en hoe. Daarnaast werkten zij aan individuele doelstellingen. De reacties op de trainingen waren zeer positief, zowel van de trainers als van de deelnemers en de medewerkers. Er is ook door Landal Twenhaarsveld positief gereageerd.

United Talent: "De openheid, het lef en de betrokkenheid waarmee iedereen de uitdaging aanging, dat is de sleutel tot dit succes. Fantastisch hoe iedereen omging met de ontwikkelpunten. Het geleerde wordt goed geborgd en ook de afdelingen maken grote sprongen. Er zijn beleefbare verschillen in de teams na de soms spannende en intensieve sessies. Wij hebben er enorm van genoten!"

Hein Boeve, Manager Property Landal Twenhaarsveld: "Een team moet goed met elkaar communiceren en afspraken nakomen. Ik wilde leren medewerkers aan te spreken op hun gedrag. Dat gaat nu al beter. Wat ik vooral heb geleerd: 'Als ik denk zoals ik altijd dacht, zal ik doen zoals ik altijd deed en krijg ik wat ik altijd heb gehad!'"

Wouter van der Meulen, Shiftleader Property Landal Twenhaarsveld: "Wij worden nu directer aangesproken door het management. Je kunt merken dat ze hier trainingen in krijgen. Het werkt verhelderend en is veel duidelijker."

Dennis van Zoghel, Manager Food & Beverage Landal Twenhaarsveld: "Ik wilde me verdiepen in de samenwerking tussen afdelingen. Dat lukt goed. Medewerkers receptie bijvoorbeeld werken nu vaker in de horeca als het rustig is op het park. En zelf kan ik nu gasten inchecken als het druk is bij de receptie. Laatst was een collega Fun & Entertainment door haar enkel gegaan. Een paar telefoontjes en onze afdeling kon een medewerkster inzetten."

Peter van der Heide, Shiftleader Food & Beverage Landal Twenhaarsveld: "Doorgroeien hoort weer tot de mogelijkheden. De SOP's worden nu beter nageleefd door de komst van nieuwe checklists. En als afspraken niet worden nagekomen, wordt er direct actie ondernomen en wordt er iemand op aangesproken. Communicatief kan het nog wel wat beter, bijvoorbeeld door vaker te overleggen met het team."



27

Landal Academy in 2011

Ook afgelopen jaar was er voor ieder wat wils. Voor nieuwe collega's de introductietrainingen *Gastvrijheid begint bij mij!* en *Verkoop begint bij mij!* en voor nieuwe leidinggevenden *Performance Management* en *Leidinggeven bij Landal*. Daarnaast waren er trainingen als *Zakelijk Schrijven*, *Bedrijfshulpverlening*, *Coachen op Competenties* en zelfs *Mollen vangen*. We leverden ook maatwerktrainingen: van klachtenafhandeling en teamtrainingen tot individuele coachingstrajecten. En tot slot was er natuurlijk het Management Support Programma, 'de Beweging'. Hierin gingen de Management Teams aan de slag met hun ambities. Kijk voor het volledige aanbod van Landal Academy en meer info over het Management Support Programma op Landal Plaza.

Pilot Beter Beoordelen en Belonen



Zwembad Landal Het Vennenbos verkozen tot Zwembad van het Jaar



HR Dienstverlening

Dat staat centraal

In 2011 heeft HR flink aan de weg getimmerd. Aan het begin van het jaar zijn we gestart met de centralisatie van de afdeling in Leidschendam. Hierdoor kunnen we de organisatie en medewerkers beter van dienst zijn. In september is ook de HR Servicedesk gerealiseerd. Hier kun je terecht met al je vragen via 070-300 35 00 of servicedeskh@landal.com. Als er meer tijd nodig is om je van dienst te zijn, dan word je doorverbonden met een specialist. In alle gevallen worden er concrete (vervolg) afspraken met je gemaakt. Je weet altijd wanneer je een reactie van je HR-collega mag verwachten.

Tevreden?

Afgelopen november heeft een groot aantal van jullie het medewerkerstevredenheidsonderzoek ingevuld. Dit onderzoek wordt om het jaar op initiatief van Wyndham uitgevoerd om te achterhalen hoe tevreden onze medewerkers zijn. Ook nu weer komen uit het onderzoek waardevolle suggesties voor verbetering. HR is inmiddels samen met de managers van afdelingen en parken druk bezig deze op te pakken.

Persoonlijk Arbeidsvoorwaardenoverzicht

In het Persoonlijk Arbeidsvoorwaardenoverzicht staat wat je krijgt aan salaris, pensioen, waarvoor je verzekerd bent en wat de kosten hiervan zijn voor de medewerker en voor Landal. In 2009 gaven we een eerste versie van het Persoonlijk Arbeidsvoorwaardenoverzicht uit aan een kleine groep medewerkers. In 2011 hebben we het overzicht uitgegeven aan alle medewerkers (met uitzondering van stagiairs en hulpkrachten). We hebben hier veel positieve reacties op ontvangen. Een grote plus voor de dienstverlening van HR.

Jubilairissen:

12,5 jaar: Karen van Baak-Van der Krieke **15 jaar:** Miranda Mekkerling

Palestra verkozen tot sauna van 2011

Uitreiking S&E Trainee Innovation Award

Beter Beoordelen en Belonen

Tot nu toe kregen alle medewerkers die binnen de CAO vallen, jaarlijks een periodiek, ongeacht hun functioneren. De nieuwe CAO (sinds 2010) maakt het echter mogelijk om de huidige manier van beoordelen en belonen aan te passen. Landal ziet dit als een kans om medewerkers te motiveren, te boeien en te binden.

In het nieuwe systeem wordt salarisverhoging gekoppeld aan het functioneren. Jouw functioneren wordt beoordeeld in vier niveaus: onvoldoende, voldoende, goed en uitstekend. Het percentage loonsverhoging is afhankelijk van deze beoordeling. Presteer je bijvoorbeeld uitstekend, dan is het percentage dus hoger, dan wanneer je voldoende functioneert.

OEFENJAREN

Omdat er een nieuwe systeem een belangrijke verandering is, hebben we met de OR afgesproken dat 2011 een oefenjaar is. Waarbij er nog geen consequenties voor de periodieke verhoging per 1 januari 2012. Het functioneringsgesprek en beoordelingsgesprek in 2012 zijn de voorbereiding op de periodiek datum van 1 januari 2013. Dit zal het eerste jaar zijn dat niet iedere medewerker een gelijke periodieke verhoging ontvangt. Overigens vindt in het voorjaar 2012 een evaluatie plaats met de OR, waarna zij hun mening over het voorgestelde systeem kenbaar zullen maken.



Van fietsplan tot korting

Met de arbeidsvoorwaarden probeert Landal het voor medewerkers zo aantrekkelijk mogelijk te maken om bij ons te komen of blijven werken.

Het arbeidsvoorwaardenpakket bestaat, naast je salaris, standaard uit onder andere pensioenbijdrage, 25 vakantiedagen en een tegemoetkoming in de reiskosten. Verder bieden we arbeidsvoorwaarden waar je zelf aan kunt deelnemen. Zo hebben we het fietsplan en een doorlopende reisverzekering.

En wat dacht je van de personeelsboekingsregelingen? Hiermee kun je als medewerker met voordeel een weekend- of midweek boeken op een van de parken! En via onze collega bedrijven binnen Wyndham, kun je met korting terecht bij Landal Villa Select, Canvas Holidays, hotels binnen de Wyndham Group en via RCI Friends voor een accommodatie in het buitenland.

OVERIGE PERSONEELSACTIES

Vorige zomer konden we, na het afsluiten van een contract met Union, alle medewerkers een mooie aanbieding doen: een fiets kopen tegen een gereduceerd tarief. Ook hebben we op verzoek van velen de Sinterklaas-speelgoedactie herhaald. Velen van jullie kochten weer voordelig speelgoed voor hun kids. Wederom een zeer geslaagde actie!

29

Lancering vernieuwde
website Landal Business Line

Hostmanshipprijs gaat naar
Yvonne Willemse-Lampert



Bollo in het
nieuw gestoken

Stopzetting
Spaarloon

Hoezo allround?

Natuurlijk, al onze medewerkers zetten dag en nacht hun beste beentje voor om het de gasten naar de zin te maken. Daar gaan we soms heel ver in. Sommige medewerkers maken het echter wel heel 'bont'. Maak kennis met drie 'vakidioten'.

Ben Snethorst: manager, kok, pizzabakker, leermeester...

Ben werkt acht jaar als Manager Food & Beverage op Landal Port Greve. "Ik ben ontzettend druk met ons restaurant Gusto", vertelt hij. "Ons restaurant biedt voor ieder wat wils: lunch, pizza, pasta of een driegangendiner. Ik vind het belangrijk dat mensen hier een keuze hebben: eenvoudig eten of juist een keer goed uitpakken. Met ons hele team zetten we ons elke dag in om al onze gasten de best mogelijke service te bieden. Zelf ben ik heel allround. Ik durf eigenlijk wel te zeggen dat ik alle facetten van de horeca onder de knie heb. Zo ben ik volleerd kok en als de situatie erom vraagt deins ik er niet voor terug om een sloof voor te binden en zelf een pizza te bakken. Verder zijn we ook een leerbedrijf, dus ik ben ook nog een beetje leermeester. Alle leerlingen die hier gewerkt hebben in de bediening en in de keuken, zijn allemaal geslaagd. Een paar jaar gelden hebben we zelfs de beste ROC-leerling van Nederland afgeleverd. Daar zijn we hier met z'n allen best een beetje trots op!"



Gerard van den Berg: bezig baasje

De administratie verzorgen op één park is al een hele klus. Gerard van den Berg doet het – met twee anderen – op maar liefst twee parken:

Landal Aelderholt en Landal Twenhaarsveld. Daarnaast volgt hij een opleiding Management Economie en Recht in Groningen. Hij mag zich dus met recht een bezig baasje noemen. “Natuurlijk is het allemaal vrij hectisch, maar ik vind mijzelf geen vakidioot, hoor”, zegt Gerard.

“Ik vind het vooral een grote uitdaging. Bij Beheer & Projecten was ik Medewerker Financiële Administratie. Sinds 2007 ben ik Park Controller op Landal Aelderholt en sinds eind 2010 ook op Landal Twenhaarsveld.

Na een pilot van een jaar is definitief besloten dat ik verantwoordelijk zou worden voor de beide parken. Mijn week ziet er als volgt uit: maandagochtend ben ik op Landal Aelderholt, maandagmiddag ga ik naar school in Groningen. Dinsdagochtend heb ik MT-overleg op

Landal Aelderholt, waarna ik in de auto stap en aansluit bij het MT-overleg op Landal Twenhaarsveld. Woensdag ben ik de hele dag op Landal Aelderholt en donderdag en vrijdag op Landal Twenhaarsveld.

Mijn manier van werken valt goed bij de medewerkers op de parken. Ik probeer op een uniforme en gestructureerde manier leiding te geven.

Dat betekent dat ik veel overleg met medewerkers en ze veel verantwoordelijkheid geef.”



31

Jeffrey Stultjens: duizendpoot op Landal Het Vennenbos

In de vier jaar dat Jeffrey nu op Landal Het Vennenbos werkt, heeft hij letterlijk alle hoeken van het park gezien. Door zijn nieuwsgierigheid en enthousiasme is hij vrijwel overal inzetbaar. “Ik begon als stagiair bij de receptie”, zegt Jeffrey. “Na mijn stage kon ik direct aan de slag als Shiftleader Front Office. Tegenwoordig combineer ik die functie met het aansturen van de groenvoorziening.

De afgelopen jaren heb ik bijna overal op het park een kijkje in de keuken kunnen nemen. Zo val ik af en toe in bij Techniek & Onderhoud als er mensen ziek zijn.

Verder ben ik een paar maanden ingesprongen als Manager Parkshop. En het jaarlijkse afdelingsuitje van het team van het Subtropisch Waterparadijs is voor mij aanleiding om een dag in het zwembad te werken; dat is uitgeroepen tot Zwembad van het Jaar. Vanuit de raakvlakken met de receptie ben ik ook erg geïnteresseerd in housekeeping. Wellicht dat ik ook hier in de toekomst mijn hulp kan aanbieden. Buiten de bekende disciplines ben ik op het park ook wekelijks druk als Energy Officer, Voorzitter van de personeelsvereniging en bezig met het Warm Welkom voor de gasten. Ik vind het niet alleen leuk om af en toe ergens anders bij te springen, het is ook erg leerzaam. Door mijn receptiewerk heb ik veel te maken met andere afdelingen en disciplines op het park. Nu ik weet wat er overal speelt, is het veel makkelijker communiceren met elkaar. En op deze manier heeft het park geen geheimen meer voor mij!”

