

Actielijst Tourismpanel bijeenkomst regio Limburg

Datum	23-03-2024
Locatie	EuroParcs Limburg

Aanwezig:

Vhp-leden: Erik Spiering (Brunssummerheide), Erica Lucchi en Daniel Harst (Gulperberg), Kelly van Pol, Jan van der Klink, Foppe ten Hoor en Antoon van den Bogaard (Limburg), Paul van Wingerden en Snam Vromans (Maasduinen), Marcel Brouwer (Poort van Maastricht)

Namens EuroParcs Group: Ronald Tombroek (regiomanager), Patrick Flink (parkmanager), Cindy Bindels (revenu officer), Jacquélien van Westbroek-Massaar (advisor communications & media relations), Vartien Agob (relationship officer)

Besproken punten	acties/besluiten	Eigenaar	Deadline
Aanwezig lijst	Lijst met alle aanwezigen bij deze bijeenkomst wordt gedeeld	EuroParcs	n.v.t.
Topdeskmeldingen	Hoeveel Topdeskmeldingen ontvangt EuroParcs per maand?	EuroParcs	15-04-2024
Betalingen gasten uit het buitenland	Er zijn signalen ontvangen dat gasten op de website van EuroParcs moeite hebben met betalen, omdat ze bijvoorbeeld in Duitsland niet met iDeal kunnen betalen. Navragen hoe hiermee wordt omgegaan	EuroParcs	15-04-2024
Benchmarken parken regio Limburg	Kan de bezettingsgraad per park, per periode en de groei/daling gedeeld worden om inzichten te geven in de 'Highs en lows' per park.	EuroParcs	15-04-2024
Promotie regio Limburg buiten de regio	De regio Limburg zou ook buiten de regio meer gepromoot moeten worden	EuroParcs	n.v.t.



PARK	Regio	NAAM
Brunsummerheide	Limburg	Erik Spiering
Gulperberg	Limburg	Erica Lucchi
Gulperberg	Limburg	Daniel Harst
Limburg	Limburg	Kelly van Pol
Limburg	Limburg	Jan v/d Klink
Limburg	Limburg	Foppe ten Hoor
Limburg	Limburg	Antoon van den Bogaard
Maasduinen	Limburg	Paul van Wingerden
Maasduinen	Limburg	Snam Vroman
Poort van Maastricht	Limburg	Marcel Brouwer

Welkom!

Verhuurpanel Limburg 23 maart 2024





Verhuur resultaten



‘EuroParcs ziet groei op bijna alle vlakken, Trends zetten zich voort’



2023 is voor EuroParcs Verhuur het beste jaar tot nu toe geweest. Omzet, bezetting én ADR (gemiddelde dagelijkse prijs) zijn allen gestegen. In 2024 lopen we op dit moment al voor op deze resultaten.

Ook de gasttevredenheid is gegroeid. En op het vlak van naamsbekendheid is een grote sprong gemaakt.

Kenmerken

- 45% van alle reserveringen zijn in 2023 binnen 30 dagen voor aankomst gemaakt. Dit maakt voorbereiding, operationele inzet, marketing én Revenue Management dynamischer dan ooit. Deze trend blijft zich in 2024 voortzetten.
- Gasten boeken zeer flexibel. Het aantal nachten wat het meest geboekt wordt is 3 nachten.
- Steeds meer gasten komen uit het buitenland. Duitse gasten maken inmiddels bijna 20% uit van alle gasten. In 2022 was dit nog 9%

Om een optimaal resultaat te behalen, worden prijzen, beschikbaarheid (wisseldagen), weergave, marketing én kanalen continu bijgesteld. Een zo hoog mogelijke bezetting tegen een zo goed mogelijke prijs is daarbij het uitgangspunt.

Deze situatie is verschillend per park, per periode en per accommodatietype.

Macro ontwikkelingen 2024



Reserveringen blijven last minute en flexibel. De campagnes en het aanbod zijn hier op voorbereid



In 2024 merken we veel van de inflatie. Kosten voor schoonmaak en bijverkoop stijgen met circa 12%



Internationale reisbewegingen zijn moeilijk voorspelbaar. Corona effect is voorbij, echter veel onrust in de wereld

Eerste resultaten zijn goed

YoY Revenue Growth

31,2%

Actuals Δ STLY %

€ 0,60

ADR Δ STLY

5,4%

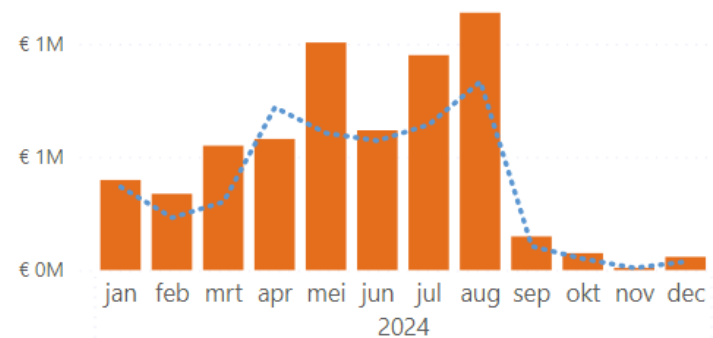
Occupancy Δ STLY

-4,4%

Manageable Capacity Δ STLY

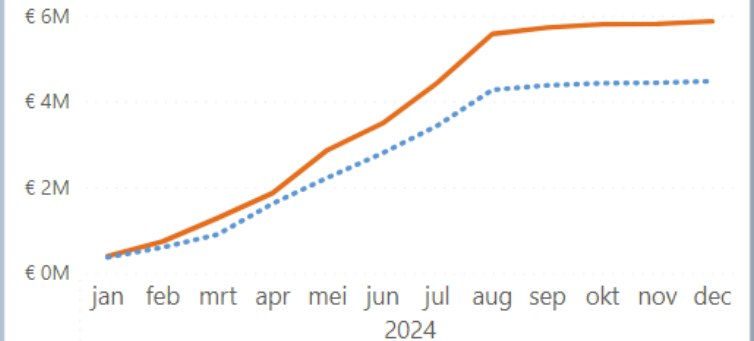
Actuals vs STLY by Month ↑ ↓ ↕ ↶ ↷ ⌂ ☰ ⌵ ⌶ ⌷

● Actuals ● STLY



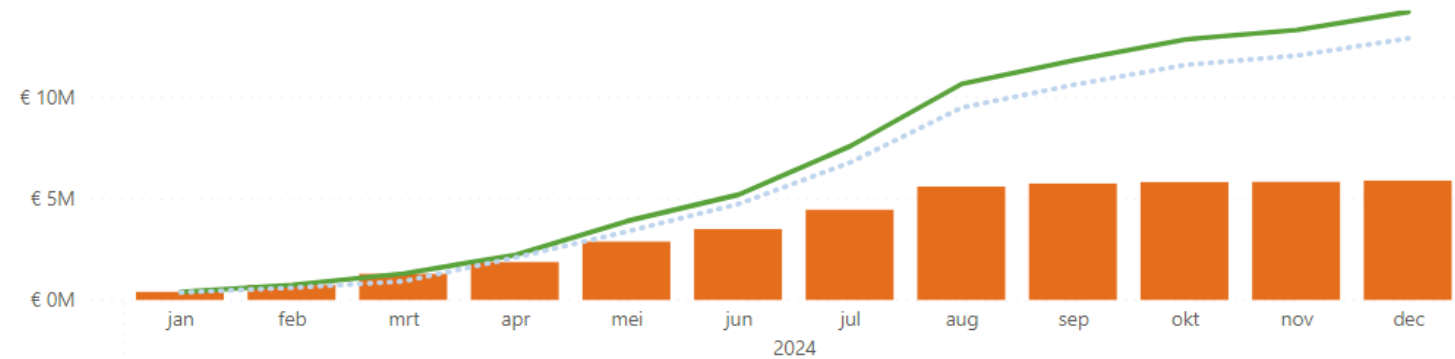
Actuals vs STLY Cumulative by Month

● Actuals ● STLY



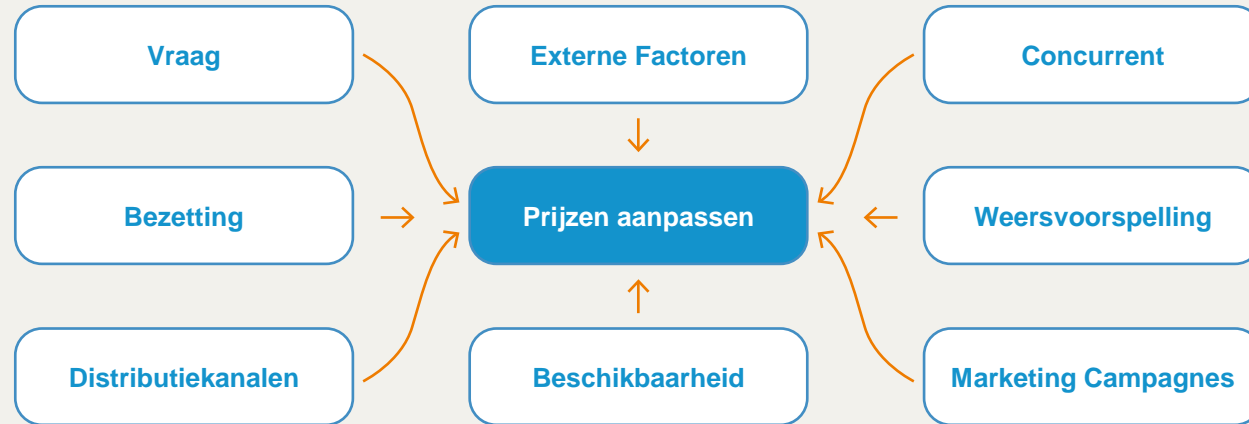
Prediction vs Actuals Cumulative by Month

● Actuals ● Prediction ● 2023 YTD



Hoe prijzen wij onze accommodaties?

Revenue management





Bedankt!



Vertrouwelijk



Transformatieagenda Eigenaren
Verhuurpanel update
23 maart 2024

Update Eigenaren transformatie programma



Een duurzaam contract

Werkstroom

Belangrijkste voortgang

Implementatie nieuwe BeX / contractvormen

- Nieuwe BeX ontwikkeld met BEO werkgroep
- Nieuwe BeX is de basis geweest voor Eigenaarmodellen programma (BvE info sessies binnenkort)

GWE uniformering

- Nieuwe GWE methodiek opgesteld samen met eigenarenklankbordgroep en BvE besturen
- Op 4 parken na zijn alle BvEs positief en is het nieuwe model in 2024 geïmplementeerd

Verbeteren omzetverdeelsleutel

- Omzetverdeelsleutel verbeterd en beoordeeld door VHP representatie
- Minimale verhuuropbrengst per nacht van €30 ingevoerd
- Annuleringsinkomsten worden binnenkort uitgekeerd over 2023

Interactieplan

- Kwartaalbericht transformatie verstuurd in Q1, Q2, Q3 en Q4
- Serie Podcasts opgenomen voor Eigenaren
- Parkspectifieke nieuwsbrieven (Actueel) ingevoerd

Versterken samenwerking BvEs

- BvE interactiemodel verbeterd & wordt uitgerold: 4x per jaar meetings met vaste agenda

Eigenaren portalen verbetering

- TopDesk upgrade & MijnOmgeving upgrade gedaan in Q2
- Evaluatie gaande voor verdere portalenverbeteringen in 2024

MJOP uitrol

- Verbeterde MJOP werkwijze uitgewerkt
- Concept MJOP voor meeste parken gereed en in consultatie met BvE besturen
- Toelichtingsbrochure gemaakt en gedeeld met BvE besturen

Tuinonderhoud & Schoonmaak

- Eerste 13 parken overgestapt naar Beeldbestek voor Tuinonderhoud, evaluatie ruim positief
- Schoonmaak wordt continue geëvalueerd en is verbeterd maar nog niet overal goed genoeg

Eigenarenteam

- Wachtijd ECC telefoontjes gereduceerd van 2.19m naar 0.49m

Energietransitie

- Wordt gestart na GWE werkgroep, maar begint later. Energy manager gestart op 1-11

Eigenarenfacturatie

- Pilot uitgevoerd i.c.m. grootschalig data verbeterproject
- Projectmatige aanpak van Jaarnota 2024 proces heeft tot veel lagere foutmarge geleid
- Nieuw facturatiesysteem wordt onderzocht

Optimale interactie

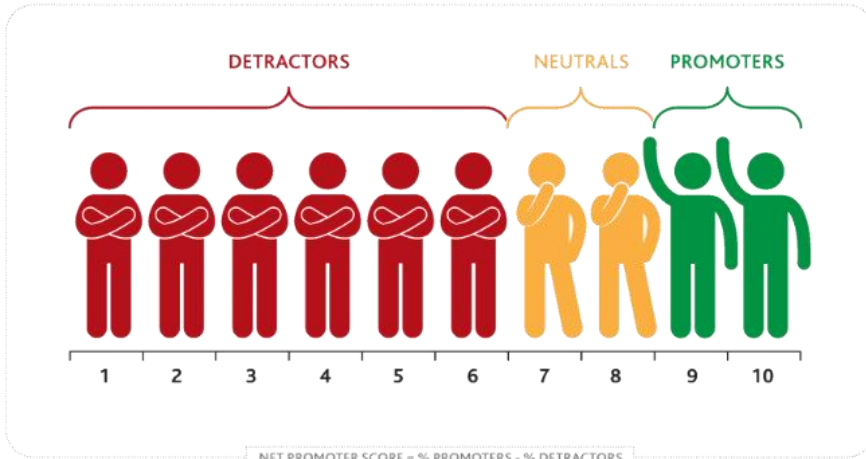
Goede kwaliteit Park, Accomodatie & Services

Effectieve eigenaren organisatie

NPS – Gasttevredenheid

Regio Limburg

- Gemiddelde NPS voor 2022: 33 en 2023: 37
- Groep afraders is gelijk gebleven
- Groep aanraders is groter geworden (2022 41% - 2023 45%)



2022		33 %
afrader	664	8 %
passief	4001	50 %
aanrader	3309	41 %

2023		37 %
afrader	926	8 %
passief	5476	47 %
aanrader	5216	45 %

Amplixs



NPS – Gasttevredenheid cijfer

	2022	aantal	2023	aantal Opmerkingen
NPS na Vertrek	gemiddelde	N	gemiddelde	N
Brunssummerheide	25	812	33	968 Mooie stijging
Gulperberg	42	1708	36	2058 Zwembad buitengebruik t/m medio juli
Hoge Kempen	43	710	45	1652
Kohnenhof	20	10	57	1030 Sterke stijging
Limburg	17	1498	29	1822 Sterke stijging
Maasduinen	29	991	33	1409
Poort van Maastricht	44	1407	40	1598 Horeca gehele jaar gesloten 2023
Zilverstrand	30	838	24	1081 Horeca gesloten tot mei 2023



NPS – Gasttevredenheid cijfer

	Cijfer	Aantal reacties
Over de receptie	8.7	5600
Over het vakantieverblijf	7.7	17963
Over de kampeerplaats	8.1	2535
Over het park	8.4	6511
Over de horeca op het park	6.9	3526
Over gebruik van faciliteiten/services	6.9	4023
Over de animatie	6.9	654
Duurzaamheid	7.8	147

Maasduinen

Op een schaal van 0 tot 10, hoe groot is de kans dat je EuroParcs aanraadt?

RAPPORTCIJFERS

opgedeeld op touchpoint categorie
*APS = percentage (9-10) minus percentage (1-6);

	APS*	gemiddelde	aantal antwoorden
Over de receptie	64.4	8.8	634
Over het vakantieverblijf	10.5	7.6	2518
Over de kampeerplaats	16.8	7.6	131
Over het park	41.1	8.3	740
Over de horeca op het park	18.9	7.8	465
Over gebruik van faciliteiten/services in het park	-6.9	6.8	433
Over de animatie	12.7	7.5	55
Duurzaamheid	26.3	8.1	19

Scores per Park

	APS*	gemiddelde	aantal antwoorden
Maasduinen	21.4	7.8	4995

Limburg

Op een schaal van 0 tot 10, hoe groot is de kans dat je EuroParcs aanraadt?

RAPPORTCIJFERS

opgedeeld op touchpoint categorie
*APS = percentage (9-10) minus percentage (1-6);

	APS*	gemiddelde	aantal antwoorden
Over de receptie	60.3	8.7	516
Over het vakantieverblijf	-0.1	7.3	3442
Over de kampeerplaats	12.9	7.6	31
Over het park	37.1	8.3	958
Over de horeca op het park	-1.8	7.1	558
Over gebruik van faciliteiten/services in het park	14.2	7.6	738
Over de animatie	-28.4	6.4	102
Duurzaamheid	18.2	7.5	22

Scores per Park

	APS*	gemiddelde	aantal antwoorden
Limburg	11.6	7.6	6367

Windows taskbar: Typ hier om te zoeken, 10:25, 21-3-2024

Brunssum

Op een schaal van 0 tot 10, hoe groot is de kans dat je EuroParcs aanraadt?

RAPPORTCIJFERS

opgedeeld op touchpoint categorie
*APS = percentage (9-10) minus percentage (1-6);

	APS*	gemiddelde	aantal antwoorden
Over de receptie	51.7	8.6	445
Over het vakantieverblijf	2.7	7.4	1945
Over de kampeerplaats	-31.8	6.7	22
Over het park	60.5	8.7	516
Over de horeca op het park	14.4	7.5	250
Over gebruik van faciliteiten/services in het park	16.4	7.5	116
Over de animatie	20.0	7.8	15
Duurzaamheid	28.6	7.7	7

Scores per Park

	APS*	gemiddelde	aantal antwoorden
Brunsummerheide	19.5	7.8	3316

W10 W11 W12

Typ hier om te zoeken

10:27
21-3-2024

Gulperberg

Op een schaal van 0 tot 10, hoe groot is de kans dat je EuroParcs aanraadt?

RAPPORTCIJFERS

opgedeeld op touchpoint categorie
*APS = percentage (9-10) minus percentage (1-6);

	APS*	gemiddelde	aantal antwoorden
Over de receptie	62.0	8.8	955
Over het vakantieverblijf	-0.5	7.3	2419
Over de kampeerplaats	16.9	7.7	862
Over het park	51.9	8.5	1035
Over de horeca op het park	23.5	7.9	763
Over gebruik van faciliteiten/services in het park	-29.6	6.0	585
Over de animatie	17.6	7.8	159
Duurzaamheid	0.0	7.5	21

Scores per Park

	APS*	gemiddelde	aantal antwoorden
Gulperberg	19.1	7.7	6799

Windows taskbar: Typ hier om te zoeken, 10:29, 21-3-2024

Maastricht

Browser tabs: ASM, DASHBOARD (touchpoints & bel...

URL: [https://europarcs.3dsmx.com/product/asm/report?report=128&configuration\[benchmarking\]\[Variables\]\[members_sel...](https://europarcs.3dsmx.com/product/asm/report?report=128&configuration[benchmarking][Variables][members_sel...)

RAPPORTCIJFERS

opgedeeld op touchpoint categorie
*APS = percentage (9-10) minus percentage (1-6);

	APS*	gemiddelde	aantal antwoorden
Over de receptie	62.1	8.8	873
Over het vakantieverblijf	25.6	8.0	1333
Over de kampeerplaats	47.0	8.5	909
Over het park	34.6	8.2	783
Over de horeca op het park	-60.7	4.1	84
Over gebruik van faciliteiten/services in het park	-13.6	6.8	641
Over de animatie	-15.3	6.6	98
Duurzaamheid	20.0	7.9	15

Scores per Park

	APS*	gemiddelde	aantal antwoorden
Poort van Maastricht	30.2	8.0	4736

TRENDLIJN APS

Windows taskbar: Typ hier om te zoeken, 10:32, 21-3-2024

Diversity and growing product portfolio



Glamping

215
units



Camping

1.450
places



Chalets / Lodges

13.000
units

8.500

Recreational rental

4.500

Used by owners

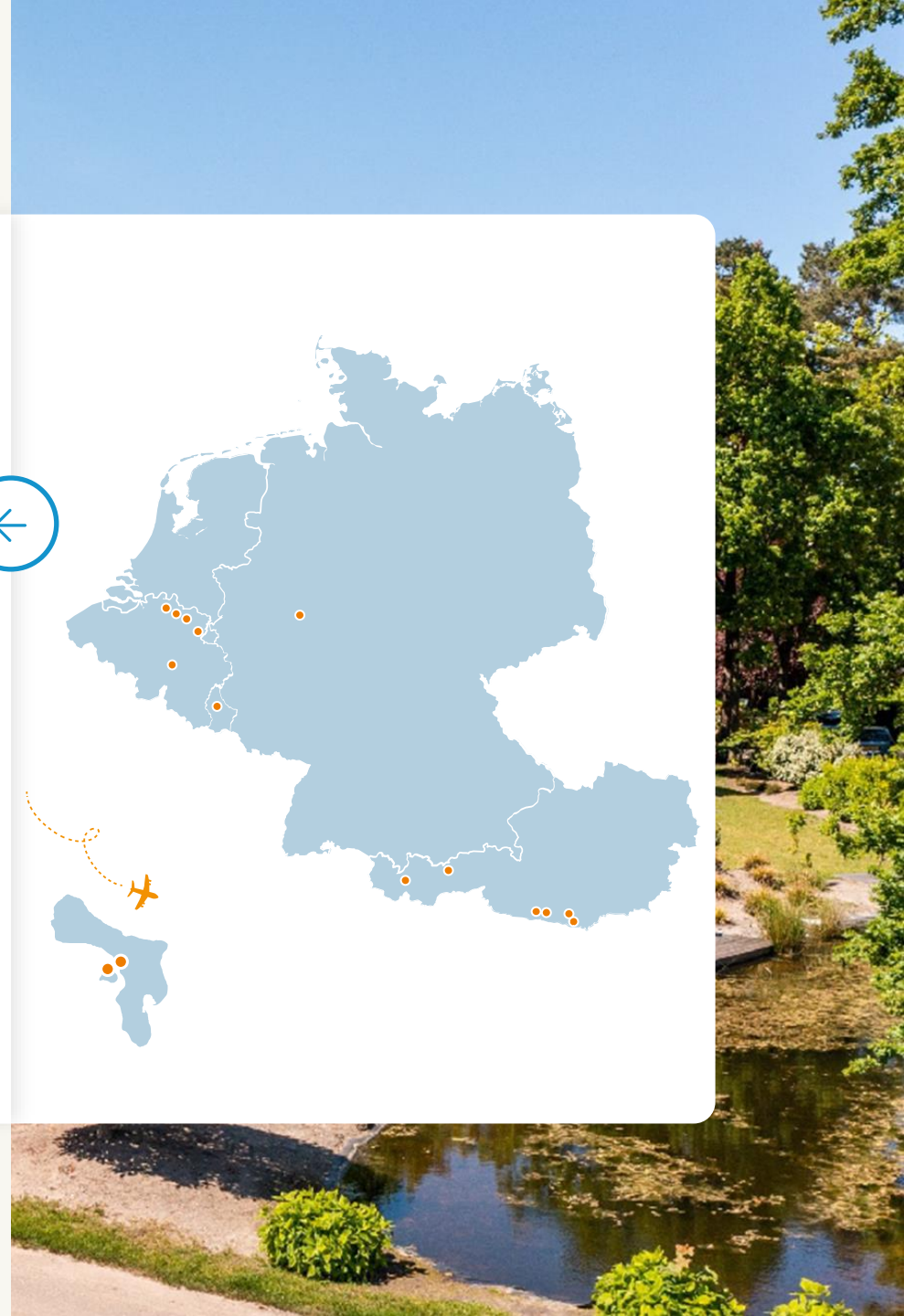
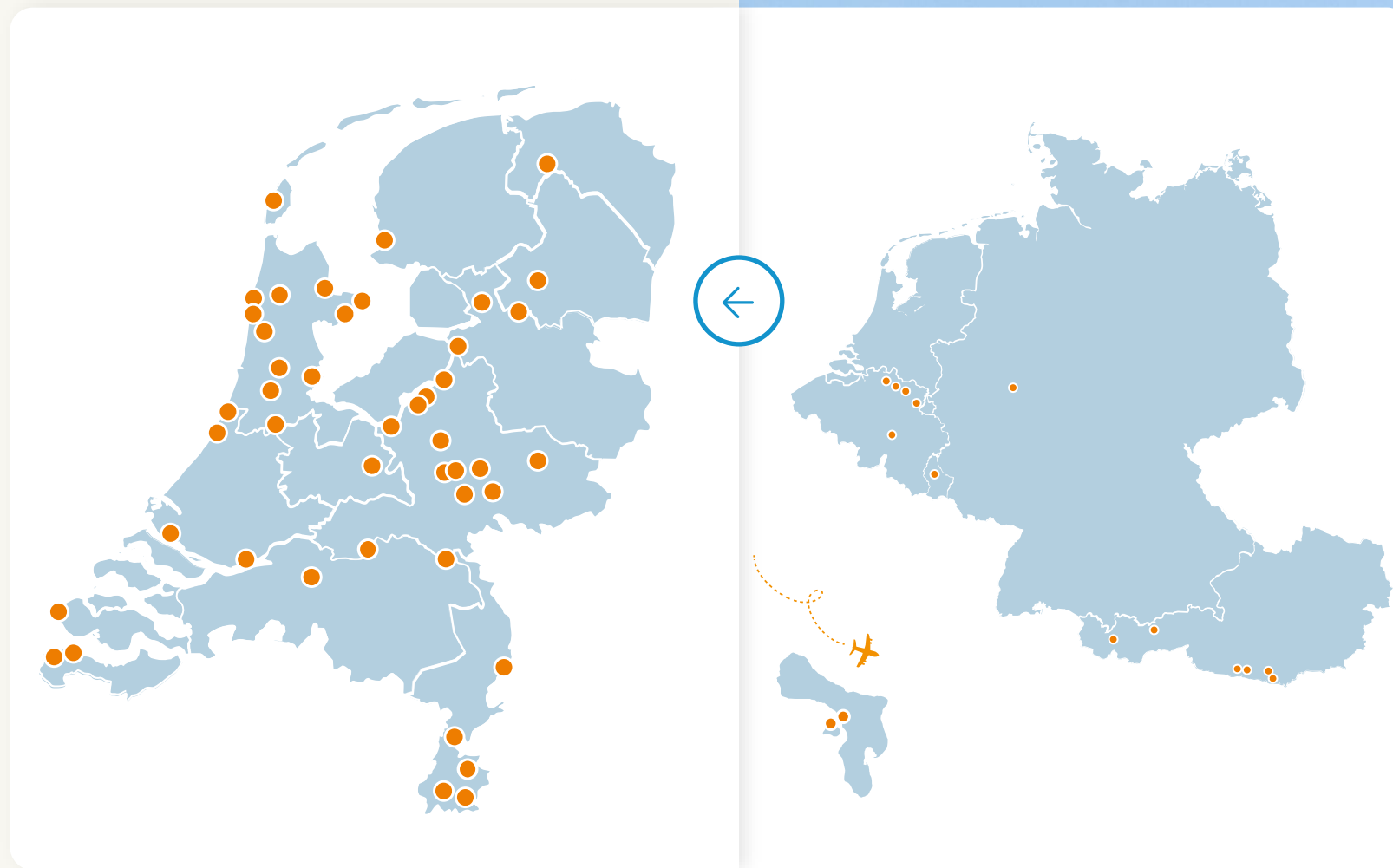
1.000

EuroParcs'
balance sheet

EuroParcs

 **52**

Currently, EuroParcs has 52 operational in the Netherlands, Belgium, Luxembourg and Austria



Rental marketing visie



Branding: (see)

- Building brand awareness creating brand preference
- Steering by KPIs - database match to monitor progress



Overweging: (think)

- Communicating the right message
- Theme newsletters, landing pages. Inspirational messages
- Creating sympathy for EuroParcs



Conversie: (do)

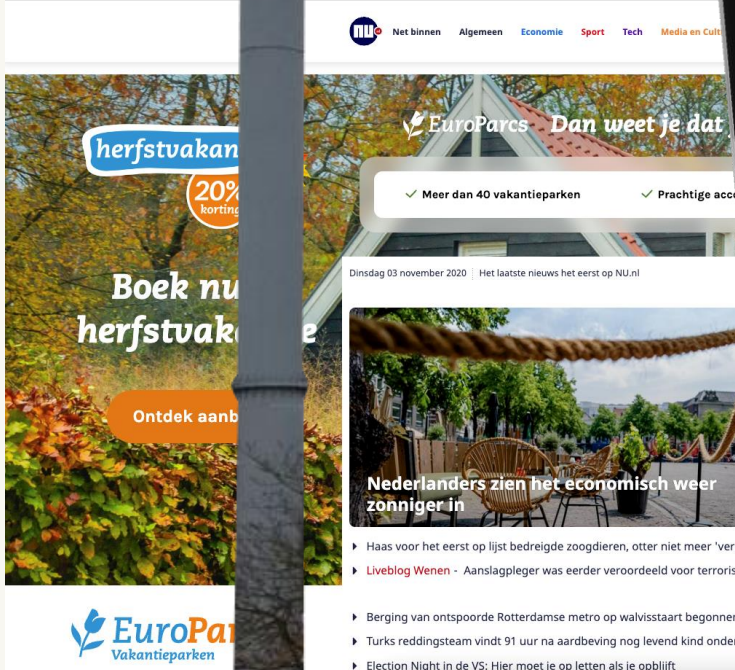
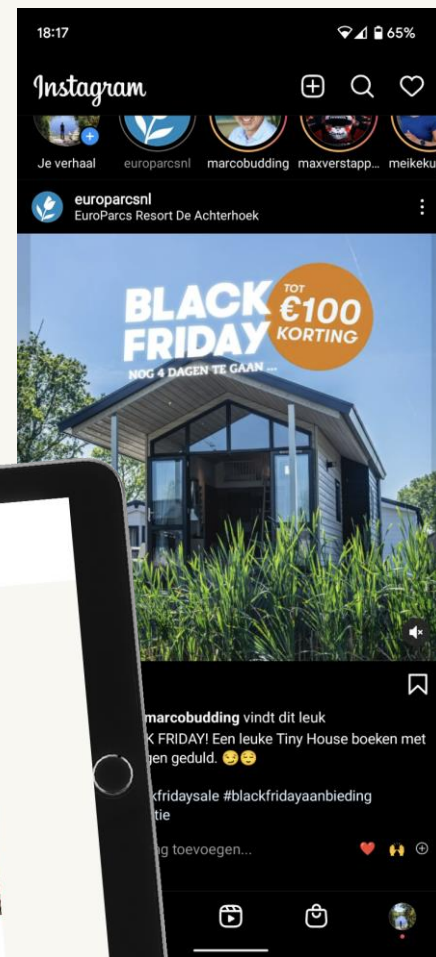
- Campaign planning throughout the year
- Ensure good visibility, input by revenue team to present the right offer at the right time

Marketingmix deployment:

Television, Radio, Print, OOH, Sport sponsoring

Online marketing; SEA, SEO, Affiliate, Email





Advertentie · <https://www.europarcs.nl/>

EuroParcs vakantieparken - Last Minute Vakantiepark

Benieuwd wat EuroParcs te bieden heeft? Ontdek hier het aanbod en boek direct je verblijf. Bij EuroParcs vind je Luxe vakantiehuizen op unieke vakantieparken. Boek nu je verblijf! Gunstige Ligging, Topservice, A-Locaties. Gevoel van Vrijheid. EuroParcs.

Black Friday Deals · Budget Deals · Zoek & Boek · Kerst 2022 · Sinterklaas arrangement Klein & Knus - tot € 300,00 - Midweek in november · Meer >

📍 Flevoweg 90, Kampen - Vandaag geopend · 09:00-19:00 >

- Dinsdag 03 november 2020 | Het laatste nieuws het eerst op NU.nl
- ▶ Haas voor het eerst op lijst bedreigde zoogdieren, otter niet meer 'verdwonen'
 - ▶ **Liveblog Wenen** - Aanslagpleger was eerder veroordeeld voor terrorisme
 - ▶ Berging van ontspoorde Rotterdamse metro op walvisstaart begonnen
 - ▶ Turks reddingsteam vindt 91 uur na aardbeving nog levend kind onder puin
 - ▶ Election Night in de VS: Hier moet je op letten als je opblijft





Thanks!