

'DE GAST- BELEVING STAAT CENTRAAL'

DVP kennen we als bureau vooral van de begeleiding van indrukwekkende stedelijke projecten als Mahler 4 in Amsterdam en De Rotterdam. Dat ze ook de ontwikkeling van de Efteling in goede banen helpen leiden, is minder bekend. Projectmanager Wouter Tichler geeft een kijkje in een bijzondere keuken.

WOUTER TICHLER
PROJECTMANAGER

DVP



De Efteling is een unieke opdrachtgever’, zo stelt Wouter Tichler. Zo’n twaalf jaar geleden kwam DVP hier aan boord, en is daarna niet meer weggegaan. ‘De eerste opgave betrof het ontwikkelen van verblijfsaccommodatie, iets dat de Efteling tot die tijd, behalve het Efteling Hotel, zelf niet kon aanbieden. We hebben voor de Efteling de ontwikkeling van vakantiepark Bosrijk gestalte mogen geven. Bij de Efteling speelde de behoefte om gasten die van verder dan twee uur reizen moeten komen, de mogelijkheid te bieden om te overnachten. Mede daardoor kunnen gasten langer blijven en hebben ze rustiger de tijd om alle attracties te ervaren en daardoor stijgt de belevingswaarde. Het attractieaanbod is inmiddels zo groot geworden, dat het voor de beleving fijner is om dat in meerdere dagen te doen. Het plan Bosrijk is in 2010 opgeleverd, met een gevarieerd programma; naast het ”Landhuys” en “Poorthuys” met appartementen ook vakantiewoningen in diverse stijlen, een restaurant en een zwembad. En dat alles zorgvuldig ingepast in het Brabantse landschap en de natuur.’

Voor deze ontwikkeling hadden zich meerdere partijen aangemeld, waarmee ook gesproken is. Uiteindelijk is de keuze voor opdrachtverstrekking op DVP gevallen. Voor het bureau betekende dit destijds ook een heuse ontdekkingsstocht in een bijzondere organisatie. ‘De basis is uiteraard bij ons steeds dezelfde: hoe pak je projecten als deze aan, logisch te werk gaand vanuit een bepaalde vraag en visie bij de opdrachtgever. En hoe zet je vervolgens het proces op om van daaruit via het concept bij de realisatie te komen, met een projectorganisatie, bestaande uit externe adviseurs, maar ook vele intern betrokken stakeholders. En de inhoud die we in Kaatsheuvel aantreffen was natuurlijk wel heel bijzonder.’

BINNEN DE KADERS _De Efteling heeft als attractiepark haar gelijke niet en dat vertaalt zich volgens Tichler ook in de professionaliteit van de Efteling-organisatie. ‘Het opdrachtgeverschap heeft zich daar door de jaren heen steeds verder ontwikkeld. In de eerste decennia van het park werd nog gewerkt aan de hand van schetsen in de stijl van Anton Pieck die vervolgens goedkeuring kregen en daarna werden gerealiseerd – “zo gaan we

het doen” – maar inmiddels wordt er gewerkt aan projecten op een manier die vergelijkbaar is met een grote gebiedsontwikkelaar. Zeker bij de strategische ontwikkelingen wordt er tegenwoordig meer projectmatig gewerkt: projectbeheersing op aspecten als kwaliteit, tijd en geld. De Efteling kijkt en beslist daarin nadrukkelijk als opdrachtgever mee, om te beoordelen of we binnen de afgesproken kaders blijven.’

Wouter Tichler kwam zelf in 2009 met de Efteling in aanraking en viel met de spreekwoordelijke neus in de boter: ‘Ik was afgestudeerd en had daarna het eerste deel van mijn werkende leven in Zuid-Afrika doorgebracht. Bij mijn terugkeer in Nederland kon ik al heel snel bij DVP aan de slag en op mijn tweede dag mocht ik de reis naar Kaatsheuvel al maken. Heel bijzonder.’

TWEEZIJDIG PROJECT _Het tweede project dat DVP bij de Efteling onder handen mocht nemen, viel hem ten deel: Raveleijn, een multifunctioneel complex. ‘De opgave bestond met name uit een nieuw kantoor voor de eigen organisatie. Deze was door de jaren heen gegroeid. Er werken tal van specialisten en vanuit de backoffice vindt de ondersteuning van het dagelijks functioneren van het park plaats. Het oude kantoor voldeed daar niet meer aan.’ Bijzonder aan dit plan was de tweezijdigheid ervan: aan de buitenzijde van het park de kantoorruimte, aan de parkzijde de eerste attractie die DVP mocht begeleiden, de openluchtarena Raveleijn waar parkshows worden opgevoerd. ‘Het gehele complex in zowel paleisuitstraling als historische stadsgevels, zodat het past bij de Efteling.’ Tichler vond het een uitdaging: ‘Je merkt dat de Efteling de ruimte van het park optimaal benut en heel scherp nadenkt over hoe zaken gecombineerd kunnen worden. Wij zijn dat uiteraard vanuit ons stedelijk werkveld ook gewend: hoe gebruik je de schaarse ruimte zo slim mogelijk.’

SNEL SCHAKELN _Inmiddels heeft Wouter Tichler een klein decennium bij de Efteling erop zitten en met DVP tal van projecten begeleid, van kleine klusjes tot grotere attracties. ‘Ik ken de organisatie van binnenuit en dat is snel schakelen. Bij de start van een project kunnen we de fase van voorstellen en kennismaken gevoeglijk overslaan. Dezelfde personen doen weer mee, we kennen elkaar en dat geeft vertrouwen.

TERUGBLIK 2018 ZAKELIJK

DE GROOTSTE LES VAN 2018

WAS VOOR MIJ.....

Mezelf blijven

WELK CIJFER GEEF JE 2018?

8

BELANGRIJKSTE MOMENT

Uitreiking van de THEA Award, de kers op de taart voor Symbolica

BESTE ZET

meer loslaten van niet relevante onderwerpen en discussies, kost negatieve energie

BESTE ZAKENLUNCH OF DINER

Bovenop een berg met schitterend uitzicht, ter viering van een contract

VERSTE ZAKENREIS

Zwitserland

MOOIESTE DEAL

Opdracht van de Efteling voor begeleiding van de ontwikkeling van een nieuw themagebied

BESTE BEURS

PROVADA

MOOIESTE STAD

Johannesburg met beste klimaat van de wereld en volop in ontwikkeling

OPVALLENDSTE NIEUWS

De nog altijd stijgende vraag naar woningen waar de sector niet snel genoeg in kan voldoen

BESTE FEEST

Jaarlijks kantooruitje van DVP, dit jaar op de SS Rotterdam

GROOTSTE IRRITATIE

Veel vergaderen

GROOTSTE MISSER

Politieke leugens

BESTE NIEUWE RETAIL CONCEPT

Markthal in het klein in diverse winkelcentra

GROOTSTE VERLIJES

Faillissement van ziekenhuizen

WELK APP HET MEEST

GEBRUIKT

Teletekst

OPVALLENDSTE LINKEDIN BERICHT

Oprichting van een kantoor in makelaardij en hypotheekadvies door een jeugdvriend

TALENT VAN HET JAAR

Onze jonge generatie DVP-ers

BESTE KOFFIE

Illy



TERUGBLIK 2018 PERSOONLIJK

DE GROOTSTE LES VAN 2018

WAS VOOR MIJ.....

Carpe diem!

WELK CIJFER GEEF JE 2018

8,5

TOPSERIE ZIGGO

Billions

SPORTIEVE HOOGTEPUNT

Kampioenschap met mijn tennisteam

GENIETEN

Op een zomeravond picknicken op het strand

INDRUKWEKKEND

Uitzicht over de bergtoppen van de Alpen

BOEK

The Wonga Coup, auteur Adam Roberts

OPMERKELIJK

We betalen steeds minder met cash geld, bijna alleen nog maar met kaart en draadloos

BESTE AANKOOP

nieuwe iPad

VAKANTIE

Wintersport: de perfecte combinatie van actief, sportief en gezelligheid.

DINER

Zelf bereid kerstdiner met kerstgeschenk van DVP

GOEDE TRADITIE

Jaarlijkse trip met vrienden naar de Canarische eilanden

LEUKSTE STEDENTRIP

Pula (Kroatië)

LEUKSTE FESTIVAL

North Sea Jazz

THEATER

TING (Nits & Scapino ballet)

BESTE ARTIEST

U2 en Paul Simon

BESTE SONG

In the air tonight van Phil Collins

AVONTUUR

Het hele leven is een groot avontuur

INSPIREREND

De ongeremde levensvreugde en lol van mijn zoons

AFSCHEID

van mijn vader

KIPPENVEL

Local Hero (Mark Knopfler)

ONVERGETELIJK

Viering van mijn veertigste verjaardag op de koudste zomeravond van het jaar, terwijl ik in februari jarig ben.

ONVERSLAANBAAR

aan het net

HARTVERWARMEND

Steun van vrienden

SPORTMAATJE

Mijn tennisteamgenoten bij LTC Vredenburg

DANKBAAR

Jaarlijkse mountainbike trip in Duitsland

DANKBAAR

Voor mijn lieve gezin

ZORGWEKKEND

Toenemende individualisering van de maatschappij

GELUK

Pim en Bas



SMAKELIJK

De optimale match van wijn en spijs met de wijnclub

TRAGISCH

Stint-ongeluk in Oss

HELD

Roger Federer; 37 en nog

altijd een van de beste

tennissers

RESTAURANT

360° Restaurant in Playa

del Ingles

JAMMER

Feyenoord niet actief in een

Europese competitie

AFZIEN

in de file

ONMOGELIJK

Ik denk niet in onmogelijk-

heden, altijd in oplos-

singen

MEEST GELACHEN

Iedere dag

Overigens moet je er als adviseur wel voor oppassen niet te veel met de organisatie van de opdrachtgever te vergroeiën. We komen op voor onze kernwaarden en onafhankelijkheid is daar heel belangrijk in. Daar vragen onze opdrachtgevers ook om: een heldere, kritische blik van buiten. Bij de Efteling hebben we inmiddels een zekere routine opgebouwd, maar van een automatische piloot is zeker geen sprake.’

DVP levert bij de Efteling in hoofdzaak bouwmanagement, directievoering en toezicht. Een trend die Tichler waarneemt, is dat DVP steeds vroeger bij nieuwe projecten wordt betrokken, zeker wanneer deze strategisch van aard zijn, namelijk al in de initiatiefase. ‘De jubileumattractie Symbolica: Paleis der Fantasie, is daar een goed voorbeeld van. Wij vinden het essentieel om vroeg mee te kunnen denken over de opgave. Daardoor kennen we de projecten door en door en daar hebben we dan weer voordeel van in de fase van de realisatie en de nazorg.’

LAT LIGT HOOG_Kijkend naar wat de Efteling nou zo onderscheidend maakt, wijst de DVP-projectmanager vooral op de focus van de organisatie: ‘De gastbeleving staat in alles centraal: het creëren van herinneringen. Hoe waardeert de gast de beleving van in park? Daar legt de Efteling de lat zeer hoog: het gemiddeld rapportcijfer van de bezoeker moet een 9-plus zijn. Als een gezin het park bezoekt, moet het – op dat moment – de mooiste dag van hun leven zijn, ondergedompeld in een totale *experience*.’ Alle moderne *tools* worden gebruikt om hieraan vorm te geven, aldus Tichler. ‘Sociale media uiteraard, maar ook panels van kinderen tot en met volwassenen om de klantwensen in beeld te brengen. Verder wordt er ook feedback bij de abonneementhouders weggehaald. Gevraagd wordt, wat er nog beter kan en wat mensen nog missen.’

In deze zoektocht vergelijkt de Efteling zich met andere parken, vooral in het buitenland. ‘Er bestaat een gedegen netwerk van parken in Europa. Deze beconcurreren elkaar uiteraard, maar wisselen ook kennis en ervaring uit. Alle parken willen natuurlijk prijzen winnen. Met Symbolica is het de Efteling gelukt om in april 2018 heel eervol de prestigieuze THEA Award te winnen voor een Outstanding Achievement, de “Oscar van de attractieparkenwereld”.’

STURING OP BUDGET_Ook de aansturing van de inrichting van het park vindt Tichler bijzonder: ‘De Efteling

staat bekend om het sprookjesachtige, dat is de unieke identiteit. Hoe kun je dat vervolgens combineren met allerlei moderne technieken, die schuilgaan achter de fysieke decors? De eigen ontwerpafdeling van de Efteling is daar heel bepalend in, aangevuld met een engineeringafdeling. Ze weten daar bijvoorbeeld alles over bewegingstechnieken, showtechniek en de programmering. In een attractie moeten al deze onderdelen perfect getimed worden. Die mix van software, hardware en “orgware” levert heel complexe projecten op.’ Gecombineerd met de ultieme wens om het de gast zo goed mogelijk naar de zin te maken, levert dat volgens Tichler soms bijzondere keuzes op. ‘Het is zeker niet zo dat de Efteling voortdurend met een zak geld staat te rammelen om projecten extra aan te kleden, zeker niet: er wordt scherp op het budget gestuurd. Maar *end of the day* staat de perfecte gastbeleving wel voorop. Als dat een extra investering noodzakelijk maakt, dan is dat zo. Met minder neemt men geen genoegen. In dat opzicht denk ik, dat opdrachtgevers buiten de Efteling daar nog wel het nodige van kunnen leren. Hoe gaat de Efteling om met haar gebouwen maar ook, bijvoorbeeld, met de inrichting van de openbare ruimte? Opdrachtgevers en ontwerpers die bijvoorbeeld met stadscentra of winkelgebieden bezig zijn kunnen daar het nodige van opsteken.’

TOEKOMST_Vooruitkijkend lijkt er ook bij de Efteling nog voldoende werk omhanden. Het park is – ooit begonnen als sport- en recreatiegebied – organisch gegroeid en die ontwikkeling gaat nog steeds door. ‘De Efteling is momenteel met een meerjarenvisie bezig, waarbij de stukken grond zo strategisch mogelijk worden ingezet. De aansluiting op de omgeving is van groot belang, maar ook bijvoorbeeld de infrastructuur om het park te ontsluiten. Dat moet goed geborgd worden.’ Een ander belangrijk aspect waarop wordt gestuurd, is duurzaamheid, zo rondt Wouter Tichler af: ‘Wij letten daar als DVP ook scherp op. Bij Symbolica zijn de daken bijvoorbeeld ingericht met groen en zonnepanelen. De verlichting krijgt veel aandacht en er is al een aantal WKO’s gerealiseerd. Zo wordt het park duurzaam en daarmee toekomstbestendig ingericht.’ Zo kijkt Tichler ook vooruit op de goede relatie tussen DVP en de Efteling, vergelijkbaar met andere opdrachtgevers in de sector: duurzaam, toekomstbestendig en met wederzijds vertrouwen. ■