

Maak kennis met BUNGALOWPARK HOENDERLOO



Bungalowpark Hoenderloo

© 2019 - 2e uitgave

We ♥ de Veluwe

Voorwoord

Wat leuk dat ons bedrijf je aanspreekt! Wij zijn trots op waarom we doen wat we doen en geven jou graag een kijkje in de keuken. Maak kennis met Bungalowpark Hoenderloo...

Op steenworp afstand van het Nationale Park de Hoge Veluwe, midden in de Veluwse bossen liggen de 146 bungalows van Bungalowpark Hoenderloo verscholen in de natuur. Een écht familiebedrijf waar aandacht en betrokkenheid nog vanzelfsprekend is. Met een hecht team zetten wij ons al sinds 1990 dagelijks in om onze gasten een onvergetelijke vakantie te bezorgen.

Het park heeft veel voorzieningen, zoals een semi-overdekt zwembad, tennisbaan, horeca, midgetgolf en speeltuin. De verschillende type bungalows variëren in grootte en comfort. Niet onderscheidend op zich, maar wel in combinatie met onze "droom", namelijk om het meest gastvriendelijke vakantiepark van Nederland te zijn.

Wij zijn continu bezig met waar we kunnen verbeteren en hoe we onze gasten nog meer kunnen verrassen. Niet omdat het moet, maar omdat we daar juist blij van worden.

Het geeft ons een kick om *"vrienden te maken door een onvergetelijke ervaring te bezorgen"*. Dit betekent dat wij meer doen dan het verhuren van bungalows. Voor vrienden doe je toch ook een stapje extra?

Veel leesplezier...



Danny Paerl
Directeur Bungalowpark Hoenderloo

Inhoud

Voorwoord 3

Inhoud 4

1. Wie zijn wij? 5
   Even voorstellen! 10
   Geschiedenis 12

2. Waarom doen we wat we doen? 14

3. Wat vinden wij belangrijk? 15
   Onze kernwaarden 18

4. Het Park 21

5. Wat willen we bereiken? 28

6. Wat gebruiken we daarvoor? 29

Tot slot 30

1. Wie zijn wij?

Onze mensen

Betrokken mensen. Dat is waar Bungalowpark Hoenderloo op draait. Iedereen is belangrijk, heeft zijn eigen kwaliteiten en draagt daarmee een steentje bij aan het grote geheel. Samen streven wij ernaar om Bungalowpark Hoenderloo het mooiste, beste, leukste maar vooral het meest gastvriendelijke park van Nederland te maken!



Werken in rollen vs. functies

In ons veelzijdige team werk je regelmatig samen met collega's van andere afdelingen. Wij vinden het belangrijk dat collega's inzicht hebben in elkaars werkzaamheden en geloven dat zij hierdoor beter samenwerken. Vandaar dat iedereen eens in de zoveel tijd minstens één dag meedraait op een andere afdeling.

Hierdoor krijg je niet alleen een beter beeld van het grote geheel maar heb je ook nog eens de kans je competenties te vergroten en jezelf te ontwikkelen! Uiteraard heeft iedereen zijn voorkeuren en affiniteit met bepaalde werkzaamheden. Wij geloven dat de combinatie van verschillende kwaliteiten een sterk team maakt. Al onze mensen hebben veelzijdige vaardigheden en wij willen ervoor zorgen dat iedereen de mogelijkheid heeft om zichzelf te ontplooien. Je kunt bijvoorbeeld nieuwe vaardigheden opdoen door je te focussen op een andere 'rol'.

Wij zijn onderweg om een zelfsturende organisatie te worden en werken inmiddels met rollen in plaats van traditionele functies. Dit wil zeggen: iedereen heeft zijn eigen rol met bijpassende bevoegdheden en verantwoordelijkheden. In deze rol ben jij de expert, jij weet het meeste van dit werk/onderwerp en jij maakt dus ook de beslissingen. Een persoon kan meerdere rollen vervullen door aan meerdere competenties te voldoen; hoe meer rollen, hoe veelzijdiger het werk en hoe meer verantwoordelijkheid.

Service & Dienstverlening

Onze Veluwe ambassadeurs staan iedere dag klaar om onze gasten de best mogelijke service te bieden. Wat extra informatie over de omgeving, het beste wild-spot plekje, of het leukste uitje wat je nooit had verwacht! Een Veluwe ambassadeur weet alle ins- en outs van de Veluwe.



Ook zorgen zij ervoor dat onze gasten altijd een top ervaring beleven op ons park en in ons restaurant De Boskantine door hen te verrassen. Dit betekent iedere dag een stapje extra doen, luisteren, plannen, vooruit denken en vooral doen. Iedere dag weer klaarstaan met een glimlach is waar het om draait.

Gastheerschap is het allerbelangrijkste in deze functie, of je nu meer gericht bent op de horeca of de receptie. Dit geldt ook voor de keukenbrigade! Naast het samenstellen van menukaarten en de lekkerste gerechten opmaken hebben onze koks – mede door de open keuken – veel gastcontact.

Sport & Animatie

De Veluwe animatie biedt de leukste activiteiten voor alle leeftijden. Van dansen met Koos Konijn in de minidisco tot hutten bouwen en vossenjachten. Niets is te gek! De natuur staat vaak centraal en door het uitgeven van het *Veluwe vakantievriendjes Paspoort* krijgen alle kinderen tijdens hun vakantie een leuk en leerzaam doe-boekje met onder andere: kleurplaten, puzzels, spelletjes, leuke opdrachtjes voor in het bos én feitjes en info over de natuur en de dieren op de Veluwe.

Ook Veluwe activiteiten zoals de wandeling met de boswachter, een huifkartocht en wildspotten in het natuurtheater van Staatsbosbeheer worden door de afdeling S&A georganiseerd en ingepland.

Ondersteunende functies

Naast alle hoofd-afdelingen zijn er nog twee ondersteunende collega's; namelijk Administratie & Personeelszaken en Marketing & Communicatie.

Facilitaire dienst

De facilitaire dienst zorgt er dagelijks voor dat ons park er op z'n mooist bij ligt! Zo houden de technische jongens alle bungalows in tiptop conditie en is de groenvoorziening altijd in de weer met snoeien, aanplanten, bladruimen en grasmaaien zodat het park er netjes en verzorgd uitziet.

De dames en heren van de huishoudelijke dienst zijn een belangrijk onderdeel van ons bedrijf en werken iedere wissel weer keihard om ervoor te zorgen dat alle bungalows klaar zijn voor de nieuwe gasten.



EVEN VOO

Anja



Hoofd Huishoudelijke Dienst

Kevin



Chef-kok De Boskantine

Angelique



Veluwe ambassadeur

Ap



Groenvoorziening

Cindy



Sport & Animatie

Rowan



Kok De Boskantine

Nicole



Administratie & Personeelszaken

Tim



Veluwe ambassadeur

Oscar



Technische Dienst

RSTELLEN!

Hans



Administratie

Patricia



Veluwe ambassadeur

Danny



Directeur/Parkeigenaar

Sjoerd



Hoofd Facilitaire Dienst

Joery



Technische Dienst

Saskia



Veluwe ambassadeur

Marije



Hoofd Service& Dienst verlening

Arjan



Hoofd Sport & Animatie

Marieke



Marketing & Communicatie

GESCHI



Start
Bungalowpark
Hoenderloo

1990



Start bouw
46 Bosvilla's

2004



Introductie functie
Veluwe ambassadeur

2013

2012

Opening restaurant
De Boskantine



1996

Bouw
overkapping zwembad



EDENIS



Introductie Veluwe Villa

2015



Vernieuwing centrum-voorzieningen en aanleg natuurlijke speeltuin

2017



Lancering SuperHost app

2018

2016

Overstap van Hogenboom naar Roompot Vakanties

2018

Transformatie nieuwe ontvangstruimte

2014

Lancering community ‘Het Beste van de Veluwe’





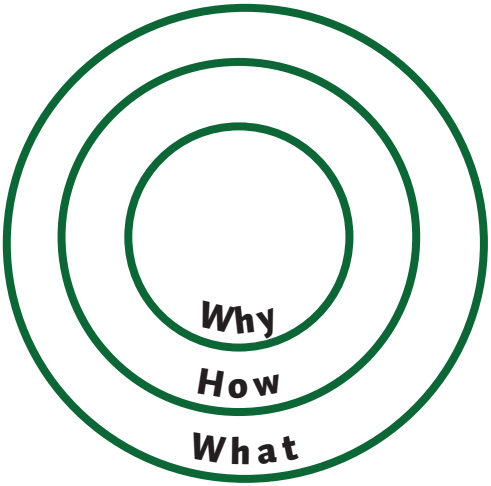
2. Waarom doen we wat we doen?

“Gezellig”, “leuk bedrijf”, “anders dan andere parken”. Er zijn veel verschillende redenen die medewerkers en stagiaires geven waarom zij het zo fijn vinden om bij Bungalowpark Hoenderloo te werken. Maar het komt eigenlijk altijd op hetzelfde neer, wij als bedrijf hebben een bepaalde mentaliteit: wij vinden het niet alleen belangrijk om het onze gasten naar hun zin te maken maar dit vinden we ook leuk! En we gaan hierin tot het uiterste.

Persoonlijk contact maken met onze gasten zit in onze natuur. Dit is waarom wij onze receptie-desk eruit hebben gesloopt en deze hebben vervangen voor een huiselijke ontvangsttafel. Dit is waarom we een speciale app hebben ontwikkeld waarmee we onze gasten nog beter kunnen bedienen. En dit is waarom we hier werken en waarom we doen wat we doen; het zit in ons DNA. En dat specifieke Bungalowpark-Hoenderloo-DNA hebben we omschreven door een missie en onze kernwaarden op papier te zetten.

Why How What

The Golden Circle van Simon Sinek omschrijft waarom we doen wat we doen; waarom ons bedrijf bestaat. Het laat zien hoe we dit doen; hoe helpen we onze gasten. Én het omschrijft wat we doen; het product dat we aanbieden.



The Golden Circle
- Simon Sinek

Onze Why
Wij vinden dat elke vakantie een onvergetelijke ervaring moet zijn. Pas als iedereen met een glimlach naar huis gaat zijn wij tevreden. Daarom helpen wij onze gasten zoals we onze beste vriend helpen!

Onze How
Hoe we dat bereiken? We begrijpen onze vrienden, we weten hoe we hen kunnen verrassen en hierdoor voelt iedereen zich bij ons thuis. Voor vrienden doen we namelijk altijd een stapje extra. Dus doen we dat ook voor onze gasten!

Onze What
Wij verhuren mooie bungalows op de Veluwe. Maar dat is niet alles. Dankzij onze Veluwe ambassadeurs geniet u van een hele persoonlijke en unieke vakantie met al het moois dat de Veluwe te bieden heeft!

3. Wat vinden we belangrijk?

Wij hebben met z'n allen een bepaalde visie voor ons park. Waar we naar toe willen maar ook vooral wat we belangrijk vinden. Zoals omschreven in de Why-How-What behandelen wij onze gasten zoals we onze vrienden zouden behandelen, dit is de essentie van ons werk. Onze missie is dan ook: ***"Vrienden maken door een onvergetelijke ervaring te bezorgen"***

Onze kernwaarden

Net als de meeste mensen hebben wij bepaalde kenmerken en waarden die wij belangrijk vinden. Persoonlijk, maar ook gezamenlijk, als bedrijf. Dit zijn onze kernwaarden. De kernwaarden vormen de basis van onze organisatie. Ze zijn de reden waarom mensen bij ons werken en zeggen wat over de bedrijfscultuur. Bij iedere kernwaarde zijn een aantal zinnen opgeschreven om het concreet te maken. Dit is wat wij als bedrijf belangrijk vinden en verwachten dit ook van onze (toekomstige) medewerkers.





“Vrienden maken door een onvergetelijke ervaring te bezorgen”

- onze missie

KERNWA



Stapje extra

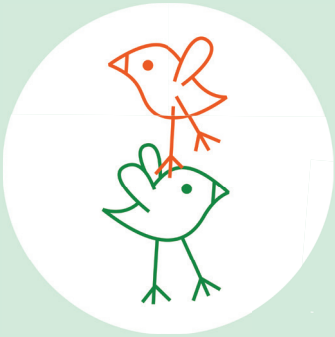
- Ik zie altijd mogelijkheden voor wauw-momenten en benut ze
- Ik verras door meer te doen dan verwacht wordt
- Ik denk vooruit en help hiermee mijn collega's



Plezier

- Ik straal plezier uit en iedereen ziet dat
- Ik zorg dat ik plezier heb in mijn werk en neem hier zelf initiatief in
- Ik vind het belangrijk dat mijn collega's ook een leuke dag hebben

AARDEN



Samen

- Ik stap op iedereen af en toon interesse
- Ik ben een belangrijke schakel in het team
- Ik geef feedback aan mijn collega's om het samen steeds beter te doen
- Ik sta open voor feedback en gebruik dit om samen te verbeteren



Steeds beter

- Ik zie kansen en onderneem actie
- Ik durf te beslissen en zorg zo voor een onvergetelijke vakantie
- Ik sta open voor veranderingen en geef ruimte aan ontwikkeling
- Ik ben verantwoordelijk voor mijn eigen ontwikkeling

Merkbelofte

Wij weten dat de accommodatie tijdens het verblijf één van de belangrijkste aspecten is. Dit is het primaire product dat gasten van ons afnemen. En dat moet goed zijn. En goed betekent netjes, goed onderhouden en brandschoon. Maar we weten ook dat met een goede, schone accommodatie alleen wij het niet redden. Een onvergetelijke ervaring, door de beste en persoonlijke service maken de vakantie volmaakt. Dat is wat wij beloven, iedere dag weer!



Super Service + Blinkende Bungalow = Volmaakte Veluwe Vakantie

- onze merkbelofte

4. Het Park

Centrumgebouw

In dit gebouw is het Veluwecentrum – de receptie – en restaurant De Boskantine gevestigd. Naast onze kantoorruimte bevindt zich aan de andere kant van het gebouw tevens de Veluwezaal. Deze zaal wordt over het algemeen gebruikt voor de Veluwe animatie. Hier worden onder andere de mooiste knutselwerken gemaakt en de leukste (oudhollandse) spelletjes gedaan. Af en toe wordt deze zaal verhuurd voor vergaderingen en partijen.

Veluwecentrum

Gelegen pal naast Het Nationale Park De Hoge Veluwe, midden in de Veluwse bossen met enorm veel kennis en ervaring over de omgeving in huis, hebben wij onze receptie tot 'Veluwecentrum' getransformeerd. Hier kun je terecht met al je vragen over de omgeving, diverse wandel- en fietsroutes, tips voor leuke uitjes, fietshuur, kaarten voor De Hoge Veluwe en uiteraard alle servicevragen met betrekking tot het park. Tevens biedt het Veluwecentrum onderdak aan een Staatsbosbeheer informatiepunt. Je kunt bij ons diverse souvenirs kopen maar ook exclusieve excursies boeken.

De Boskantine

In ons sfeervolle restaurant De Boskantine is iedereen van harte welkom voor een heerlijke lunch, een gezellig diner of een lekkere kop koffie met appelgebak. Wij serveren diverse (streek)gerechten en schenken het heerlijke streekbiertje Veluwse Schavuyt. Een lekker borrelplankje mag daarbij natuurlijk niet ontbreken! Onze menukaart wisselt per seizoen en heeft altijd voor ieder wat wils; een heerlijk visje of biefstukje maar ook lekkere vega-gerechten, frites, snacks én pizza's.



De faciliteiten

Rondom het centrumgebouw bieden wij onze gasten diverse faciliteiten, waaronder een 24-uurs wasserette, een 9-holes midgetgolfbaan, semi-overdekt zwembad, tennisbanen en fietsverhuur. Daarnaast kunnen gasten zich bij ons tevens vermaken met tafeltennis, badminton en een pooltafel. Achter het gebouw ligt de natuurspeeltuin, direct gelegen aan het terras.



De bungalows

Ons park heeft in totaal 146 woningen verdeeld over inmiddels zes verschillende types. Totaal zijn er drie soorten woningen; de vier-persoons Classics/Veluwe Villa's, de zes á zeven-persoons Bosvilla's en de zes-persoons Parkvilla's.

Veluwe Villa

Ons paradepaardje. De Veluwe Villa is een huiselijke en gezellige vier-persoons bungalow. De eerste vier Veluwe Villa's zijn in 2015 gerealiseerd en inmiddels zijn er 17 bungalows van dit type in de verhuur. Deze volledig gerenoveerde Classic woning heeft onder andere een nieuw dak, berging, nieuwe keuken, laminaat vloeren, boxspring bedden, comfortabel interieur en huiselijke accessoires. De openhaard maakt deze woning in de koudere maanden extra gezellig.

Classic

Onze basis vakantiebungalow; in de jaren 70 gebouwd en de afgelopen jaren voorzien van nieuw meubilair, nieuwe keukens en badkamers. De Classic bungalow is geschikt voor vier personen en beschikt over een gezellige openhaard.

Comfort Classic

De Comfort Classic – onze comfortabele vier-persoons bungalow – is een geüpgrade Classic woning met onder andere een vaatwasser en combi magnetron. Net als de Veluwe Villa én de basic Classic bungalow is dit type standaard uitgerust met een gezellige openhaard waar speciale fire blocks voor te krijgen zijn in het Veluwecentrum.





Bosvilla
Deze ruime en comfortabele woningen zijn geschikt voor de hele familie. Met een ruime keuken en woonkamer is het goed toeven tijdens je vakantie. Alle keukens zijn standaard uitgerust met een vaatwasser en (combi) magnetron en in een aantal van de Bosvilla's zit een tweede badkamer boven. Alle bungalows van het type Bosvilla zijn geschikt voor zes á zeven personen.



Bosvilla Comfort

De eerste Bosvilla's zijn in 2004 gebouwd. En hoewel dit type nog altijd goed gewaardeerd wordt, vonden we het in 2018 tijd voor een opfrisbeurt. Vandaar dat in januari van dat jaar de eerste Bosvilla Comfort in de verhuur ging. Dit type heeft een volledige interieur restyle ondergaan. Daarnaast is de Bosvilla Comfort uitgerust met een grotere keuken (met grotere koelkast) en een televisie op de slaapkamer. Moderne kleuren en accessoires zorgen voor een hippe en relaxte uitstraling waarin de hedendaagse gast zich thuis voelt.



Parkvilla
Omdat er van deze villa slecht drie op ons hele park zijn, is dit een exclusieve bungalow die nagenoeg altijd een 100% bezetting heeft. Geschikt voor zes personen is de Parkvilla uitgerust met drie tweepersoonsslaapkamers waarvan de grote slaapkamer is voorzien van een infraroodsauna. 's Avonds kruip je gezellig met z'n allen rond de gashaard in de woonkamer.

5. Wat willen we bereiken?

BHAG
BHAG staat voor Big Hairy Audacious Goal. Vertaald is dit een groot harig en gedurfd doel; een ambitieus doel voor de toekomst, een stip op de horizon. Gastheerschap zit in ons bloed, wij doen er alles aan om het onze gasten naar hun zin te maken en hebben onze BHAG dus ook hierop gericht:

"Wij willen in 2030 het meest gastvriendelijke vakantiepark van Nederland zijn!"

Doelen
En hoe gaan we dit dan bereiken? Door het in hapklare stukken op te delen. Dit is namelijk niet het enige wat we willen doen de komende jaren. Wat willen we over 5 jaar hebben bereikt? En wat moeten we daarvoor doen? Dit jaar, komend kwartaal, komende week en vandaag. Zo wordt stap voor stap onze droom werkelijkheid.

Naast de BHAG hebben we dus een behoorlijk aantal 3-5 jaardoelstellingen en jaardoelstellingen per kalenderjaar. Deze jaardoelen vertalen we ieder kwartaal naar een kwartaalfocus en bijbehorende KPI's. Bij de kwartaal-focus staan altijd onze kernwaarden en strategische doelen centraal.

6. Wat gebruiken we daarvoor?

SuperHost

Omdat we ervan houden om onze gasten te verrassen zijn wij continu bezig wauw-momenten voor hen te creëren. We herkennen bijvoorbeeld onze vaste gasten en verwelkomen ze altijd met open armen.

Omdat we hier veel mee bezig zijn, zochten we naar een manier waarop we dit konden registreren. We hebben daarom in 2018 een app ontwikkeld om ons hierin te ondersteunen: de SuperHost.

In SuperHost houden we bij welke gasten er zoal op ons park zitten en waarom. Soms hebben ze iets te vieren of zijn ze er al voor de vijfde keer! Door hen te verrassen bieden wij een onvergetelijke ervaring.

Wij worden dan ook erg blij wanneer we iemand een bijzonder moment hebben kunnen geven. En die trots hebben we ook een plekje gegeven in SuperHost; ieder kwartaal kronen wij namelijk een nieuwe SuperHost! De persoon die zich dat kwartaal het meeste heeft ingezet voor onze gasten verdient de enige echte SuperHost (wissel)trofee! Een prachtige gouden bokaal gevuld met wat lekkers en een kleinigheidje. Angelique had in Q4 van 2018 de eer om de allereerste SuperHost te zijn!

Meer info? Check:
>> www.super-host.nl

MyBusiness

MyBusiness van in-in Solutions is ons ERP/CRM systeem. Hier klok je mee in, houd je je uren bij, doen we de kasregistratie, het voorraadbeheer, verwerken we werkorders voor de td en is het onze klant (en relatie) database.

Google account

Een Google account gebruik je onder andere voor je persoonlijke mail en agenda maar ook voor Google Drive. Hierin werken we gezamenlijk in bestanden en houden we onze (KPI) dashboards bij. In Google Sites hebben we per afdeling een intranet pagina gemaakt waar je onder andere memo's, procedures en werkwijzen kunt terug vinden.

Meetings

Iedere maandag en vrijdag starten we met een gezamenlijke start-upmeeting. Hierin vertellen we elkaar wat er op het programma staat voor die dag of week. Daarnaast komen we ieder kwartaal met het gehele team (alle afdelingen) samen voor een kwartaalmeeting. We bespreken wat we het afgelopen kwartaal allemaal hebben gedaan en bereikt hebben en kijken vooruit naar het komende kwartaal. We kronen de nieuwe SuperHost en presenteren de nieuwe kwartaalfocus waarbij we de verschillende KPI's onder de collega's verdelen. We combineren de kwartaalmeeting regelmatig met een jaarlijks bedrijfsuitje of lekkere lunch!

Tot slot

Bedanken we je voor het lezen van dit boekje. Wij vinden het leuk dat je de moeite hebt genomen! Wil je meer weten? Vraag dan gerust een van onze collega's, iedereen vertelt graag over het bedrijf en waarom het zo'n bijzondere plek is om te werken.

www.bungalowpark-hoenderloo.nl | www.veluwecentrum.nl
service@bungalowpark-hoenderloo.nl | 055 378 1808

Krimweg 140
7351 TM Hoenderloo

Notes

We de Veluwe



Tot ziens bij

BUNGALOWPARK
HOENDERLOO

