

ALGEMENE CASUSBESCHRIJVING

DIERENPARK REGIO ZOO

Euregionaal Logistiek Onderwijs

Voorjaar 2014

De opzet 3

Dierenpark Regio Zoo toen en nu 4

1.1. Historie 4

1.2. Huidige situatie 5

1.3. De dagelijkse gang van zaken 7

Bijlage 1 Prijzen en bezoekersaantallen 9

Bijlage 2 Personen van het managementteam 10

Bijlage 3 Functieoverzicht 13

Bijlage 4 De broers Klasser 17

Bijlage 5 Sfeer 19

Bijlage 6 Plattegrond 22

Bijlage 7 Opmerkingen en suggesties klanten 23

Bijlage 8 Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek 25

Bijlage 9 Voorraad en leveranciers dierenvoeding 33

Bijlage 10 Branchestudie 37

Bijlage 11 Dierenpark Amersfoort 40

Bijlage 12 Bezoekgegevens 43

Bijlage 13 Bezoekersprofiel 45

Bijlage 14 Attracties 47

Bijlage 15 Dierenverzorging 50

Bijlage 16 Personeelsgegevens 51

Bijlage 17 Uit de media 53

Bijlage 18 Financiële gegevens 54

Bijlage 19 Besteding Horeca 60

Bijlage 20 Marktonderzoek Bokito 61

Bijlage 21 Menukaart restaurant 62

Bijlage 22 Interne transportmiddelen 64

Samenvatting servicecontracten 67

De opzet

In de logistieke opleidingen die vanuit de Euregio worden aangeboden, komen verschillende onderwerpen aan bod. De ‘Dierentuin Regio Zoo’ biedt je de kans om vanuit verschillende kennisgebieden te laten zien hoe ver je bent met het praktisch toepassen van de stof.

In de loop van iedere opleiding, kom je dierentuin-opdrachten tegen, gericht op een logistiek onderwerp. Deze opdrachten staan naast de vakken en trainingen die in het onderwijsprogramma zijn opgenomen.

Met de opdrachten krijg je de kans om multidisciplinair te werken. Dat betekent dat bij de uitwerking van de opdrachten ook kennis uit andere vakgebieden nodig is.

In deze casusbeschrijving vind je de beschrijving van de Dierentuin Regio Zoo en diverse achtergrondinformatie. De informatie uit de casusbeschrijving gebruik je bij de uitwerking van de ‘dierentuin-opdrachten’.

In hoofdstuk 1 tref je de beschrijving van de dierentuin aan. In hoofdstuk 2 vind je

vele bijlagen met allerlei soort informatie, variërend van prijslijsten tot functieomschrijvingen.

Dierenpark Regio Zoo toen en nu

In dit hoofdstuk vind je meer over de geschiedenis van Dierenpark Regio Zoo en de huidige situatie.

Dierenpark Regio Zoo is gevestigd op een unieke locatie in Susteren.

Het adres is:

Dierenpark Regio Zoo

Oude Rijksweg-Zuid nr. 1-5

6110 RS Susteren

1.1. Historie

In 1932 woonde in Susteren de schatrijke Frans Klasser. Hij had zijn fortuin verdiend met de winning van en de handel in steenkool. Zijn steenkoolmijn in Zuid-Limburg was toen een zeer rendabele energieleverancier. Nederland was in die tijd sterk afhankelijk van steenkool als energiebron. De verwarming van de huizen gebeurde voornamelijk met kolenkachels.

In zijn vrije tijd was Klasser liefhebber van exotische vogels. Achter zijn riante villa in Susteren had hij in de loop van de jaren tientallen soorten verzameld. In hokken, kooien en op een omheind stukje grond huisden zangvogeltjes, maar ook flamingo’s, paradijsvogels, kasuarissen, toekans, pauwen, fazanten, emoes en zelfs drie pinguïns. Mensen uit de buurt kwamen vaak kijken naar zijn verzameling.

Frans Klasser was getrouwd met Liset, dochter van het hoofd van de plaatselijke lagere school. Zij hadden twee zoons, Frans jr. en Toine. Frans jr. en Toine waren voorbestemd om later de steenkoolmijn over te nemen wanneer hun vader dit niet meer zou kunnen.

Klasser kocht steeds meer dieren van het geld dat hij had verdiend met de kolenhandel. Naast meer vogels kwamen er ook zoogdieren zoals herten, antilopen en een zebra.

De ruimte achter zijn villa werd te krap. Daarom kreeg Klasser een groot stuk grond van de gemeente in bruikleen. Dit stuk grond is mooi gelegen op een heuvel en wordt begrensd door een bos. Dit betekende het begin van een echt dierenpark.

Alle dieren werden hiernaartoe verhuisd. Bezoekers betaalden bij de ingang een kleine bijdrage waarmee ze bijdroegen aan het onderhoud van hun ‘dierenpark’. Een hobby was uitgegroeid tot een heus bedrijf.

Tegelijkertijd, we spreken nu over de jaren 1955–1965, werd duidelijk dat steenkool in Nederland geen toekomst meer had. Geïmporteerde olie en het in Noord-Nederland gewonnen gas zouden steenkool als brandstof gaan vervangen.

De toekomst van beide zoons Frans jr. en Toine in de steenkolenhandel werd door deze andere energiebronnen onzeker. In 1962 kregen de zoons daarom van hun vader de verantwoordelijkheid voor het dierenpark. Dit dierenpark was in de loop der jaren uitgegroeid tot een regionale publiekstrekker. In omvang niet groter dan vijf voetbalvelden was het daarmee toch het favoriete uitje voor vele gezinnen met kleine kinderen uit de omgeving. Er waren immers bijzondere dieren te zien.

De zoons hadden de taken verdeeld.

Toine was verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken in het dierenpark. Hij zorgde voor het onderhoud van de kooien en gebouwen, en leidde soms bezoekers rond. Omdat hij een diploma van de handelsschool had, werd hij ook verantwoordelijk voor de financiën.

Zijn broer Frans jr. had een dagtaak aan de verzorging van alle dieren. Deze combinatie werkte prima, het dierenpark lag er goed verzorgd bij en de bezoekers hadden een leuk dagje uit.

Maar de tijden waren aan het veranderen. Er ontstond een maatschappelijke trend die vroeg om meer milieubewustzijn. Bezoekers van het park wilden niet alleen dieren kijken maar ook geïnformeerd worden over veranderingen in het milieu en wat die allemaal met zich meebrengt. Er werd gesproken over Al Gore’s ‘An Inconvenient Truth’, maar ‘hun’ dierenpark deed er niets mee.

De broers Klasser besluiten dat er iets moet veranderen.

1.2. Huidige situatie

Samen besluiten de broers dat Dierenpark Regio Zoo een modern dierenpark gaat worden.

Een modern dierenpark heeft naast het mogelijk maken van contact tussen mens en (exotisch) dier, nog een aantal belangrijke doelstellingen. Educatie over dieren en natuur heeft de laatste decennia een essentiële rol binnen dierenparken gekregen. Een ander heel belangrijk doel van dierenparken is natuur- en soortenbehoud. De Nederlandse dierenparken (verenigd in de NVD: Nederlandse Vereniging van Dierenparken) hebben samen een stichting opgericht die wereldwijd natuurbehoudprogramma's ondersteunt.

Ook Dierenpark Regio Zoo heeft zich recent aangemeld als lid van de NVD. (Kijk voor de activiteiten op de website van de NVD)[[1]](#footnote-2).

**De parkbewoners**

Dierenpark Regio Zoo heeft haar dieren ondergebracht in een aantal thema’s. Een belangrijke plaats is er ingeruimd voor exotische vogels. Rond de grote vijver en het brakwatermoeras is een waar vogelparadijs ontstaan. De oude Klasser was al een liefhebber van exotische vogels. De verzameling is inmiddels zo omvangrijk en divers, dat het park mee kan doen met EEP-fokprogramma’s voor de Kroeskoppelikaan *(Pelecanus crispus)* en de Witnekkraanvogel *(Grus vipio)[[2]](#footnote-3)*.

Naast de exotische vogels is er voor het relatief kleine dierenpark een groot ‘safaripark’ met naast elkaar vrij bewegende grote diersoorten zoals zebra’s, giraffes, olifanten, antilopen en struisvogels.

Tegelijkertijd blijkt dat het moeilijker wordt om andere dieren aan te trekken. Dierenwelzijn wordt steeds belangrijker en dieren verhuizen doorgaans naar het dierenpark met het beste verblijf voor die diersoort.

Op Dierenpark Regio Zoo zijn de verblijven toe aan verbetering, maar dit werk wordt uitgesteld zolang er geen beslissing is genomen over de concrete invulling van het idee van een themapark.

De overige attracties zijn minder omvangrijk, maar toch van belang. Zo wonen er enkele katachtigen. Het wolvenbos is een echt sprookjesbos en is daarom erg populair bij ouders met kleine kinderen. Voor die laatste groep is er speeltuin naast het terras van het restaurant.

**De locatie**

Dierenpark Regio Zoo is sinds eind jaren 50 van de vorige eeuw gehuisvest op een unieke locatie (oud landgoed). Het park is goed bereikbaar per auto en per openbaar vervoer en heeft voldoende parkeergelegenheid.

Het park heeft een oppervlakte van ca. 5,5 ha.

In bijlage 6 is een plattegrond van het dierenpark opgenomen.

Door de nieuwbouw in 2002 en 2004 beschikt het dierenpark over een aantal moderne gebouwen om zijn gasten te ontvangen. Onder de ruime overkapping hoeft een dagje uit bij een spatje regen niet direct in een mineurstemming te beginnen. Door de moderne kassa’s kan de klant met alle mogelijke systemen snel betalen en is er geen probleem met de doorstroming bij de ingang. Ook worden meteen de bezoekersgegevens vastgelegd (onder andere groepsgrootte, aantal kinderen, volwassenen en 65+, met auto, aankomsttijd).

Met deze nieuwbouw hebben Frans en Toine een eerste belangrijke investering gedaan in de modernisering van hun park. Een eerste indruk is toch heel bepalend en hoe straks de nieuwe plannen ook ingevuld gaan worden, een goede entree en een restaurant is altijd nodig.

Naast het restaurant is er natuurlijk ook een gift shop en worden bij binnenkomst van de bezoekers professionele foto’s gemaakt. Deze activiteiten zijn uitbesteed aan Sjaak Sprengers.

**Het personeel**

In het dierenpark werken 26 mensen in vaste dienst. Het personeel heeft een gemiddelde leeftijd van 30 jaar.

Naast deze medewerkers zijn er ieder seizoen wel 50 vrijwilligers actief in het dierenpark. Opvallend veel kinderen komen met hun opa’s (of oma’s) zeer regelmatig helpen bij het schoonmaken van dierverblijven, voederen van dieren en kleine opknapklussen. Een zeer betrokken en deskundige groep (oudere) vrijwilligers heeft met ondersteuning van de lokale ondernemersvereniging en de Rotary club een meerjaren verbeterplan voor de huisvesting van dieren opgesteld. Dit jaar zal het wolvenbos opgeknapt worden, zodat de sprookjes weer herkenbaar worden.

De dierenverzorgers hebben bijna allemaal een (agrarische) MBO opleiding. Slechts één van de verzorgers heeft een Hbo-opleiding wildmanagement. Indien nodig is er altijd te praten over het volgen van een noodzakelijke opleiding en neemt het dierenpark onder bepaalde voorwaarden de kosten voor haar rekening.

Alle verzorgers zijn erg gepassioneerd met hun werk bezig en voelen zich zeer betrokken bij de organisatie. Dit stralen ze ook uit. Dierenverzorgers moeten ook gemotiveerd zijn voor natuureducatie, bewustmaking van de natuur en duurzaamheid. Hierdoor is het mogelijk een grote groep (jonge) vrijwilligers te binden die het dierenpark ondersteunen.

De fulltime medewerkers hebben een werkweek van 38 uur. De parttime medewerkers hebben contracten variërend van 4-25 uur per week. In het hoogseizoen wordt een groep zeer flexibele parttimers op verschillende plaatsen in de organisatie ingezet. Het komt wel eens voor dat deze mensen na twaalven worden opgeroepen om die middag nog even te werken.

De goede samenwerking tussen personeel en de vele vrijwilligers zorgt voor een ‘familiaire’ sfeer in het dierenpark. Een kwaliteit die veel bezoekers aanspreekt.

**Prijzen en leveranciers**

Bij de prijsstelling van de entree en het restaurant is rekening gehouden met de (inkoop)kosten. Daarnaast is gekeken wat de prijzen in de markt zijn en de positie die het dierenpark inneemt tegenover de concurrentie.

Voor de groep bezoekers die regelmatig voor een kort bezoek langs komt – voornamelijk uit de directe omgeving – zijn er ook abonnementen.

Dierenpark Regio Zoo heeft diverse soorten leveranciers[[3]](#footnote-4). Met o.a. de veiling en een grote bakker zijn afspraken gemaakt over de afname voor doorgedraaid goed en overschotten. Daarnaast zijn enkele vaste leveranciers, maar vindt ook losse inkoop plaats.

**Promotie van het park**

Alle promotieactiviteiten zijn gericht op het vergroten van de naamsbekendheid in de regio. Daartoe zijn kleine vermeldingen opgenomen in de gemeentegids, de Gouden Gids en het telefoonboek.

In het hoofdseizoen en voor iedere schoolvakantie wordt op vrijdag in de regionale krant een grote advertentie geplaatst. Bovendien wordt in de week voorafgaande aan schoolvakantie op de lokale radio iedere dag twee keer een boodschap doorgegeven (in het reclameblok van 12.30 en 18.00).

Rond de geboorte van een diertje wordt ook altijd de lokale pers uitgenodigd en gaan er nieuwsbrieven naar alle basisscholen in de regio.

Bij de kantoren van VVV in de regio zijn eenvoudige folders van het park verkrijgbaar. Bij acties voor een goed doel op de scholen in de regio worden ook steevast abonnementen beschikbaar gesteld zolang dit binnen het totale promotiebudget past.

De internetsite van Dierenpark Regio Zoo is onder constructie (domeinnaam is vastgelegd).

1.3. De dagelijkse gang van zaken

Voor de dierenverzorgers van het dierenpark begint de werkdag al om 06.30 uur. Ze starten met een kort werkoverleg waarin ze met Louis Klasser bespreken welke taken die dag aandacht nodig hebben naast de reguliere activiteiten.

Dit overleg is informeel en er wordt dan ook vaak gekletst over voetbal en de andere belangrijke zaken van het leven. De medewerkers weten inmiddels wat van hen verwacht wordt en werken allen zeer zelfstandig. Wel is een belangrijke werkafspraak dat wanneer zich iets voordoet, ze Louis direct op de hoogte moeten brengen.

Tussen de middag en ’s avonds kan het personeel een half uur pauzeren voor een maaltijd. Ze mogen koffie en thee op kosten van het dierenpark drinken in de koffiecorner van het kantoorgebouw. De overige dranken en maaltijden mogen medewerkers tegen kostprijs gebruiken in het restaurant. Hoewel iedere werknemer en vrijwilliger beslist eerlijk is, valt wel op dat er in het hoogseizoen relatief minder wordt verdiend aan limonade. Robert vermoedt dat vooral de vrijwilligers hun familieleden die het park bezoeken kosteloos op limonade trakteren.

Halverwege de middag worden de dieren nogmaals gevoerd. Daarna wordt de dag bij een kop koffie kort nabesproken. Vervolgens rondt iedereen zijn werk af, ruimt het materiaal op en gaat naar huis.

Louis zorgt voor het doorgeven van de relevante informatie aan de andere afdelingen. Alle op- en aanmerkingen die de bedrijfsvoering ten goede zouden kunnen komen, neemt hij mee naar het MT-overleg.

**De vrijwilligers**

Een probleem dat tijdens iedere vergadering terugkomt, zijn de vrijwilligers. Aan de ene kant kan dierenpark Regio Zoo niet zonder deze vrijwilligers. Aan de andere kant is een groot deel van de vrijwilligers wel erg enthousiast maar weinig productief. Daarnaast is er een kleine, zeer productieve groep vrijwilligers die, om het maar vriendelijk te zeggen, een beetje ongeduldig is en er een zeer duidelijke eigen mening op na houdt (die vaak niet overeen komt met de visie van het management).

Veel – meestal de jongere – vrijwilligers helpen zonder vaste afspraken met het dagelijkse parkonderhoud en het verzorgen van de dieren. Dit gebeurt altijd onder begeleiding en verantwoordelijkheid van de vaste medewerkers. Per saldo leidt dit niet tot een taakverlichting van de medewerkers, maar het zorgt wel voor meer bedrijvigheid en sfeer in het park. De verzorgers ervaren het als een verrijking van hun werk om over de dieren te kunnen vertellen. Een aantal van de verzorgers gaat dat zo goed af, dat zij ook wel eens voor schoolklassen rondleidingen verzorgen.

Een groep oudere vrijwilligers levert een belangrijke bijdrage aan het verbeteren van de dierenverblijven. Vooral de kleine verbouwingen kunnen zo in eigen beheer worden uitgevoerd.

**Andere overleggen**

Samen met hun zoons vormen Frans jr. en Toine het managementteam (MT). Eenmaal per week vergaderen ze op een informele manier. De meeste afstemming vindt spontaan plaats, tussen de bedrijven door.

Tijdens de vergadering wordt o.a. gepraat over investeringen, problemen met het onderhoud en het functioneren van het personeel. Ook worden ‘binnenbrandjes’ geblust.

De stafafdeling kent geen vast overleg. Als er werkoverleg nodig is, nodigt Robert alle betrokkenen uit. Hij leidt dit overleg met strakke hand en duldt weinig tegenspraak. Het is al meer dan een jaar geleden dat het laatste overleg heeft plaatsgevonden.

**Taakroulatie en vervanging**

Als een van de medewerkers ziek is, vangen de collega’s dit op. Er wordt bekeken wie de verschillende werkzaamheden kan overnemen. Pas bij langdurige ziekte wordt een vervanger gezocht.

Er is in het verleden een keer geprobeerd om taakroulatie tot stand te brengen. Iedereen zou op die manier steeds wisselend werk hebben. Dat bleek in de praktijk geen succes. Alle verzorgers hebben een te sterke voorkeur voor ‘hun eigen’ dieren.

Voor verzorgers van de wilde dieren is het alleen in noodgevallen toegestaan om met collega’s te ruilen. Voor de eigen veiligheid en die van de dieren is het belangrijk dat de verzorgers zich steeds bewust zijn van de gevaren die deze verzorging met zich meebrengt.

Voor de andere dierenverzorgers zijn de regels wat soepeler. Zij kunnen eenvoudig onderling van dienst of werkzaamheden wisselen. Dit ruilen wordt niet altijd goed verwerkt in het rooster, waardoor er soms misverstanden optreden. In het ergste geval weet niemand wie opgeroepen moet worden als een verzorger niet komt opdagen.

Bijlage 1 Prijzen en bezoekersaantallen

Entreeprijzen 2012

|  | Losse Verkoop | Jaarabonnement |
| --- | --- | --- |
| Kinderen t/m 3 jaar | Gratis | Gratis |
| Kinderen 4 t/m 12 jaar | € 11 | € 42 |
| Personen 13 t/m 64 jaar | € 18 | € 52 |
| 65+ | € 14 | € 38 |
| Parkeertarief | € 5 | € 18 |
| Groepskorting (groepen > 20 personen) | € 3 p.p. |  |

Bezoekersaantallen 2012

|  | Losse Verkoop | Jaarabonnement |
| --- | --- | --- |
| Kinderen t/m 3 jaar | 6.000 | 800 |
| Kinderen 4 t/m 12 jaar | 45.000 | 2.000 |
| Personen 13 t/m 64 jaar | 30.000 | 1.200 |
| 65+ | 11.000 | 900 |
| Aantal parkeerders | 26.000 | 13.000 |
| Gebruikers groepskorting | 22.000  (waarvan 80% 4-12 jaar en 20% 13-64 jaar) |  |

Gemiddeld brachten de abonnementhouders 6 bezoeken

Van de abonnementen 13 t/m 64 wordt een deel door de gemeente op rekening gekocht. Dit deel is 6%.

**Openingstijden**

Hoogseizoen: mei t/m oktober 9:30-18:00

Laagseizoen: november t/m april 10:00-17:00

Bijlage 2 Personen van het managementteam

Samen met hun zoons vormen Frans jr. en Toine het managementteam (MT). Eenmaal per week vergaderen ze op een informele manier. De meeste afstemming vindt spontaan plaats tussen de bedrijven door of tijdens de wekelijkse borrel op zaterdagmiddag.

Tijdens de vergadering wordt o.a. gepraat over investeringen, het wel en wee van de dieren, problemen met het onderhoud en het functioneren van het personeel.

Wie zijn de personen uit het managementteam?

**Toine Klasser**

Toine is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken in het dierenpark. Hij is 75 jaar, geboren en getogen in Susteren. Naast de eerder genoemde taken zorgt hij ook voor het onderhoud van de dierenverblijven en de gebouwen. Daarnaast neemt hij soms de rol van gids op zich.

Toine is een lokale beroemdheid, in de omgeving van Susteren kent hij iedereen en iedereen kent hem. De lagere schooltijd bracht hij door op de Katholieke Jongensschool in Susteren. Zijn onderwijzer op die school kon in de biologieles heel beeldend vertellen over ‘de dieren der wereld’. Als er een project was met dieren in de klas, stond Toine met zijn neus vooraan. Hij wilde alles weten. In die tijd is de liefde voor dieren bij hem ontstaan.

Thuis vertelde hij dat hij dierenarts wilde worden. Maar vader Frans wilde daar niets van weten. De zoons Klasser moesten zijn levenswerk – de steenkoolmijn – overnemen. Dat Toine daar geen zin in had, was niet belangrijk. Vaders wil was immers wet!

Tot grote opluchting van Toine waren de technologische ontwikkelingen in de wereld in die periode enorm. Steenkool werd steeds minder belangrijk. Energie werd meer en meer uit olie en aardgas gehaald. De mijn van zijn vader kreeg steeds minder opdrachten en uiteindelijk moest vader Frans zijn mijn sluiten.

Een overstap naar de hobby van zijn vader – zijn dierenpark – werd logisch. Tot groot geluk van Toine kreeg hij met zijn broer de verantwoordelijkheid voor dit park. Hij werd dan wel geen dierenarts, maar hij kon de hele dag met en voor de dieren werken.

**Frans Klasser jr**

73 jaar en ook geboren en getogen in Susteren. Frans jr. zorgt sinds 1962 voor alle dieren. Hij voedert ze en begeleidt bevallingen, als dat nodig is. Voor zieke dieren roept hij de hulp in van de lokale dierenarts.

Na zijn lagere schooltijd trok Frans de wijde wereld in. Leren was niets voor hem, hij wilde andere continenten zien. Met het stoomschip Stad Rotterdam trok hij als jongste scheepsjongen vanuit de haven van Antwerpen richting Zuid-Amerika. In de havensteden Santos en São Luis maakte Toine kennis met het ware zeemansleven. Wanneer het schip geladen was – meestal met balen koffiebonen of bananen – vertrok het schip weer richting Europa. Als losplaats deden ze vaak Hamburg, Marseille en Rotterdam aan. Frans leerde zo veel over de wereld. Wanneer zijn schip bananen vervoerde kon het gebeuren dat in die trossen giftige vogelspinnen verstopt zaten. Die liepen dan wel eens los door het schip. Deze spinnen fascineerden hem zeer. Zijn aanvankelijke angst veranderde in bewondering. Altijd had hij er wel een paar in een bak in zijn hut. Hij voerde ze insecten en ander ongedierte dat hij op het schip vond. Wanneer er te veel spinnen losliepen was Frans de enige die ze met blote handen durfde op te pakken, hij slingerde ze met een grote boog de oceaan in.

Toen hij na enkele jaren varen weer thuis in Susteren kwam, vertelde hij zijn vader prachtige verhalen over het rijke insectenleven in Zuid-Amerika. Zijn liefde voor de dieren ontstond dus in een ander werelddeel. Toen op een dag zijn vader hem vroeg of hij met zijn broer het dierenpark wilde overnemen, hoefde hij niet lang na te denken. De stoere zeebonk koesterde zijn dieren. Die liefde voor dieren wist hij over te brengen op zijn zoon Louis.

**Robert Klasser**

Robert is de 50 jaar oude zoon van Toine. Robert is door zijn vader de organisatie binnen gehaald. Als puber was hij dwars en wilde niets. De MEAO heeft hij met veel pijn en moeite kunnen afmaken.

Robert werkt als hoofd van de administratie en als de financiële administrateur van het dierenpark. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de inkoop van alle goederen en voor alle afvalverwerking van het park.

Maar Robert is liever lui dan moe. Hij wil wel de lusten maar niet de lasten van het dierenpark. Hij raffelt zijn werk af en doet alleen het hoognodige. Wel laat hij zich door de vele vertegenwoordigers verwennen. Vaak gaat hij uit eten, krijgt hij geschenken en pronkt met de vele contacten die hij heeft. Hij ergert daarmee de rest van het MT.

Alle aansporingen ten spijt verbetert hij zijn inzet en gedrag niet. Robert rijdt in een (te) dure auto, gaat vaak naar tropische landen op vakantie, geeft veel meer geld uit dan hij verdient met zijn werk. Ieder half jaar wil hij een nieuwe mobiele telefoon. Ook aan dure kleren geen gebrek.

Kritiek op dit gedrag pareert hij met de opmerking dat hij dat toch zelf moet weten. Dat het dierenpark Robert al een keer financieel uit de brand heeft moeten helpen, heeft de relatie met de familie geen goed gedaan. Hij moet een flink bedrag terugbetalen maar tot nu toe heeft hij geen cent betaald.

Werken met dieren vind hij al helemaal niets, je gaat er van stinken en je krijgt er vieze handen van. Het liefst zou hij een ‘schoon kantoorbaantje’ hebben, maar solliciteren is te veel moeite.

Enige tijd geleden heeft zijn neef Louis ontdekt dat hij sjoemelt met afval. Veel vloeibare stoffen laat hij weglopen in het riool en ander afval wordt illegaal gedumpt op een ontoegankelijke plek in het natuurgebied achter het dierenpark.

Toen Louis hem er op aansprak haalde hij zijn schouders op en zei dat hij zich met zijn eigen zaken moest bemoeien.

**Louis Klasser**

Louis, 53 jaar, zoon van Frans jr. is de tegenpool van zijn neef. Hij heeft hart voor de zaak, werkt op sommige dagen wel 16 uur om ‘zijn tuin’ zoals hij dat zegt, mooi te houden.

Louis springt daar waar dat nodig is in. De ene keer assisteert hij de dierenverzorgers, dan weer mest hij een hok uit, een andere keer helpt hij Robert bij de administratie.

Zijn officiële functie is Hoofd Dierenverzorging en Planten- en Parkonderhoud. Als direct familielid van de Klassers is hij pas op latere leeftijd de organisatie binnen gehaald. Niet om zijn kennis of kunde dus.

In de loop van de jaren heeft hij erg veel ervaring opgedaan in het runnen van een dierenpark. Iedere afdeling maakt graag gebruik van deze ervaring en van zijn onvermoeibare inzet. Op de loonlijst heet hij ‘assistent bedrijfsleider’. Deze titel past wel bij Louis.

De overige medewerkers dragen hem op handen. Zijn werk doet hij met inzet en humor, je kunt wel met hem lachen. Voordat hij bij het dierenpark kwam werken, werkte Louis als procesoperator bij DSM. Daar was hij verantwoordelijk voor een onderdeel in het productieproces van fijnchemicaliën voor dierenvoeders. Na zijn opleiding aan de lagere technische school in Sittard kon hij als vakantiekracht aan het werk bij DSM. En van het een (de vakantiebaan), kwam het ander (de vaste baan).

Maar de familie is voor Louis heilig. Toen de familie hem vroeg in hun dierenpark te komen werken, kon hij geen nee zeggen. Deze stap levert hem nu nog regelmatig de hoon op van zijn neef Robert. In vergaderingen met het MT, zeker wanneer het gedrag van Robert weer eens ter sprake komt, ontstaan botsingen die niet zelden eindigen in een welles-nietesspelletje.

Toen hij Roberts illegale praktijken in het bos ontdekte, is hij een logboek begonnen waar hij alles wat Robert uitspookt kan bijhouden.

Bijlage 3 Functieoverzicht

Bij iedere specifieke functie horen specifieke taken en verantwoordelijkheden. Ook worden aan personen die deze functies invullen specifieke eisen gesteld. Onderstaand volgt een overzicht.

**Medewerker dierenverzorging**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Dagelijkse verzorging van de dieren in het dierenpark
* Actieve zorg voor het welzijn van de dieren
* Bijhouden van de dieradministratie
* Verrichten schoonmaakwerkzaamheden in de dierenverblijven
* Uitleg aan bezoekers
* Periodiek verzorgen van rondleidingen achter de schermen

*Functie-eisen*

* MBO denk- en werkniveau
* Middelbare Agrarische School, richting dierenverzorging
* Enige ervaring in dierenpark of vergelijkbare omgeving
* Gastvrije en klantvriendelijke instelling
* Representatieve uitstraling
* Flexibele instelling

**Hoofd dierenverzorging**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Toezicht houden op en meewerken in de dagelijkse verzorging van de dieren in het dierenpark
* Verantwoordelijk voor het welzijn van alle dieren
* Verantwoordelijk voor het collectiebeheer
* Toezicht houden op het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden in de dierenverblijven
* Verantwoordelijk voor de inkoop van dierverzorgingsproducten
* Controleren van de voorraden
* Verantwoordelijk voor de dieradministratie
* Periodiek verzorgen van rondleidingen achter de schermen

*Functie-eisen*

* MBO denk- en werkniveau
* Middelbare Agrarische School, richting dierenverzorging
* Aantoonbare kennis van ongediertebestrijding
* Leidinggevende capaciteiten
* 2 jaar ervaring in dierenpark of vergelijkbare omgeving
* Gastvrije en klantvriendelijke instelling
* Representatieve uitstraling
* Flexibele instelling

**Medewerker plant- en parkonderhoud**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Dagelijkse verzorging van het park en de in het park voorkomende planten en bomen
* Openen en afsluiten van de gebouwen die toegankelijke zijn voor bezoekers
* Schoonhouden van de paden en bankjes in het park
* Transport van goederen binnen en naar het park
* Toezicht houden op het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden in de dierenverblijven
* Periodiek verzorgen van rondleidingen achter de schermen

*Functie-eisen*

* MBO denk- en werkniveau
* VMBO groen
* Aantoonbare ervaring met het verzorgen van planten en bomen
* Enige ervaring in een dierenpark of vergelijkbare omgeving
* Gastvrije en klantvriendelijke instelling
* Representatieve uitstraling
* Flexibele instelling

**Hoofd plant- en parkonderhoud**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Coördineren en toezicht houden op en meewerken bij de dagelijkse verzorging van het park en de in het park voorkomende planten en bomen (in de kassen en buiten)
* Coördineren en toezicht op het schoonhouden van de paden en bankjes in het park
* Coördineren en toezicht op het transport van goederen in en naar het park
* Periodiek verzorgen van rondleidingen achter de schermen

*Functie-eisen*

* MBO denk- en werkniveau
* Middelbare Agrarische School, richting Plantverzorging of opleiding tot Hovenier
* Leidinggevende capaciteiten
* 2 jaar ervaring in dierenpark of vergelijkbare omgeving
* Gastvrije en klantvriendelijke instelling
* Representatieve uitstraling
* Flexibele instelling

**Medewerker technisch onderhoud**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Dagelijks onderhoud van alle technische onderdelen in het park
* Ondersteuning bieden bij de realisatie van nieuwe projecten en onderdelen in het park

*Functie-eisen*

* MBO denk- en werkniveau
* Aantoonbare ervaring in een technische functie
* Enige ervaring in een dierenpark of vergelijkbare omgeving
* Gastvrije en klantvriendelijke instelling
* Representatieve uitstraling
* Flexibele instelling

**Hoofd technisch Onderhoud**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Coördineren en toezicht houden op en meewerken bij alle technische onderdelen in het park
* Coördineren van en ondersteuning bieden bij de realisatie van nieuwe projecten en onderdelen in het park
* Periodiek verzorgen van rondleidingen achter de schermen

*Functie-eisen*

* HBO denk- en werkniveau
* Een afgeronde MTS-opleiding
* Ervaring met een of meerdere van de volgende technische aandachtsgebieden: elektrotechniek, houtbewerking, installatietechniek
* Leidinggevende capaciteiten
* 2 jaar ervaring in dierenpark of vergelijkbare omgeving
* Gastvrije en klantvriendelijke instelling
* Representatieve uitstraling
* Flexibele instelling

**Medewerker Horeca**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Werken binnen een van de publieksservice-afdelingen: horeca, kassa, informatiebalie

*Functie-eisen*

* MBO denk- en werkniveau
* Affiniteit met dieren
* Bereid om in alle publieksservice-afdelingen te werken
* Gastvrije en klantvriendelijke instelling
* Representatieve uitstraling
* Flexibele instelling
* Servicegericht

**Hoofd Horeca**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Coördineren, toezicht houden op en meewerken bij alle publieksservice-afdelingen in het park (horeca, kassa, informatiebalie, souvenirwinkel, personeelskantine)
* Als gastheer fungeren
* Periodiek verzorgen van rondleidingen achter de schermen

*Functie-eisen*

* HBO denk- en werkniveau
* Een afgeronde facilitaire Hbo-opleiding
* Leidinggevende capaciteiten
* Ervaring in dierenpark of vergelijkbare omgeving
* Gastvrije en klantvriendelijke instelling
* Representatieve uitstraling
* Flexibele instelling

**Medewerker stafafdeling**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Verwerken van alle voorkomende werkzaamheden binnen de stafafdeling, betreffende P&O, ARBO, milieu, loonadministratie
* Begeleiden van stagiaires

*Functie-eisen*

* MBO denk- en werkniveau
* Een afgeronde Mbo-opleiding P&A
* Flexibele instelling
* Servicegericht

**Hoofd stafafdeling**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Coördineren, toezicht houden op en meewerken binnen de stafafdeling
* Adviseren van het management van de organisatie op het eigen vakgebied en ondersteunt de organisatie op hun eigen terrein

*Functie-eisen*

* HBO denk- en werkniveau
* Een afgeronde Hbo-opleiding P&A
* Leidinggevende capaciteiten
* Representatieve uitstraling
* Flexibele instelling

**Medewerker secretariaat**

*Werkzaamheden/verantwoordelijkheden*

* Verwerken van alle voorkomende secretariële werkzaamheden binnen de gehele organisatie
* Begeleiden van stagiaires

*Functie-eisen*

* MBO denk- en werkniveau
* Een afgeronde Mbo-opleiding Secretarieel Medewerker
* Flexibele instelling
* Servicegericht

Bijlage 4 De broers Klasser

Frans jr. en Toine zitten na sluitingstijd met een biertje in de hand uit te blazen op het bankje bij de ingang.

Frans jr: Zeg Toine, wordt het niets eens tijd dat wij er mee stoppen hier? Ik denk dat

onze kinderen ‘t park moeten gaan overnemen. Wat vind jij?

Toine: Mmmm. Ja, ik heb daar ook wel eens aan gedacht. *(kijkt zorgelijk)*

Frans jr: We zijn nu allebei dik in de zeventig, het park is geworden zoals wij dat wilden,

laat die twee gasten het nu maar overnemen, vind je niet?

Toine: Maar ik zou best nog even door willen. Wat moet ik nou thuis gaan zitten doen? Dan word ik alleen maar door de vrouw achter de broek gezeten, zo van ‘zou je dit niet eens doen?, heb je dat lampje nou al gemaakt?, zit je nou weer de krant te lezen?’. Of ik moet mee naar haar zus, koffie drinken. Ik moet er niet aan denken. *(neemt onzeker een flinke slok bier)*

Frans jr: *(kijkt verbaasd naar zijn broer)* Dat had ik niet van jullie gedacht. Jullie hadden altijd plannen om te gaan reizen, de wereld zien, met een camper op pad, dat soort dingen. Wat je me nu zegt, is iets heel anders.

Toine: *(zegt niets, bestudeert intens de inhoud van zijn glas)*

Frans jr: Wat is er Toine?

Toine: *(blijft in zijn glas staren, zegt niets)*

Frans jr: Toine?

Toine: Ja jong, ik weet het niet zo goed. Ik denk dat ik gewoon nog even door wil

werken. Laat die twee jongens nog maar even genieten van hun leven.

Frans jr: Ik ken je langer dan vandaag, er zit iets achter. Kom op, ik ben je broer, zeg

wat je te zeggen hebt.

Toine: OK dan. (*drinkt zijn glas leeg, staart er even naar en zegt dan:)* Ik durf

het niet aan om de jongens de verantwoordelijkheid voor het park te geven. Ze hebben bijna de hele dag door ruzie met elkaar. Soms openlijk, dan schelden ze elkaar uit voor rotte vis. Maar als ze niet samen zijn, hangt er ook een gespannen sfeer. Ze zijn het absoluut niet eens met elkaars manier van werken. Robert is een rare snuiter, dat weet ik wel, maar *(wordt ineens fel)* het is wel een doodgoeie jongen. Jouw zoon vindt ‘m maar een slechte voor het park. *(snuit luidruchtig zijn neus)*

Frans jr: *(neemt een slok bier, merkt dat zijn glas al leeg is)*

Toine: Ik weet het wel, hij geeft te gemakkelijk geld uit, maar hij betaalt het altijd

netjes terug. Dat geld dat hij van het park leent. Maar hij doet zijn werk aardig

goed. Maar zoals het nu gaat tussen die twee, wordt het park er niet beter

van. Ik zie het nu niet zitten.

Frans jr: *(denkt na, er valt een lange stilte)* Ik denk dat het wel goed is, twee uitersten

die met elkaar samenwerken. Dat hoor je toch altijd? Je hebt wel gelijk dat ze

vaak bonje hebben met elkaar. Kun je niet eens met Robert praten over zijn

gedrag? De toekomst van ons park hangt toch ook van hem af! Je moet hem

als vader toch kunnen overtuigen van ons belang?

Toine: Ach, weet je, ik heb al zo vaak met hem gesproken. Ik heb hem op zijn kop

gegeven, als volwassene met hem gepraat, gesmeekt, boos geweest, van

alles, maar niets werkt bij die jongen. Ik weet het ook niet meer. Hij is nu

volwassen, hij moet het nu zelf weten. Misschien moet hij wel buiten het park

gehouden worden. Wij kunnen hem nog wel aan, maar als hij straks met Louis

moet samenwerken….

Frans jr: Nu we het er zo over hebben is het toch wel een flinke hobbel. De overname zal

niet zo maar lukken, zeker met die nieuwe attractie die er aan komt niet.

Daar moet nog veel voor gebeuren. Heb jij enig idee hoe we dat moeten

aanpakken? Ik heb geen idee, moeten we daar deskundige hulp bij vragen?

Toine: We moeten die overname maar eens met de familie bespreken. Maar heel

snel zal het inderdaad niet gaan. Je hebt gelijk, we hebben geen ervaring met

het binnenhalen van iets nieuws. Trouwens, we hebben er niet eens de

ruimte voor. Misschien moeten we wel een deel van de collectie ergens anders onderbrengen.

Frans jr: Ik ga naar huis, tot morgen. *(pakt het lege glas van zijn broer en loopt terug*

*naar het kantoor)*

Toine: *(staat op en loopt achter zijn broer aan)*

Bijlage 5 Sfeer

Van: Carli Jurgens [mailto: JurgensC@xxw.nl]

Verzonden: woensdag 31 oktober 2012 13:51

Aan: Gaby Avet

Onderwerp: Heb jij het ook druk?

Hallo Gaby,

Hoe is het met jou? Ik heb het zo druk dat ik je bijna nooit meer zie, JAMMER! Bij mij in de souvenirshop is het soms een gekkenhuis. Ik mis je best wel, het is altijd zo gezellig om elkaar te zien.

Bevalt het je nog een beetje in het park? Ik baal er de laatste tijd wel een beetje van. Die ouwe Klasser is de laatste tijd zo krenterig, ik word er niet goed van. Ik sta soms hele dagen alleen in de shop, zonder aflos. En als ze boven gaan koffie drinken, schakelen ze de telefoon naar mij door. Dan moet ik verkopen en steeds de telefoon aannemen. En aldoor moeten ze mensen hebben van het kantoor, en vinden ze het raar dat ze mij van de souvenirshop aan de telefoon krijgen. Dat is het natuurlijk ook wel, maar ja, wat kan ik er aan doen? Maar goed. Je snapt dat ik niet zo gelukkig ben met hoe dingen gaan op het werk.

Gaat het met jou goed? Hoe gaat het met onze dieren? Zullen we weer eens afspreken, dan kunnen we gezellig bijkletsen.

Groetjes,

Carli

Van: Gaby Avet [mailto: G.Avet@yado.nl]

Verzonden: woensdag 31 oktober 2012 19:45

Aan: Carli Jurgens

Onderwerp: Re: Heb jij het ook druk?

Hi Carli,

Bij mij gaat alles goed hoor! Ik heb niet zo veel last van meneer Klasser, ik zie hem bijna nooit. Als ik hem wel zie, dan is hij altijd erg aardig voor me. Hij vraagt ook altijd hoe het met me gaat.

Leuk om van je te horen! Ja, het is inderdaad lang geleden. Ik mis jou ook wel. Waarom zeg je niet gewoon tegen meneer Klasser, dat je niet meer de hele dag de telefoon wilt aannemen? Zo kun je toch je werk niet goed doen? Je hebt niet eens tijd om eens lekker een sopje over de toonbank te halen! Had ik je al verteld van Jeanne uit het restaurant? Ze is al twee keer met Stef van de administratie naar De MarxSisters geweest, ik denk dat ze wat hebben samen. Leuk voor d’r he?

Gaan we een keer iets drinken?

Haie,

Gaby

Van: Carli Jurgens [mailto: JurgensC@xxw.nl]

Verzonden: donderdag 1 november 20012 16:01

Aan: Gaby Avet

Onderwerp: Zullen we iets afspreken?

Ha Gaby,

Ik wist het niet van Jeanne, leuk voor haar zeg! Die Stef is zo’n aardige jongen, echt een lieverd. Dus ze heeft eindelijk iemand gevonden. Meneer Klasser kan best wel aardig zijn, alleen hij ziet gewoon niet dat ik het hartstikke druk heb in de shop. Wat je zegt, schoonmaken is er al helemaal niet meer bij. Af en toe schaam ik voor de rommel waar ik in moet staan. Maar hoe moet ik dat oplossen? Ik durf het eigenlijk niet te zeggen, hij is toch de baas! En ik wil ook niet overwerken, dat betaalt zo slecht en ik moet op tijd thuis zijn voor de jongens. Die moeten toch weer op tijd op de voetbal zijn.

Zullen we vrijdag na het werk iets gaan drinken in D’n Ouwe Toren? Ze hebben daar een nieuwe kriek, gaan we die proeven? Gerard kan de jongens opvangen.

Groetjes,

Carli

Van: Gaby Avet [mailto: G.Avet@yado.nl]

Verzonden: donderdag 1 november 2012 19:47

Aan: Carli Jurgens

Onderwerp: Re: Zullen we iets afspreken?

Hi Carli,

Vrijdag, 17.00 uur in D’n Ouwe Toren is OK. Zullen we er samen heen fietsen?

Je moet het gewoon zeggen tegen meneer Klasser, hij begrijpt het vast wel dat je het te druk hebt.

Even iets anders, ik liep laatst over de gang bij de directie en toen hoorde ik toevallig dat er misschien wat dieren weg moeten, omdat er een andere attractie moet komen. Weet jij daar iets van? Ze hadden het over iets met milieu, ben toen maar snel doorgelopen. Ik wilde het helemaal niet horen, moest er een beetje van huilen. Ik hoop niet dat ze mijn dieren gaan wegdoen. Wat moet ik dan nog? Ik zou het wel raar vinden hoor, als ze dat doen. Mensen komen toch juist naar de dieren kijken, in een dierenpark wil je toch niks horen over het milieu?

Tot morgen. Niet vergeten hè, 17.00 uur!

Doei!

Gaby

Van: Carli Jurgens [mailto: JurgensC@xxw.nl]

Verzonden: vrijdag 2 november 2012 08:56

Aan: Gaby Avet

Onderwerp: Re re: Zullen we iets afspreken?

Hi Gaby,

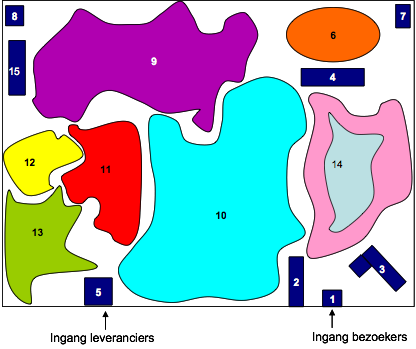
Ik heb niets gehoord over iets nieuws in het park. Ben wel benieuwd hoor. Misschien moeten we het eens voorzichtig vragen aan Louis, durf jij dat? Ga nog eens door die gang lopen, dan hoor je nog eens wat :) Maar ze mogen niet aan je dieren komen, dat vind ik ook. Wat mij betreft gebruiken we een stukje van het bos achter het park, maar dat zal ook wel weer niet mogen.

Tot straks

CU,

Carli

Bijlage 6 Plattegrond



1 cm = 20 meter

1. Kassa

2. Souvenirshop en opslag

3. Kantoren en kiosk

4. Restaurant

5. Opslag 1 (hooi, stro en takken)

6. Speeltuin

7. Opslag 2 (groente, fruit, noten, zuidvruchten, eieren en brood)

8. Opslag 3 (brokken, krachtvoer, graan en vlees)

9. Beren en wolven

10. Giraffes, antilopen, kamelen, struisvogels

11. Olifanten

12. Chimpansees en brilapen

13. Bonobo’s en resusapen

14. Watervogels

15. Katachtigen

Bijlage 7 Opmerkingen en suggesties klanten

* Wat is dat vogelparadijs echt! Je ziet niet dat het zo gemaakt is! Geweldig mooi!
* Jammer dat je niet met een bootje door het vogelparadijs kunt varen! Het ziet er allemaal zo vreselijk echt uit!
* ’t riek hee wie ’n verkessjtal!
* Van deze schitterde omgeving is veel meer te maken!
* Wat een modderzooi dat vogelgebied! Het lijkt wel een moeras!
* Meerdere talen op één bordje is geen probleem, maar wel graag Nederlands!
* De apen stinken terwijl ze de hele dag aan het vlooien zijn!
* Lynx is toch geen huisdier?
* Voor WC moet je naar het restaurant, dus soms het hele park door!
* Klimtoestellen zijn gevaarlijk, onderdelen zitten los!
* Is er niet meer te vertellen over die dieren dan dat ze een Latijnse naam hebben?
* WC’S NIET SCHOON EN OUDE MUK, kraan doet het niet.
* Waarom hebben die dieren in de safari zoveel ruimte en kunnen die poezen zich nauwelijks keren?
* Zijn er wel wolven in het bos? Ik zie alleen veel groen!
* De apen zitten wel erg ver weg.
* Gelukkig zijn er nog ouderwetse dierenparken! Hou het zo gezellig en kneuterig!
* Op het internet is niets te vinden over het dierenpark!
* Mooi, fraai entreegebouw, met moderne kassa, maar je kunt niet betalen met je creditcard!
* Susteren is goed te vinden, maar in Susteren moet je wel de weg vragen. (En dan maar hopen dat je die mensen kunt verstaan.)
* Met regen kun je slechts schuilen in het restaurant, of bij de uitgang. Dan maar naar huis!
* Dat een goedkope dierenpark toch nog duur kan zijn. Wat een ouwe troep zeg!
* Wat zielig al die dieren in gammele hokken, maar wel een mooi gebouw voor meneer de directeur!
* Entree is perfect, ga door met jullie plannen! Maar hou het wel een beetje klein!
* Parkeren in het bos geen probleem, maar dan wel hulp om je uit de modder te trekken!
* Waar zijn de sprookjes uit het wolvenbos?
* Ik vind het sprookjesbos in de Efteling veel leuker.
* Er staat Poema’s op het bordje maar volgens mij is het wat anders. ff bordje vervangen!
* Mooi restaurant, jammer dat je niet goed buiten kunt zitten.
* Waarom verhuren jullie geen laarzen? Wat een modderzooi!
* Vanuit het restaurant kun je niets van het park zien; hapje eten en snel wegwezen?
* Als je honger hebt eet je alles, zelfs in dit restaurant!
* Bewaakt parkeren moet nu ook in Limburg!
* Mag je geen plezier in je werk hebben als je in dit restaurant werkt?
* Fraai gebouw maakt nog geen goed restaurant!
* Ik zou er snel een zelfbedieningsrestaurant van maken!
* Gaat al dat parkeren niet te koste van het bos?
* Met kleine kinderen en het openbaar vervoer is het dierenpark onbereikbaar! Kunnen jullie niet met een klein busjes naar het station pendelen?
* Is hier een afvalverwerkingsfabriek in de buurt?
* Wat zijn de paden vreselijk slecht! Je moet met de kinderwagen meer op de paden letten dan dat je naar de dieren kunt kijken.
* Waarom maken jullie géén eenrichtingsverkeer in het park. Met tegemoetkomende bezoekers kun je niet eens met z’n tweeën naast elkaar blijven lopen.
* Het park is erg rolstoelonvriendelijk!
* Was die poema op de Veluwe van hier?
* Jammer dat alle rust- en picknickplaatsen op de parkeerplaats zijn geplaatst. Ik zit liever tussen de apen dan tussen de diesels.
* Wij komen voor de dieren; dieren in een mooie omgeving. Het park is geweldig, maar die dierenonderkomens zijn ver onder iedere maat.
* Een grasveldje waar je lekker kunt liggen als een beest?
* Veel te weinig banken! De weinige banken zijn nog vies en stuk ook! Ouwe troep!
* Wel erg weinig informatie op de nauwelijks leesbare bordjes bij de dieren!
* Gelukkig zitten hier geen gorilla’s! Zijn deze apen wel te vertrouwen? Het hekwerk lijkt niet veel meer te kunnen hebben.
* Wat is een safari zonder leeuwen? Je kunt natuurlijk niet alles in huis hebben, maar geen leeuwen?
* De speeltuin is wel leuk voor kleine kinderen, maar waar kun je nu voetballen?
* Plattegrond in folder klopt niet!
* Je zit beter in de kassa te kijk, dan in het ‘poezenhok’!
* Wat hebben die katten toch een ongezonde vacht!
* Vogels hebben toch veren? Struisvogels niet?
* Jammer dat er in het park geen andere eet- en drinkhoekjes zijn. Alles en iedereen naar een punt doet de kleinschaligheid van het park geen goed.
* Met slecht weer is het restaurant veel te klein!
* In een modern restaurant zouden de WC toch schoon moeten kunnen zijn?
* Leuk dat je ‘s morgens een foto kunt laten maken, maar ‘s middags niet kunt afhalen omdat de fotograaf vroeg naar huis is!
* Hoezo (souvenir)shop? Er is nauwelijks iets te kiezen!
* Foto’s bij het vogelparadijs zijn met een gewone camera niet goed te maken. Iets voor de fotograaf??

Bijlage 8 Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek

|  |
| --- |
| *Een bestand met de uitkomsten van dit onderzoek wordt later verstrekt.* |

Beste bezoeker,

In onze dierenpark proberen wij u uitstekende kwaliteit te bieden. Wij zijn daarom zeer geïnteresseerd in uw mening over onze faciliteiten en attracties. Daarom willen we graag een kwartiertje van uw tijd vragen om deze enquête in te vullen.

In onderstaande vragenlijst kunt u een aantal onderdelen van onze dierenpark beoordelen. U kunt het antwoord dat op u van toepassing is omcirkelen of aankruisen. Indien er onderdelen ontbreken waar u wel iets over wilt zeggen, verwijzen we u naar de laatste vraag van deze enquête waar u nog extra opmerkingen kunt plaatsen. Indien de vraag niet op u van toepassing is kunt u hem onbeantwoord laten.

ALGEMEEN

1. Mogen wij uw leeftijd noteren? …………. jaar

2. Wat is uw geslacht?

* Vrouw
* Man

3. Wat is uw woonplaats? ……………………………………..

4. Met hoeveel personen bezocht u het dierenpark vandaag? ………. personen

5. Heeft u het dierenpark vaker bezocht?

* Ja
* Nee

6. Wanneer was uw laatste bezoek aan het dierenpark?

* Minder dan 6 maanden geleden
* 6 tot 12 maanden geleden
* 1 tot 3 jaar geleden
* Langer dan 3 jaar geleden

7. Bent u abonnementhouder?

* Ja
* Nee

8. Hoe lang duurde uw bezoek aan het dierenpark vandaag? ………. uur

DIERENPARK ALGEMEEN

9. Wat is uw oordeel over de bereikbaarheid van het dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

10. Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de parkeervoorzieningen?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

11. Wat is uw oordeel over de wachttijden bij de kassa?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

12. Wat is uw oordeel over de entreeprijs?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

13. Wat is uw oordeel over de deskundigheid van het personeel?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

14. Wat is uw oordeel over de vriendelijkheid van het personeel?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

INRICHTING DIERENPARK

15. Wat is uw oordeel over de netheid van het dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

16. Wat is uw oordeel over de begaanbaarheid van de paden?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

17. Wat is uw oordeel over de mogelijkheden om te rusten/picknicken?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

18. Wat is uw oordeel over de algemene aankleding van het dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

ATTRACTIES ALGEMEEN

19. Wat is uw oordeel over de locatie van de attracties in het dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

20. Wat is uw oordeel over het aantal attracties in het dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

21. Wat is uw oordeel over de vindbaarheid van de attracties in het dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

22. Wat is uw oordeel over de veiligheid van de attracties in het dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

23. Wat is uw oordeel over de educatieve waarde van de attracties in het dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

24. Wat is je oordeel over de amusementswaarde van de attracties in het dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

25. Wat is uw oordeel over het aanbod aan dieren in deze dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

26. Wat is uw oordeel over de het aanbod aan overige attracties in deze dierenpark?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

DIEREN

27. Wat is uw oordeel over de zichtbaarheid van de dieren?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

28. Wat is uw oordeel over de informatie die wij verschaffen over de dieren?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

29. Wat is uw oordeel over de aankleding van de dierenverblijven?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

HORECA

30. Wat is uw oordeel over de vindbaarheid van de horecagelegenheid?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

31. Wat is uw oordeel over de vriendelijkheid van het horecapersoneel?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

32. Wat is uw oordeel over het horeca-assortiment?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

33. Wat is uw oordeel over de wachttijden bij de horecagelegenheden?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

34. Wat is uw oordeel over de zitmogelijkheden bij de horecagelegenheden?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

35. Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de horecaproducten?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

OVERIGE FACILITEITEN

36. Wat is uw oordeel over het assortiment van de souvenirshop?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

37. Wat is uw oordeel over de vindbaarheid van de toiletten?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

38. Wat is uw oordeel over het aantal beschikbare toiletten?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

39. Wat is uw oordeel over de hygiëne van de toiletten?

* Uitstekend
* Goed
* Voldoende
* Matig
* Slecht

40. Heeft u nog opmerkingen of suggesties voor onze dierenpark?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking!

Bijlage 9 Voorraad en leveranciers dierenvoeding

**Opslag 1**

Derving uit opslag 1 gemiddeld: 100% gebruik en hergebruik van de producten, dervingverlies nihil op jaarbasis.

| **Product** | **Eenheid** | **Leverancier** | **Gemiddelde voorraad in stuks** | **Verbruik per dag** | **Dieren waarvoor bestemd** | **Prijs per eenheid** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hooi | 1 baal van 15 kilo | Boer Lensen | 910 | 14 | Olifanten, kamelen, giraffes, antilopen en beren | € 6,00 |
| Stro | 1 baal van 15 kilo | Boer Henskens | 1065 | 15 | Olifanten, kamelen, giraffes, antilopen, apen, beren, wolven, katten | € 4,00 |
| Zaagsel | 1 zak van 18 kilo | Houtzagerij Kramer | 201 | 3 | Katten, vogels, apen, wolven | € 11,00 |
| Takken | 5 kg | Gemeentes, beheerders van bospercelen en particulieren | - | 85 kg | Olifanten, giraffes, beren, apen | € 0 |

Opslag 2

Derving uit opslag 2 is een aandachtspunt. Afgelopen jaar is ieder kwartaal 5% afgeschreven van de gemiddelde voorraad, als gevolg van derving.

| **Product** | **Eenheid** | **Leverancier** | **Gemiddelde voorraad in stuks** | **Verbruik per dag** | **Dieren waarvoor bestemd** | **Prijs per eenheid** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Brood | 1 stuk | Bakker Bart | 40 | 10 | Olifanten, beren en apen | € 0,50 |
| Appels | 1 kilo | Fruitveiling Zuid-Limburg | 280 | 40 | Olifanten, antilopen en apen | € 0,79 |
| Mais | 1 kolf | Groenteveiling Zinselbeek | 84 | 12 | Olifanten | € 0,25 |
| Komkommer | 1 stuk | Groenteveiling Zinselbeek | 120 | 24 | Olifanten | € 0,39 |
| Voederbieten | 1 kilo | Boer Lensen | 2145 | 55 | Olifanten en kamelen | € 0,04 |
| Wortels | 1 kilo | Groenteveiling Zinselbeek | 1183 | 139 | Olifanten, kamelen, antilopen, beren en apen | € 0,16 |
| Peren | 1 kilo | Fruitveiling Zuid-Limburg | 77 | 7 | Olifanten en apen | € 0,74 |
| Druiven | 1 kilo | Fruitveiling Zuid-Limburg | 30 | 2,5 | Beren en apen | € 0,80 |
| Gemengde noten | 1 kilo | The Nut Company | 30 | 1,5 | Beren en apen | € 6,80 |
| Rozijnen | 1 kilo | The Nut Company | 87,5 | 2,5 | Beren en apen | € 1,55 |
| Tomaten | 1 kilo | Groenteveiling Zinselbeek | 6 | 1 | Apen | € 0,97 |
| Gedroogde abrikozen | 1 kilo | The Nut Company | 11 | 0,25 | Apen | € 2,75 |
| Paprika | 1 kilo | Groenteveiling Zinselbeek | 8 | 2 | Apen | € 1,47 |
| Sla | 1 krop | Groenteveiling Zinselbeek | 10 | 2 | Apen | € 0,49 |
| Witlof | 1 kilo | Groenteveiling Zinselbeek | 5 | 1 | Apen | € 1,03 |
| Spruitjes | 1 kilo | Groenteveiling Zinselbeek | 5 | 1 | Apen | € 0,71 |
| Eieren | Doos van 10 stuks | Melkboer Jansen | 10 | 0,5 | Apen | € 0,69 |

Opslag 3

| **Leverancier** | **Producten** | **Verbruik per dag** | **Gemiddelde voorraad in euro’s** | **Inkoopwaarde** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Mengvoer 1: Krachtvoer, hondenvoer, kattenvoer, granen | 1.500 kg | € 4.110,00 | € 21.211,00 |
| Zoölogisch Nutrition Center | Mengvoer 2: Specialistische brokken voor apen en vogels | 175 kg | € 4.289,00 | € 24.678,00 |
| Slachthuis de gebroeders Peters | Vlees | 200 kg | € 3.155,00 | € 35.822,00 |
| Poelier Crins en zonen | Gevogelte en wild | 60 kg | € 1.350,00 | € 15.893,00 |
| Macro | Siropen | 25 liter | € 104,00 | € 1.154,00 |
| Leudal imkernetwerk | Honing | 10 liter | € 500,00 | € 858,00 |

Derving: jaarlijks wordt 5% van de gemiddelde voorraad afgeschreven door derving.

**Leverwijzen en levermomenten**

| **Leverancier** | **Leverfrequentie en tijden** | **Halen of bezorgen** |
| --- | --- | --- |
| Dierenland | Om de twee maanden in de 3e week van februari, april, juni, augustus, oktober, december | Halen |
| Zoölogisch Nutrition Center | Om de twee maanden in de 1e week van februari, april, juni, augustus, oktober, december | Bezorgen |
| Slachthuis de gebroeders Peters | 1 keer per maand in week 3 | Bezorgen |
| Poelier Crins en zonen | 1 keer per maand in week 1 | Bezorgen |
| Macro | 1 keer per maand in week 2 | Halen |
| Leudal imkernetwerk | 1 keer per jaar in september | Bezorgen |
| Gemeentes, beheerders van bospercelen en particulieren | Meerdere malen per week op onregelmatige tijden | Halen |
| Boer Lensen | • Gras twee keer per week op maandag en vrijdag  • Hooi om de twee maanden in de 3e week van januari, maart, mei, Juli, september, november  • Voederbieten 1 keer per maand in week 3 | Bezorgen |
| Boer Henskens | Om de twee maanden in de 3e week van februari, april, juni, augustus, oktober, december | Bezorgen |
| Houtzagerij Kramer | Om de twee maanden in de 1e week van februari, april, juni, augustus, oktober, december | Halen |
| Bakker Bart | 3 keer per week, op maandag, woensdag en vrijdag | Halen |
| Fruitveiling Zuid-Limburg | 1 keer per week op woensdag | Halen |
| Groenteveiling Zinselbeek | 3 keer per week op maandag, woensdag en vrijdag | Bezorgen |
| The Nut Company | 2 keer per maand in week 2 en week 4 | Bezorgen |
| Melkboer Jansen | 2 keer per maand in week 1 en week 3 | Bezorgen |

Bijlage 10 Branchestudie

**Dagje dierenparken populair: 2010 was een goed dierenparkenjaar**

*Door Henk van Driessen*

In 2010 trokken de Nederlandse dierenparken 11,4 miljoen bezoekers. De Nederlandse Vereniging van Dierenparken (NVD), bij wie elf dierenparken zijn aangesloten, spreekt van een recordjaar. De NVD-tuinen kregen 10,1 miljoen bezoekers binnen de poorten. De overige zestien Nederlandse dierenparken trokken samen 1,3 miljoen bezoekers.

**Dagjesmensen en vaste klanten**

Van de in totaal 11,4 miljoen bezoekers kochten er 7,1 miljoen een kaartje aan de kassa. Bijna een derde van alle bezoekers (3,3 miljoen) was abonnementhouder. Voor de goede orde: een abonnementhouder die per jaar tien keer het park bezoekt wordt ook tien keer als bezoeker geteld. Ten slotte kwamen nog 0,9 miljoen mensen gratis het park binnen. Deze groep bestond vooral uit jonge kinderen, schoolklassen, groepsreizigers, vakgenoten en de bezoekers van het natuurpark Lelystad, dat in 2010 nog steeds vrij toegankelijk was.

Alle NVD-dierenparken kennen het systeem van abonnementen of jaarkaarten. Van de niet bij de NVD aangesloten dierenparken heeft een derde jaarkaarthouders. In totaal waren er in 2010 in Nederland bijna 440 duizend abonnementhouders. Daarbij zijn alle gezinsleden van gezinskaarten meegerekend. Gemiddeld bezoeken zij zo’n acht keer per jaar ‘hun’ park. De meeste abonnementhouders zullen dat gemiddelde niet halen, maar de enkele zeer frequente (misschien wel dagelijkse) bezoekers trekken het gemiddelde flink omhoog.

**Meer waar voor meer geld**

De gemiddelde toegangsprijs voor een NVD-dierenpark bedroeg in 2010 € 15,75voor volwassenen, €12,25 voor 65-plussers en €10,25 voor kinderen. Een standaardgezin (twee ouders, twee kinderen) was € 52,- kwijt voor een dagje dierenpark. Voor de overige dierenparken was dit € 40,50. De bij de NVD aangesloten dierenparken zijn in twee jaar tijd dertien procent duurder geworden. Daarvoor krijgt de bezoeker overigens wel steeds meer waar voor zijn geld. Vrijwel alle grote dierenparken hebben de laatste jaren flink geïnvesteerd in de aanleg van nieuwe biotopen: dierenverblijven die de natuurlijke leefomgeving zo goed mogelijk nabootsen. In alle bij de NVD aangesloten dierenparken worden tegenwoordig rondleidingen en kinderactiviteiten georganiseerd. Daarnaast zijn er andere educatieve activiteiten, zoals tentoonstellingen, demonstraties met roofvogels en slangen, infostands, leskisten, lezingen, themadagen, theater en soms de uitgave van een blad.

Een persoonlijk abonnement voor een NVD-dierenpark kostte in 2010 gemiddeld € 45,–, een abonnement op een andere dierenpark kostte € 26,–. Met drie bezoeken per jaar heeft men het abonnementsgeld er wel uit.

**Milieubewustzijn**

De gemiddelde bezoeker produceert bij een dagje dierentuin, gemiddeld 0,5 kg afval. Hiervan kan gemiddeld 0,25 kg gerecycled worden (glas, gft, papier). In de educatieve activiteiten is het bewust recyclen steeds meer een aandachtspunt. De dierentuinen hebben als doelstelling om in 2020 de ‘uitstoot’ van afval per bezoeker, terug te dringen tot gemiddeld 0,2 kg. Van deze 0,2 kg zal dan 0,15 kg gerecycled worden.

**Buitenlanders**

Het aantal buitenlandse bezoekers van Nederlandse dierenparken varieert van 0 procent tot 60 procent. Het parken dicht bij de Belgische en Duitse grens, maar vooral de aquaria langs de Noordzeekust trekken veel buitenlandse bezoekers, met name uit Duitsland. In totaal bestond 10,8 procent van het bezoekersaantal uit buitenlanders, dat komt overeen met ongeveer 1,2 miljoen bezoekers.

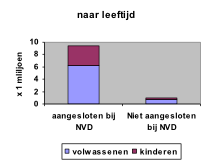
Dierenparken

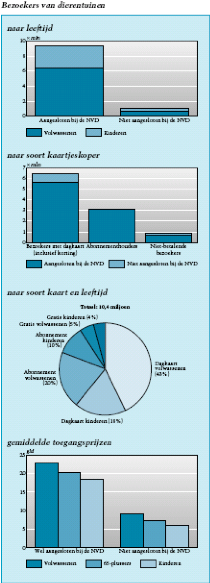
Het CBS doet sinds 1997 elke twee jaar onderzoek naar dierenparken. Onder de dierenparken vallen de ‘gewone’ dierenparken als Artis en Blijdorp, en de safari- en natuurparken, aquaria, reptielenzoo’s en andere gespecialiseerde parken met zeedieren, apen, vogels, otters, vlinders. Kinderboerderijen, hertenkampen en dierenopvangcentra zijn geen dierenparken. Van de 27 tuinen kunnen er tien als dierenpark in de meest gebruikelijke zin van het woord worden aangemerkt. Daarnaast zijn er acht aquaria en reptielenzoo’s. De overige tuinen zijn natuur-,

safari- of gespecialiseerde parken.

Het is voor de dierenparken moeilijk om exact het aantal bezoekers op te geven dat gratis binnenkomt. Jonge kinderen bijvoorbeeld worden niet altijd apart geteld bij de ingang. Ook het aantal bezoeken van abonnementhouders wordt niet bij alle tuinen systematisch bijgehouden. Er worden schattingen gemaakt waarbij uiteenlopende vuistregels voor het aantal bezoeken per abonnementhouder worden gehanteerd, uiteenlopend van vier tot vijftien, afhankelijk van het park.

**Bezoekers van dierenparken**

****

****

Bijlage 11 Dierenpark Amersfoort

**Dierenpark Amersfoort: ‘Laten we zuinig zijn op datgene wat onvervangbaar is’**

*Aangetrokken door het motto van Marjo Hoedemaker, dierenverzorger en verhalen verteller, heb ik mij verdiept in Dierenpark Amersfoort. Naast zijn primaire taak - diersoorten in stand te houden en educatie te verzorgen - heeft het dierenpark een belangrijke secundaire taak. Het dierenpark ontvangt bezoekers en die willen vermaakt worden.*

*Door Natalie Hofman (Facility Managment Informatie, september 2007)*

Van een traditionele, regionale dierenpark is Dierenpark Amersfoort uitgegroeid tot een dagattractie met een ideologische gedachte. Het dierenpark is een professioneel bedrijf met een efficiënte werkwijze, waardoor de kosten laag blijven en kwaliteit in een optimale vorm kan worden geleverd. Komt dit niet in conflict met het dierenwelzijn? Gaan dieren vóór in het belang om te voldoen aan wet- en regelgeving? Niets anders dan een facilitaire organisatie zou u kunnen denken? Een facilitaire organisatie weegt ook elke keer weer principes tegen elkaar af.

Dierenpark Amersfoort zou naar mijn mening als voorbeeld kunnen dienen voor een gemiddelde facilitaire organisatie. De aanwezigheid van de diverse klantgroepen maakt dat alle entiteiten in het park met elkaar samen moeten werken. Ook zij moeten bij elke aanpassing afwegen welke keuze er wordt gemaakt. Naast eigen medewerkers heeft het te maken met de dieren die moeten worden verzorgd en de bezoekers die het park bezoeken. Verschillende klantgroepen die in de logistieke processen wel op elkaar moeten aansluiten.

In een gesprek met Raymond van der Meer, curator bij het dierenpark en Erik van Vliet, story teller, bevraag ik hen over de facilitaire aspecten van het Dierenpark. Van der Meer houdt zich bezig met de instandhouding van de dierencollectie. Hij heeft duurzaamheid in de dierenwereld op de kaart gezet. Van Vliet begeeft zich op het terrein van educatie en ontwerp. Twee mensen die niet direct een link hebben met het onderwerp van dit artikel, dat een facilitaire tint heeft, maar dat maakt het wel interessant. Ik krijg op die manier de mogelijkheid om juist eens met andere ‘bloedgroepen’ te spreken, die misschien wel heel anders tegen het vakgebied van facility management aankijken.

*De organisatie*

Allereerst bekijken we de organisatie van het dierenpark. Naast de facilitaire processen heeft men te maken met een commerciële functie, de dierverzorging en de uitgebreide technische dienst. Veel gebeurt nog in eigen beheer. Het dierenpark is klein en authentiek begonnen.

De hokken waren klein met voornamelijk tralies en beton. In zijn bestaansjaren heeft het een enorme verandering ondergaan.

Het park is gelegen in een bosrijke omgeving. Nu probeert men vooral om deze omgeving in stand te houden. In het verleden was het dierenpark een dierenorganisatie en ging alle aandacht naar de dieren. De omliggende processen waren van ondergeschikt belang. Er wordt steeds meer een balans gezocht, ook de omliggende processen worden belangrijker.

Vandaag de dag wil men graag een facilitair en logistiek centrum in het dierenpark. Een centrum van waaruit voedingsdiensten kunnen worden geleverd en alle logistieke processen centraal kunnen worden aangestuurd. Beter voor de organisatie, maar ook voor de dieren.

Diëten van dieren kunnen zo bijvoorbeeld beter op elkaar worden afgestemd. Door de historie is het park nu versnipperd, waardoor er niet efficiënt wordt gewerkt. Afdelingen liggen te ver uit elkaar, waardoor contact niet spontaan kan ontstaan.

Dierenpark Amersfoort is een professioneel bedrijf, maar wel besmet met hét virus: iedereen heeft iets met de ideologische gedachte van het instandhouden van diersoorten. De liefde voor het dier is overal in het park terug te vinden. Medewerkers stellen vooral het welzijn van het dier voorop. De sfeer is er zeer prettig, waardoor het verloop laag is. Ook in de competenties van de medewerkers is veel veranderd. Was een dierenverzorger vroeger voornamelijk een verzorger, vandaag de dag is het van essentieel belang dat hij ook over communicatieve vaardigheden beschikt. Ook de organisatie van het dierenpark is aan het veranderen. De medewerker schuift meer naar de voorgrond. Niet alleen de dieren moeten het goed hebben, ook de medewerker heeft behoefte aan een goede werkomgeving.

Het dierenpark is zich daarvan bewust en beschikt over een masterplan. Daarin is niet alleen een forse uitbreiding van het terrein opgenomen, ook wordt er gekeken naar alle betrokken facilitaire en logistieke processen. Er wordt een logistieke rondweg aangelegd, zodat op eenvoudige wijze de aan- en afvoer kan worden geregeld. Een olifant produceert alleen al zeventig kilo mest per dag.

Het dierenpark is eerlijk en transparant. De processen die voor en achter de schermen plaatsvinden, worden ook getoond aan de bezoeker. Het gegeven dat het dierenpark in de voedselketen voor de dieren ook gebruikmaakt van zijn eigen sterfgevallen en kweek, is voor sommigen wel even wennen. Eerlijk zijn en uitleg geven zorgt ervoor dat bezoekers deze keuze begrijpen.

*Duurzaamheid*

Buiten de doelstelling om in het kader van duurzaamheid geen dieren uit het wild te halen, heeft Dierenpark Amersfoort ook andere doelstellingen op het gebied van duurzaamheid. Op afvalgebied maakt het gebruik van alle mogelijkheden die er met een beetje creativiteit te vinden zijn. Een jaar of vijf geleden is men gestart met het opkopen van afgeschreven groente en fruit van supermarkten. Medewerkers sorteren de groente en het fruit zelf op bruikbaarheid, waardoor er op goedkope wijze een voedingsbron voor de dieren wordt gevormd. Daarnaast koopt het dierenpark van gemeenten en particulieren wilgentakken op. Voor hen is dat afval, terwijl de dieren er veel plezier van hebben. Het dierenpark had vroeger tekort aan takken, nu is er voorraad genoeg.

De wens is nog om meer opslagruimte te hebben, zodat ook in de winter aan de behoefte kan worden voldaan. Of het nu om rioolpijpen, vettonnen of autobanden gaat, het dierenpark benut alle mogelijkheden om materialen op een efficiënte manier te verkrijgen.

Een ander aspect van duurzaamheid is energiemanagement. Het dierenpark is organisch gegroeid. Bij het bouwen van nieuwe elementen is wel met duurzame materialen gebouwd, maar er is niet nagedacht over het verwarmen van de gebouwen. Een lastig aspect hierbij is dat er gedurende de wintermaanden veel ruimte nodig is voor de dieren. Het overgrote deel van de dieren komt uit een tropische omgeving en moet dan ook stevig worden verwarmd tijdens de winter. Het park is nu bezig om de mogelijkheden op het gebied van een warmte-koudeopslag in de grond te onderzoeken. Het is een vooruitstrevend plan, waar veel facilitaire organisaties een voorbeeld aan kunnen nemen.

Het enige onderdeel waarvoor het dierenpark nog geen structurele oplossing heeft, is de C02-uitstoot die de bezoekers produceren. De meerderheid van hen komt met de auto en dat draagt niet bij aan het aspect duurzaamheid. Ondanks het instellen van een goede busverbinding, is de verhouding nog niet sterk verbeterd. Ik ben er echter van overtuigd dat deze creatieve organisatie in de komende jaren ook hier een passende oplossing voor gaat vinden.

*Gedragsverrijking*

Het allergrootste probleem in het dierenpark is de verveling. Dieren vervelen zich gauw en daarvoor zoekt het team naar allerlei creatieve oplossingen. De eerder genoemde rioolpijpen worden met een lekkernij in de grond gestopt voor de olifanten. Een olifant heeft dan even de tijd nodig om de lekkernij naar boven te halen. Vettonnen en autobanden dienen als speeltjes voor de apen.

Lekkere hapjes worden verstopt in de hokken of in obstakels, zodat de dieren moeite moeten doen om ze te verorberen. Een nieuw en onbekend voorwerp wekt interesse bij de dieren.

Lijken ze hiermee niet heel erg op mensen? Zijn wij in onze organisaties ook niet altijd in de weer om voor de medewerkers nieuwtjes te ontwikkelen? Of het nu gaat om blackberry’s, een lunchactie in het bedrijfsrestaurant of een kerstpakket, ook in het facilitaire vakgebied is gedragsverrijking volgens mij een interessant begrip aan het worden.

*Bokito*

Voorafgaand aan het interview heb ik me afgevraagd of ik het onderwerp veiligheid bij het dierenpark zou aansnijden. Na het Bokitodrama in Dierenpark Blijdorp is het wellicht een gevoelig onderwerp. Maar niets blijkt minder waar. Ook Dierenpark Amersfoort is geschrokken van het drama en heeft daarna onmiddellijk gekeken naar zijn interne organisatie. Net als bij een facilitaire organisatie is het dierenpark ervan overtuigd dat incidenten nooit uit te sluiten zijn. Het blijft voor een groot gedeelte mensenwerk.

Ook wanneer het afweersysteem zwaar genoeg is en de procedures worden aangescherpt, kan er altijd een situatie ontstaan waarin het toch een keertje mis gaat. Dat weerhoudt ze er echter niet van ons het onderwerp prominent op de agenda te plaatsen.

*Uitdaging*

Als ik terugkijk op mijn bezoek achter de schermen van het dierenpark, dan heb ik goede vergelijkingen kunnen maken met het facilitaire vakgebied. Onze interne klanten zijn gelijk aan de dieren, de facilitaire en logistieke processen komen overeen en duurzaamheid en veiligheid staan net zo duidelijk op de agenda.

Kortom, een interessante en creatieve wereld in het dierenrijk. Het park beschikt door zijn ideologische verleden misschien nog niet over een dichtgetimmerde structuur, maar de som van een aantal elementen maakt het tot een hedendaags bedrijf. Ik daag de lezer uit om eens op een andere manier naar een dierenpark te kijken.

Wanneer u gezellig met de kinderen langs de apen loopt, zoekt u dan eens naar de elementen die zijn gericht op gedragsverrijking. Als een giraf met een knapperig takje voorbijloopt, vraagt u zich dan eens af of uw bedrijf ook iets zou kunnen doen met zijn afval. Ik daag u uit om een dagje te brainstormen in het dierenpark, maar u kunt uiteraard ook gewoon met uw team een zaaltje in het dierenpark boeken voor een vergadering. Ik weet zeker dat Marjo Hoedemaker of zijn collega’s iets willen vertellen over de boeiende wereld van het dierenrijk.

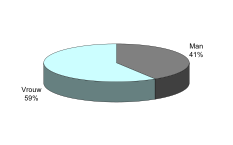
Bijlage 12 Bezoekgegevens

Verdeling van de bezoekers (geen onderscheid in soort bezoeker) over de maanden van het jaar.

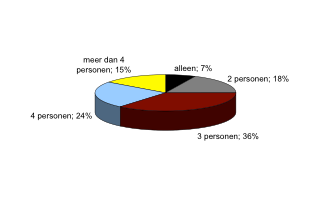
| Maand | Bezoekerspercentage |
| --- | --- |
| Januari | 3% |
| Februari | 4% |
| Maart | 7% |
| April | 8% |
| Mei | 9% |
| Juni | 11% |
| Juli | 12% |
| Augustus | 14% |
| September | 13% |
| Oktober | 10% |
| November | 5% |
| December | 4% |

| Dier | Door hoeveel procent gezien |
| --- | --- |
| Kamelen | 81% |
| Giraffes | 95% |
| Olifanten | 97% |
| Antilopen | 66% |
| Struisvogels | 77% |
| Bengaalse tijgerkat | 85% |
| Lynx | 83% |
| Goudkat | 75% |
| Chimpansees | 94% |
| Resusapen | 85% |
| Brilapen | 74% |
| Bonobo’s | 91% |
| Flamingo’s | 78% |
| Ibissen | 55% |
| Pelikanen | 78% |
| Zwarte zwanen | 67% |
| Eenden | 34% |
| Wolven | 88% |
| Bruine beren | 79% |

Bijlage 13 Bezoekersprofiel

In 2010 zijn 1000 bezoekers van dierenpark Regio Zoo ondervraagd met als doel een beeld te krijgen van het bezoekersprofiel. Onderstaand zijn de gegevens uit dit onderzoek weergegeven.

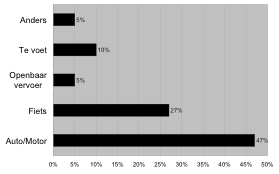
**Geslacht**

****

**Samenstelling groep**

**Woonplaats**

**Vervoersmiddel**

****

Bijlage 14 Attracties

Het is belangrijk te weten dat de tijd waarin dierenparkdieren uit het wild kwamen gelukkig reeds jaren achter ons ligt. Eén van de doelen van dierenparken is namelijk **natuur- en soortenbehoud**. Het vangen van dieren uit het wild, ten behoeve van de eigen diercollectie valt hier niet mee te verenigen. Dierenpark Regio Zoo is voor haar dierencollectie dus volledig afhankelijk van het “aanbod” uit andere dierenparken. Dieren worden overigens **geruild** tussen dierenparken (zonder tussenkomst van geld!) onder andere via de bestaande EEP’s, zonder enig winstbejag. Omdat dierenwelzijn steeds belangrijker wordt, verhuizen dieren doorgaans naar het dierenpark met het beste verblijf voor die diersoort.

Dierenpark Regio Zoo heeft de verschillende dieren in een aantal thema’s/clusters verzameld:

***‘safaripark’***

• Kamelen (5)

• Giraffes (3)

• Indische of Aziatische olifant (3)

• Antilopen (7)

• Struisvogels (6)

******

***‘wilde poezen’***

 Bengaalse tijgerkat (1)

 Lynx (1)

 Goudkat (1)

***‘apenrots’***

 Chimpansees (3)

 Resusapen (7)

 Brilapen (3)

 Bonobo’s (2)

***‘vogelparadijs’***

 Flamingo’s (25)

 Ibises (10)

 Pelikanen (7)

 Zwarte zwanen (5)

 Diverse soorten eenden (meer dan 40)



***‘wilde dieren bos’***

 wolven (10)

 bruine beren (3)

foto

***speeltuin***

Bijlage 15 Dierenverzorging

| **Dier** | **Mestproductie per jaar per dier** | **Verzorgingstijd per dag per dier** |
| --- | --- | --- |
| Kamelen | 3.500 kg | 25 minuten |
| Giraffes | 15.000 kg | 50 minuten |
| Olifanten | 25.000 kg | 60 minuten |
| Antilopen | 2.500 kg | 25 minuten |
| Struisvogels | 1.500 kg | 10 minuten |
| Bengaalse tijgerkat | 250 kg | 15 minuten |
| Lynx | 250 kg | 20 minuten |
| Goudkat | 250 kg | 20 minuten |
| Chimpansees | 1.500 kg | 45 minuten |
| Resusapen | 300 kg | 30 minuten |
| Brilapen | 200 kg | 30 minuten |
| Bonobo’s | 230 kg | 45 minuten |
| Flamingo’s | 53 kg | 5 minuten |
| Ibises | 40 kg | 2 minuten |
| Pelikanen | 65 kg | 10 minuten |
| Zwarte zwanen | 60 kg | 1 minuut |
| Eenden | 22 kg | 1 minuut |
| Wolven | 3.000 kg | 10 minuten |
| Bruine beren | 2.500 kg | 15 minuten |

Bijlage 16 Personeelsgegevens

In onderstaande tabel staan de uit te voeren taken vermeld, met de daar bij behorende Fte’s (Full Time Equivalent) en het aantal personen dat deze taken uitvoeren.

*Aantal Fte’s en personen per taak*

|  | Fte’s | Personen\* |
| --- | --- | --- |
| Managementtaken | 4,0 | 4 |
| Hoofd Horeca | 1,0 | 1 |
| Medewerkers plant- en parkonderhoud | 1,4 | 2 |
| Medewerkers horeca | 4,0 | 11 |
| Medewerkers dierenverzorging | 3,0 | 4 |
| Medewerkers technisch onderhoud | 0,5 | 1 |
| Medewerkers secretariaat | 2,1 | 3 |
| **Totaal** | 16,0 | 26 |

*\* Meerdere personen vervullen verschillende taken. Zo geldt voor bijvoorbeeld de operationele werkzaamheden in plant- en parkonderhoudtaken dat in totaal voor 1,4 Fte’s uitgevoerd worden. Deze taken worden echter door twee personen ( Leon en Gerard ) uitgevoerd. Een vergelijkbare situatie kan gelden voor alle overige taken.*

*Aantal Fte’s en taken persoon*

| Naam persoon | Aantal FTE | Taken |
| --- | --- | --- |
| Frans Klasser jr | 1 | Alg. directeur |
| Toine Klasser | 1 | Alg. directeur |
| Louis Klasser | 1 | Hoofd dierenverzorging, hoofd techn. Onderhoud en hoofd plant- en parkonderhoud |
| Robert Klasser | 1 | Hoofd stafafdeling |
| Trees den Grater | 1 | Hoofd horeca en inkoop horeca |
| Mirjam op den Dam | 1 | Medewerkster horeca |
| Jan Veldhoven | 0,3 | Medewerk(st)er horeca, alleen in hoogseizoen |
| Karin Herbergier | 0,3 | Medewerk(st)er horeca, alleen in hoogseizoen |
| Fatima Osruf | 0,3 | Medewerk(st)er horeca, alleen in hoogseizoen |
| Miranda Stoffels | 0,3 | Medewerk(st)er horeca, alleen in hoogseizoen |
| Jacques Cremers | 0,3 | Medewerk(st)er horeca, alleen in hoogseizoen |
| Miriam Nellissen | 0,3 | Medewerk(st)er horeca, alleen in hoogseizoen |
| Huub Smets | 0,3 | Medewerk(st)er horeca, alleen in hoogseizoen |
| Kevin Holsman | 0,3 | Medewerk(st)er horeca, alleen in hoogseizoen |
| Jeanne Grimbergen | 0,3 | Medewerk(st)er horeca, alleen in hoogseizoen |
| Kim Meinders | 0,3 | Medewerk(st)er horeca, alleen in hoogseizoen |
| Stijn Franssen | 0,3 | Medewerker technisch onderhoud |
| Mohammed Sharif | 1 | Medewerk(st)er dierenverzorging |
| Gaby Avet | 1 | Medewerk(st)er dierenverzorging |
| Patrick Voorting | 0,6 | Medewerk(st)er dierenverzorging |
| Barbara Kregting | 0,4 | Medewerk(st)er dierenverzorging |
| Maartje van Workum | 1 | Medewerk(st)er secretariaat |
| Stef Lazeroms | 0,6 | Medewerk(st)er secretariaat |
| Sabine Hellevoets | 0,5 | Medewerk(st)er secretariaat |
| Leon de Boire | 0,8 | Medewerk(ster) plant- en parkonderhoud |
| Gerard Bollegraaf | 0,6 | Medewerk(ster) plant- en parkonderhoud |

Bijlage 17 Uit de media

Succesvolle Croc-Eat-Dog Promotie van dierenpark in Susteren

18 april 2010 10:22:

Maastricht - Studenten van de HEAO in Venlo hebben voor   
 Dierenpark Regio Zoo in het kader van hun communicatieopleiding  
 een promotiecampagne ontwikkeld en uitgevoerd.

De Croc-Eat-Dog Promotie ten behoeve van Dierenpark Regio Zoo  
 trok flink wat aandacht in Maastricht, Venlo en Aken. *''Come to   
 the zoo before the zoo comes to you''*, luidde de slogan. Arme   
 hond, al dat gesleep.   
 De enthousiaste studenten, claimen 15 pct meer bezoek in de   
 actiemaand, dat is natuurlijk mooi. Maar wel met de aantekening  
 dat de mensen van het promotieteam op straat kortingbonnen  
 van 20 pct. uitdeelden. Of de bezoekers ook nog eens een keer  
 terug zullen komen, omdat ze de krokodil niet hebben   
 kunnen vinden wisten de studenten niet te vertellen. Dierenpark  
 Regio Zoo is bezig met een herpositionering en zoekt de publiciteit.   
 Dat lijkt met deze actie gelukt.

bron: De Zuid- Limburgse Gazet

Bijlage 18 Financiële gegevens

Hieronder staat de eindbalans per 31 december 2010

| Balans per 31 december 2010 | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vaste activa:** | | |  | **Eigen vermogen:** | |
| KTT-gebouwen | € 652,500 |  |  | Aandelenvermogen | € 80.000 |
| Afschrijvingen KTT-gebouwen | € 130.000 |  |  | Algemene reserve | € 215.000 |
|  |  | € 522.000 |  |  |  |
| HOR-gebouwen | € 372.000 |  |  | **Vreemd vermogen:** |  |
| Afschrijvingen  HOR-gebouwen | € 55.800 |  |  |  |  |
|  |  | € 316.200 |  | 5% Hypothecaire lening | € 588.000 |
| Dierenverblijven |  | € 1 |  |  |  |
|  |  |  |  | Nog te betalen vakantiegeld | € 18.132 |
|  |  |  |  | Nog te betalen sociale lasten | € 29.141 |
| Inventaris: |  |  |  | Nog te betalen overige bedragen | € 3.000 |
| Horecafaciliteiten |  | € 42.000 |  | Nog te betalen energiekosten | € 6.825 |
| Overig |  | € 37.500 |  | Nog te betalen vennootschapsbelasting | € 18.000 |
| Transportmiddelen |  | € 36.400 |  | Crediteuren | € 28.954 |
|  |  |  |  |  |  |
| Levende Have |  | € 1 |  | Rekening courant | € 23.946 |
| **Vlottende activa:** | | |  |  |  |
| Voorraden: |  |  |  |  |  |
| Horeca |  | € 24.307 |  |  |  |
| Dierenverzorging |  | € 26.512 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Debiteuren |  | € 2.826 |  |  |  |
| Vooruitbetaalde bedragen |  | € 1.800 |  |  |  |
| Kas |  | € 1.450 |  |  |  |
|  |  | **€ 1.010.997** |  |  | **€ 1.010.997** |

**Vaste activa:**

De grond waarop het dierenpark en het parkeerterrein liggen is juridisch eigendom van de gemeente, het economisch eigendom, het gebruiksrecht is in handen van het dierenpark. Daartoe is in 1938 een overeenkomst voor onbepaalde tijd gesloten met de gemeente die inzag dat een dierenpark voorziet in een maatschappelijke behoefte. Het ter beschikking stellen van de ruimte diende ervoor te zorgen dat het dierenpark financieel-economisch zelfstandig in staat zou blijken te zijn te functioneren.

Gevolg is dat de grond niet op de balans van het dierenpark wordt vermeld.

De levende have van het dierenpark wordt, mede gelet op de doelstelling van het dierenpark en de gedragslijn bij alle Nederlandse dierenparken, niet geactiveerd. Op de balans wordt de levende have voor een pro memoriewaarde van € 1,- op de balans opgenomen. Onderlinge ruil van dieren zorgt ervoor dat een teveel aan levende have ten gunste kan komen aan een andere dierenpark, aan de behoefte tot aanvulling en/of verruiming van de levende have wordt door andere dierenparken voldaan.

De gebouwen van het dierenpark zijn in een drie soorten verdeeld:

* de dierenverblijven
* de kantoren, toegang- en technische ruimtes
* de horecafaciliteiten (inclusief de daarbij behorende speeltuin)

De dierenverblijven en magazijnen zijn, met uitzondering van de nodige reparaties en kleine aanpassingen sinds de oprichting van het dierenpark niet meer aangepast of uitgebreid en daarom totaal afgeschreven. De dierenverblijven worden voor een pro memoriewaarde van € 1 op de balans opgenomen.

De kantoren, toegangsgebouwen en technische ruimtes (KTT-gebouwen) zijn in 2006 totaal vernieuwd. De nieuwbouwprijs bedroeg toen € 652.500,- Deze gebouwen worden in 25 jaar tijd volledig afgeschreven.

De horecafaciliteiten waren begin van deze eeuw volledig afgeschreven en werden in 2008 ingrijpend gerenoveerd voor een bedrag van € 372.000,- .

Ook de horecafaciliteiten (HOR-gebouwen) worden op de balans gewaardeerd voor de aanschafprijs onder aftrek van de afschrijvingen. De afschrijvingen worden verdeeld over de verwachte economische levensduur van deze faciliteiten die zijn vastgesteld op 20 jaar.

Bij de inventaris wordt onderscheid gemaakt tussen de inventaris van de horecafaciliteiten en de overige inventaris. Beide soorten inventaris zijn gelijktijdig met de bouw/verbouw van de ruimtes waarin het staat, aangeschaft voor respectievelijk € 60.000,- en € 75.000,-

De inventaris wordt per jaar met 10% van de oorspronkelijke aanschafwaarde afgeschreven.

Voor alle vaste activa geldt dat er geen restwaarde is aan het eind van de economische levensduur en dat de afschrijvingen gelijkmatig over het jaar worden verdeeld.

Voor de twee soorten gebouwen worden aparte afschrijvingsrekeningen bijgehouden zodat voor de gebouwen, per soort, op de balans 2 rekeningen voorkomen, de ‘KTT (of HOR) gebouwen’ (waarop de aanschafwaarde van de gebouwen staat) en de ‘afschrijvingen KTT (of HOR) gebouwen’ (waarop de totale cumulatieve afschrijvingen vermeld staan). Samen leveren deze twee rekeningen de boekwaarde van de betreffende gebouwen op die dan ook op de balans worden vermeld.

De overige vaste activa worden voor de boekwaarde op de balans opgenomen.

De transportmiddelen bestaan uit de twee aanwezige kleine vrachtauto’s en kleine tractor die werden aangeschaft op 1 januari 2009. Van deze auto’s is er één in een gesloten uitvoering, de andere auto is een pick-up waardoor de flexibiliteit van wat vervoerd kan en moet worden vergroot is. De gezamenlijke aanschafwaarde van deze 2 auto’s en de tractor was € 52.000,- De transportmiddelen worden afgeschreven met 15% per jaar van de oorspronkelijke aanschafwaarde.

Alle investeringen in vaste activa worden geacht te zijn gedaan op 1 januari van het betreffende jaar.

**Hypothecaire lening:**

Om de financiering van zowel de kantoren en toegang- en technische ruimtes rond te krijgen werd op 1 januari 2005 een 5% hypothecaire lening afgesloten van € 460.000 met een looptijd van 25 jaar. Elk jaar wordt 2 keer afgelost op deze lening, op 30 juni en op 31 december, elke aflossing is 2% van het oorspronkelijk geleende bedrag. De interestbetalingen vinden halfjaarlijks achteraf plaats op dezelfde momenten als de aflossingen. De betalingen geschieden per bank (rekening courant).

Op 1 januari 2007 werd deze lening verhoogd met een bedrag van € 253.000 ter financiering van de renovatie en nieuwbouw van de horecafaciliteiten. Dit deel van de lening wordt in de resterende 23 jaar tijd afgelost. De aflossingen en interestbetalingen geschieden nog steeds op 30 juni en 31 december van elk jaar

**Voorraden:**

De voorraad wordt verdeeld in een tweetal soorten: de voorraad voor en van de horeca-activiteiten en de voorraad voor de dierenverzorging die hoofdzakelijk bestaat uit voer.

De omvang van de horecavoorraad aan het begin van een kwartaal is afhankelijk van de verwachte omzet van de horeca in dat betreffende kwartaal en is gelijk aan de inkoopwaarde van de omzet in dat kwartaal.

Voor het jaar 2012 wordt verwacht dat aantallen bezoekers, bestedingen en seizoensverdeling gelijk zullen zijn aan 2011.

De voorraad met betrekking tot de dierenverzorging is te vinden op bijlage 9. Op 1 januari is precies de gemiddelde voorraad aanwezig. De inkopen ervan vinden gelijkmatig over het jaar plaats. Voor 2012 wordt verwacht dat de kosten van de dierenverzorging gelijk zullen zijn aan die over 2011.

**Crediteuren:**

Alle horeca voorraden worden 3 maanden voor het verwachte gebruik op rekening ingekocht. De facturen van de leveranciers van de horecavoorraden worden gemiddeld een maand na ontvangst van de betreffende factuur betaald.

De betaling aan de crediteuren die het gevolg zijn van de inkoop van de dierenverzorgingsvoorraad geschiedt aan het begin van elke maand (elke maand wordt 1/12 deel van de totale jaarinkoop betaald)

**Debiteuren:**

Verreweg het grootste deel van de entreegelden wordt contant voldaan. 6% van de abonnementen voor personen van 13 t/m 64 jaar wordt afgenomen door de gemeente die deze onder haar personeelsleden verspreidt. De afname geschiedt gelijkmatig verspreid over het jaar. De gemeente betaalt 3 maanden nadat de abonnementen zijn afgenomen.

De foto’s die van de bezoekers gemaakt worden wanneer zij het park binnengaan is uitbesteed aan Sjaak Sprengers die ook de gift shop runt en beheert.

Voor het mogen uitvoeren van beide activiteiten betaalt Sjaak aan het park een vergoeding van € 750,- per maand. De betaling geschiedt achteraf 2 x per jaar op 1 april en 1 oktober van elk jaar.

**Liquide middelen:**

Omdat het aantal pinbetalingen de laatste jaren enorm is toegenomen hoeft de hoeveelheid kasgeld die permanent in voorraad dient te zijn niet meer zo groot te zijn als vroeger.

Tegenwoordig wordt als regel gehanteerd dat aan het begin van elke dag voor de kassa’s bij de toegang een bedrag van € 750,- als wisselgeld aanwezig dient te zijn, voor de kassa’s in het horecadeel is dit een bedrag van € 500,- . In het kantoor dient altijd een bedrag van € 200,- aanwezig te zijn voor diverse uitgaven die contant betaald moeten kunnen worden.

Aan het eind van elke week worden eventuele overschotten of tekorten verrekend met het rekening courant van de bank (geld wordt gestort of opgenomen).

**Het rekening courant is ook de sluitpost op de balans**, met de bank is de afspraak gemaakt dat over een positief saldo rek.crnt er geen interest wordt ontvangen en over een negatief rek.crnt er geen interest betaald hoeft te worden.

Het maximale rekening courantkrediet is € 350.000,-

**Eigen Vermogen:**

Het aandelenvermogen is al sinds de omzetting naar een b.v. een bedrag van € 80.000,- De algemene reserve bedroeg op 31 december 2010 € 215.000,-

**Salarissen:**

De twee algemeen directeuren hebben beiden een salaris van € 42.000,- bruto

De twee andere leden van het MT, Louis en Robert hebben een salaris van € 35.700,-

Aan de functie van hoofd horeca is een salaris verbonden van € 31.000 per jaar, de medewerk(st)er horeca in vaste dienst kent een salaris van € 21.000 per jaar.

De medewerk(st)ers horeca die in het hoogseizoen parttime werken verdienen maandsalaris van € 1.350,- elke medewerk(st)er werkt in het hoogseizoen dat 6 maanden duurt fulltime in een soort ploegendienst waardoor er elke dag, gedurende de gehele openingstijd 2 medewerk(st)ers aanwezig zijn.

De medewerk(st)ers horeca verdelen gezamenlijk (naar verhouding van de gewerkte tijd per week) de fooienpot per week.

De medewerk(st)ers dierenverzorging en plant- en parkonderhoud zijn volgens de CAO ingeschaald in schaal 4, dit betekent dat zij bij een volledig dienstverband een salaris kennen van € 18.600,-

De medewerker technisch onderhoud komt elke morgen en begint al om 06.30 uur om op die manier zo min mogelijk last te veroorzaken voor de bezoekers, om 10.30 zit dan zijn werkdag er weer op. Zijn bruto jaarsalaris (bij volledig dienstverband) is € 19.500,- . Dit geld ook voor de medewerk(st)ers van het secretariaat.

Alle werknemers hebben recht op een vakantie-uitkering die elk jaar in mei wordt uitbetaald. Deze uitkering bedraagt 8% van het bruto jaarsalaris van de werknemer.

Over de brutosalarissen en de vakantie-uitkering van alle werknemers moet de werkgever nog extra 30% sociale lasten betalen.

De salarissen worden aan het eind van elke maand betaald, de vakantie-uitkering wordt samen met het salaris van mei uitbetaald.

De sociale lasten worden betaald aan de diverse instanties in het kwartaal dat volgt op het kwartaal waarin de betreffende betalingen aan de werknemers zijn gedaan.

De verwachting is dat de salarissen in 2012 gelijk zullen zijn aan die over 2011 en gelijkmatig over het jaar verdeeld zullen zijn (geen seizoenspatroon).

**Verzekeringen:**

Door de onderneming zijn een drietal verzekeringen afgesloten:

* Opstalverzekering: de premie over 2011 bedroeg € 4.500,- en werd op 1 januari vooruit betaald.
* Inboedelverzekering: op 1 mei 2011 werd een bedrag van € 1.872,- vooruit betaald voor het komende jaar (volgende 12 maanden)
* Aansprakelijkheidsverzekering: deze verzekering wordt steeds per kwartaal vooruit betaald; op 1 maart, 1 juni, 1 september en 1 december van elk jaar zijn de betaalmomenten. De premie per kwartaal bedraagt € 1.800,-.

De premies van de opstalverzekering en de inboedelverzekering worden geïndexeerd en stijgen jaarlijks, op het betaalmoment, met 4%. De premie van de aansprakelijkheidsverzekering is niet geïndexeerd en blijft ook de komende jaren gelijk.

**Kosten dierenverzorging/voer:**

Voor het voer van de diverse soorten dieren zijn per maand de volgende kosten gemaakt, deze kosten zijn ook maandelijks betaald: de verwachting is dat deze kosten (bij gelijkblijvende parkindeling) de komende jaren niet zullen veranderen.

Olifanten: € 2.700,-

Giraffen: € 1.300,-

Vogels: € 2.400,-

Hoefdieren: € 2.100,-

Apen: € 3.200,-

Katachtigen € 2.500,-

Wolven € 1.200,-

Beer € 300,-

Struisvogels € 1.100,-

**Energiekosten:**

De energiekosten worden jaarlijks op 1 oktober betaald voor het gehele voorafgaande jaar. Deze kosten bestaan uit de kosten die verbonden zijn aan het gebruik van gas, water en elektriciteit. De betaling op 1 oktober 2011 was € 26.000,- , Verwacht wordt dat de jaarlijkse energiekosten na de betaling met 5% stijgen.

**Reclame- en verkoopkosten:**

De reguliere kosten hebben betrekking op alle promotionele activiteiten zoals reclames in regionale dagbladen, spotjes op lokale zenders, prijsvragen, etc.

De kosten hiervan bedragen € 30.000,- op jaarbasis, zijn gelijkmatig verdeeld over het jaar en worden betaald in de maand waarin de kosten ontstaan.

Aan het eind van het jaar wordt aan alle relaties een attentie bezorgd, in december 2011 was dit een kistje wijn. Het betrof in totaal 150 kistjes, elk voor een prijs van € 20,- incl. de bezorging. De betaling van deze relatiegeschenken zal in februari plaatsvinden

**Algemene en overige kosten:**

De algemene kosten bestaan uit kantoorkosten van € 15.000,- per jaar (klein materiaal, papier, etc) en diverse reparatie– en onderhoudskosten van € 20.000,- per jaar. Deze kosten ontstaan gelijkmatig over het jaar en worden ook gelijkmatig over het jaar betaald. Deze kosten zijn al jaren hetzelfde en zullen naar verwachting ook niet veranderen in de komende jaren.

Ook de telefoonkosten behoren tot de algemene kosten. De kosten in 2010 bedroegen € 200,- per maand en worden eens per 2 maanden achteraf betaald (in januari 2011 worden de maanden november en december 2010 betaald).

De kosten in 2011 zijn, in verband met een nieuw soort abonnement verlaagd tot € 125,- per maand, ook nu zal de betaling een keer per 2 maanden achteraf plaatsvinden.

De overige kosten zijn naast de schoonmaakkosten van de KTT-gebouwen die voor € 800,- per maand door een schoonmaakbedrijf worden uitgevoerd, maandelijks een bedrag van

€ 400,- voor diverse zaken. Deze kosten ontstaan ook gelijkmatig en worden ook gelijkmatig over het jaar betaald.

**Winst en Vennootschapsbelasting:**

De vennootschapsbelasting bedraagt 30%. De te betalen vennootschapsbelasting wordt op 30 mei van het jaar na het betreffende boekjaar per bank voldaan.

De winst over het jaar 2010 bedroeg € 60.000,- De winst na belasting is reeds verwerkt in de algemene reserve. De winst na belasting over het jaar 2011 zal eveneens worden toegevoegd aan de reserve. De onderneming streeft naar een jaarlijks rendement van minimaal 20% op het gemiddeld geïnvesteerde Eigen Vermogen.

Bijlage 19 Besteding Horeca

Besteding aan horecaproducten per bezoeker

|  | Eenmalige bezoekers | Abonnementhouders |
| --- | --- | --- |
| Kinderen t/m 3 jaar | € 0,85 | € 0,45 |
| Kinderen 4 t/m 12 jaar | € 3,90 | € 2,70 |
| Personen 13 t/m 64 jaar | € 4,55 | € 2,95 |
| 65+ | € 2,65 | € 2,10 |

Bijlage 20 Marktonderzoek Bokito

**Interesse voor dierenparken na Bokito incident**

**Perscommuniqué**

Amsterdam | Enschede, 29 mei 2010

*Bokito incident zorgt onder jongeren voor meer interesse in Diergaarde Blijdorp.*

*Uit een opiniepeiling onder jongeren tussen de 12 en 24 jaar blijkt dat het beeld dat men van dierenparken heeft, na het Bokito incident niet is verslechterd. De media-aandacht heeft zelfs een positief effect voor Diergaarde Blijdorp. De naamsbekendheid is toegenomen ten opzichte van 3 maanden geleden en het dierenpark staat samen met Burgers Zoo bovenaan het lijstje van de dierenparken die jongeren graag zouden willen bezoeken. Dit blijkt uit een representatief onderzoek van Newcom Research & Consultancy B.V. (*[*www.newcomresearch.nl*](http://www.newcomresearch.nl)*).*

Welke invloed heeft de relatief grote hoeveelheid media-aandacht voor het Bokito incident op jongerentussen de 12 en 24 jaar? Vanuit deze centrale vraag is gekeken naar effecten op bijvoorbeeld de houding ten opzichte van dierenparken in het algemeen, de naamsbekendheid van de dierenparken in Nederland en het interesseniveau.

**Effecten voor Diergaarde Blijdorp**

Van de jongerennoemt 26 procent spontaan de naam Diergaarde Blijdorp als wordt gevraagd welke dierenpark(en) ze kennen. Driekwart van de jongerenis bekend met deze naam als ze wordt voorgelegd. Diergaarde Blijdorp staat daarmee op een zesde plaats, achter het Dolfinarium (bekend bij 93 procent van de jongeren), de Apenheul (90 procent), Artis (84 procent), Burgers Zoo (83 procent) en het Ouwehands Dierenpark (80 procent). Begin dit jaar (februari 2010) is eenzelfde peiling verricht. Diergaarde Blijdorp stond toen op een achtste plaats en moest bijvoorbeeld Dierenpark Emmen en Safaripark Beekse Bergen voor laten gaan in de naamsbekendheid.

Opvallend is echter dat Diergaarde Blijdorp samen met Burgers Zoo aan kop staat als het gaat om welke dierenpark men denkt te gaan bezoeken. Van de jongerendenkt 44 procent komend jaar een dierenpark te bezoeken. Verder geeft 24 procent van de jongerenaan dat ze Diergaarde Blijdorp dit jaar willen gaan bezoeken. Burgers Zoo kan eveneens veel bezoekers uit deze doelgroep verwachten.

**Bokito**

Het hoge interesseniveau richting Diergaarde Blijdorp is te verklaren uit het Bokito incident. (Bijna) iedereen is op de hoogte van het Bokito incident. Op de vraag waar men denkt dat de gorilla Bokito is ontsnapt, antwoordt 76 procent met het juiste antwoord (Diergaarde Blijdorp). 55 procent vindt het vooral zielig voor Bokito wat er is gebeurd en 35 procent vindt het vooral zielig voor de vrouw die is aangevallen. Dertig procent van de jongerengeeft toe dat ze eigenlijk wel nieuwsgierig zijn naar de gorilla. Maar 1 procent vindt dat het dierenpark waar Bokito kon ontsnappen, gesloten dient te worden. Negentig procent ontkent dat ze minder snel een dierenpark zouden bezoeken.

**Dierenparken niet gevaarlijk gevonden**

De absolute meerderheid van de jongeren(91 procent) vindt een dierenpark niet gevaarlijk (tegenover 1 procent die dat wel vindt). Er is (veel) vertrouwen in dierenparken (85 procent). De meerderheid (78 procent) van de jongerenheeft dan ook een goed gevoel over dierenparken in het algemeen.

Bijlage 21 Menukaart restaurant

| Warme dranken | |
| --- | --- |
| Koffie | € 1,50 |
| Thee (alle soorten) | € 1,50 |
| Luxe koffie | € 1,75 |
| Warme chocolademelk | € 1,75 |
| Slagroom | € 0,25 |

| Koude dranken | |
| --- | --- |
| Frisdranken | € 1,75 |
| Fristi, chocomel | € 1,75 |
| Vruchtensappen, ice tea | € 1,75 |
| Malt bier (flesje) | € 2,00 |
| Bier (flesje) | € 2,00 |
| Wijn (flesje 0,25 ltr wit/rood/rosé) | € 3,00 |

| Voor bij de koffie | |
| --- | --- |
| Diverse soorten gebak | € 2,50 |
| Koeken | € 1,00 |
| Saucijzenbroodje | € 2,00 |

| Broodjes (pistolet, zacht of kaiser) | |
| --- | --- |
| Kaas | € 2,50 |
| Ham | € 2,50 |
| Gezond | € 3,00 |
| Brie | € 3,00 |

| Snacks | |
| --- | --- |
| Patat (klein) | € 1,75 |
| Patat (groot) | € 2,50 |
| Kroket | € 1,50 |
| Frikadel | € 1,50 |
| Gehaktbal | € 1,50 |
| Broodje kroket/frikadel | € 2,50 |
| Pizzapunt | € 3,00 |
| Kipsaté met stokbrood | € 4,00 |
| Mayonaise, curry, ketchup, mosterd | € 0,30 |
| Soep van de dag | € 2,50 |
| Uitsmijter ham of kaas | € 5,00 |

| Menu’s | |
| --- | --- |
| **Jungle Junior**  Patat  Kroket of frikadel  Frisdrank | € 4,50 |
| **Tijger Special**  Patat  Kipsaté  Rauwkost  Frisdrank of bier | € 8,50 |
| **Veggie**  Patat  Rauwkost  Champignonragout  Frisdrank of bier | € 8,50 |
| **Tarzan en Jane**  Soep van de dag  Patat  Gehaktbal/kroket of frikadel  Rauwkost  Frisdrank of bier | € 8,50 |

| Snoep & Chips | |
| --- | --- |
| Zak gemengde snoep | € 1,50 |
| Chips (naturel, paprika, bolognese) | € 1,00 |

Bijlage 22 Interne transportmiddelen

**Transportmaterieel Dierenpark Regio Zoo**

|  | **Type transportmiddel** | **Aantal** | **Gebruik** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Heftruck | 2 stuks | bij opslag 1 en opslag 3 |
| 2 | Elektrische Handpallettruck | 3 stuks | bij opslag 1, opslag 2 en opslag 3 |
| 3 | Kruiwagen | 30 stuks | voor het vervoer van de opslag naar de dierenverblijven. 10 bij iedere opslagplaats beschikbaar |
| 4 | Steekwagen | 6 stuks | 4 bij opslag 1 en 2 bij opslag 2 en 3 |
| 5 | Plateauwagen | 4 stuks | bij opslag 2 en opslag 3 elk 2 wagens |
| 6 | Tractor | 2 stuks | bij opslag 1 |
| 7 | Aanhanger | 4 stuks | bij opslag 1 |

**1. Heftruck**

**2. Elektrische Handpallettruck**

**3. Kruiwagen**

****

**4. Steekwagen**

**5. Plateauwagen**

**6. Tractor**

**7. Aanhanger**

Samenvatting servicecontracten

In het huidige servicecontract voor de heftruck is opgenomen:

* dat het contract voor 7 jaar wordt afgesloten
* dat er 1 keer per jaar groot onderhoud wordt uitgevoerd
* dat er bij storingen een helpdesk bereikbaar is 24/7
* dat er bij storingen die niet zelf opgelost kunnen worden een monteur beschikbaar is, binnen 24 uur
* dat er bij storingen die niet te repareren zijn een vervangende heftruck geleverd wordt binnen 24 uur (van een vergelijkbaar type)

In het huidige servicecontract voor de tractor is opgenomen:

* voor de eerste vijf jaar wordt er jaarlijks een grote beurt uitgevoerd
* voor de eerste vijf jaar wordt er jaarlijks een kleine beurt uitgevoerd
* bij storingen en mankementen is er binnen 4 uur (op werkdagen) een storingsmonteur beschikbaar
* een vervangend voertuig kan geleverd worden tegen een gereduceerde huurprijs per dag van € 25,-

In het huidige servicecontract van de elektrische handpallettruck is opgenomen:

* er wordt een onderhoudscontract voor 10 jaar afgesloten
* jaarlijks wordt het materieel nagekeken
* bij storingen of mankementen kan de handpallettruck afgeleverd worden bij de leverancier en krijgt Regio Zoo een vervangende handpallettruck in bruikleen. Regio Zoo is verantwoordelijk voor het ophalen van de gerepareerde handpallettruck en het inleveren van de tijdelijke vervanger.
* bij storingen is er een onderhoudsmonteur op afstand bereikbaar die instructie kan geven hoe (kleine) mankementen eenvoudig opgelost kunnen worden. Deze dienst is binnen het servicecontract gratis.

1. de NVD-site is nog niet aangepast voor het (aspirant)lidmaatschap van Dierenpark Regio Zoo! [↑](#footnote-ref-2)
2. de European Association of Zoos and Aquaria (EAZA) (1985) is een overkoepelend orgaan van de Europese

   dierenparken. Gezamenlijk werden fokprogramma’s voor bedreigde diersoorten opgezet, de zogenaamde EEP’s

   (European Endanger Species Programmes). Inmiddels zijn dergelijke fokprogramma’s voor ruim 250

   diersoorten opgezet, en werken er 300 dierenparken uit zo’n 30 landen aan mee. [↑](#footnote-ref-3)
3. In bijlage 9 is een specificatie te zien van de huidige leveranciers. [↑](#footnote-ref-4)