De Veluwse Bron in Emst, 21 hectare sauna, beauty en wellness

Wellness als een ontmoeting met de natuur

"In 2008 liepen op deze plek de koeien nog in de wei," vertelt directeur eigenaar Gert van der Steen. Verandering van koers van 'helikopterpiloot met eigen bedrijf' naar de wellnessbranche werd hem ingegeven door een gevoel van onrust. Een nieuwe uitdaging was welkom. Van der Steen koos voor de wellnessmarkt omdat het een niche markt is die nog groeit. "Ik schreef een plan en hield mezelf een spiegel voor. De banken reageerden enthousiast en het zoeken naar een locatie kon beginnen." De ondernemende ex-piloot was geïnteresseerd in de noordoostkant van de Veluwe. De zomer is een periode van minder omzet in de branche, maar op de Veluwe is dat dal minder diep door het al aanwezige toerisme. Daarom zijn de seizoensverschillen in omzet daar minder groot.

Concept

"Wellness laat zich goed combineren met water en natuur, ik zie het als een ontmoeting met de natuur. Het 'even-helemaal-weg-gevoel' en niet in Nederland zijn, het onderdompelen in een wellnessenclave, dat is ons concept," vertelt Van der Steen. Hij kijkt daarbij naar soortgelijke bedrijven in andere landen en zoekt bevestiging of het concept nog steeds klopt.

Plannen en urgentie

Voordat het zoeken van een locatie aan de orde was, zocht Veluwse Bron eigenaar in spé contact met overheden. Positieve reacties ontmoette hij bij provincie en gemeente. Zij dachten constructief mee toen de ondernemer bij de overheidspartijen op de koffie ging om hen deelgenoot te maken van de prille plannen. In hoeverre sloten die aan bij die van hun? Deze vorm van recreatie sprak aan omdat het afwijkend is van bestaande recreatie. Voor de regio is het bedrijf heel interessant. Er werken inmiddels 250 mensen (145 fte). "De economische spin off is groot voor de hele regio", vertelt Van der Steen, "want naast de geboden werkgelegenheid maken wij ook gebruik van installateurs en dergelijke." De gemeente vindt ook het seizoensverlengend effect heel interessant omdat dat extra inkomsten met zich mee brengt. Van de drie locaties beviel deze het best. "Aan de rand van de Ecologische Hoofdstructuur met de zon in de snuit uitkijkend over het water, wat wil je nog meer," lacht Van der Steen.
De provincie wilde graag een beetje invloed hebben op de planontwikkeling. Dat is gerealiseerd in het beeldkwaliteitsplan dat onderdeel werd van het bestemmingsplan. In dit beeldkwaliteitsplan wordt concreter dan in het bestemmingsplan weergegeven hoe de

verdere uitvoering zal zijn, dit geeft de landschapsarchitect en de architect handvatten voor het verdere ontwerp.

Personeel

"Het is de kunst mensen te vinden die zelf een soort betrokken zelfstandige ondernemers zijn die houden van een uitdaging. In een prettige cultuur werken we samen, medewerkers kunnen zich ontwikkelen door het volgen van cursussen, trainingen op de werkvloer of coaching. Personeel dat doorgroeit of overstapt naar een andere baan gaat op hoger niveau weg dan ze binnenkwam." Maatschappelijk is de Veluwse Bron betrokken en draagt haar steentje bij. Leer- werktrajecten in samenwerking met de gemeente helpen probleemjongeren na een stroeve start terug in het zadel en zij biedt ROC-leerlingen een begeleide werkplek. De resultaten geven ons veel voldoening en betekenen veel voor de mensen zelf.

Duurzaam

"Bij recreatie hoort beweging", meent Van der Steen, "iedereen komt tenslotte met de auto, dat is niet milieuvriendelijk". Maar de Veluwse Bron werkt wel met een water-terug-winsysteem en de warmte die grote koelcellen afgeven wordt weer voor het opwarmen van het zwembad gebruikt. Mos- en sedumdaken zorgen voor extra isolatie en het is beter voor het milieu als meer mensen in Nederland het vakantiegevoel ervaren bij resorts zoals de Veluwse Bron en daardoor niet naar het buitenland op vakantie gaan.

Visie

In zijn visie is de maatschappelijke betekenis van belang maar ook op ecologisch gebied onderneemt Van der Steen graag. Van de 21 hectare grond en water heeft hij vijf hectare natuur aangelegd. 'Het groene gordijn' noemt de eigenaar het gebied dat voorheen weiland was en die nu als een groenfluwelen mantel de speelse moderniteit met bemost hellend dak omsluit. De rijke grond is verschraald en de landschapsarchitect – jawel, ook uit de regio – creëerde een paradijsje op aarde dat past in het concept wellness, natuur en water. De beek kreeg vertakkingen waarin het 'HENwater' (water van het Hoogst Ecologische Niveau) goed wordt opgenomen en het plas-dras-gebied als waterberging kan fungeren. De Veluwse Bron nam hiertoe het initiatief, werkte samen met het waterschap en voerde het plan zelfstandig uit. Achteraf was het waterschap zo enthousiast dat ze alsnog spontaan een financiële bijdrage leverden.

Procedures
Het gebied is aangewezen als 'waardevol landschap', ook wel de 'groene wig' genoemd. "Daarom heeft de gemeente een programma van eisen waaraan je globaal moet voldoen,"vertelt Van der Steen. "Maar de ruimtelijke procedures vielen mee en in anderhalf jaar hadden we toestemming om te bouwen." Een heel team van divers pluimage samengesteld uit provincie, de gemeente Epe, het Gelders Genootschap, welstand, Van der Steen zelf en zijn landschapsarchitect, heeft daar met elkaar voor gezorgd. "Vorig jaar zijn we zelfs genomineerd voor de Gelderse Prijs voor Ruimtelijke Kwaliteit. De vakjury koos een ander object, maar wij wonnen de publieksprijs", glundert Van der Steen. Met de prijs geeft de provincie extra aandacht aan ruimtelijke projecten die een inspirerende bijdrage leveren aan de leefomgeving.

Tijd en geld
Eind 2004 dacht Van der Steen voor het eerst aan het starten van een wellnesscentrum. In 2005 lag het plan in concept klaar. "Als de bouw begint wordt het heel kostbaar. Alles kost veel geld, ook het bestemmingsplan. Zelf heeft Van der Steen 30% gefinancierd, de rest is een lening bij de Rabobank. "Tegenover die lening moet een goed plan staan, anders begint een bank er niet aan, tegenwoordig al helemaal niet. Onder de streep klopt het bedrag nog steeds maar de getallen erboven zijn groter geworden; we hebben méér gasten, dat is een meevaller maar brengt ook meer personeel met zich mee met hogere personeelskosten. We draaien dus meer omzet dan verwacht en hebben meer inkomsten maar maken ook meer kosten."

Analyse
Van der Steen analyseerde de wellnessmarkt die zich robuust ontwikkelt. Nieuwe moderne resorts trekken de 'wellnessconsument'. Dit is een heel andere markt dan 'een uurtje naar de sauna'. "Ik heb een gedegen branche-, markt- en concurrentieanalyse gemaakt, mede daardoor was de bank bereid er geld in te steken."

Samenwerking
"Met omwonenden hebben we een uitstekende relatie. In de eerste instantie werden buurtbewoners individueel thuis opgezocht. Nog voordat de plannen gemaakt waren, werd een beeld geschetst over de ideeën die bestonden. Daardoor werd een situatie geschapen dat mensen konden meedenken. Een buurtbewoner heeft zelfs een complete schets gemaakt hoe het wellnessresort in zijn ogen eruit zou kunnen komen te zien. De betrokkenheid was groot. Later kreeg dit informele overleg een wat formele invulling door (samen met de gemeente en het recreatieschap) enkele informatieavonden te organiseren. De informele contacten bleven echter ook doorlopen en tijdens de informatieavonden kwam je elkaar als 'goede bekenden' tegen. Overigens ging het gesprek tijdens het huisbezoek niet altijd over de Veluwse Bron. Vaak werd er ook gesproken over alles wat er in de buurt gebeurde waardoor er een band ontstond als

buur en niet als bedrijf. Ook nadat de Veluwse Bron haar deuren geopend heeft is het contact in stand gebleven. Ongeveer anderhalf jaar na opening werd er een bijeenkomst bij de Veluwse Bron georganiseerd waarbij buurtbewoners en gemeenteraadsleden bij de Veluwse Bron werden uitgenodigd om met elkaar te bespreken of de complete opzet achteraf bezien wel of niet geslaagd was. Voor de gemeenteraad was het goed om vast te stellen dat de beslissing om met de vestiging van de Veluwse Bron in te stemmen enkele jaren ervoor goed had uitgepakt en de buurt goed kon leven met een wellnessresort in de nabijheid. Sindsdien wordt bovendien ieder jaar in januari voor de buurtbewoners bij de Veluwse Bron een Nieuwjaarsborrel georganiseerd met een hapje en een drankje. Het gebouw is heel groot, 9000 m^2, maar toont niet groot door het schuine begroeide dak en omdat het verdiept in de grond is gebouwd. We hebben veel uitgelegd maar ook goed geluisterd. De omwonenden maakten zich zorgen over een hel verlichte parkeerplaats, om die reden hebben we de parkeerplaats schaars verlicht."

Tegenspraak ondervond Van der Steen dan ook niet want omwonenden hadden zelf meegedacht. De bescheiden opstelling werd door de buurt zeer gewaardeerd, net als het respect voor de omgeving. "Met arrogant je zin doordrijven bereik je het tegengestelde, als nieuwkomer moet je anderen respecteren." Van der Steen staat graag klaar als een oudere buurtbewoner hulp nodig heeft. "Onze keuken draait toch dus een maaltijd is zo gebracht en voor een van onze monteurs is het een kleine moeite een storing bij mensen thuis te verhelpen. Contacten met overheden waren formeel, prettig, men toonde zich zeer bereidwillig. De parallelle belangen samen ontdekken en daar de schouders onder zetten is een belangrijke schakel in een ketting waarvan alle schakels even sterk moeten zijn. Het was met name een heel leuk traject, we hebben het allemaal met elkaar tot stand gebracht. In de omgeving werken we samen met hotels en B&B's inzake meerdaagse wellness-arrangementen. Tijdens de bouw van de Veluwse Bron is gebruik gemaakt van een lokale aannemer en installateurs, de wijn wordt gekocht bij de lokale wijnboer, lokale schoonmaakbedrijven en hoveniers worden ingehuurd en samen met hotels in de omgeving zijn meerdaagse arrangementen samengesteld."

Lessons learned

"Als ondernemer ben je - uiteraard - flexibel. De voorbereidingen van het hele project verliepen uitstekend, we hadden alles goed doordacht. Maar wat een ellende toen de deuren opengingen! Het was een grote puinhoop." De eerste anderhalf jaar was bizar druk. Van der Steen en zijn vrouw werkten zeven dagen in de week het klokje rond. Van de acht afdelingsverantwoordelijke managers stapten er kort na de opening vijf op. Van der Steen: "Over mijzelf heb ik geleerd dat mijn mensenkennis niet optimaal is, vrouwen hebben daar meer kijk op. Daarom werkt nu een vrouw op die functie."
In de beginfase was ik diep ongelukkig; wat een wespennest! Ik heb het zwaar onderschat en veel leergeld betaald. In de toekomst willen we uitbreiden en bestaande

sauna's overnemen op andere locaties. Daarin kunnen we ons voordeel doen met de ervaringen met de Veluwse Bron."

Kennis
Omdat wellness nog een niche markt is, is kennis versnipperd en is er moeilijk aan te komen. Er zijn weinig specialisten. Van der Steen ontwikkelt zijn eigen kennis door het volgen van publicaties, buitenlandse ontwikkelingen, lezen en praten met branchegenoten. "Studenten doen bij ons afstudeerprojecten en onderzoeken voor de Veluwse Bron onderwerpen als reisbereidheid, bestedingsgedrag en welk type faciliteit gewenst is."

Reflectie
Volgens Van der Steen lukt het hem goed om in een sterk team een gelijkwaardig gesprekspartner voor zijn medewerkers te zijn. Hij beschikt op detailniveau over kennis en verdiept zich in de materie terwijl de uitvoering bij anderen ligt. Zoals hij zelf zegt is een minder sterke kant van de ondernemer zijn mensenkennis. "Maar ach, de gevaarlijkste piloten denken dat ze goed kunnen vliegen. Waar mee ik zeggen wil dat het goed is kritisch te zijn op je eigen functioneren. Je bent nooit uitgeleerd."

De Veluwse Bron is een goed voorbeeld van samenwerking tussen recreatieondernemer en zijn omgeving. De contacten met de omwonenden, zowel bij de ontwikkeling van het bedrijf als bij de sociale aspecten als hand- en spandiensten getuigen daarvan. De Veluwse Bron biedt de regio extra inkomsten. Het concept past prima in het landschap, daken zijn begroeid en er is gebruik gemaakt van natuurlijke elementen.

Meer informatie vindt u op de website: www.veluwsebron.nl

STIRR, Augustus 2011

Tekst en foto's: Annette Gravendeel
Redactie en opmaak: Alie Engelsman