



## NIEUWSBRIEF

voor de leden van Sunclass Grandhan

### Nieuwsbrief / Bulletin d'information

Durbuy, 30/11/2024

#### **NEDERLANDS:**

Beste **medeleden** van ons mooi en unieke park,

Na de ALV van afgelopen vrijdag begrijpen we dat er bij velen van jullie vragen leven over wat er op het einde is gebeurd. Graag willen we samen met jullie terugblikken en vooruitkijken.

Laat ik alvast starten met de beginsituatie.

Toen het voltallige bestuur eind vorig jaar aantrad, stonden we voor de uitdaging dat zowel de algemene toestand van het park als de organisatie aandacht nodig hadden. Zonder te veel in details te treden, onze technische infrastructuur is 45 jaar oud en verdient vernieuwing.

Door de vele personeelwisselingen in de afgelopen jaren was er bovendien weinig overdracht van kennis, wat invloed had op de kwaliteit van onze dienstverlening. Personeel bestond hoofdzakelijk uit dure interimkrachten. Kwam daar ook nog bij dat het park op software draaide die per 1 januari 2025 zal ophouden te bestaan.

Visie en beleid wat kon worden verdergezet was niet voor handen. De boekhouding was niet op orde de mailboxen zaten vol klachten en we waren met geen enkele vergunning in orde.

Niet de beste situatie met andere woorden.

Samen met Nicky hebben we gekozen voor een nieuw management en ons voorgenomen om de zaken structureel aan te pakken, zowel technisch als organisatorisch. Dit was geen eenvoudige taak voor de nieuwe manager, zeker niet vlak voor het hoogseizoen met een vol park. Er is met veel positieve energie in juni gestart, vlak voor het topseizoen met een vol park. Mensen hebben zich uit de naad gewerkt om de duizenden toeristen op te

vangen tijdens de twee zomermaanden, vaak met weinig ervaring om op terug te vallen, vaak met technische storingen in de huisjes en met uitval van alles op het park. Name it and we've had it. Karma, Murphy, ze zijn allemaal langs geweest, ze houden blijkbaar van ons park.

En ze zijn niet alleen, de mensen die werken op het park houden er ook van en zetten zich dagelijks met volle 100% in. We hebben grote stappen gezet in het aanpakken van organisatorische problemen; zo is de housekeeping geherstructureerd. Er is duidelijk verbetering zichtbaar en we blijven ons inzetten om verder te groeien. We beseffen dat er hier en daar fouten worden gemaakt—iets wat onvermijdelijk is bij zo'n omvangrijke operatie en het werken met tijdelijke krachten. We vragen jullie begrip hiervoor en staan open voor constructieve feedback.

Maar...

Hoe sommigen leden daar mee omgaan, hoe er gepraat wordt in whatsapp, hoe mensen staan te roepen aan de receptie, medewerkers de les komen spellen, de negativiteit in mails, dat heeft de relatie tussen medewerkers en leden aardig vertroebeld. In die mate zelfs dat Nicky heeft besloten er mee op te houden half februari en Ad per direct als voorzitter van het bestuur. U begrijpt dat dat voor de grotendeels vernieuwde equipe een mokerslag is en dat de sfeer bij het team ver onder nul zit.

Het vertrouwen is weg en dat moet worden hersteld. Dringend.

Wij beseffen dat het een minderheid is die hiervoor heeft gezorgd.  
Shame on you.

We geloven sterk in de betrokkenheid en het positieve hart van onze leden voor het park en onze medewerkers.

Laat van jullie horen, spreek eens een medewerker aan, stuur een fijne mail, het zijn allemaal lieve mensen die zich hard inzetten voor jullie en de gasten. Geef een compliment, overdonder ze met liefde, het is niet moeilijk en je krijgt er veel dankbaarheid voor in de plaats.

Het park beste mensen, is van ons samen, niet van u alleen, ook van de medewerkers en we hebben mekaar allemaal nodig om deze moeilijke omschakeling tot een goed einde te brengen en de mooie plannen die we nog hebben met dit park samen te realiseren.

Samen, en alleen samen kunnen we ons park weer tot iets moois maken.

**Contact e-mail adressen – gelieve alle andere e-mail adressen niet meer te gebruiken:**

[contact@sunclassdurbuy.com](mailto:contact@sunclassdurbuy.com) – Vragen aan de receptie, boekingen.

[boekhouding@sunclassdurbuy.com](mailto:boekhouding@sunclassdurbuy.com) – Vragen aan de boekhouding.

[ict@sunclassdurbuy.com](mailto:ict@sunclassdurbuy.com) – vragen i.v.m. uw ledenaccount, ledenomgeving.

[hk@sunclassdurbuy.com](mailto:hk@sunclassdurbuy.com) – vragen i.v.m. OCB en KC keuringen.

[bestuur@sunclassdurbuy.com](mailto:bestuur@sunclassdurbuy.com) – Algemene vragen aan het bestuur.

[parkmanager@sunclassdurbuy.com](mailto:parkmanager@sunclassdurbuy.com) – Vragen i.v.m. met parksituaties, verkoop van uw lidmaatschap, afspraken i.v.m. het interventie team (IT), algemene klachtenbehandeling, afspraak persoonlijk gesprek, intake gesprek met nieuwe leden, enz..

**Belangrijk: bij iedere vraag of e-mail steeds uw bungalow nummer vermelden.**

Hugo van Beveren  
Sebastiaan Candaele  
Het bestuur

## **FRANCAIS**

Chers membres de notre magnifique et unique parc,

Suite à l'assemblée générale de vendredi dernier, nous comprenons qu'il y a de nombreuses questions parmi vous concernant ce qui s'est passé à la fin de la réunion. Nous souhaitons revenir ensemble sur les événements et regarder vers l'avenir.

Permettez-moi de commencer par la situation initiale.

Lorsque l'ensemble du comité a pris ses fonctions à la fin de l'année dernière, nous avons dû faire face à un double défi : l'état général du parc et l'organisation avaient besoin d'attention. Sans entrer trop dans les détails, notre infrastructure technique a 45 ans et nécessite une modernisation.

En raison des nombreux changements de personnel au cours des dernières années, il y a eu peu de transfert de connaissances, ce qui a eu un impact sur la qualité de nos services. Le personnel était principalement composé de coûteux intérimaires. En plus de cela, le parc fonctionnait sur un logiciel qui cessera d'exister au 1er janvier 2025.

Aucune vision ou politique claire n'était en place, la comptabilité n'était pas en ordre, les boîtes mail étaient pleines de plaintes et nous n'étions en règle avec aucune autorisation.

Ce n'était donc pas la meilleure situation.

Avec Nicky, nous avons opté pour un nouveau management et avons décidé de traiter les problèmes de manière structurelle, tant sur le plan technique qu'organisationnel. Ce n'était pas une tâche facile pour le nouveau responsable, surtout juste avant la haute saison, avec un parc plein. Le travail a commencé en juin avec une grande énergie positive, juste avant la haute saison. Les équipes se sont donné à fond pour accueillir les milliers de touristes pendant les deux mois d'été, souvent sans grande expérience sur laquelle s'appuyer, avec des pannes techniques dans les cottages et des dysfonctionnements à travers le parc. Vous nommez ça et nous l'avons vécu. Karma, Murphy, ils sont tous passés, apparemment ils aiment notre parc.

Et ils ne sont pas seuls, les personnes qui travaillent dans le parc l'aiment aussi et s'investissent chaque jour à 100 %. Nous avons fait de grands progrès dans la résolution des problèmes organisationnels, comme la restructuration du service de ménage. Des améliorations sont clairement visibles et nous continuons à nous investir pour grandir

davantage. Nous sommes conscients qu'il y a eu quelques erreurs, ce qui est inévitable dans une opération d'une telle envergure et avec du personnel temporaire. Nous vous demandons de bien vouloir en tenir compte et restons ouverts à des retours constructifs.

Mais.

La manière dont certains membres réagissent, la façon dont il est parlé dans les groupes WhatsApp, comment certains crient à la réception, comment certains donnent des leçons aux employés, la négativité dans les mails, cela a vraiment terni la relation entre les employés et les membres. À tel point que Nicky a décidé de quitter ses fonctions en février prochain, et Ad de démissionner immédiatement de son rôle de président. Vous comprendrez que cela a été un coup dur pour l'équipe largement renouvelée, et que l'atmosphère au sein de l'équipe est extrêmement tendue.

La confiance est perdue et elle doit être restaurée. Urgemment.

Nous sommes conscients que c'est une minorité qui a provoqué cette situation. Hontez-vous.

Nous croyons fermement à l'engagement et au cœur positif de nos membres envers le parc et nos employés.

Faites entendre votre voix, adressez-vous à un employé, envoyez un mail sympathique, ce sont toutes des personnes adorables qui se donnent à fond pour vous et pour les invités. Faites un compliment, inondez-les d'amour, ce n'est pas difficile et vous recevrez beaucoup de gratitude en retour.

Le parc, chers amis, est à nous tous, pas à vous seul, il appartient aussi aux employés, et nous avons tous besoin les uns des autres pour mener à bien cette transition difficile et réaliser ensemble les beaux projets que nous avons encore pour ce parc.

Ensemble, et seulement ensemble, nous pourrions transformer à nouveau notre parc en un lieu magnifique.

**Adresses électroniques de contact - veuillez cesser d'utiliser toutes les autres adresses électroniques:**

[contact@sunclassdurbuy.com](mailto:contact@sunclassdurbuy.com) - Questions à la réception, réservations.

[boekhouding@sunclassdurbuy.com](mailto:boekhouding@sunclassdurbuy.com) - Questions au service comptabilité.

[ict@sunclassdurbuy.com](mailto:ict@sunclassdurbuy.com) - Questions relatives à votre compte de membre, à l'environnement du membre.

[hk@sunclassdurbuy.com](mailto:hk@sunclassdurbuy.com) - Questions relatives aux inspections OCB et KC.

[bestuur@sunclassdurbuy.com](mailto:bestuur@sunclassdurbuy.com) - Questions générales au conseil d'administration.

[parkmanager@sunclassdurbuy.com](mailto:parkmanager@sunclassdurbuy.com) - Questions concernant les situations dans les parcs, la vente de votre adhésion, les rendez-vous concernant le team d'intervention (IT), le traitement général des plaintes, les rendez-vous pour les entretiens personnels, les entretiens d'admission avec les nouveaux membres, etc.

**Important : indiquez toujours le numéro de votre bungalow dans toute demande de renseignements ou dans tout courrier électronique.**

Hugo van Beveren

Sebastiaan Candaele  
Het bestuur

---

**Onze adres is:**

Sunclass Durbuy  
Rue d'Andenne 20  
Durbuy B-6940  
Belgium

[Add us to your address book](#)

---

[unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)

---

Copyright © 2024 Sunclass Durbuy, All rights reserved.  
Sunclass Durbuy

