



JAARVERSLAG 2023



Voorwoord

In 2023 noteerde de Efteling een fantastisch resultaat, met voor het tweede jaar op rij een recordaantal bezoekers en goede bestedingen. Er waren veel nieuwe abonneementhouders en ook opvallend veel internationale gasten. Dat schept vertrouwen in ons voornemen om mee te blijven doen in de top van Europese attractieparken. Met dit resultaat kunnen de verdere ontwikkeling van het park en de ambitieuze, duurzame investeringen worden voortgezet. Verderop in dit Jaarverslag blikken we uitgebreid terug op het jaar 2023 aan de hand van de vijf pijlers van onze visie: Belevingsconcepten, Medewerkers, Technologie, Externe samenwerking en Duurzaamheid.



Directie 2023 (van links naar rechts): Fons Jurgens (algemeen directeur), Nicole Scheffers (Park & Resorts), Daan van Baarsen (Finance & Control) en Koen Sanders (Product, Markt & Imago).

Vooruit kijken, maar eerst afronden

Het afgelopen jaar was een jaar van vooruit kijken, maar eerst afronden. Voor het eerst sinds de corona-periode beleefden we weer een volledig exploitatie-jaar van 365 dagen. Die hebben we goed gebruikt om bouw- en onderhoudstrajecten eindelijk af te ronden.

Hoewel crises om ons heen nog steeds effect hadden op prijzen en beschikbaarheid van goederen is het gelukt om onze plannen realiseren binnen de gestelde budgetten. Intussen zijn een aantal grote attracties weer op het gewenste kwaliteitsniveau en kunnen we weer jaren vooruit om onze gasten te vermaken. Dit alles was niet gelukt zonder de inzet van onze collega's, die dit jaar wederom geweldig hun best hebben gedaan om onze bezoekers gastvrij te ontvangen.

Erfgoed

In 2023 was er veel aandacht voor ons cultureel erfgoed. Dat begon met de geslaagde toonstelling over 70 jaar Efteling-geschiedenis in Het Noordbrabants Museum in 's-Hertogenbosch, met honderden objecten en originele tekeningen van Anton Pieck. In Kaatsheuvel keerde het Anton Pieckplein terug in de sfeer van weleer met dagelijkse voorstellingen in het poppenkasthuisje, een gerenoveerde kleine zweefmolen en een tijdelijke expositie over Anton Pieck in het Efteling Museum.

Afronden

Er waren veel onderhoudswerkzaamheden in het park, zoals bij De Vliegende Hollander, Droomvlucht, Fata Morgana en Joris en de Draak. Het exterieur van het Efteling Hotel kreeg een flinke opfrisser. In het Sprookjesbos kregen diverse sprookjes een opknappbeurt,

ook werd het Paddenstoelendorp uit 1952 vernieuwd en toegankelijk gemaakt voor kinderen in een rolstoel. Het Herautenplein werd deels herbouwd en na de zomer begon het groot onderhoud aan het kasteel van Doornroosje. Op de valreep werd er in december een hekwerk geplaatst rondom het oostelijk uitbreidingsgebied, hoewel hier vanwege aangescherpte stikstofmaatregelen voorlopig geen bouwactiviteiten te verwachten zijn. Hiermee benadrukte de directie de blijvende groei-ambitie van de Efteling, gericht op continuïteit, kwaliteit en zelfstandigheid van de organisatie.

Duurzaamheid

Door energie te besparen, zelf op te wekken en zoveel mogelijk gasloos te worden komen onze duurzaamheidsdoelen dichterbij. Met de ingebruikname van de nieuwe zonneweide ligt het totaal aantal zonnepanelen op 25.500 en kan bijna 35% van het huidige elektriciteitsverbruik door ons zelf duurzaam worden opgewekt. Daarnaast werd na de zomer het Duurzaam Energiesysteem Anderrijk in gebruik genomen. Met een warmte-koude installatie (WKO) verwarmen en koelen we gebouwen in Anderrijk zonder gebruik van aardgas. Met deze enorme stap brengen we ons totale, huidige gasverbruik met ongeveer 20% naar beneden.

Vooruit kijken

In het nieuwe themagebied het Huyverwoud staan inmiddels de contouren van de nieuwe, spectaculaire attractie Danse Macabre die dit najaar zal openen. Het spookspektakel vol duistere wendingen laat onze gasten straks dansen op de muziek van het gelijknamige muziekstuk. Ook legden we de funderingen en de kelders voor het luxueuze Efteling Grand Hotel dat aan de grens van het park verrijst. Hier zullen in 2025 gasten voor het eerst binnen de grenzen van het attractiepark overnachten.

Overleg met de Raad van Commissarissen en de Aandeelhouder

De belangrijkste ontwikkelingen, zoals strategische plannen en het financiële beleid van de Efteling bv worden namens enig aandeelhouder Stichting Natuurpark de Efteling getoetst door de Raad van Commissarissen. Daarom heeft de directie regelmatig contact. De directie is verheugd over de fijne sfeer van respect en vertrouwen waarin het afgelopen jaar is samengewerkt met zowel de Raad van Commissarissen als enig aandeelhouder Stichting Natuurpark de Efteling en hoopt die in 2024 voort te zetten.

Tot slot

Het jaar werd afgesloten met de lancering van een vijfjarige samenwerking tussen de Efteling en Stichting Leergeld. Samen maken we het mogelijk dat ook Nederlandse gezinnen met geldzorgen een fijne dag in de Efteling kunnen hebben. Met dit bijzondere initiatief wordt de Efteling nog meer toegankelijk. Zo nemen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, ook voor degenen die het wat minder breed hebben. De Efteling blijft tenslotte een plek voor iedereen.

Fons Jurgens, algemeen directeur Efteling bv

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
Duurzaamheid	4
Kengetallen	7
Financiële cijfers	8
Toegankelijkheid	12

Kalender 2023 13

Januari 15

Complimentenfeest	16
-------------------	----

Februari 17

Cursus gebarentaal voor medewerkers	18
-------------------------------------	----

Samenwerking met kwalitatieve partners	18
--	----

Maart 19

Efteling - de tentoonstelling	20
-------------------------------	----

Onderhoud Droomvlucht	21
-----------------------	----

5,56 miljoen bezoekers voor de Efteling in 2023	21
---	----

Vernieuwde scène voor De Vliegende Hollander	22
--	----

April 23

1 april grap 2023	24
-------------------	----

1 april 2023 opende Restaurant Kashba	24
---------------------------------------	----

Efteling ontwerpt wielershirt Tour de France	25
--	----

500e voorstelling CARO, een betoverende Efteling-theatershow	25
--	----

Proef de sfeer van weleer op het vernieuwde Anton Pieckplein	26
--	----

Mei 27

Met de Sprookjesbos-bus naar de Efteling!	28
---	----

Collega Tour	28
--------------	----

Vlaamse Fran (10) wint Efteling Sprookjestekenwedstrijd	29
---	----

Jarige Efteling blaast 71 kaarsjes uit	29
--	----

Arbeid is nodig om d'oude pracht te behouden voor het nageslacht	30
--	----

Juni 31

Uitgelicht Live in het Efteling Theater	32
---	----

50 jaar Club van Elf	32
----------------------	----

Juli 33

Efteling-collega's lezen sprookjes voor in het park op de Dag van het Sprookje	34
--	----

Augustus 35

Gloednieuwe Efteling-dukaten bij Ezeltje strek je	36
---	----

September 37

Een zomeravond met Anton Pieck	38
--------------------------------	----

Vernieuwd in de sfeer van Anton Pieck: Paddenstoelendorp	39
--	----

In de Efteling worden dromen werkelijkheid	40
--	----

Oktober 41

Efteling-medewerkers zetten zich vrijwillig intijdens Wij als Ambassadeur	42
---	----

Onbeperkt Meedoen in de Efteling	42
----------------------------------	----

November 43

Nog sprookjesachtiger slapen in de Efteling	44
---	----

December 45

Ontdek de nieuwe Droomvlucht Suite in het Efteling Hotel	46
--	----

Visie 2030 47

De beste beleavingsconcepten in een immersieve wereld	50
---	----

Danse Macabre: een spookspektakel vol duistere wendingen!	52
---	----

Onze collega's zijn de sleutel tot het succes van de Efteling	54
---	----

Ontwikkeling van medewerkers	55
------------------------------	----

Klantvriendelijkste bedrijf 2023	56
----------------------------------	----

Aanleg nieuwe zonneweide met bijna 12.000 zonnepanelen	57
--	----

Efteling krijgt elektrische poffertjesbakplaat	58
--	----

Duurzaam en innovatief energiesysteem in het Anderrijk	60
--	----

Groenbeheerder waakt over het groen van de Efteling	62
---	----

Externe samenwerking is nodig om relevant te blijven	64
--	----

Gezamenlijk het beste resultaat voor de Efteling bereiken	65
---	----

Technologie inspireert de wereld van de Efteling	66
--	----

In gesprek met Pennenveer	67
---------------------------	----

Raad van Commissarissen & Vooruitzicht 68

Bericht van de Raad van Commissarissen	69
--	----

Vooruitzicht	71
--------------	----

CIJFERS OVER DUURZAAMHEID

De Efteling nog mooier doorgeven dan ze al is

Goed zorgen voor de wereld om ons heen. Daar hoeven we niet over na te denken. Dat zit gewoon in onze natuur. Wij weten als geen ander dat je met aandacht en liefde de wereld kan veranderen. En dat is écht geen sprookje, dat is de kracht van de Efteling. Al sinds de oprichting van Stichting natuurpark de Efteling in 1950 zetten we ons in om de Efteling nóg mooier door te geven dan ze nu al is. Sprookjes worden tenslotte ook al eeuwenlang doorgegeven aan nieuwe generaties. De Efteling heeft zichzelf als doel gesteld in 2030 klimaatneutraal te zijn. In 2032 is het doel om zelfs klimaatpositief te zijn.

Het duurzaamheidsbeleid van de Efteling legt de focus op vier thema's: energie, afval, mobiliteit en natuur. Binnen deze thema's wordt gewerkt aan de overkoepelende doelstelling.

Energie

Binnen het thema energie wordt gewerkt met verschillende aandachtsgebieden: minder verbruiken en zelf opwekken. De elektriciteit die wordt ingekocht bestaat uit 100% Europese windstroom. Onderstaande tabellen laten het energieverbruik en CO₂-uitstoot zien.

Energieverbruik (in MWh)	2023	2022
Elektriciteit	17.471	20.842
Gas	10.838	12.910
Zonne-energie	5.012	512
Totale energieverbruik	33.321	34.273

CO ₂ -uitstoot (tCO ₂ -eq)	2023	2022
Aardgas	2.253	2.692
Elektriciteit	-	-
Overige fossiele brandstoffen	551	548
	2.804	3.240

CO ₂ -uitstoot in relatie tot omzet	2023	2022
CO ₂ -uitstoot (tCO ₂ -eq)	2.804	3.240
Netto omzet (€ miljoen)	280,0	257,9
	10,0	12,6

Elektriciteit

In 2023 is voor de tweede keer geïnvesteerd in het aanleggen van veel zonnepanelen. Dit keer in de vorm van een zonneweide met bijna 12.000 zonnepanelen. Door de komst van deze extra zonnepanelen kan de Efteling met al haar 25.500 zonnepanelen in totaal zo'n 35% van het jaarlijkse elektriciteitsverbruik ten opzichte van het referentiejaar 2019 zelf duurzaam opwekken. Bij al het onderhoud dat wordt uitgevoerd binnen de Efteling wordt gekeken naar verduurzaming, zoals de LED-verlichting. Zo nam de Efteling in 2023 haar opgefriste attractie Droomvlucht weer in gebruik. Tijdens de renovatie is alle verlichting vervangen door LED.

Mobiliteit

Mobiliteit is ook een onderwerp binnen het duurzaamheidsbeleid. Het eigen wagenpark van de Efteling is voor ruim 60% elektrisch. Daarnaast wordt het bezoek met de elektrische auto goed gefaciliteerd door de in totaal 121 beschikbare laadpalen voor 242 voertuigen. Ook kunnen bezoekers de Efteling met het OV bezoeken of met de fiets. Er is een gratis fietsenstalling.

Aardgas

De doelstelling voor het aardgasverbruik in 2030 is om, ten opzichte van 2019, het verbruik met 95% te verminderen. De Efteling wil dit bereiken door het aantal warmte- en koudeopslag (WKO) installaties verder te verhogen. In 2023 is het Duurzaam Energiesysteem Anderrijk in gebruik genomen. Dit energiesysteem is met een subsidie van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en het Ministerie van Binnenlandse Zaken tot stand gekomen en heeft tot gevolg dat het parkdeel Anderrijk nagenoeg volledig gasloos kan worden geëxploiteerd. Dit betekent een CO₂-reductie van ongeveer 20%.

Natuur

De Efteling vindt het belangrijk om op haar terreinen ruimte te bieden aan biodiversiteit en haar beheer hierop af te stemmen. Aan de hand van monitoring van verschillende soortgroepen worden de aanwezige natuurwaarden in beeld gebracht. Op basis van deze monitoringsresultaten worden adviezen gegeven om de natuurwaarden op de verschillende terreinen verder te vergroten.

CO₂ compensatie

Naast het beperken van de CO₂-uitstoot via de eerdergenoemde initiatieven op het gebied van energie en mobiliteit, wordt ook onderzoek gedaan naar manieren om CO₂ te compenseren en de uitgestoten CO₂ weer uit de lucht te halen door bijvoorbeeld bomen te planten. Op deze manier geeft de Efteling vorm aan de ambitie om in 2032 een klimaatpositief bedrijf te exploiteren.

Afval

Binnen het thema afval wordt met name gezocht naar manieren om de hoeveelheid restafval verder te terug te brengen. Uiteindelijk wordt er gestreefd naar 0% restafval in 2030. Hiervoor stimuleren en faciliteren we onze medewerkers om afval op een juiste manier te scheiden. Daarnaast oriënteert de organisatie zich op inkoop en logistiek, waarbij minder gebruik zal worden gemaakt van wegwerp- en retourverpakkingen. Voor specifieke afvalstromen wordt gezocht naar circulaire oplossingen. Ook wordt er gekeken naar mogelijkheden waarbij geen afval wordt gecreëerd. Zoals het kindermenu met herbruikbaar bakje dat verkrijgbaar is bij de selfservice horeca-locaties in de Efteling.

Afval	2023	2022
Ongesorteerd bedrijfsafval	37,9%	39,5%
Groenafval	25,7%	29,4%
Swill	12,7%	12,9%
Overig	11,8%	11,1%
Papier en karton	8,5%	3,8%
Frituurvet	3,4%	3,3%
Totaal afval (x1.000 kg)	3.080	2.967



Waardecreatiemodel 2023



Input

Missie & Visie

Output

Gecreëerde waarde

Intellectueel, geproduceerd en financieel

Een sterk eigen vermogen van € 252 miljoen, ons attractiepark, 2 vakantieparken en 3 hotels, met volledige onderdempeling waar onvergetelijke herinneringen gemaakt worden. Dit alles met het creatief gedachtegoed van Anton Pieck als basis.

Natuur

246 hectare grond en natuur, waarvan in het attractiepark maximaal 11% wordt bebouwd.

Mens en relaties

Ruim 3.000 medewerkers, en samenwerking vijf vaste partners die ons voorzien van advies over fysieke toegankelijkheid, en samenwerking met goede doelen voor sociale en financiële toegankelijkheid.

Gasten laten

ontsnappen aan de waan van alledag in een natuurlijke en sprookjesachtige omgeving

Het enige Europese Themepark Resort waar ieder gezelschap een 9+ beleving ervaart in een natuurlijke en sprookjesachtige wereld.

9+

Met innovatiekracht en gastgerichtheid naar de 9+

Intellectueel, geproduceerd en financieel

Gezonde groei met een resultaat van € 378 miljoen en investeringen van € 87,6 miljoen waarbij 5,6 miljoen bezoekers de poort zijn gepasseerd die ons gemiddeld met een 8,6 hebben beoordeeld.

Natuur

2.804 ton CO₂ uitstoot en 37,9% restafval, met een eigen energie opwek van 5.012 mWh en een beoordeling van de natuurlijke omgeving met een 8,9.

Mens en relaties

Ruim 3.000 banen in een veilige en fijne werkomgeving, met lokale en maatschappelijke betrokkenheid.

Verhalen verwonderen en verbinden

Voor iedereen

Met oprechte liefde en inzet. Elke dag.

Met gezonde groei

Voor altijd



Onze impact

8
milieu, werk en economische groei

12
werkwaarde, omgevings- en maatschappelijke impact

13
kwaliteits

KENGETALLEN

	2023	2022	Mutatie
Resultaten			
Bedrijfsopbrengsten	288,7	265,9	9%
Bedrijfsresultaat	52,4	48,5	8%
Resultaat na belastingen	37,8	33,9	12%
Netto kasstroom uit operationele activiteiten (Cashflow) ¹	74,9	69,8	7%
Vrije kasstroom	-24,1	27,3	-188%
EBITDA ²	89,5	84,4	6%
Voorgesteld dividend	11,0	8,6	28%

Balansgegevens einde boekjaar			
Eigen vermogen	252,5	223,3	13%
(Im)materiële vaste activa	315,1	268,2	17%
Balanstotaal (Totaal vermogen)	378,9	356,1	6%
Solvabiliteitsratio ³	67,9%	64,4%	5%
Leverage ratio ⁴	0,62	0,68	-8%

Gegevens per gewoon aandeel (bedragen in duizenden euro's)			
Aantal aandelen geplaatst en gestort (x 1.000)	2.950	2.950	0%
Intrinsieke waarde ⁵	85,6	75,7	13%
Resultaat na belasting	12,8	11,5	11%
Voorgesteld dividend	3,7	2,9	28%

Medewerkers			
Aantal medewerkers (FTE)	1.795	1.701	6%
Vrouwelijke medewerkers in leidinggevende posities	45%	48%	-6%
Personeelskosten	86,9	81,9	6%

Overige gegevens			
Tevredenheid gasten	8,64	8,59	0,6%
Opwek eigen energie (in MWh)	5.012	521	879%
CO ₂ uitstoot (in tCO ₂ -eq)	2.804	3.240	-13%
Percentage restafval	37,9%	39,5%	-4%

(Bedragen in miljoenen euro's, tenzij anders vermeld)

¹ Resultaat na belastingen + afschrijvingen (im)materiële vaste activa

² Bedrijfsresultaat + afschrijvingen (im)materiële vaste activa

³ Eigen vermogen + achtergestelde lening / totaal passiva

⁴ Schulden aan kredietinstellingen / EBITDA

⁵ Eigen vermogen / geplaatst en gestorte aandelen

FINANCIËLE CIJFERS

Balans per 31 december 2023

Vennootschappelijke balans 2023

Activa		2023		2022
A. Vaste Activa				
I Immateriële vaste activa				
1. Mediaproducties	530		736	
2. Software	10.042		8.758	
3. Vergunningen	5.310		5.776	
4. Onderhanden investeringen	1.476		1.125	
		17.358		16.395
II Materiële vaste activa				
1. Bedrijfsgebouwen en -terreinen	129.288		111.484	
2. Attracties	68.361		63.955	
3. Andere vaste bedrijfsmiddelen	35.970		36.338	
4. Onderhanden investeringen	64.110		40.043	
		297.729		251.820
III Financiële vaste activa				
1. Overige effecten	67		99	
2. Overige vorderingen	219		-	
		286		99
B. Vlottende Activa				
I Voorraden				
1. Gereed product en handelsgoederen		7.716		6.740
II Vorderingen				
1. Handelsdebiteuren	5.631		4.151	
2. Belastingen en premies sociale verzekeringen	322		463	
3. Overige vorderingen en overlopende activa	9.797		12.565	
		15.750		17.179
III Liquide middelen		39.727		63.858
Totaal activa		378.566		356.091

(Voor resultaatbestemming, bedragen x € 1.000,-)

Passiva		2023		2022
A. Eigen vermogen				
I Geplaatst kapitaal	13.393		13.393	
II Wettelijke reserves	10.572		9.494	
III Overige reserves	190.709		166.424	
IV Resultaat boekjaar	37.753		33.937	
		252.427		223.248
B. Voorzieningen				
1. Voor uitgestelde personeelsbeloningen	907		854	
2. Voor belastingen	-		859	
3. Overige voorzieningen	932		496	
		1.839		2.209
C. Langlopende schulden				
1. Kredietinstellingen	54.000		55.500	
2. Langlopende schulden aan aandeelhouder	3.000		4.500	
		57.000		60.000
D. Kortlopende schulden				
1. Kort deel langlopende schulden	3.000		3.000	
2. Vooruitontvangen op bestellingen	14.554		12.251	
3. Schulden aan leveranciers en handelskredieten	17.296		17.018	
4. Belastingen en premies sociale verzekeringen	3.300		4.569	
5. Overige schulden en overlopende passiva	29.150		33.796	
		67.300		70.634
Totaal passiva		378.566		356.091

(Voor resultaatbestemming, bedragen x € 1.000,-)

FINANCIËLE CIJFERS

Winst-en-verliesrekening over 2023

		2023		2022
Netto-omzet	279.991		257.840	
Geactiveerde productie voor het eigen bedrijf	6.818		6.050	
Overige bedrijfsopbrengsten	1.913		2.004	
Som der bedrijfsopbrengsten		288.722		265.894
Kosten van grond- en hulpstoffen	29.506		26.534	
Overige externe kosten	5.441		6.102	
Lonen en salarissen	67.614		64.192	
Sociale lasten	12.100		11.188	
Pensioenlasten	7.171		6.538	
Overige waardemutaties van (im)materiële vaste activa	1.752		-	
Afschrijvingen (im)materiële vaste activa	37.176		35.882	
Overige bedrijfskosten	75.590		66.985	
Som der bedrijfslasten		236.350		217.421
Bedrijfsresultaat		52.372		48.473
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten		1.396-		8-
Waardemutatie van financiële vaste activa zijnde effecten		31		31
Rentelasten en soortgelijke kosten		2.758		2.726
Resultaat voor belastingen		50.979		45.724
Belastingen resultaat		13.226		11.787
Resultaat na belastingen		37.753		33.937

(Bedragen x € 1.000,-)

FINANCIËLE CIJFERS

Kasstroomoverzicht over 2023

		2023		2022
Bedrijfsresultaat	52.372		48.473	
Aanpassen voor:				
Afschrijvingen (en overige waardeverminderingen)	38.928		35.882	
Boekresultaat mutaties vaste activa	1.504		1.503	
Mutatie voorzieningen	489		175	
Veranderingen in werkkapitaal:				
Mutatie operationele vorderingen	1.210		4.633-	
Mutatie voorraden	975-		1.918-	
Mutatie operationele schulden	1.039-		15.430	
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		92.489		94.912
Ontvangen (betaalde) intrest	1.396		8	
Ontvangen (betaalde) winstbelasting	14.079-		11.584-	
Kasstroom uit operationele activiteiten		12.683-		11.576-
Investeringsactiviteiten				
Investerings in immateriële vaste activa	5.357-		3.326-	
Desinvesteringen immateriële vaste activa	8		-	
Investerings in materiële vaste activa	83.680-		46.890-	
Desinvesteringen materiële vaste activa	404-		40	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		89.433-		50.176-
Financieringsactiviteiten				
Ontvangsten uit langlopende schulden	-		-	
Aflossingen van langlopende schulden	3.000-		3.000-	
Betaalde intrest	2.930-		2.811-	
Betaalde dividenden	8.575-		-	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		14.505-		5.811-
Netto Kasstroom		24.132-		27.349
Stand liquide middelen begin verslagjaar		68.858		36.509
Netto kasstroom		24.132-		27.349
Stand liquide middelen einde verslagjaar		39.726		63.858

(Bedragen x € 1.000,-)

TOEGANKELIJKHEID

Efteling voor iedereen

Al in de oprichtingsnotulen uit 1937 van Stichting Natuurpark de Efteling is één van de vier speerpunten 'Toegankelijk zijn voor iedereen!'. Inmiddels bestaat de Efteling ruim 70 jaar en reikt haar visie verder dan alleen toegankelijk te willen zijn. We zijn niet alleen van en voor iedereen, we willen dat iedereen onderdeel uitmaakt van deze bijzondere wereld. Hiermee nemen we onze verantwoordelijkheid tot een inclusieve Wereld vol Wonderen. De Efteling heeft een ambitie gesteld om in 2030 ervoor te zorgen dat iedere gast zich welkom voelt in de Efteling en een zo optimaal mogelijke Efteling-beleving ervaart samen met een gevoel van inclusiviteit.

Het uitgangspunt hiervoor is dat de Efteling zorg draagt voor een organisatie waar zowel medewerker als gast:

- Zich welkom voelt;
- Zich herkent en andere werelden kan ontdekken;
- Het gevoel heeft erbij te horen.

Fysieke toegankelijkheid

In de Efteling kan iedereen zich verwonderen, zo ook mensen met een fysieke beperking. De Efteling wil voor iedereen een zo'n vergelijkbaar mogelijke beleving bieden. Hiervoor worden voorzieningen getroffen met volledige zelfstandigheid als uitgangspunt. Dit uit zich in de strategie die gericht is op het creëren van zoveel mogelijk zelfstandigheid van de gast. Daarbij spelen het vertrouwen en de expertise van gasten zelf een belangrijke rol.

Om focus te houden en impact te maken werkt de Efteling via externe samenwerking met de juiste expertises. Hierbij wordt in eerste instantie de focus gelegd op de volgende doelgroepen:

- Rolstoelgebruikers, in samenwerking met Stichting de Zonnebloem
- Doven en slechthorenden, in samenwerking met GGMD
- Blinden en slechtzienden, in samenwerking met Stichting Accessibility en Bartiméus
- Gasten met het syndroom van Down, in samenwerking met Stichting Downsyndroom
- Gasten met autisme, in samenwerking met De Nederlandse Vereniging voor Autisme

Sociale toegankelijkheid

De Efteling vindt het ook belangrijk sociaal toegankelijk te zijn. Hier draagt de organisatie aan bij door samenwerkingen met onder andere Stichting het Vergeten Kind, Dream4Kids en Make-a-Wish. Ook de samenwerking met Villa Pardoes past hier mooi bij. In Villa Pardoes beleven gezinnen met een ongeneeslijk of chronisch ziek kind een week vakantie om echt samen met elkaar te genieten, even los te zijn van hun dagelijks leven dat vaak wordt gedomineerd door de ziekte van het kind.

Financiële toegankelijkheid

Om ook financieel toegankelijk te zijn heeft de Efteling onder meer een grote samenwerking met Stichting Leergeld. Deze stichting zorgt ervoor dat alle kinderen kunnen meedoen met binnen- en buitenschoolse activiteiten, ongeacht de financiële middelen binnen het gezin. Een uitje naar de Efteling hoort daarbij. Om deze samenwerking kracht bij te zetten zal de Efteling de komende vijf jaar 80.000 entreetickets per jaar aan de stichting doneren.

Ook werkt de Efteling samen met de gemeente Loon op Zand met de Samen-Loont-pas, waarmee inwoners van de gemeente met een laag inkomen mogelijkheden geboden krijgen voor buitenschoolse activiteiten voor kinderen, zoals sportlessen of een uitje.

WIJ als Ambassadeur

In 2023 heeft de Efteling wederom het evenement 'WIJ als Ambassadeur' georganiseerd. Hierbij zetten de Efteling-medewerkers zich belangeloos in als ambassadeur van het attractiepark, voor mensen waarvan een bezoek aan de Efteling niet vanzelfsprekend is. Op 13 oktober 2023 konden via dit evenement 5.000 bezoekers, die zijn aangedragen door het eigen personeel, gratis van een avond Efteling genieten.





KALENDER 2023



JANUARI



52							1 Gelukkig nieuwjaar 
1	2	3	4	5 Nieuwe aflevering De Magische Klok: 70 jaar jubileumspecial	6	7	8
2	9	10	11	12	13	14	15
3	16	17 Complimentenfeest	18	19	20 	21	22
4	23	24	25	26	27	28	29
5	30	31					



Complimentenfeest

Binnen de Wereld van de Efteling maken medewerkers het verschil door nét dat beetje extra aandacht te besteden aan de gast. Het zijn vaak de kleine dingen die ertoe doen: een vriendelijk praatje, aandacht besteden aan een jarige of een luisterend oor bieden wanneer er iets is voorgevallen wat juist niet leuk is.

Na afloop van een bezoek aan de Efteling ontvangen de meeste gasten een uitnodiging om het gasttevredenheidsonderzoek in te vullen. Eén van de vragen is of een actie van een Efteling-medewerker een bijzonder gevoel teweeg heeft gebracht.

De meer dan duizend complimenten die hieruit maandelijks voortvloeien, worden gedeeld met Team Leads zodat zij deze op hun beurt kunnen delen met teamleden met als doel andere collega's te inspireren en motiveren. En om naar de medewerkers waardering uit te spreken voor ieder moment dat zij de gast betoveren. Iedere maand kiest een vast comité het Compliment van de Maand uit. In overleg met de complimentgever zetten we de desbetreffende collega in het zonnetje met mooie woorden van de Team Lead en Efteling-directeur Koen Sanders én een lekkere taart. Ook ontvangt de medewerker een persoonlijk bedankje van de gast via een ingestuurd filmpje, iets dat iedere keer weer voor een brok in de keel zorgt.



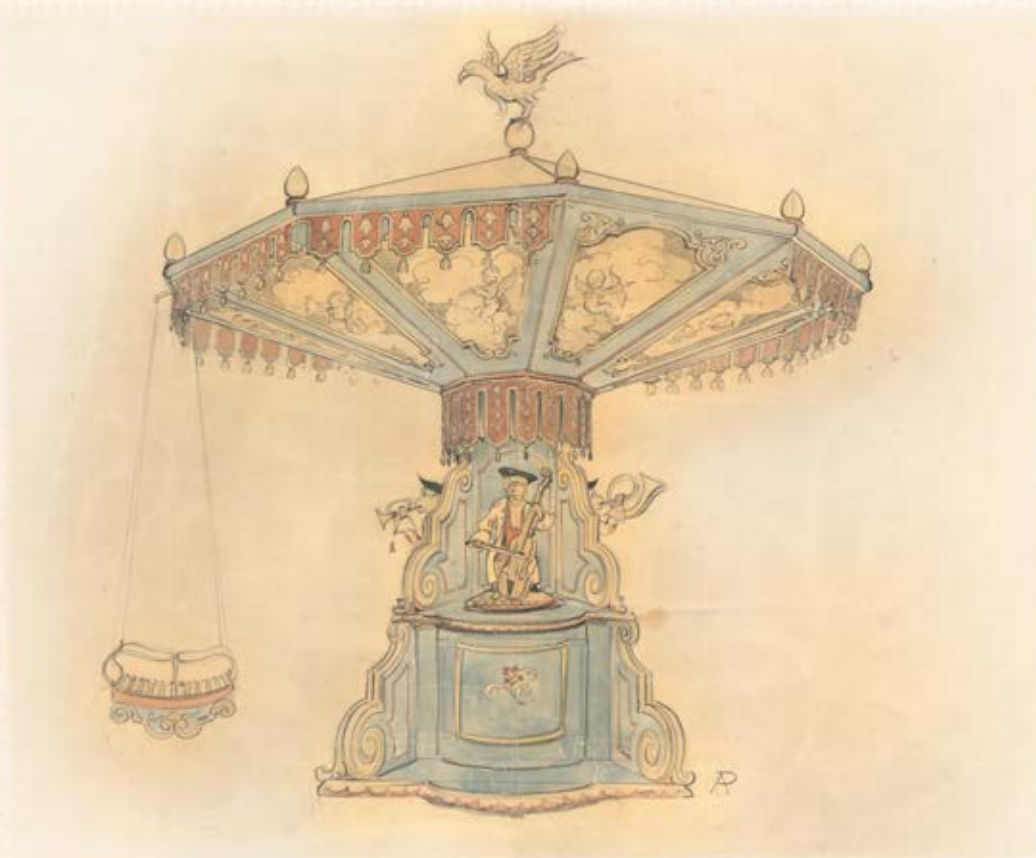
Sneeuw in de Efteling!

Begin 2023 viel er een mooie witte deken over de Efteling. Zó sprookjesachtig, daar wilden we iedereen van laten meegenieten. Via een prachtige dronevideo vlogen we langs het Sprookjesbos, de mooie pleinen, Baron 1898 en nog veel meer. En dat wij niet alleen fan zijn van een sprookjesachtige Winter Efteling bleek wel uit de aandacht die de video kreeg online en op televisie.



Sneeuwvideo

FEBRUARI



5			1	2	3 <i>Cursus gebarentaal</i>	4	5
6	6	7	8	9 <i>Personeelsfeest: Opwèrmal</i>	10	11	12
7	13  <i>Sparen voor korting op Efteling-tickets bij Albert Heijn</i>	14	15	16	17	18	19
8	20	21	22	23	24	25	26
9	27	28					



Cursus gebarentaal voor medewerkers

Toegankelijkheid is een belangrijk thema voor de Efteling. De overkoepelende gedachte hierbij is dat de Efteling een plek voor iedereen is, waar iedereen zich welkom voelt. Heel veel gasten, met en zonder beperking, komen bij ons op bezoek. Om de communicatie tussen deze gasten en onze medewerkers te verbeteren, bieden we zowel een e-learning als fysieke training Nederlandse Gebarentaal aan.

Anita Hermeling, allround medewerker bij de Beveiliging, zette haar Persoonlijk Ontwikkelbudget in en volgde met veel plezier de training. "Tijdens onze vakantie in Spanje leerden we een ander gezin kennen. Zowel de ouders als hun dochtertje waren doof. Ik zag van dichtbij hoe lastig het voor hen was om met anderen te communiceren.

Met handen- en voetenwerk kwamen we een heel eind, maar het was voor mij de aanleiding om de training gebarentaal te gaan volgen.

De training legt een goede basis voor het gebruik van gebarentaal in eenvoudige situaties. Je leert visueel te denken en om zaken visueel uit te beelden. Onlangs heb ik twee dove gasten kunnen helpen met de huur van een scootmobiel. Een mooie uitdaging, want na de eerste gebaren gingen ze ervanuit dat ik de gebarentaal volledig beheers, maar ik ken natuurlijk alleen maar de basis. Het feit dat deze gasten mij oprecht bedankten, was voor mij veelbetekenend. Zodra ik de mogelijkheid heb, neem ik zeker deel aan het vervolg op deze cursus!"

Samenwerking met kwalitatieve partners

De Efteling is een onafhankelijke, hoogdrempelige A-speler en stelt sterke eisen aan samenwerkingen om kwaliteit te borgen. Door de jaren heen hebben we een vast netwerk van kwalitatieve partners opgebouwd. Denk hierbij aan de ANWB, Kruidvat en Albert Heijn.

In 2023 spaarde je van 13 februari tot en met 5 maart bij Albert Heijn voor korting op Efteling-tickets, overnachtingen en Efteling-tegoed. Bovendien lagen de Albert Heijn-winkels vol met de allerleukste Efteling-souvenirs: nieuwe Efteling-hamsters, een gigantische Draak of Unicorn, sokken en allerlei andere souvenirs van Droomvlucht en Raveleijn.



MAART



9			1	2	3	4 Opening Droomvlucht Opening 'Efteling'; de tentoonstelling	5 Laatste dag Winter Efteling
10	6	7 The making-of Danse Macabre #2	8	9 Goed nieuws: de Efteling behaalde record bezoekersaantal	10	11	12
11	13	14 Cadeau voor medewerkers: NFT Spookslot	15 	16	17	18	19
12	20	21	22	23	24	25 Tubiteum! 40 jaar Piraña	26
13	27	28	29	30	31 Heropening De Vliegende Hollander na onderhoud 		



‘Efteling - de tentoonstelling’ in het Noordbrabants Museum in ’s-Hertogenbosch

Vlak na het 70-jarig jubileum van de Efteling maakte Het Noordbrabants Museum van de gelegenheid gebruik om van 4 maart tot en met 21 mei eens goed uit te pakken met ‘Efteling - de tentoonstelling’. Deze omvangrijke tentoonstelling met honderden objecten ging ver terug in de tijd en kwam uit in 2023. Alle grote mijlpalen, die de Efteling hebben gemaakt tot wat het nu is, kwamen aan bod. Joris Westerink – destijds conservator van Het Noordbrabants Museum en samensteller van de tentoonstelling - kijkt terug op een zeer succesvolle samenwerking.

“Om het wonderlijke verhaal van de Efteling te kunnen vertellen, heb ik kennisgemaakt met veel medewerkers en mocht ik bij hoge uitzondering in de schatkamers van de Efteling kijken. Daar kwamen de meest bijzondere objecten tevoorschijn. Vele daarvan waren al tientallen jaren alleen onzichtbaar voor bezoekers opgeslagen. Bijvoorbeeld originele tekeningen van Anton Pieck, technische vondsten van Peter Reijnders, de eerste spiegel van Sneeuwwitje. En veel recenter: belangrijke objecten uit het Spookslot die sinds de sluiting een historische waarde hebben gekregen.”

Efteling-medewerkers achter de schermen

“We hebben een aantal mini-documentaires gemaakt, waarin de bezoeker Efteling-medewerkers aan het werk ziet. Zo keken zij over de schouders van de hoofdontwerper in zijn werkkamer en legde een decorateur in de bekende attractie Symbolica de achtergrond van bijzondere ornamenten uit.”

Een typisch Eftelingse afsluiter

“Het was heel tof om in de laatste zaal van de tentoonstelling weer terug te keren naar de betovering. Daar kwam ‘het verhaal van de Efteling’ op typische wijze tot leven en waande iedereen zich even in de Wereld vol Wonderen.”



Voor Het Noordbrabants Museum (van links naar rechts): Hofdame, Pardijn, Sander de Bruijn (ontwerper bij de Efteling en hoofd van de afdeling Ontwerp & Beleving), Joris Westerink (conservator bij Het Noordbrabants Museum en samensteller van ‘Efteling - de tentoonstelling’), Pardoes, Hofdame.



Onderhoud Droomvlucht

In maart 2023 heropende de populaire attractie Droomvlucht na groot onderhoud. In vier maanden tijd werden 460 stalen baanstukken vervangen. Alle 543 lampen werden vervangen door LED-verlichting en opnieuw afgesteld.

Daarnaast zijn defecte onderdelen van de show aangepakt, onder andere in het Kastelenrijk.

Iets verderop, in het Zompenwoud, voelen de trollen zich weer helemaal thuis nu het er weer regent! Ontelbare bloemen en planten zijn deels opgefrist en deels vervangen door nieuwe in allerlei kleuren. Ook hebben we extra aandacht besteed aan de bewoners van de attractie. Alle kleren zijn weer fris, de baard van koning Oberon is netjes geknipt, de eenhoorn heeft prachtige krullen in zijn manen en de elfjes stralen als nooit tevoren.

5,56 miljoen bezoekers voor de Efteling in 2023

Zo'n 5,56 miljoen bezoekers wisten in 2023 de Efteling te vinden voor een dagje of weekend weg. Dat is wederom een record voor het attractiepark in Kaatsheuvel, net zoals in 2022, toen 5,43 miljoen bezoekers werden geteld.

Afgelopen jaar bezochten meer dan ooit gasten uit Duitsland en Engeland de Efteling. De Duitse bezoekers zorgden voor 33% van de totale groei in het aantal bezoekers, de Engelsen voor 12% en de Belgische bezoekers waren goed voor zelfs 48% van de groei. In Nederland is vooral een flinke stijging te zien in het aantal abonneementhouders.

“Wij zijn dankbaar dat bezoekers ons steeds opnieuw weten te vinden”, vertelt Fons Jurgens, algemeen directeur van de Efteling. “Het feit dat onze groei in 2023 vooral door internationale bezoekers komt, voelt echt als de kers op de taart. Het sluit volledig aan bij onze visie richting 2030 waarbij continuïteit en zelfstandigheid centraal staan, een groei in aantal gasten is voor de Efteling geen doel op zich. Om mee te blijven doen in de top van Europese parken willen we

een internationale en meerdaagse bestemming worden waar ieder gezelschap een 9+ ervaring heeft. De lat ligt hoog, maar daar werken we samen hard voor. De gastwaardering van afgelopen jaar is gestegen van gemiddeld 8,59 naar 8,64 dus we zijn op de goede weg. De bezoekersaantallen van 2023 geven vertrouwen en ik kijk enorm uit naar wat 2024 ons zal brengen.”

Bezoekers en bezoeken

Bij het tellen van de bezoekersaantallen ten behoeve van de vergunning voor de wet Natuurbescherming gaat de Provincie uit van verkeersbewegingen. Er is daardoor een andere marge. Bijvoorbeeld: een gast die meerdere dagen in de vakantieparken verblijft, wordt één keer meegeteld vanwege die ene verkeersbeweging. Maar voor de Efteling telt een verblijfsdag wel iedere dag mee als bezoeker omdat diegene het attractiepark bezoekt. Hierdoor ontstaat een logisch verschil in de berekening.



Vernieuwde scène voor De Vliegende Hollander

Sinds april 2023 is waterachtbaan de Vliegende Hollander een vernieuwde scène rijker. Ontwerper Karel Willemen vertelt hierover: “Het gordijn van regen, waar tijdens de rit de schim van een spookschip plots op je afstevent, zorgde regelmatig voor extra onderhoud. Daarom hebben we ervoor gekozen om deze scène te vervangen in de winter van 2022/2023.

In de nieuwe scène vaar je door een kerkhof van vervallen scheepswrakken. De muziek regisseert wat je al varende te zien krijgt: op de maat van de muziek slaat de bliksem in, spat het water omhoog en doemen de scheepswrakken met de immense boegbeelden op. Leuk detail: deze grote houten beelden waren jaren geleden al gemaakt voor de attractie, maar nog niet eerder ingezet.”



Nieuw muziekalbum De Vliegende Hollander

Ter ere van de heropening van de attractie verscheen er een nieuw muziekalbum op Spotify en andere streamingsdiensten. De negen nummers nemen je mee door de attractie. Van de muziek van het plein voor de stadswal, via de geheime smokkelgang tot drinkerij Oeverloos en van de vredige binnenhaven tot het lied dat de terugvaart symboliseert.

APRIL



13						1 Tubileum! 20 jaar Bremer Stadsmusikanten en Anton Pieckplein Opening Restaurant Kashba	2
14	3	4 500ste voorstelling CARD in Efteling Theater	5	6 Tubileum! 65 jaar Zwaan Kleef Aan en 20 jaar SchatKist	7	8	9 Tubileum! 25 jaar Vogel Rok, Klein Duimpje en Repelsteeltje
15	10	11	12 Tubileum! 70 jaar De rode Schoentjes	13	14	15	16
16	17 Perspresentatie Tumbo Visma	18	19 Opening vernieuwd Anton Pieckplein	20	21	22 Nieuw: Efteling-LP wonderlijke Klanken Tubileum! 50 jaar De Wolf en de zeven Geitjes, Kabouterboom en Kapitein Grijs	23
17	24 Nieuw: bloepapier- cadeautjes	25	26	27	28	29	30



1 april grap 2023

Op 1 april worden de mensen in Nederland en België voor de gek gehouden. Ook de Efteling probeert ieder jaar rondom 1 april een ludieke actie te verzinnen. In 2023 kondigden we aan dat de attractie Carnaval Festival een muzikale update zou krijgen! Het moest sneller en energiever. De nieuwe sound zou zelfs zorgen dat de attractie sneller zou worden.

Natuurlijk was dit een 1 april grap. Efteling-woordvoerder Steven van Gils: "Natuurlijk gaan we de muziek van Carnaval Festival niet aanpassen. Het iconische deuntje hoort bij de attractie én bij de Efteling! Maar de Efteling zou de Efteling niet zijn als we op 1 april jullie niet zouden proberen te verwonderen. Carnaval Festival gaat ook niet sneller. Het blijft zoals het nu is: een feestelijke rit voor de hele familie."

1 april 2023 opende Restaurant Kashba

In het themagebied 'de Wereld van Sindbad' midden in het Reizenrijk staan de avonturen van Sindbad de Zeeman centraal. Je maakt in Vogel Rok een huiveringwekkende vlucht in het donker, beleeft een duizelingwekkend avontuur in de draaiende handelsschuitjes Sirocco en je trotseert de elementen op avontureneiland Archipel. In 2023 voegden we restaurant Kashba toe.

In het voormalige restaurant Panorama kun je genieten van het vertrouwde assortiment van La Place en een aantal speciale gerechten met een oriëntaalse twist. Sander de Bruijn, manager van de afdeling Ontwerp en Beleving: "Sindbad de Zeeman is een echte reiziger en de hoofdpersoon van een van de bekendste sprookjes uit de wereld van 1001 nacht. Als hij terugkomt van al zijn zeereizen is Kashba de plek waar hij even bijkomt. Met de komst van het restaurant kunnen we diverse stijlelementen zoals kantelen, oosterse ornamenten en andere decoratieve vormen toevoegen. Daarmee zetten we weer een stap in de samenhang in de Wereld van Sindbad. Ook het toevoegen van de nomadentent zorgt voor meer verbinding tussen het interieur en het exterieur van het nieuwe restaurant."





Efteling ontwerpt wielershirt Tour de France

Tijdens de Tour de France van de zomer van 2023 droeg Team Jumbo-Visma een uniek wielershirt, ontworpen door manager van de afdeling Ontwerp en Beleving, Sander de Bruijn. Sander: "Het is een droom en een eer om het wielershirt voor Team Jumbo-Visma te mogen ontwerpen voor de Tour de France 2023. Het onderliggend thema: is één van de allermooiste verhalen en boodschappen die we via dit ontwerp 'The Velodrome: Ride your Dreams' aan kinderen en alle toeschouwers van de Tour de France kunnen meegeven." Team Jumbo-Visma: "Bij Team Jumbo-Visma geloven we heilig in het waarmaken van dromen. Wij weten als geen ander hoe een stevig geloof, grootste prestaties kan waarmaken. Vaak begint het klein en groeit het uit in de nachtelijke uren. Dromerig opkijkend naar een hemel vol sterren. Een hemeldak vol dromen."



500^e voorstelling CARO, een betoverende Efteling-theatershow

CARO is een visueel spektakel voor de hele familie in het Efteling Theater, waar woorden overbodig zijn. Sinds 2018 is de show vol dans, muziek en acrobatiek niet alleen geliefd in Nederland, maar ook ver daarbuiten. De speeldata van CARO zijn verlengd tot en met 30 december 2024. In aanloop naar de 500^e voorstelling in april 2023 bracht de Efteling een remix uit van de soundtrack van de theatershow. Deze is te beluisteren op Spotify en andere streamingdiensten.





Proef de sfeer van weleer op het vernieuwde Anton Pieckplein

Geheel volgens het gezegde ‘wie het kleine niet eert, is het grote niet waard’ besloot de Efteling het gezelligste Oudhollandse plein van Nederland in de schijnwerpers te zetten, als eerbetoon aan haar grondlegger Anton Pieck.

Op 19 april waren het iconische Ballonnenvrouwje en poppenkast-speler August aanwezig bij de opening van het vernieuwde Anton Pieckplein. Sindsdien speelt er een nieuw Pieckeriaans muziekstuk in de Vermolen Molen, genieten kinderen in het kleinste theatertje van Nederland van nostalgische poppenkastvoorstellingen, prijken vier gloednieuwe aapjes op de geheel gerestaureerde Kleine Zweefmolen en opende in het Efteling Museum een tijdelijke expositie over Anton Pieck. Bovendien organiseerde de Efteling ter ere van de 128^e verjaardag van Anton Pieck een ouderwetse Sprookjestekenwedstrijd!



Efteling-ontwerper Karel Willemen over het vernieuwde plein: “Wij vinden het leuk om juist iets van vroeger te brengen op het Anton Pieckplein: het nostalgische poppenspel met een echte poppenspeler met poppenkastpoppen aan zijn handen. Dat is heel laagdrempelig, maar heeft daardoor juist ook die charme, die heel erg leuk past bij het Anton Pieckplein. Een plek die symbool staat voor hoe het hier allemaal begonnen is: houtje touwtje, eenvoudig, laagdrempelig maar o-zo charmant. Anton Pieck is nog steeds heel belangrijk voor de Efteling. De romantiek en de nostalgie moeten vertegenwoordigd zijn, maar je moet er wel met de ogen van nu naar kijken. Je moet jezelf altijd afvragen hoe je het vandaag de dag zou maken op basis van dat ontwerp.”



Veel mensen kennen Anton Pieck van zijn werk voor de Efteling. De tentoonstelling, vormgegeven in samenwerking met het Anton Pieck Museum in Hattem, toont ook ánder werk van de verrassend veelzijdige kunstenaar. Zo illustreerde Pieck vele boekwerken, maar blinkt ook uit in grafisch werk zoals etsen, droge naald-etsen en houtsneden. Er bestaan zelfs zo’n honderd olieverfschilderijen van zijn hand.

MEI



18	1	2	3	4 Efteling Klantvriendelijkste bedrijf 2023!	5	6	7
19	8	9	10	11	12	13	14
20	15	16	17	18	19	20	21
21	22 Efteling Collega Tour Sprookjesbussen Arriva 	23	24	25	26	27	28
22	29	30	31 Verjaardag 71 jaar Uitslag Sprookjesteekwedstrijd				



Met de Sprookjesbos-bus naar de Efteling!

Op de lijnen 800 (tussen 's-Hertogenbosch – Efteling) en 801 (tussen Tilburg – Efteling) rijden voortaan vier bussen in Efteling-thema. De vertrektijden zijn afgestemd op de openingstijden van het park en bovendien rijden de bussen direct en zonder tussenstops naar de Efteling.

“Zowel voor medewerkers als bezoekers willen we onze bereikbaarheid met het openbaar vervoer optimaliseren,” vertelt Fons Jurgens, algemeen directeur Efteling. Als (het laatste stuk van) de reis met een goede busverbinding afgelegd kan worden, draagt dat enorm bij onze bereikbaarheid. Reizen met het openbaar vervoer heeft minder impact op de omgeving en natuur en is ideaal voor onze medewerkers uit de regio. Wij zijn erg blij met de samenwerking met Arriva en gedeelde visie op de bereikbaarheid in de regio!”



Collega Tour

In het tv-programma College Tour interviewen studenten onder leiding van presentator Twan Huys bijzondere gasten die naam hebben gemaakt in hun vakgebied.

Dit jaar introduceerde de Efteling Collega Tour: een bijeenkomst voor Efteling-medewerkers waarbij het gesprek tussen collega's centraal staat. Om nog beter te snappen hoe er samengewerkt wordt en wat ieders bijdrage is aan het succes van de Efteling. In 2023 werden twee edities georganiseerd en zes collega's door het publiek bevraagd. Dat leverde goede gesprekken, nieuwe inzichten en twee smakelijke avonden op.





Vlaamse Fran (10) wint Efteling Sprookjestekenwedstrijd

In 2023 werd Anton Pieck op verschillende manieren geëerd als grondlegger die met zijn romantische gedachtegoed in 1952 de basis legde voor het huidige cultureel erfgoed van het park. Bijvoorbeeld met het vernieuwde plein en de tijdelijke expositie in het Efteling Museum. Ook lanceerde de Efteling een Sprookjestekenwedstrijd voor kinderen t/m 12 jaar uit Nederland en Vlaanderen.

Opdracht: maak een sprookjesachtige tekening. Een zelfbedacht sprookje, een magisch voorwerp of juist één van de dertig sprookjes uit het Sprookjesbos. Anton Pieck won als elfjarige zijn eerste tekenwedstrijd. De prijs: vijf tubes verf en een fixeerspuitje, noemde hij het grootste succes dat hij ooit in zijn leven heeft gehad. Het sterkte hem om door te gaan met wat hij het liefst deed. Met de Sprookjestekenwedstrijd wil de Efteling kinderen uitdagen om hun passie te volgen en hun fantasie te gebruiken. De winnende tekening zou vanaf 31 mei in het Efteling Museum tentoongesteld worden.

En zo bewonderde de Vlaamse Fran Lenoir (10 jaar) op 31 mei 2023, de 71e verjaardag van de Efteling, trots haar eigen tekening tussen de ontwerpen van onder andere Anton Pieck en Ton van de Ven in het Efteling Museum. Uit meer dan 350 inzendingen koos de vakjury haar tekening als beste. Fran was super trots: "Ik voel mij vereerd. Ik had nooit gedacht dat ik een eerste prijs zou winnen. En het is nog wel mijn eerste tekenwedstrijd!" Naast de ereplaats voor haar tekening won Fran uit Brugge, België, ook zes Efteling-tickets. De tekening is nog zeker t/m 31 december 2024 in het Efteling Museum te zien.

Veel kleine gebeurtenissen

Efteling-ontwerpers en juryleden van de Sprookjestekenwedstrijd Sander de Bruijn en Karel Willemen over de wedstrijd: "We zijn blij verrast door zoveel mooie inzendingen van hoge kwaliteit. Het doet ons goed dat de opdracht 'een sprookjesachtige tekening' zoveel kinderen in beweging heeft gebracht om mee te doen. De tekening van Fran viel op door de bijzondere en evenwichtige compositie. Het is vaardig en in een heel eigen stijl getekend. Je kunt op avontuur in deze kleurige prent, waar veel kleine gebeurtenissen te ontdekken zijn. Hier is met liefdevolle aandacht aan gewerkt."

Jarige Efteling blaast 71 kaarsjes uit

Op 31 mei 1952 opende Stichting Natuurpark de Efteling het Sprookjesbos: een wonderlijke plek vol sprookjes, sagen en legenden. Om die reden vierten we op 31 mei de verjaardag van de Efteling met een lekkernij voor alle medewerkers. Sinds 2011 verrassen we 7 collega's met een heus Efteling-lintje. Ze zijn aangedragen door andere Eftelingen omdat zij in hun ogen het verschil maken. Het officiële momentje waar Directie, familie en collega's bij aanwezig zijn, zorgt ieder jaar weer voor blijde, ontroerde en dankbare collega's.





Arbeid is nodig om d'oude pracht te behouden voor het nageslacht

Bij de Efteling bouwen we voor de eeuwigheid. We willen de Efteling nog mooier doorgeven dan ze nu al is, daarom gaan we zuinig om met wat er staat. Onderhoud is daarbij dus noodzakelijk. Vroeger voerden we het onderhoud uit in de maanden dat we gesloten waren. Sinds 2010 zijn we jaarrond geopend en moeten we creatiever omgaan met de periodes dat attracties gesloten zijn.

Onderhoud aan de attracties

Net voordat het weer slechter werd, is het rieten dak van de attractie Vogel Rok vernieuwd. Na de vernieuwing van delen van de constructie is Vogel Rok opnieuw geschilderd. Ook de binnentuin kreeg een make-over. Bij Baron 1898 werd, naast het reguliere onderhoud, ook de ketting vervangen. Deze ketting weegt circa 40 kilogram per meter. Aangezien de ketting wel 160 meter lang is, was dit geen gewone klus! Bij de Python werden in 2023 de liftkettingbak en de remmen vernieuwd. Beide onderhoudsperiodes werden ook gebruikt voor boutcontrole, schilderwerk en allerlei werkzaamheden. Bij de Gondoletta zijn kabels vervangen. In 2023 zijn alle stoomtreinen nagekeken en opnieuw gecoat. Ook Neefje, de locomotief die op het grasveld van Station Marerijk staat, is gecheckt en opnieuw geschilderd.

In 2022 is gestart met de restauratie van de zijhoven van de rijkgedecoreerde voorzijde van het Carrouselpaleis. Het vernieuwen van het voorfront was ontzettend veel werk en heeft daardoor ook bijna een jaar geduurd. Begin 2024 is de fotoprint aan de voorzijde van het Carrouselpaleis vervangen door de nieuwe panelen. Naast noodzakelijk groot onderhoud aan technische installaties, pompen, elektra, verlichting en audio vervangen we de 40-jaar oude rotsen van de Piraña door rotspartijen, die qua sfeer en beleving beter passen. De nieuwe waterspuwende Inca-goden zorgen ervoor dat je vanaf het voorjaar van 2024 kletsnat uit de Piraña komt.



Onderhoud in het Sprookjesbos

Door de werkzaamheden aan de muur aan weerskanten van de klokkentoren van De Magische Klok was deze omhooggekomen door boomwortels. Daarom is deze afgebroken en opnieuw opgebouwd. Ook de gracht is vervangen en heeft nu ook een overstort, zodat het overtollige water voortaan terecht komt in het bos. Verder is op het



Herautenplein onder andere het straatwerk vernieuwd. Langnek kreeg in de zomer zijn 10-jaarlijkse onderhoud. Hierbij was speciale aandacht voor zijn bewegingen en is de vijver gereinigd. Ook de Trollenkoning kwam aan de beurt dit jaar. Bij de traptreintjes bestond het onderhoud vooral uit herstelwerkzaamheden. De klok kreeg een opknappbeurt, net als de rieten daken en de brug. Er is geschilderd en een aantal onderdelen zijn vernieuwd.

Het Openluchttheater in het Sprookjesbos kreeg een overkapping in de vorm van een stretchtent. Zo kan de Sprookjesboomshow voortaan ook doorgaan met slecht weer. En ook het onderhoud aan het sprookje De Kleine Zeemeermin is afgerond. Het straatwerk aan de voorzijde is vernieuwd, de vijver is opnieuw gecoat en de techniek heeft een update gekregen. De beeltenis van de Kleine Zeemeermin is opgeknapt en opnieuw geschilderd. Bovendien is het natuurstenen Cupido-beeldje gerestaureerd en zijn de pijl en boog opnieuw verguld.

JUNI



22			Jubileum club van Elf	1	2	3	4
23	5	6	7	8	9	10  Jubileum! 30 jaar Droomvlucht	11
24	12	13 Uitgelicht LIVE #1	14	15 Heropening restaurant 't Poffertje	16	17	18 Jubileum! 35 jaar Trollenkoning
25	19	20	21	22	23	24	25
26	26	27  Personeelsfeest 40 jaren '90 The making-of Danse Macabre #3	28	29	30 Start zomer Efteling		



Uitgelicht LIVE in het Efteling Theater

In de videoreeks Uitgelicht, praat de directie de medewerkers in een paar minuten bij over actuele onderwerpen. Na 25 afleveringen was het tijd voor iets nieuws: Uitgelicht LIVE. Tijdens deze talkshow in het Efteling Theater schuiven diverse collega's aan, bespreken we actuele thema's en beantwoorden we vragen uit de zaal. Het is een avond met diepgang, goede gesprekken en interactie. Meike de Jong, bekend van RTL Nieuws, presenteert de avond en interviewt de gasten. Vooraf én tijdens de talkshow kunnen vragen ingestuurd worden.

In juni organiseerden we de eerste editie van Uitgelicht LIVE, als aftrap voor het zomerseizoen. De toekomst van de Efteling en de Efteling als werkgever waren thema's die tijdens dit praatprogramma aan bod kwamen.

Het werd een inhoudelijke én leuke avond vol scherpe vragen en antwoorden in het Efteling Theater. Mét borrel om na te praten. Na het succes van de eerste avond, volgde de tweede editie vlak voor de start van de Winter Efteling en ook de derde editie staat al gepland!

50 jaar Club van Elf

In 2023 vierde de Club van Elf haar 50-jarig jubileum. Deze branchevereniging voor de toonaangevende Nederlandse dagattracties zet zich al 50 jaar in om het belang van recreëren en ontmoeten op de kaart te zetten. De 23 leden van de Club van Elf, waaronder ook de Efteling, staan voor samen ontspannen, ontmoeten en veilig recreëren. Om het rijke aanbod aan avontuur, cultuur en natuur in Nederland te benadrukken werd een feestelijke jubileumvideo gelanceerd.

Het belang van de Club van Elf

De Club van Elf is opgericht in augustus 1973, toen de economische crisis noodzaak voor nauwere samenwerking duidelijk maakte. De leden van de Club van Elf hebben zich sindsdien ingezet om de branche verder te professionaliseren en bewustwording te creëren voor het belang dat toerisme en recreatie hebben voor de welvaart en het welzijn van ons land.

Gezonde economie

Dagrecreatie zorgt niet alleen voor een sociaal en cultureel verbonden samenleving, maar ook voor economische groei en een brede welvaart. De leden van de Club van Elf bieden werkgelegenheid aan 10.000 medewerkers en zijn met jaarlijks 25 miljoen bezoekers goed voor een omzet van bijna 750 miljoen euro. Individueel welzijn, maatschappelijke samenhang en economische betekenis zijn de grootse pijlers van de Club van Elf. Politiek is de club actief waar er gemeenschappelijke belangen zijn. De Club van Elf neemt deel aan het maatschappelijk debat over onderwerpen als duurzaamheid, gezonde voeding, gelijke kansen en toegankelijkheid. Ze streeft ernaar om voortdurend verder te professionaliseren en als werkgever aantrekkelijk te blijven.



Bekijk hier de jubileumvideo

JULI



26						1 Opening horecagelocatie In den Swarte Kat	2
27	3 Vernieuwde fietsenstalling met oplaadpunten voor elektrische fiets	4	5	6	7 De Dag van het Sprookje - Voorlezende collega's	8	9
28	10	11 Jubileum! 70 jaar Café-Restaurant	12	13	14	15	16
29	17	18	19	20	21	22	23
30	24 Jubileum! 65 jaar De Tuinman en de Fakir	25 	26	27	28	29	30
31	31						



Efteling-collega's lezen sprookjes voor in het park op de **D**ag van het **S**prookje

Ieder jaar op 7 juli viert de Efteling als hoeder van het sprookje de Dag van het Sprookje. Dit jaar lazen 7 heel 'gewone', maar gepassioneerde Efteling-medewerkers 7 uur lang sprookjes voor op verschillende plekken in het attractiepark. Directeur Product, Markt & Imago Koen Sanders las bij Speelbos Nest! het sprookje De redders van Ruigrijk voor: "Dit sprookje heb ik mijn kinderen al zo vaak voorgelezen, dat gaat bijna vanzelf. Ik vind voorlezen belangrijk omdat verhalen vertellen mensen bij elkaar brengt. Dat is ook precies wat we elke dag opnieuw in de Efteling doen. Verhalen vertellen waarin we onszelf kunnen herkennen, waardoor we anderen beter leren begrijpen."

Bijzondere ervaring

Enthousiaste kinderen met hun ouders namen plaats op de zitzakjes en luisterden geboeid naar de verhalen van Efteling-medewerkers. Noortje van Herpen, Junior Gastvrouw op de afdeling Evenementen, las op het Herautenplein voor uit De Kikkerkoning. "Tijdens mijn opleiding tot onderwijsassistent heb ik vaak voorgelezen. De voorleesmomentjes zorgen voor een rustmoment in de klas, kinderen leren te luisteren en geduld op te brengen. Ik vond het super bijzonder om voor te mogen lezen in het Sprookjesbos en op deze manier contact te hebben met gasten."

De magie van het getal 7

Het getal 7 is een sprookjesgetal. Wie kent niet de zeven geitjes die de wolf te slim af zijn, of de zeven dwergen die Sneeuwwitje in huis nemen. De Efteling vertelt intussen al ruim 70 jaar verhalen. De sprookjes van de gebroeders Grimm, Hans Christian Andersen en Charles Perrault kregen gezelschap van andere sprookjes. Verhalen die horen bij grote attracties zoals de achtbanen De Vliegende Hollander en Joris en de Draak of verhalen bij familieattracties zoals Sirocco en Archipel, gebaseerd op de zeereizen van Sindbad de Zeeman uit de sprookjes van 1001 Nacht.



AUGUSTUS



31		1	2	3	4	5	6
32	7	8	9	10 <i>Nieuwe gouden dukaten Ezeltje strek je</i>	11	12	13
33	14	15	16 <i>Achtbanendag</i>	17	18	19	20
34	21	22	23	24	25 <i>Eerste honing bij Loonsche Land</i>	26	27
35	28	29	30	31			



Gloednieuwe Efteling-dukaten bij Ezeltje strek je

Voor 50 eurocent hoor je de ezel in het Sprookjesbos luidkeels balken, draait hij met zijn staart en laat hij een gouden dukaat door de lucht vliegen. Weet je die te vangen, dan heb je een tastbare en nostalgische herinnering aan je dagje Efteling.

10 verschillende munten

In totaal kunnen gasten tien verschillende Efteling-dukaten vangen. Daarop staan in reliëf de afbeeldingen van de sprookjes Kleine Boodschap, Roodkapje, de heks uit het sprookje Hans & Grietje, de sprekende papegaai uit het sprookje Het stoutste Prinsesje, Klein Duimpje, De Tuinman en de Fakir, De Indische Waterlelies en Ezeltje Strek je.

Naast deze acht munt-ontwerpen zijn er in 2023 twee nieuwe designs toegevoegd: De Draak en De zes Zwanen. Deze sprookjes prijken nog niet eerder op een dukaat.

Deze nieuwe munt-ontwerpen komen in de plaats van de afbeelding van de Ganzenhoedster en het kasteel van Doornroosje. De nieuwe munten, van gerecycled kunststof, zien er door de diepere gouden kleur nog meer uit als een gouden dukaat.

Ook contactloos betalen

Contant geld hebben we steeds minder vaak op zak. Daarom is het bij Ezeltje strek je sinds 2022 óók mogelijk om contactloos te betalen.



Over Ezeltje strek je

De Ezel staat sinds 1956 op zijn sokkel in de Efteling. Eerst in de speeltuin en sinds 1984 op zijn huidige plek in het Sprookjesbos. In de beginjaren kreeg je voor een dubbeltje (omgerekend € 0,045) een gouden dukaat van de ezel, toen nog gemaakt van chocolade. Jarenlang stond er op elke dukaat een sprookjesachtige afbeelding in reliëf en een jaartal. Hierdoor werden de munten van de ezel echte verzamelobjecten. Tegenwoordig balkt de ezel voor vijftig eurocent. Wanneer je het muntje inwerpt, hoor je een kinderstem 'Ezeltje strek je!' roepen. Dan bewegen de kaak en de staart van de Ezel en hoor je wel zeven keer 'iii-aaa', voordat de gouden munt rinkelend op de grond terechtkomt. Grappig detail: het gebalk is echt! Het geluid werd ruim 65 jaar geleden opgenomen in het toenmalige Tilburgse Dierenpark.

SEPTEMBER



35					1	2	3
36	4	5	6	7 Première Spookslot documentaire De Vijf Zintuigen	8	9	10
37	11	12	13 Een zomeravond met Anton Pieck	14	15	16	17
38	18	19 Vervulling wens i.s.m. Make-a-Wish	20 Opening vernieuwd Paddenstoelendorp	21 Collegadag Onderhoud + Service	22	23	24
39	25	26	27	28	29	30	



Een zomeravond met Anton Pieck

2023 stond bol van grote bouwprojecten in het park: het thema-gebied met de attractie Danse Macabre en het nieuwe Efteling Grand Hotel. Tussen alle 'grote gebaren' wordt soms vergeten waar al deze plannen hun oorsprong vinden, namelijk in het verleden. Toen pakweg 72 jaar geleden drie grondleggers hun krachten bundelden en het gedachtegoed van de Efteling geboren werd. Daarom werd 2023 vooral ook het jaar van Anton Pieck. En daar werd met de collega's die elke dag met dat gedachtegoed werken op een mooie avond bij stil gestaan. Waarom? Karin Koppelmans van de afdeling Corporate Affairs legt uit.

"Omdat Anton Pieck een van de reuzen is op wiens schouders wij elke dag staan. En als je de Efteling wilt begrijpen, is het goed om Anton Pieck en zijn Sprookjesbos te begrijpen. Zodat wij dit weer door kunnen geven aan nieuwe reuzen die straks weer op onze schouders mogen staan. Daarom nodigden we kenners uit die ons konden vertellen wie Anton Pieck nu precies was. Meer dan 200 geïnteresseerde collega's kwamen luisteren in het romantische Carroussel Theater, ooit nog door Anton Pieck zelf ontworpen. Kleinzoon Erik Pieck vertelde prachtig hoe Anton Pieck als familieman was. Hij nam daarbij letterlijk de originele hoed van zijn bijzondere opa af voor alle huidige Efteling-collega's. Judith Bartel-van Beckhoven, conservator van het Anton Pieck Museum in Hattem, beschreef Anton Pieck als kunstenaar. Waarom was hij zo bijzonder? En welke disciplines beheerste hij nog meer, naast de bekende Efteling-tekeningen?"

Daarna kwamen twee oud-collega's aan het woord. Architect Jan Verhoeven en technicus Mari van Heumen werkten tientallen jaren geleden samen met Anton Pieck. Ze haalden herinneringen op aan de woensdagen dat 'meneer Pieck' uit Overveen naar Kaatsheuvel kwam om het uitgevoerde werk van die week te controleren. Ze spraken over zijn strenge maar ook charmante kanten.

Specialist Vormgeving Patrick van den Nieuwenhuizen en manager Ontwerp & Beleving Sander de Bruijn, sloten de avond af. Met mooie voor-beelden legden ze uit hoe het werk van Anton Pieck nog elke dag een inspiratie is voor hen en hoe zij ervoor zorgen dat het blijft voortleven in de Efteling. Zo was aan het eind van de avond het verhaal helemaal rond.





Vernieuwd in de sfeer van Anton Pieck: Paddenstoelendorp

Het Paddenstoelendorp in het Sprookjesbos is volledig in ere hersteld! Efteling-ontwerper Karel Willemen schetste een nieuw ontwerp in de sfeer van Anton Pieck, op basis van het 3D-model van de oorspronkelijke paddenstoelen. Om de nieuwe paddenstoelen meer naar deze tijd te brengen is natuurlijk gekeken naar huidige regelgeving, maar met name naar de toegankelijkheid. Daarom zijn de doorgangen en de stelen van de paddenstoelen iets verbreed en zijn de drempels verdwenen. Ook is de positie van één van de paddenstoelen iets gewijzigd en is het bruggetje verbeterd.

Nu zijn de paddenstoelen goed bereikbaar voor **alle** kinderen, **ook** met een rolstoel.

Extra details zorgen voor meer levendigheid

Karel voegde ook meer details toe aan de paddenstoelen: een kraagje tussen de steel en de hoed, een luikje dat op een kier staat, een nieuw boekenplankje, een belletje aan de buitenkant, nieuwe lantaarntjes en in de paddenstoel met de schoorsteen staat nu een klein kacheltje in de wand. Je hoort zelfs een snurkende kabouter vanaf de 'zolder.' Dit soort elementjes zorgen voor **nóg** meer levendigheid.

De geschiedenis van het Paddenstoelendorp

Het ontwerp van de eerste paddenstoelen in 1952 kwam van de hand van Anton Pieck. Hij schetste een tuintje met een tafel en stoeltjes, een waslijn met wapperend wasgoed van een kabouterfamilie en drie paddenstoelen, die alleen toegankelijk waren voor kinderen. Dit stond te lezen op een bordje dat aan een laag houten poortje hing: 'Hier moeten ouders stillestaan – Kinderen mogen verder gaan.'





In de Efteling worden dromen werkelijkheid

De 14-jarige Jes Berkhout werd in 2022 getroffen door acute leukemie. Na een half jaar in het ziekenhuis kwam haar wens, die was aangemeld bij Make-A-Wish, uit: samen met haar vader walste ze door de Koningszaal van Symbolica. Kevin Spijkers werkt op de afdeling Corporate Affairs en zorgt ervoor dat zoveel mogelijk verzoeken van goede doelen worden uitgevoerd.

Bijzondere verzoeken

Toegankelijkheid is een belangrijk thema voor de Efteling. De overkoepelende gedachte hiervan is dat de Efteling een plek voor iedereen is en waar iedereen zich welkom voelt. Om onze toegankelijkheid te vergroten voor een zo breed mogelijke doelgroep werken we samen met verschillende goede doelen, zoals Dream4Kids, Make-A-Wish Nederland en Stichting Ambulance Wens. Communicatiemedewerker Kevin Spijkers is het eerste aanspreekpunt voor deze organisaties en coördineert de aanvragen. "Het is voor ons heel prettig om samen te werken met deze organisaties omdat zij de specialisten zijn in het organiseren van bijzondere momenten. Als je aan een kind vraagt wat hij of zij heel graag wil doen, komt een bezoek aan de Efteling vaak terug.

Onze contactpersonen bij de goede doelen vragen goed door en de speciale verzoeken worden eruit gefilterd. Eigenlijk draait het altijd om een dagje Efteling dat gecombineerd wordt met iets bijzonders, bijvoorbeeld het zelf bakken van een pannenkoek bij Polles Keuken, meekijken in de controlekamer van Max & Moritz of een bijzondere overnachting in een themasuite. Make-A-Wish en Dream4Kids hebben inmiddels ook een goed beeld van wat wel of niet haalbaar is en samen proberen we zoveel mogelijk dromen uit te laten komen."

Inzet van collega's

"De wens van Jes sprak enorm tot de verbeelding, daar wilden we graag mee aan de slag gaan. En dan begint het grote regelwerk. Allereerst had ik overleg met Naomi Tang, Operationeel Team Lead Symbolica, over de mogelijkheden. Na het besluit om dit voor opening van het park te doen, schakelde ik met collega's van Hotels & Resorts over het vervoer met de shuttle en een vervroegd ontbijt. Ook onze Operationeel Duty en collega's van de Beveiliging worden ingelicht. Het is mooi om te zien dat onze collega's alles in het werk stellen om een wensvervulling te laten slagen. Zonder hun inzet is dit simpelweg niet mogelijk. In de Koningszaal van Symbolica is resultaat van alle inspanningen van collega's goed zichtbaar: alles kwam zo mooi samen. Maar het allerbelangrijkste is dat Jes heeft genoten. Dat maakt dit werk voor mij heel bijzonder!"



OKTOBER



39							1
40	2 Verhuizing bijenvolk uit kasteel Doornroosje	3	4	5	6	7	8
41	9 Start van de 6 weken durende interne duurzaamheidscampagne	10	11	12	13 Wij als Ambassadeur	14	15
42	16	17	18	19	20	21	22
43	23	24	25	26	27	28	29
44	30 Start onderhoud Joris en de Draak	31 The making-of Danse Macabre #4					



Efteling-medewerkers zetten zich vrijwillig in tijdens WIJ als Ambassadeur

Ieder najaar openen de Efteling-poorten exclusief voor ongeveer 6000 bezoekers waarvoor het door gebrek aan sociale contacten, financiën of fysieke beperking niet vanzelfsprekend is om een dagje uit te beleven. Speciaal voor deze mensen organiseert een grote groep betrokken medewerkers het evenement 'WIJ als Ambassadeur.' Een bijzondere avond omdat deze bezoekers afkomstig zijn uit de privé-omgeving van Efteling-medewerkers. Zij zetten zich deze avond vrijwillig in om hun gasten een onvergetelijke avond te bezorgen.

De Efteling is voor iedereen

Toegankelijkheid is een belangrijk thema voor de Efteling. "We vinden het belangrijk dat iedereen kan genieten van een onbezorgd dagje uit. Tijdens WIJ als Ambassadeur werken onze medewerkers, acteurs en leveranciers belangeloos mee aan een zorgeloze avond voor onze gasten", aldus Koen Sanders, directeur Product, Markt en Imago. "De eerste editie van het evenement vond plaats in 2017, tijdens het 65-jarig jubileum. Sindsdien zorgt het jaarlijks terugkerende evenement ieder jaar weer voor blije, dankbare en ontroerende reacties van zowel bezoekers als medewerkers."

Medewerkers spelen een belangrijke rol bij de totstandkoming van de gastenlijst van het evenement. Zij dragen goede doelen, stichtingen of individuen uit hun persoonlijke omgeving aan voor een onbezorgde avond in de Efteling.

Onbeperkt Meedoen in de Efteling

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport trapte hun campagne 'Onbeperkt Meedoen' af in het Efteling Theater op 29 september 2023. Het was vlak voor de start van de Week van de Toegankelijkheid. Samen met bezoekers, betrokkenen, bestuurders en ervaringsdeskundigen werd de website Vraagje.nl gelanceerd. Dit is een digitaal spel over toegankelijkheid, geïnspireerd door het VN-verdrag Handicap en bedoelt om mensen bewust te maken van hun rol in het toegankelijk maken van onze samenleving. Het was fantastisch dat de Efteling de logische locatie was om zo'n mooie campagne te lanceren. Bij de Efteling draait alles om verwondering en wordt er hard gewerkt om een plek te zijn waar écht iedereen een onbezorgde dag kan beleven.



NOVEMBER



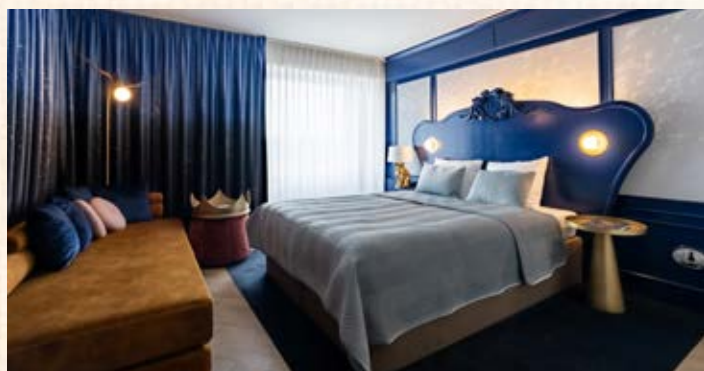
44			1	2	3	4	5
45	6 Start onderhoud Piraña	7 Uitgericht LIVE #2	8	9	10	11	12
46	13 Start Winter Efteling	14	15	16	17	18	19
47	20	21	22 Sinterklaasfeest voor collega's in het Efteling Theater	23	24 Zandkasteel in ere hersteld	25	26
48	27	28 Interne innovatiemarkt Technologie + Innovatie	29	30			



Nog sprookjesachtiger slapen in de Efteling

Nieuw uiterlijk voor het Efteling Hotel

Het Efteling Hotel is ontworpen als luchtkasteel vol verhalen. Passend bij dit thema zijn in 2021 al 98 Comfortkamers en 4 Junior Suites gerenoveerd. Bovendien kwamen er toen twee gloednieuwe Comfortkamers bij op de bovenste verdieping en werden de gangen, liften én het trappenhuis meegenomen in de thematisering. Door de nieuwe messing kleur van de koepeldaken van de torens en de diepblauwe accenten rond de ramen, sluit het exterieur van het hotel nu aan bij de vernieuwde kamers. In een latere fase wordt ook het interieur van de begane grond van het Efteling Hotel in hetzelfde thema gerenoveerd.



Zandkasteel van Klaas Vaak opgeknapt

In het Meer van Dromen, in het hart van vakantiepark Efteling Bosrijk, woont Klaas Vaak met zijn uil Oehoe Houdoe in het Zandkasteel. In het najaar van 2023 heeft het Zandkasteel een opknapbeurt gehad. Alles is opnieuw geschilderd en de showeffecten in en rondom het Zandkasteel zijn in ere hersteld. Gasten van Efteling Bosrijk kunnen in de ochtend en avond ieder uur genieten van een klein showtje.

In vakantiepark Efteling Bosrijk worden het hele jaar door om en om de vakantiewoningen van binnen en van buiten geschilderd en opgeknapt. We zijn bezig met het vernieuwen van de Dorps huysen. Eén Dorps huys is al verbouwd en opgeknapt. Op basis hiervan worden keuzes gemaakt en knappen we, waarschijnlijk vanaf eind 2024, ook de andere huysen op. Deze werkzaamheden zullen over meerdere jaren verdeeld worden.

DECEMBER



48					1	2	3
49	4 Wonderlijke sprookjes te zien bij RTL + Eftelingkanaal op Videoland	5 	6	7 Bekendmaking samenwerking Stichting Leergeld	8	9	10
50	11	12	13	14	15	16	17
51	18 Kerstborrels collega's	19	20	21	22	23 Eerste gasten slapen in vernieuwde suites in het Efteling Hotel	24
52	25	26  Live Kerstconcert The Streamers	27	28	29	30	31



Ontdek de nieuwe Droomvlucht Suite in het Efteling Hotel

Van zweven door de betoverende bloemenwereld van de attractie Droomvlucht in het park naar slapen tussen de elfjes in het Efteling Hotel. Sinds eind 2023 is de Droomvlucht Suite in één van de torenkamers van het Efteling Hotel gereed.

Deze themasuite beschikt over een romantisch 2-persoons hemelbed. Het kinder-stapelbed met verborgen slaapplek bevindt zich in de toren van het Efteling Hotel, waar je onder het houten plafond met bloemen heerlijk slaapt. Hier staat ook het Zwammenklavier: een muzikale boomstronk waaruit een bosgeestje tevoorschijn komt.



Koningssuite

Ook de Koningssuite kreeg in 2023 een make-over. In de ruime suite is geschilderd, vervangen we verschillende decoraties en vernieuwden we de vloer, de lampen en armaturen en alle stoffering. Met gloednieuwe matrassen en een ruimere badkamer voel je je hier echt de koning te rijk!



VISIE 2030

VISIE 2030

9+

Met
innovatiekracht
en gastgerichtheid
naar de 9+

Hét enige Europese themepark
resort waar ieder gezelschap een 9+
beleving ervaart in een natuurrijke
en sprookjesachtige wereld.

DUURZAAMHEID

De zorg voor onze
(leef)omgeving is en
blijft meer dan ooit een
belangrijk onderdeel.

MEDEWERKERS

Zij krijgen alle hulpmiddelen
om de gast oprechte,
persoonlijke en menselijke
aandacht te geven.

TECHNOLOGIE

Door slimme toepassing
van technologie en data
kunnen we de Efteling
beter besturen en bieden
we de gast een soepel en
stressloos bezoek.

BELEVING

Niet alleen attracties maar ook
verblijf, horeca, merchandise
en entertainment zijn
onderdeel van een beleving
die alle zintuigen prikkelt.

SAMENWERKING

We gaan de samenwerking
zoeken met innovatieve
partijen om zo met lef
de beleving van de
toekomst te creëren.

WAAROM

In alles wat we doen laten we onze
gasten ontsnappen aan hun dagelijkse
realiteit en prikkelen we verwondering.

HOE

Wij brengen verhalen tot
leven, verrassen de gast,
bieden kwaliteit en zijn echt.

WAT

De Efteling is dé bestemming waar je je
samen één of meerdere dagen verwondert in
een sprookjesachtige wereld van belevenissen.

Efteling



Met vijf pijlers naar 2030

De Efteling is de plek waar gasten - al generaties lang - bijzondere momenten met elkaar beleven. Een plek waar iedereen welkom is om te ontspannen en te ontsnappen aan de waan van alle dag en waar we verbinden door de kracht van verhalen. Om ook toekomstige generaties te kunnen blijven betoveren in de Wereld vol Wonderen is het van belang om toekomstbestendig te zijn en de continuïteit te waarborgen.

In 2017 werd daarom een visie geformuleerd en sindsdien is dat de rode draad in alles wat er wordt gedaan richting 2030 bij de Efteling. Deze visie luidt: de Efteling is het enige Europese theme park resort waar ieder gezelschap een 9+ beleving ervaart in een natuurlijke en sprookjesachtige wereld. Binnen de visie zijn er vijf pijlers, ofwel focuspunten. Dat zijn medewerkers, duurzaamheid, beleving, samenwerking en technologie. Iedere dag wordt er samen hard gewerkt voor het behalen van deze visie. Het is een duidelijk ijkpunt en stip aan de horizon voor alle werkzaamheden binnen de Wereld van de Efteling.

Kees Rijnen, strateeg bij de Efteling, kent de visie als geen ander en zorgt ervoor dat de visie wordt omarmd binnen de organisatie. Hij vertelt erover: "Als strateeg binnen de Efteling ben ik actief betrokken bij de meerjarenvisie. Dat doe ik niet alleen, maar samen met mijn collega's van de afdeling Strategie & Inzicht. Wij zijn verantwoordelijk voor het vormen van de meerjarenvisie en het uitdragen ervan binnen de organisatie. We bepalen aan de hand van resultaten van verschillende (gasttevredenheid)onderzoeken, trends en maatschappelijke ontwikkelingen wat de richting wordt voor de organisatie. Ook helpen we directie en management om de visie concreet door te vertalen naar de praktijk. Een heldere koers is essentieel voor succes. Dat draagt bij aan gezonde groei, wat dan weer nodig is om zelfstandig te blijven. Uiteraard gaat dit in goed overleg met veel verschillende afdelingen. Het is belangrijk dat we blijven aansluiten op de (veranderende) wens van de gasten, maar ook ons creatief gedachtegoed in stand houden. Dat kan uitdagend zijn omdat het soms twee uitersten zijn, terwijl er ook veel overlap is. Inmiddels 'ademt' iedereen binnen de Efteling onze visie en daar zijn we trots op!"

Vijf pijlers

Om deze visie waar te maken wordt er gefocust op vijf pijlers: medewerkers, duurzaamheid, beleving, samenwerking en technologie. Middels de pijlers wil de Efteling de 9+ beleving bereiken in 2030. "We leggen de lat hoog voor onszelf betreft de 9+, maar het mooie is dat iedereen de schouders eronder zet. Alle collega's dragen hun steentje bij door hun expertise in te zetten. Dat is prachtig om te zien. En dat palet is heel breed: van hartverwarmende betoveracties tot de bouw van een nieuwe attractie, een cursus gebarentaal voor collega's en het aanleggen van zonnepanelen. Want of je nu in het park werkt, bij Hotels & Resorts of op kantoor: samen zijn we de Efteling. De vijf pijlers zijn bij vrijwel alle collega's bekend," vertelt Kees. Hij vervolgt: "Ikzelf adviseer over de pijler duurzaamheid, waar binnen ook toegankelijkheid en inclusiviteit vallen. Het leukste om te doen, is de Wereld vol Wonderen in beweging brengen en collega's een bredere blik te geven. Ik jaag graag nieuwe en soms noodzakelijke initiatieven aan om anderen te prikkelen. De ene keer wordt dat meteen omarmd, een andere keer moet ik daar harder voor werken. Maar bewegen doet het zeker."

Gasttevredenheid

"Mijn directe collega's voeren dagelijks het gasttevredenheidsonderzoek uit. Dit wordt uitgevraagd bij gasten na hun bezoek aan de Efteling. Hieruit halen we enorm veel waardevolle resultaten waarmee we de organisatie, het product en service kunnen blijven ontwikkelen. Een ding dat altijd terugkomt zijn de medewerkers. Dit is dus niet voor niets één van de vijf pijlers in de visie richting 2030. Want binnen de Efteling staat de gast centraal, inherent daaraan zijn onze collega's. Zij maken immers het verschil. We stimuleren persoonlijke aandacht aan de gast en de zogenaamde betoveracties. We willen alle collega's daarvoor de ruimte geven, omdat we uit onderzoek weten dat dit juist zorgt voor die 9+ beleving. Gasten voelen zich hierdoor extra speciaal en oprecht betoverd. Maar ook zorg voor de omgeving en onze prachtige natuur komt zeer vaak naar voren in het gasttevredenheidsonderzoek. Nog altijd wordt de natuur met die 9+ beoordeeld en dat houden we graag zo."



De beste belevingsconcepten in een immersieve wereld

Sander de Bruijn: “Voor mij, als manager van de afdeling Ontwerp & Beleving, is het van belang om ervoor te zorgen dat we het creatief gedachtegoed van onze grondleggers Anton Pieck en Peter Reijnders blijven koesteren en vervolmaken. Het betekent dat wij de gast onderdompelen in de fantasievolle wereld van de Efteling, waar we meer doen dan alleen verhalen vertellen. We willen graag alle zintuigen prikkelen, zodat de gast even de vluchtige wereld van alledag kan vergeten.”



Vernieuwing in de sfeer van Anton Pieck

Sander: “Het Paddenstoelendorp behoorde in 1952 tot één van de eerste tien sprookjes in het Sprookjesbos. Omdat we goed voor ons erfgoed zorgen, plegen we regelmatig onderhoud aan oude gebouwen of herbouwen we zelfs sprookjestaferelen. Afgelopen voorjaar hebben we ook deze drie bijzondere paddenstoelen onderhanden genomen. Ze zijn volledig vernieuwd, met extra details en iets meer levendigheid. Door de bredere doorgangen zijn ze nu ook bereikbaar voor kinderen in een rolstoel. Nog steeds helemaal naar het ontwerp en in de sfeer van Anton Pieck, maar net wat actueler.”

Ontdekking van een slapende wachter

Sander: “Het kasteel van Doornroosje speelt al sinds het prille begin van de Efteling een belangrijke rol. Niet alleen door de iconische aanblik, maar natuurlijk ook door het tot de verbeelding sprekende verhaal. Tijdens het groot onderhoud hebben we een nieuw pad gemaakt tussen het kasteel en miniatuurwereld Diorama, waardoor het kasteel 360 graden rond te bewonderen is. Vanaf het nieuwe uitkijkpunt op het rolstoelvriendelijke pad heb je goed zicht op een nieuwe bewoner, een slapende wachter in het bos! Daarnaast hebben we de oude kasteelmuren en de gevel opgeknapt en is vakkundig een enorm bijennest verhuisd. De stenen van het pad dat naar het kasteel leidt, zijn bewerkt zodat ze nu een stuk minder glad zijn. Ook de ruimtes aan de binnenkant van het kasteel zijn opgeknapt. Bovendien is de vijver vergroot, komen er watervallen en planten we nieuwe bomen in het bos. Met dit onderhoud houden we ons erfgoed actueel en voegen we tegelijkertijd iets meer beleving toe voor onze gasten in een rolstoel.”



Nieuwe rotsen en veel meer waterspuwers voor de Piraña

Sander: “De Efteling investeert circa 8 miljoen euro in het onderhoud aan de 600 meter lange wildwaterrivier Piraña uit 1983. De nog overgebleven originele rotspartijen en watervallen van de Piraña waren na 40 jaar wel aan vervanging toe. Efteling-ontwerper Karel Willemen heeft daarom nieuwe rotspartijen ontworpen, die qua sfeer en beleving beter aansluiten bij de attractie en het landschap er omheen. Zo wordt ook deze wereld nog immersiever. En we beloven je nu al dat je vanaf juni 2024 nog natter uit je bootje stapt. Daar zorgen de nieuwe, waterspuwende Inca-goden wel voor.”



Danse Macabre: een spookspektakel vol duistere wendingen

Sander: “Onze belangrijkste opdracht voor de komende jaren is het overtreffen van de verwachtingen van de gast door het bieden van unieke en immersieve belevingsconcepten. Daar is niet alleen de attractie maar zijn ook verblijf, horeca, merchandise en entertainment onderdeel van de beleving. Het nieuwe themagebied dat in 2024 opent op de locatie waar het Spookslot ooit stond, is hier een prachtig voorbeeld van. Het Huyverwoud heeft een oppervlakte van maar liefst 17.000 m². Naast een nieuwe attractie zal het themagebied bestaan uit de horecalocaties In den Swarte Kat en 't Koetshuys, de griezelige souvenirwinkel Dr. Charlatans Kwalycke Zaken en bijpassend entertainment in de vorm van de familie Charlatan.”



Het grootste hotel van de Efteling opent in 2025

Sander: “Het nieuwe Efteling Grand Hotel komt op misschien wel de meest centrale plek van de Wereld van de Efteling, vlak achter de hoofdentree van het park, met uitzicht op de watershow Aquanura en het Sprookjesbos. Deze imposante en unieke toevoeging krijgt 7 etages, 140 kamers en circa 680 bedden. Het Efteling Grand Hotel wordt daarmee het grootste hotel binnen de Wereld van Efteling. Het wordt ook het allereerste hotel in het park. Passend bij onze gebiedsvisie wordt het hele gebied rondom het nieuwe hotel aangepakt. Daarbij hebben wij ons laten inspireren door elementen uit de historie van het park en door Scandinavische havensteden. Dit hotel past qua ontwerp bij andere karakteristieke gebouwen in de Efteling, maar krijgt door zijn vorm en functie een geheel eigen karakter. De natuur, het groen en het water vormen de verbindende factor. Hotelgasten, maar ook bezoekers van het attractiepark, kunnen straks van vroeg tot laat de wonderlijke omgeving van deze nieuwe pleisterplaats ontdekken.”





Danse Macabre: een spookspektakel vol duistere wendingen!

In 2024 opent de attractie Danse Macabre op de plek waar het Spookslot stond. We kijken ernaar uit en hebben in 2023 hard gewerkt op de bouwplaats. In de attractie worden bezoekers meegenomen door het verhaal met de onvergetelijke muziek uit het Spookslot als rode draad. De omgeving is een mysterieus decor, waarin het 20 meter hoge attractiegebouw meteen de aandacht vangt. Het wordt griezelen in de Efteling als nooit tevoren. Tijdens de bouw in 2023 spraken we ontwerper Jeroen Verheij uitgebreid over dit spookspektakel vol duistere wendingen.

Immersieve werelden

Ontwerper Jeroen Verheij: “Bij alles wat we verzinnen, ontwerpen en maken voor de Efteling hebben we een verhaal in gedachten. De laatste jaren hebben we een visie ontwikkeld om dat eigenlijk nóg beter te doen. Dat zijn de themagebieden of, zoals we zelf graag zeggen, de immersieve werelden, waarin we de gast echt helemaal kunnen onderdompelen in het verhaal. Bij Max & Moritz en De Wereld van Sindbad, waar Sirocco en Vogel Rok staan, doen we dat al.”



Griezelen als nooit tevoren

Jeroen: “De afdeling Ontwerp kreeg de vraag na te denken over een nieuwe invulling van het gebied, waar 44 jaar lang het Spookslot stond. We hebben conceptsessies gehouden, een projectteam gevormd en vanuit onze afdeling hebben we ook een groep bij elkaar gezet, zeg maar de ‘creatieve geesten’. We wilden dat de gasten zich straks echt tussen de ruïnes van een oude abdij zouden wanen. De oplettende kijker gaat straks ook een aantal elementen uit het prachtige Spookslot terugzien in de nieuwe attractie. En natuurlijk speelt het klassieke muziekstuk van Camille Saint-Saëns, Danse Macabre een belangrijke rol.”

Wachtreis door het Huyverwoud

Jeroen: “Rond de ruïne van de middeleeuwse abdij valt straks van alles te beleven. De wachtreis start bij de onheilspellend ogende poort, waar op één van de kolommen een schattig zwart katje ligt te spinnen. In de kruysgang kies je voor de doorgang voor Single Riders of voor de Family Lane en daarna wandel je dwars de overwoekerde kruyduyntuin, die eindigt bij een houten poort. Daarachter wacht het akelige kerkhof, waar niet alleen mysterieuze flarden van muziek hoorbaar zijn maar ook het zwarte katje opnieuw van zich laat horen. Via een kleinere poort aan de achterzijde van het kerkhof kom je terecht in het duistere Huyverwoud; een spookachtig bos met hoge bomen waar een onheilspellende sfeer hangt. Via een houten brugconstructie bereiken we dan uiteindelijk dat waar we al die tijd zo nieuwsgierig naar waren: de kapel. Hier nemen de bezoekers plaats in één van de zes koorbanken met achttien plaatsen. Elke koorbank staat op een aparte draaischijf die kan roteren. De zes kleine draaischijven staan samen op een grote draaischijf met een diameter van maar liefst 18 meter. In de koorbanken griezelen en dansen we op de muziek van Danse Macabre. Het wordt een spookspektakel vol duistere wendingen!”



Ontmoet de familie Charlatan

De familie Charlatan trekt al generaties lang de wereld rond. Na vele omzwervingen zijn 'Professor doctor' Virginie Charlatan en haar man Otto met hun bijzondere draaiorgel Esmeralda neergestreken op een verlaten en vervallen abdijcomplex, dat eeuwen geleden nog volop floreerde, maar er nu ruïneus en overwoekerd bij ligt. De familie maakt dankbaar gebruik van de angsten van de bezoekers van het gebied. Ze verkopen op en om het abdijplein diverse geluksbrengers, hartversterkers en andere moedverhogende artikelen om de nerveuze maar nieuwsgierige bezoekers van dit gebied een hart onder de riem te steken.

't Koetshuys

Vroeger werden hier de rijtuigen en karren gestald, maar het vervallen gebouw dient nu als verkooppunt van gepofte popcorn en gedraaide suikerspinnen.



Dr. Charlatans Kwalycke Zaken

Na het griezelen en dansen verlaat je de attractie via 'Dr. Charlatans Kwalycke Zaken', waar we als herinnering aan wat we zojuist hebben beleefd diverse sinistere souvenirs en griezelige geschenken uitgestald zien.

In den Swarte Kat

Net buiten de abdijmuren liggen de restanten van de taveerne 'In den Swarte Kat'. Deze ruimte is in gebruik genomen door familie Charlatan als kruidenierswinkel vol allerhande versnaperingen en hartversterkers voor voorbijtrekkende reizigers en avonturiers. In het naastgelegen toiletgebouw van de abdij, 'De Laetste Hoop', wil het nog wel eens spoken.



Het Spookslot digitaal vereeuwigd

Na 44 jaar nam de Efteling in september 2022 fysiek afscheid van het griezelige Spookslot. Om de attractie voort te laten leven is er met partners PelsersHartman en Boldly-XR hard gewerkt aan het digitaal vereeuwigen van de attractie. Het Spookslot is voor de sloop, volledig gescand met speciale 3D-scanners. Deze scandata is omgezet naar een 3D-model en vervolgens in de metaverse geplaatst. In deze wereld kan iedereen om het iconische attractiegebouw heen lopen. Alleen Efteling-medewerkers hebben met een unieke digitale sleutel, in de vorm van een NFT, ook toegang tot de binnenkant. Koen Sanders, directeur Product, Markt en Imago: "Dankzij de innovatieve 3D-scan hebben we het Spookslot tot in detail kunnen vastleggen, waarmee dit vrijwel een exacte kopie is van het origineel. Dat is enorm bijzonder voor de Efteling."



MEDEWERKERS



Onze collega's zijn de sleutel tot het succes van de Efteling

Zijn medewerkers de belangrijkste troef van de Efteling? Welke rol spelen zij in het succes van de Efteling? We vragen het Marlieke van de Laar, manager HR.

“Onze medewerkers zijn écht de sleutel tot het succes van de Efteling. De Efteling wil al haar gasten het leven van alledag laten vergeten en hen laten opgaan in haar sprookjeswereld. Dat kan alleen door de inzet en het enthousiasme van alle collega's. Zij maken het verschil tussen een gewoon dagje uit en een onvergetelijke belevenis. Hier is geen cursus voor nodig, het is gewoon echt ons gedrag. Dat de gasten dat waarderen, blijkt uit de vele reacties die medewerkers ontvangen. Zij krijgen de meeste complimenten en worden nog meer geroemd dan de attracties.”

Waarin maken de medewerkers het verschil?

“De een verwondert met een vriendelijk woord of glimlach, de ander maakt er een kleine show van. Verrassen is een van onze waarden, geen loos woord maar een manier waarop we steeds zoeken naar wat mogelijk is. De komende jaren proberen we onze collega's hier nog beter in te ondersteunen. Zo maken we de informatie, die een gast over zichzelf heeft vastgelegd in een profiel, waar dat nodig is ook voor medewerkers beschikbaar. Hierdoor kunnen zij gasten verwelkomen in de juiste taal, in restaurants inspelen op dieetwensen en zijn ook reserveringen en eerdere aankopen zichtbaar. Voor de repetitieve taken maken we gebruik van technieken als Artificial Intelligence en Machine Learning. Bovendien delen we met elkaar wat leuk was en werkte. Ook dat is de kracht van verhalen vertellen.”

De Efteling zoekt elk jaar een groot aantal nieuwe collega's.

Hoe zorg je voor voldoende aanwas?

“Een baan bij de Efteling betekent werken op een niet-alledaagse werkplek met een Brabantse familie-cultuur. Een plek waar je echt bij kan horen. Talentvolle mensen met een hart voor de gast, die vol ideeën zitten zijn altijd welkom. We geloven er namelijk heilig in dat elke collega in onze organisatie relevant is. Daar staat natuurlijk ook

iets tegenover. Naast een hele bijzondere werkplek en een hoger salaris dan de standaard Horeca-cao, krijgen onze medewerkers bijvoorbeeld ook een gratis Efteling-abonnement. Via het Instagram-account 'werkenbijefteling' geven Efteling-collega's een kijkje in onze keuken.”

In 2023 verscheen er een video waarop Roodkapje via gebarentaal communiceert met een klein meisje. Hoe heeft ze dit geleerd?

“Communicatie is essentieel bij een dagje uit in de Efteling. Hoe fijn is het als een medewerker jou in jouw moedertaal te woord kan staan? Welke talen onze medewerkers spreken, zie je aan de taalvlaggetjes op de personeelsbadge. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen, daarom bieden we ook op dit vlak verschillende trainingen aan. Een aantal trainingen zijn gratis online te volgen en voor een aantal andere cursussen kunnen medewerkers hun Persoonlijk Ontwikkelbudget inzetten. Zoals voor de cursus Nederlandse Gebarentaal! Zo kunnen onze medewerkers, net als Roodkapje, een bijdrage leveren aan de betovering van onze gast met een auditieve beperking.”



Gebarentaalvideo



MEDEWERKERS



Ontwikkeling van medewerkers

Bij de Efteling vinden we het belangrijk dat medewerkers plezier maken, regie hebben op hun eigen loopbaan en zich ontwikkelen. In 2023 zijn we gestart met een interne campagne die medewerkers aan de hand van verschillende thema's laat nadenken over hun ontwikkeling.

Mariska van der Avoird (55) – werkzaam als Vakvrouw op de afdeling Decoratie & Vormgeving

“Ik ben alweer 27 jaar in dienst bij de Efteling. Van 1984 tot 1992 werkte ik als seizoensmedewerker bij de souvenirwinkel van Carnaval Festival. Na een aantal jaar als reisleidster in het buitenland gewerkt te hebben, keerde ik in 1996 terug naar de Efteling. In mijn eerste jaar werkte ik bij Familie Vermeer, een dinnershow die draaide om de bijzondere karakters van deze fictieve familie. Een leuke ervaring, maar ik merkte dat mijn hart bij Retail lag. Ik ging aan de slag bij Eftelingen, onze grootste souvenirwinkel, en maakte na 16 jaar werkplezier de overstap naar snoepwinkeltje De Soete Inval. Ik ging van de grootste winkel naar het kleinste winkeltje en dat was destijds een goede keuze. De werktijden pasten beter en ik haalde veel voldoening uit het runnen van deze altijd drukbezochte winkel.”

Opbouw Winter Efteling

Vanaf de opening in 1952 was de Efteling uitsluitend te bezoeken van april tot oktober. Tijdens deze wintersluiting werden onderhoudswerkzaamheden gepleegd. Collega's van het park zaten thuis of waren werkzaam bij andere bedrijven. In 1999 opende de Winter Efteling voor het eerst haar deuren. Mariska: “Ik wilde niet thuis zitten in de winter en vond het leuk om nieuwe dingen te leren en met mijn handen te werken.

Zo pleegde ik samen met de collega's van de afdeling Decoratie & Vormgeving klein onderhoud in Fata Morgana. Ook hielp ik vanaf het allereerste jaar mee met de opbouw van de Winter Efteling.”

En toen kwam corona

“En viel ik in een gat. Ik was ineens altijd thuis, terwijl ik normaal gesproken vijf dagen per week in de Efteling te vinden was. Dat vond ik lastig. Tijdens de derde lockdown lanceerde de afdeling Retail een webshop. Ik vond het superleuk om dit operationeel mee op te zetten. Van orderpicken tot aan verkoop en klachtenafhandeling: de werkzaamheden die hieruit voortvloeiden waren heel divers en ik haalde hier veel voldoening uit. Toen we na een paar maanden sluiting weer open mochten, raakte ik in een dip. Ineens vond ik de omgang met gasten lastig en twijfelde ik of mijn huidige baan nog wel bij mij paste. Mijn leidinggevende reageerde hier heel goed op. Via hem ben ik bij onze loopbaanadviseur terecht gekomen.

Geheel onverwacht ging een collega weg bij Decoratie & Vormgeving. Via testen en huiswerkopdrachten kwam ik erachter dat mijn hart sneller gaat kloppen van de werkzaamheden in het Gildehuys, de plek waar de ateliers en technische afdelingen gehuisvest zijn, en werd mij gevraagd die plek op te vullen. Alsof het zo had moeten zijn! Ik haal veel energie uit mijn nieuwe functie en vind het fijn dat geen dag hetzelfde is.”

MEDEWERKERS



Klantvriendelijkste bedrijf van 2023

In 2023 werd de Efteling door MarketResponse uitgeroepen als Klantvriendelijkste bedrijf van het jaar.

Nicole Scheffers, directeur Park & Resorts van de Efteling, vertelt hoe bijzonder en waardevol het is om zo'n mooie erkenning te krijgen. Zij ziet de titel vooral als kroon op het harde werk van alle medewerkers. "Die zetten zich dagelijks in om onze gasten een betoverende dag te bezorgen. Gastgerichtheid is voor de Efteling cruciaal en daarbij kijken we naar het totaalplaatje van product, thema, medewerker en organisatie. Alle facetten moeten kloppen. Onze medewerkers hebben daarin echt een essentieel aandeel."

Hoe zorg je ervoor dat alle medewerkers gastvrijheid uitdragen?

"Uiteraard worden nieuwe medewerkers getraind voor wat zij mogen doen in het park of bij hotels & resorts. Gastgerichtheid is daar onderdeel van. We weten ook dat het vaak al in de medewerkers zit om zo te zijn. Daarnaast inspireren we elkaar door de ervaring van de gast en complimenten met elkaar te delen."

Welke ontwikkelingen zie je op het gebied van klantvriendelijkheid?

"Steeds meer bedrijven hebben hun basis op orde wat betreft gastgerichtheid, niet alleen in onze branche. Als je relevant en onderscheidend wilt blijven, is het dus belangrijk om verder te kijken. De gasten zijn namelijk steeds meer gewend en de lat wordt (automatisch) steeds hoger gelegd. We willen bij de Efteling de verwachtingen overtreffen door te betoveren. Om dat te blijven doen, moeten we scherp blijven. We zijn nu bekroond als het meest gastgerichte bedrijf van Nederland, maar volgend jaar worden de kaarten opnieuw geschud."

Welk advies zou je de bedrijven geven die aan de slag willen met gastvriendelijkheid?

"Het begint allemaal bij degenen die contact hebben met de gast. In ons geval zijn dat alle medewerkers in het Park en bij Hotels & Resorts. Daarachter zit een grote organisatie met veel afdelingen die geen direct contact hebben met de gast. Maar ook interne gastgerichtheid is belangrijk. We gaan als collega's met elkaar om zoals je dat ook met de gast zou doen. Zorg dus dat je beide aandacht geeft."

Dat zie je terug in onze on-boarding en bij het aannemen van nieuwe medewerkers. Bij het aannemen kijken we naar het totaalplaatje van product, thema, medewerker en organisatie. Het is een optelsom en alle facetten moeten kloppen. Het gaat uiteindelijk om die totale gastbeleving en onze medewerkers hebben daarin echt een essentieel aandeel. Des te blijer zijn we dus met deze ontzettend mooie bekroning!"

Het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland is het grootste en langstlopende onafhankelijke onderzoek naar klantvriendelijkheid. Geen juryverkiezing, geen publieksstemmen, maar een continu onderzoek naar de ervaring van echte klanten. Jaarlijks met ruim 50.000 beoordelingen voor bedrijven in 10 branches.

DUURZAAMHEID



Aanleg nieuwe zonneweide met bijna 12.000 zonnepanelen

In 2022 werd één van de Efteling-parkeerterreinen voorzien van carports met daarop ruim 12.000 zonnepanelen. Een belangrijke stap op het gebied van duurzaamheid. In 2023 gingen we nog een stapje verder: aan de westzijde van de Efteling, namelijk tussen de Eftelingsestraat en de Dreefseweg, legden we een gloednieuwe nieuwe zonneweide aan met een oppervlakte van circa zes voetbalvelden (ongeveer 29.200 m²). De bijna 12.000 zonnepanelen leveren sinds september een belangrijke energiebijdrage aan de Efteling. De aanleg van de zonneweide past binnen de ambitie om in 2030 volledig klimaatneutraal te zijn en in 2032 klimaatpositief.

Eerste zonnepanelen al in 2017 gelegd

Duurzaamheid, of eigenlijk de zorg voor de leefomgeving, is een vertrouwd begrip voor de Efteling. Al sinds de oprichting van Stichting Natuurpark de Efteling zit duurzaamheid in ons DNA. Daarom verschenen al in 2017 de eerste zonnepanelen in het park.

Vanuit de Pagode heb je bijvoorbeeld prachtig uitzicht op het fraaie dak van Symbolica, waar circa 800 zonnepanelen verwerkt zijn in een koninklijke 'daktuin' verwerkt zijn. Daarnaast liggen er zonnepanelen op de daken van De Vliegende Hollander en horecacomplex Station de Oost.



Video
Klimaatpositief

35% van het elektriciteitsverbruik

Door de aanleg van de nieuwe zonneweide beschikt de Efteling over meer dan 25.000 zonnepanelen. Alle zonnepanelen samen wekken jaarlijks in totaal bijna 35% van het elektriciteitsverbruik op. Het teveel aan opgewekte zonnestroom kan de Efteling niet terug leveren aan het net. Daarom installeren we in 2024 speciale accu's waarmee we de opgewekte zonnestroom 24 uur kunnen opslaan en inzetten wanneer het nodig is voor het attractiepark. Om op die manier ook op piek-momenten minder afhankelijk te zijn van het net.



DUURZAAMHEID



Efteling krijgt elektrische poffertjesbakplaat

Poffertjes zijn niet weg te denken uit de Efteling. Al sinds de jaren tachtig wordt deze typische Hollandse lekkernij in de Efteling gebakken. Vooral met een krul boter en poedersuiker zijn ze favoriet van de gasten. De vakkundige bakkers van restaurant 't Poffertje hebben alles onder controle. Het beslag heeft een geheim recept, er zijn verse toppings die variëren met het seizoen en, heel belangrijk: ze werken niet zomaar uit de losse pols. Ze draaien de poffertjes vliegensvlug om met een vork die ze tussen hun vingers omkeren om de pols te ontzien. Een prachtig ambacht, nostalgischer bestaat niet! En dat verandert niet met de komst van een elektrisch verwarmde bakplaat.

In het voorjaar van 2023 onderging het poffertjesrestaurant tegenover de Stoomcarroussel een flinke metamorfose. Dit gebeurde naar aanleiding van een plan van Team Lead Mariëlle Nomen om het gezellige restaurant duurzamer en flexibeler te maken en de capaciteit te verhogen. De vaste collega's hebben hierin ook meegedacht. Mariëlle: "Het terras is vergroot en de open keuken waar de poffertjes in het zicht van de gast gebakken worden biedt meer ruimte. Er zijn er koelingen en vriezers zodat we veel minder vaak naar de opslag hoeven te lopen om voorraad te halen. De koperen poffertjesbakplaat is in omvang verdubbeld. Wat minder opvalt is dat de plaat niet meer door gas wordt verwarmd, maar door elektriciteit. Met het oog op onze duurzaamheidsdoelstelling stelden wij een elektrische variant voor, maar die bleek nog niet te bestaan. Daarom heeft de leverancier voor ons een prototype gemaakt dat we mochten testen. De Efteling werd het allereerste park in Nederland met een elektrische poffertjesbakplaat. Dat levert een besparing op van 1.500 à 2.000 m³ gas per jaar en daar zijn we super blij mee."

Yvonne van Aalst, die al 26 jaar poffertjes bakt in de Wereld vol Wonderen, legt uit dat de verandering wel flink wennen was. "Met het gas was het altijd stoeien met de temperaturen, maar ik kon ermee lezen en schrijven. Met de elektrische plaat wordt altijd op een constante temperatuur gebakken en de hitte wordt veel gelijkmatiger over de hele bakplaat verdeeld. De leverancier adviseerde 400 graden voor mooie bruine poffertjes, maar wij zijn uitgekomen op gemiddeld 350 graden. Met het gas kwam er veel warmte vrij aan de zijkanten van de bakplaat. Dat is nu veel minder en dat is vooral in de zomer heel fijn. Ook kan de pui nu helemaal open dus hebben we meer frisse lucht. En de bediening hoeft niet meer van binnen naar buiten te lopen om het terras te bereiken."



Beslag in de kuiltjes

“Op gas hadden we twee bakplaten voor 140 poffertjes”, gaat ze verder. “Met elektriciteit hebben we vier platen voor 100 poffertjes. Vroeger stond het gas altijd vol aan, nu kunnen we per plaat in- en uitschakelen of op stand-by zetten als het rustig is. Dat is weer winst. ’s Ochtends worden ook de nieuwe bakplaten ‘ingebakken’, net zoals je thuis ook altijd die eerste pannenkoek nodig hebt om de pan in te bakken. Dat duurde voorheen een uur, nu nog maar een half uur. Als de plaat gebruiksklaar is kunnen we hem heel netjes vullen. Met een brede wagen verdelen we het beslag heel secuur in één keer over de kuiltjes in de bakplaat. Als het rustig is doe ik het ook handmatig met een grote trechter, dat kan ik ook heel netjes. Vroeger ging dat met een grote polpel, waarna je het beslag tussen de kuiltjes weg moest schrappen met een vork. Dat gaf afval en was rommelig. Na een training is het hele team veel bewuster geworden over wat we inkopen, gebruiken en weggooien.”



Doorloopsnelheid onder de 15 minuten

Siebe van Hoek, sinds twee jaar werkzaam bij 't Poffertje, vult aan: “Het hele team van bakkers en bediening moet goed op elkaar zijn ingespeeld. Met de capaciteitsverhoging houden we de doorloopsnelheid rond de 15 minuten, veel sneller dan voorheen. De gasten hoeven dus minder lang te wachten op hun bestelling. De nieuwe werkwijze geeft ons meer tijd voor de gasten.

Die vinden het leuk om te kijken hoe de poffertjes gebakken worden. Soms mogen kindjes hun eigen poffertjes in de keuken versieren. Zij krijgen dan een poffertjes-diploma. Ook wij denken na over portionering. De overdadige toef slagroom of die extra lepel Nutella lijkt gastvrij, maar komt vaak terug in de spoelkeuken. We letten erop dat er niet teveel verse producten zoals gesneden appeltjes, mandarijn of banaan worden klaargezet voor als mensen ‘Poffertjes van de chef’ met seizoensproducten bestellen. Er is ook gekeken naar de verlichting in het restaurant. Die gaat aan en uit op sensoren. De felle werkverlichting is alleen nodig als we gaan schoonmaken. De verschillende terminals voor warme chocolademelk, pinautomaten en telefoons zetten we heel bewust uit om stroom te besparen. In de spoelkeuken gebruiken we precies voldoende sop en laten we de kap dicht om geen warmte te verliezen. Als we na sluit de afzuiging boven de plaat schoonmaken leggen we een handig blad over de bakplaat, zodat we overal onder de afzuigkap kunnen komen. Aan alles is gedacht.”

Nostalgie

Op de gevel van 't Poffertje kunnen gasten lezen dat deze poffertjeskraam vroeger door het land reisde. De gezellige couchettes met gordijntjes en namen van Europese hoofdsteden zijn na de verbouwing gewoon behouden. Ze brengen de gast een beetje terug in de tijd en dat hoort bij de nostalgische ervaring van poffertjes eten.



DUURZAAMHEID



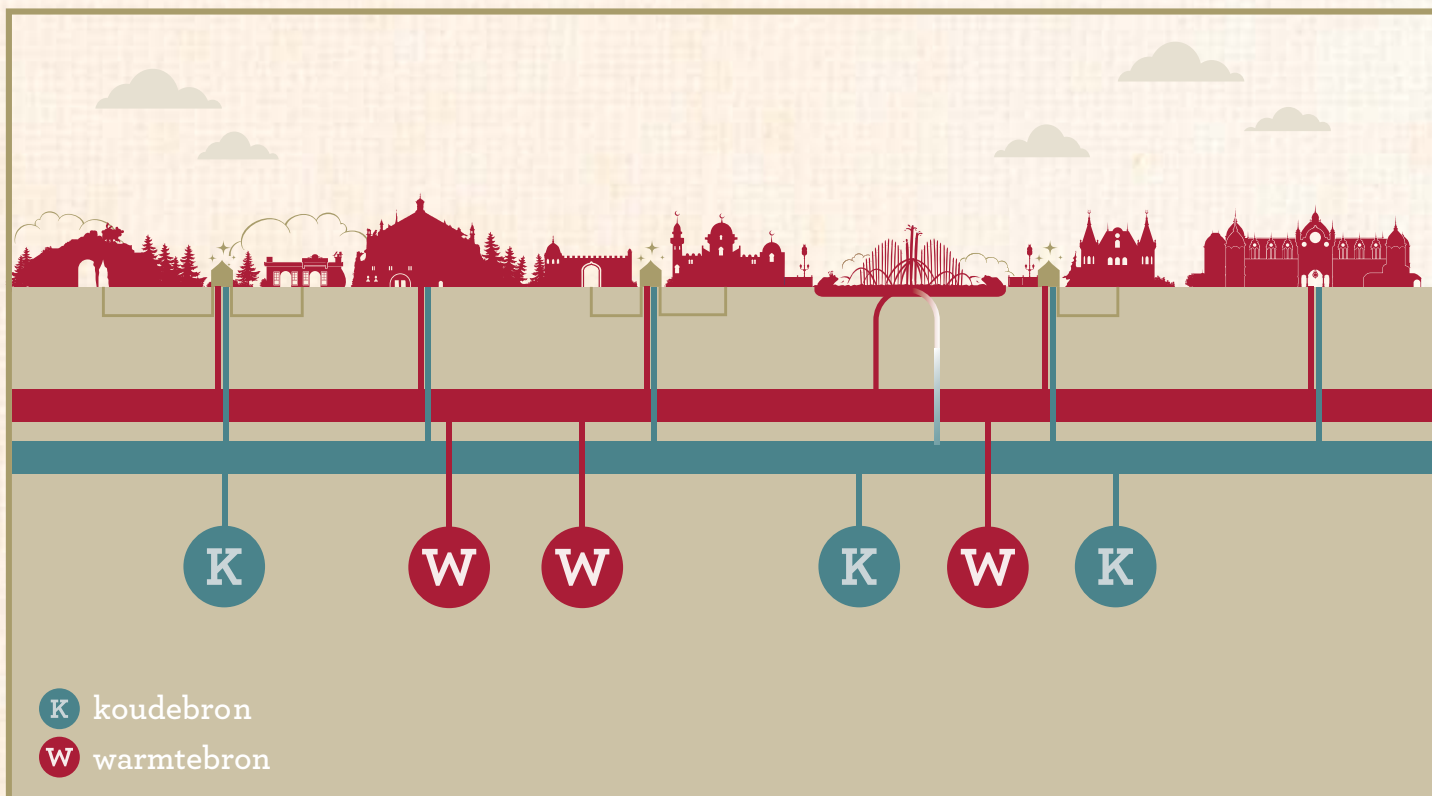
Duurzaam en innovatief energiesysteem in het Anderrijk

Op de Oostvleugel van Kantoor Raveleijn vind je op de tweede verdieping verschillende afdelingen, waaronder de afdeling Technisch Ontwerp. De bezoekers van de Efteling zien dat door de gethematiseerde raampjes helemaal niet, maar de plek waar dingen worden bedacht, is dichterbij dan ze denken. Ook Mark Jansen heeft daar zijn werkplek. Meestal onderweg binnen de Wereld van de Efteling, maar ook vaak op kantoor voor overleg. “Als Manager Technisch Ontwerp is het belangrijk om dichtbij de projecten te blijven om te zien hoe alles uitgewerkt wordt. Wij kunnen het als afdeling bedenken, maar ik ben vanuit mijn expertise ook altijd benieuwd hoe het ontwerp en de realisatie er van dichtbij én in onze wonderlijke wereld uitzien.”

Wat betekent duurzaamheid voor jou?

“Vooropgesteld vind ik duurzaamheid belangrijk. Ik kies in mijn privéleven vaak voor duurzame opties. Zo heb ik natuurlijk zonnepanelen en bekijk ik hoe we zo efficiënt mogelijk gebruik kunnen maken van deze zelfopgewekte energie. Daarnaast eet sinds een jaar vegetarisch. Voor de Efteling zie ik heel veel kansen op het gebied van energie – opwekking, verbruik en vermindering - die bijdragen aan onze klimaatambities. Ik hoop dat we hiermee anderen kunnen inspireren!”





Kun je meer vertellen over het project ‘Duurzaam energiesysteem Anderrijk’?

“We willen als Efteling klimaatneutraal zijn in 2030 en streven naar klimaatpositief in 2032. Dat betekent dat onze CO₂-uitstoot naar 0 moet, om klimaatneutraal te worden. Eén van de dingen die hieraan bijdraagt is het verwarmen en koelen van gebouwen zonder gebruik van aardgas. Daarom is het afgelopen jaar een duurzaam energiesysteem geïnstalleerd met een zogenaamde warmte-koude installatie (WKO) in het Anderrijk. Het Efteling Theater, Fata Morgana (attractie en evenementencomplex), Efteling Grand Hotel, Fabula, Frau Boltes Küche en Danse Macabre zijn hierop aangesloten. De cv-ketels in het Efteling Theater en Fabula waren toe aan vervanging, dus dit was een mooi en natuurlijk moment om voor de duurzame optie te gaan. Het aanleggen van dit duurzame energiesysteem is een enorm grote stap voor de Efteling. We brengen ons totale gasverbruik hiermee met ongeveer 20% terug.”

Wat is bijzonder aan dit project?

“Dit project is technisch gezien complex en brengt daardoor veel uitdaging met zich mee, maar dat vind ik juist leuk. Daarnaast gaan we heel innovatief te werk: we maken voor het eerst een WKO-installatie bij bestaande gebouwen. En zelfs best oude gebouwen. Fata Morgana komt uit de jaren 80. Zo’n gebouw heeft een hele andere isolatie dan nieuwbouw zoals Danse Macabre of Efteling Grand Hotel. Wat ook uitzonderlijk is, is dat de Aquanura-vijver wordt aangesloten op het systeem. Hierdoor kan de warmte die vrijkomt bij draaiende attracties ingezet worden om te voorkomen dat de vijver bevroest in de winter en wordt het water vanuit de WKO-installatie gekoeld in de zomer. Dat houdt alg buiten de deur. Win-win als je het mij vraagt. Alle warmte en koude die niet direct wordt gebruikt, wordt opgeslagen in de grond zodat het ingezet kan worden als het nodig is. Zo werkt een WKO-installatie.” Dit project werd mede mogelijk gemaakt met subsidie van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en het Ministerie van Binnenlandse Zaken.



Cijfers over duurzaam energiesysteem Anderrijk

- Dit resulteert in een CO₂-reductie van ongeveer **630 ton per jaar**
- Dit komt ongeveer overeen met de CO₂-uitstoot van **300 retourvluchten tussen Amsterdam en New York**
- Door minder aardgas in te zetten wordt, naast de vermindering in CO₂-uitstoot, ook **de stikstofdepositie in de omgeving van de Efteling verminderd**
- We realiseren een reductie van ons gasverbruik van ongeveer **20%**



Groenbeheerder waakt over het groen van de Efteling

Als natuurpark, met alle ruimte voor bos, tuinen en waterpartijen onderscheiden we ons van andere parken. Niet voor niets krijgt het groen de hoogste waardering van onze bezoekers. De Efteling bebouwt niet meer dan 11%, de rest is gereserveerd voor onze natuur. Mario Dieltjes begon 32 jaar bij de Efteling als hovenier, werd werkvoorbereider en is nu groenbeheerder. Dat is eigenlijk de bewaker van de kwaliteit van het groen van de hele Wereld van de Efteling. En daar komt heel wat bij kijken, zo blijkt als we met Mario in gesprek gaan.

Jij houdt je als groenbeheerder bezig met de toekomst van ons groen. Wat doet een groenbeheerder eigenlijk precies?

“Ik kijk in mijn functie naar de kwaliteit van ons groen. Hieronder vallen onder andere gazons, wisselperken, groenstroken, pleinen, paden en vijvers. Ik kijk ongeveer vijf jaar vooruit om begrotingen te maken zodat we beter kunnen voorspellen wat we in de toekomst nodig hebben voor behoud van het park.”

Maar waarom is het zo belangrijk om vooruit te kijken?

“Groen is seizoensgebonden, maar je wilt je perken wel het hele jaar rond mooi gevuld hebben. In maart worden violen geplant, in mei zetten we zomergoed en in oktober gaan de bolbloemen in de grond. Planning is dus hartstikke belangrijk. Onze landschapsarchitect zet de grote lijnen uit in een nieuw project. De groenbeheerder brengt in kaart wat er waar geplant moet worden en kijkt wat beheerstechnisch mogelijk is. Wat is er te koop in de markt? Het groen moet er zo lang mogelijk goed uit blijven zien, goed te verzorgen zijn en niet onbelangrijk: voorhanden zijn in voor ons gangbare aantallen. Wij bestellen soms 1.000 of 5.000 plantjes van één soort.”

Maar koopt de Efteling dan planten bij het tuincentrum?

“Wij werken samen met telers in heel Nederland en België. Leveranciers telen speciaal voor de Efteling bepaalde soorten zaaigoed, stekgoed en vaste kruidachtige planten. Die bestellen we een jaar vooraf, zodat de teler zich kan voorbereiden. Bomen gaan we uitzoeken op de kwekerij, maar dat doen we niet vooraf. We vragen om bloemen en planten die opvallend zijn, of bij een bepaalde attractie of themagebied passen. Denk aan exotische gewassen voor de Wereld van Sindbad (bij Sirocco en Vogel Rok, red.). We houden de markt goed in de gaten om mooie exemplaren te kunnen bemachtigen.”



Hoe zijn jullie te werk gegaan bij de inrichting van het griezelige themagebied rond de nieuwe attractie Danse Macabre?

“Samen met de landschapsarchitect en de hoofdontwerper van Danse Macabre beslisten we wat we daar willen laten zien. Wat hebben we nodig? Van de grote lijnen en contouren tot de invulling met solitaire, speciale bomen of planten. Dan vragen we: wat kan er? Wat willen we vertellen? Welke materialen versterken het verhaal? In dit geval hebben we allereerst geprobeerd om zoveel mogelijk bomen te behouden. Dat was een uitdaging op zo'n groot perceel, waar veel moest gebeuren. Toen begon een zoektocht naar passende beplanting. Denk bijvoorbeeld aan een doodsbeenderenboom of aan planten met een zwarte uitstraling. In de kruysgang, (een soort binnenplaats red.) hebben we ook echt een symbolisch kruis bedacht met paden. De kruyduintuin moest een verwaarloosde tuin worden.”



In het vakantiepark Efteling Loonsche Land woon je boven, op of onder de grond in je vakantiehuis. Dichter bij de natuur kun je niet komen, zeggen ze. Ben jij daar als Groenbeheerder ook bij betrokken?

“Wij waren zeker betrokken bij de inrichting van het vakantiepark en de boomgaarden, moes- en pluktuyn waarmee de keukenbrigade van het Loonsche Land al jaren werkt. Zo krijgen gasten kruiden, sla of eetbare bloemen op hun bord. Soms nemen de koks kinderen mee om te gaan plukken. Loonsche Land chef-kok Roy Joosen heeft afgelopen zomer ook de eerste honing kunnen oogsten van de twee bijenkasten in de Pluktuyn. Deze eerste 14 liter honing hebben ze verwerkt in het seizoen-dessert van september: yoghurtparfait met honingpannacotta met als tafelbereiding de verse honing eroverheen. Tevens ging het bij thee met een klein verhaaltje erbij.



Leuk weetje:

bijen zijn van nature heel lui en vliegen niet zo ver om bloemen te zoeken. Daarom heeft deze honing heeft de donkere van kleur van de bloemen uit onze Pluktuyn. De eerste opbrengst was niet groot maar je wordt enorm trots als je ziet hoe iedereen erbij betrokken raakt.

En vanuit het vakantiepark loop je zo het natuurgebied in toch?

“Vanuit het Vakantiepark is een keienspoor uitgezet: een wandelroute door het 60 hectare grote natuurpark. In samenwerking met het IVN (Instituut voor Natuurbeschermingseducatie) zijn ontdekboxen voor kinderen ontwikkeld, waarmee ze spelenderwijs de natuur kunnen ontdekken.”

Wat zijn de uitdagingen voor de toekomst?

“Onze grootste uitdaging ligt in het waterbeheer. Dat komt omdat het weer in de afgelopen jaren steeds extremer is geworden. Denk aan heel veel regen en aanhoudende droogte. Voor de berekening van het groen (van de golfbaan en) in het park en het op peil houden van alle waterpartijen in de Wereld van de Efteling wordt sinds 1997 ‘Klaterwater’ gebruikt. De Efteling koopt gezuiverd huishoudelijk afvalwater uit Kaatsheuvel in en pompt dit door het helofytenfilter naar het golfpark, waar het nogmaals wordt gezuiverd. Hierna is de kwaliteit optimaal en zo hoeven we geen schaars grondwater aan de bodem te onttrekken.

Ook willen we proberen het regenwater via een groenstrook op het parkeerterrein vast te houden in plaats van het zo snel mogelijk af te voeren zoals we in Nederland gewend zijn. We moeten anders gaan denken en doen. Als we het water lokaal kunnen vasthouden hoeven we dit gebied niet extra te beregenen. Zo blijven we het nieuws volgen en bedenken steeds nieuwe oplossingen of werken we aan de toekomst.”



En wat hebben jullie dan zoal bedacht aan vernieuwingen?

“Bijvoorbeeld bewatering in onze ‘hanging baskets’. Die manden aan lantaarnpalen werden in het verleden dagelijks bewaterd met een tankwagen. Door in de basket onder de plant een waterreservoir te maken hoeven we dat minder vaak te doen. Nu dus één tot twee keer per week.

In de wintermaanden konden we niet beregenen omdat de leidingen en pompen soms bevroren waren. Sinds 2023 zijn er bovengrondse leidingen gelegd die onder druk blijven staan, zodat ze niet meer met de (Diesel) wagen door het park hoeven te rijden om bij te vullen.”

SAMENWERKING



Externe samenwerking is nodig om relevant te blijven

De Efteling zou niet geworden zijn wat ze is, zonder de partners waarmee ze samenwerkt. Door structureel samen te werken met organisaties, overheden en instellingen die ieder hun eigen kennis, kunde, ervaring en middelen inbrengen, kan de Efteling continu verbeteren en innovatief blijven. Zo werkt het park samen met meer dan 1.500 leveranciers, onderwijsinstellingen, maatschappelijke organisaties of branchecollega's en steunt het initiatieven in de omgeving.

Unieke Efteling-content op RTL en Videoland

Aan het einde van 2023 lanceerde Videoland een speciale Efteling-omgeving waar Efteling-programma's in één oogopslag te zien zijn. Maaïke Verhoeven, Merk expert: "In ons park beleven onze gasten samen de warmste momenten. En dát gevoel proberen we ook bij de mensen thuis te brengen, door middel van mooie content en verrassende marketinguitingen, waarmee we onze gast in het hart raken. De nieuwe serie Wonderlijke Sprookjes, waarin we negen Efteling-sprookjes tot leven brengen in een korte video, is hier een mooi voorbeeld van. In december 2023 en januari 2024 was één minuut een van deze betoverende verhalen op RTL4 te zien. De langere versie kun je vanuit de Efteling-omgeving bij Videoland bekijken. Deze samenwerking is een hele mooie manier om mensen te verbinden door de kracht van verhalen."



Gezamenlijk het beste resultaat voor de Efteling bereiken

In 2023 ontving de Efteling een recordaantal van 5,56 miljoen bezoekers, waaronder méér dan ooit bezoekers uit België, Duitsland en Engeland. Hoe komen bewoners uit onze buurlanden met de Efteling in aanraking? En wat is het belang van internationale samenwerking? Daar weten Jack van de Vliert - Manager Marketing & Sales (Inter-)nationaal en Jaap den Bleker - Team Lead Project Support, Projecten & Ontwerp alles van. We leggen hen enkele stellingen voor.

Het oer-Nederlandse attractiepark de Efteling is interessant voor internationale gasten.

Jack: “Zeker wel! De Efteling is door haar lange historie een unieke plek geworden die je nergens anders kunt bezoeken. Veel internationale parken behoren tot een keten (Six Flags, Walibi, Merlin, Compagnie des Alpes red.), die allemaal een beetje op elkaar lijken. Het is juist dat eigenwijze, unieke karakter van het park dat de Efteling zo anders maakt dan andere parken in de wereld. Daarnaast zijn veel sprookjes en legenden internationaal bekend en is fantasie universeel (The Lord of the Rings, of Harry Potter red.). Nederlanders staan erom bekend dat ze goed hun talen spreken. Tel daar de Brabantse gastvrijheid en onze prachtig groene omgeving bij op en je begrijpt hoe wij onze burens weten te betoveren.”

De Efteling stelt (n)iets voor op de internationale markt.

Jack: “De Efteling staat qua bezoekersaantallen in Europa op de derde plek, achter Disneyland Parijs en het Duitse Europapark. Wereldwijd krijgen we de 22e plaats, dus we spelen internationaal zeker mee. Dat gasten sinds 1992 bij ons kunnen overnachten is heel belangrijk geweest om de internationale markt aan te boren. Maar dan moet je die gasten ook echt leren kennen en weten te bereiken. We streven er immers naar om ook hen een 9+ beleving te bieden. Onze eigen buitenlandbureaus helpen ons daarbij. Ze timmeren hard aan de weg met op land afgestemde marketing- en salescampagnes en aanwezigheid in de media. En ze dragen bij om de communicatie in het park zo internationaal mogelijk te maken.”

Om internationaal bekend te worden moet je extra hard werken.

Jack: “De Efteling is in Nederland en Vlaanderen zo’n beetje een begrip. In de grensgebieden zijn we ook bekend maar daarbuiten moeten we inderdaad echt ons best doen om bekendheid te krijgen. Zo waren we bijvoorbeeld afgelopen jaar ook zichtbaar in Duitse supermarkten. We hebben Radio- en TV-zenders gezocht die echt bij ons passen, zoals het Waalse La Une, die The Voice Kids uitzond of het Westdeutsche Rundfunk II en Heart Radio in regio’s in de UK waar op maat gemaakte radiospots liepen.



De meest bijzondere samenwerking kwam uit onverwachte hoek, namelijk die met het wielerteam van Jumbo-Visma tijdens de Tour de France. Efteling-ontwerper Sander de Bruijn ontwierp het teamshirt, waarmee Jumbo Visma uiteindelijk de Tour de France zou winnen. Deze samenwerking zorgde voor veel vrije publiciteit in binnen- en buitenland.”

Door deel te nemen aan internationale netwerken kunnen parken effectiever en veiliger werken.

Jaap: “Dat is zeker waar. De Efteling is al decennialang lid van verschillende internationale brancheorganisaties, zoals de IAAPA (International Association of Amusement Parks and Attractions) en het Duitse VDFU (Verband Deutscher Freizeitparks und Freizeitunternehmen). Ik mag de Efteling daar vaak vertegenwoordigen. Op verschillende gebieden werken we samen met collega-parken over de grens. We wisselen kennis en ervaring uit om nog veiliger te werken en de kwaliteit van onze service en beleving te verbeteren. Zo deelden we afgelopen zomer gezamenlijke uitdagingen, inspirerende ideeën en persoonlijke verhalen met een grote groep VDFU-leden. In april 2023 mocht de Efteling haar duurzaamheidsplannen presenteren op een internationale duurzaamheids-conferentie van een grote internationale branchevereniging. Er was veel interesse in ons duurzame energiesysteem waarmee we het totale gasverbruik van de Efteling met 20% gaan terugbrengen. Op gebied van duurzaamheid hebben we veel contact met o.a. het Zweedse park Liseberg en het Spaanse Port Aventura.”



Parken die wereldwijd samenwerken, dragen bij aan het ontwikkelen van innovatieve oplossingen voor complexe uitdagingen.

Jaap: “Voor mijn werk heb ik veel te maken met internationale parken en leveranciers. Zo ontvingen we deze winter een delegatie van de TEA (Themed Entertainment Association), waarin toonaangevende ontwikkelaars, ontwerpers en producenten verenigd zijn. We lichtten onder andere toe hoe we te werk zijn gegaan bij de ontwikkeling van de gecompliceerde attractie Symbolica (geopend in 2017 red.). Met internationale leveranciers trekken we vaak gezamenlijk op om het beste resultaat voor de Efteling te bereiken. Denk hierbij aan het Amerikaanse WET waarmee we de watershow Aquanura bedachten, of het Zwitserse Bolliger & Mabillard waarmee we samen de dive-coaster Baron 1898 hebben vormgegeven. Afgelopen jaar hadden we heel veel contact met de collega’s van Intamin. In nauwe samenwerking met de Efteling ontwikkelt Intamin onze nieuwe attractie Danse Macabre, die dit najaar zal openen. De spectaculaire attractie is een combinatie van een zgn. thrill ride en immersieve showtechniek, die nog nergens ter wereld bestaat. Danse Macabre laat zien waartoe internationale samenwerking zoal kan leiden.”



Technologie inspireert de Wereld van de Efteling

De Efteling betreedt de toekomst met een innovatieve kijk op technologie om onderscheidend te blijven en de beleving onvergetelijk te maken. Data heeft hierin een ondersteunende én een sturende rol. Want door slimme toepassing van technologie en data kunnen we de Efteling beter besturen en bieden we de gast een soepel en stressloos bezoek. Juist daarom is technologie één van de vijf pijlers binnen de visie van de Efteling. Binnen de pijler technologie gebruiken we veel Engelse termen. Jonas Rietbergen, manager Data en Inzichten, legt uit wat deze voor de Efteling betekenen.

Seamless

“In 2030 verwacht onze gast een Efteling-bezoek, waarbij zowel de volledige reis ernaartoe, het bezoek zelf en het vertrek, soepel en stressloos verlopen. Seamless betekent eigenlijk ‘zonder drempels’. Door data en technologie slim te gebruiken zorgen wij ervoor dat onze gasten met volle aandacht kunnen genieten in de Wereld vol Wonderen. Een mooie stap hierin is de digitale sleutel bij de hotels en vakantieparken. Deze is gekoppeld aan de Efteling-app en opent voor de gast letterlijk alle deuren en poorten binnen de gehele Wereld van de Efteling, onder andere de verblijfsaccommodatie en de slagbomen. In- en uitchecken bij de receptie is niet meer nodig.”

Nudging

“Nudging is het inzetten van sturingstechnieken om bepaald gedrag te realiseren. Denk hierbij aan het samenstellen van een ideaal bezoek, logische looproutes of gasten langer laten verblijven door hun bezoek te verlengen met een diner of overnachting. Het meest bekende voorbeeld van nudging is Holle Bolle Gijs, wiens honger naar papier al sinds 1959 niet te stillen is.”

Crowd control

“Door crowd control benutten we de capaciteit van ons attractiepark ten volle op alle dagen en uren van het jaar. Data en voorspellende modellen geven inzicht in waar de gast zich op welk moment van de dag bevindt. Deze gegevens gebruiken we onder andere in de Efteling-app, waar onze bezoekers per attractie kunnen checken welke wachttijd er op een bepaald tijdstip wordt verwacht. Hoe dat werkt? Op basis van alle wachttijden van alle attracties van 2016 tot en met 2021 is een voorspelmodel gemaakt. Dit machine learning model houdt rekening met het aantal gasten, de openingsuren van de Efteling, vakanties, schoolreizen en uiteraard het weer. Elk half uur krijgt onze gast op die manier een nieuwe, up-to-date voorspelling voor de rest van de dag.”

Dissatisfier

“Wachten in de rij is de grootste bron van ontevredenheid voor onze gasten. In 2030 zullen wachtrijen voor attracties of shows alleen nog bestaan voor ‘spanningsopbouw’, met een maximale wachttijd van 20 minuten. Zelfs buiten de attracties, zoals in horecagelegenheden, zal wachten in 2030 geen dominante rol meer spelen. Om dit te bereiken, experimenteren we voortdurend met nieuwe wachtmethoden, waaronder regelmatige pilots met ‘virtueel wachten’, waardoor fysiek in de rij staan tot het verleden behoort. Hiermee zullen we ook in de toekomst blijven experimenteren.”

Smart maintenance

“De Efteling gebruikt in 2030 data ook om de Efteling elke dag een beetje slimmer te maken. Op deze manier kunnen we onze middelen optimaal inzetten. Denk hierbij aan voorspellende modellen voor bezoekersaantallen zodat het aantal benodigde FTE's beter ingeschat wordt, maar ook het toepassen van slim onderhoud zodat we onderhoud plannen op de momenten dat de gast er zo min mogelijk last van heeft.”

In gesprek met Pennenveer

Technologie is erg belangrijk voor de Efteling. Door slimme toepassingen van technologie en data kunnen we de Efteling beter besturen en bieden we de gast een stressloos bezoek. Techniek kan daarnaast de beleving verrijken zoals het al deed in de jaren van Anton Pieck en Peter Reijnders. Sinds 2020 werkt de Efteling met een bijzondere, veerkrachtige, digitale collega: Pennenveer!

Hij kan veel vragen beantwoorden op de website, maar ook in de Efteling-app. Dat doet hij op Eftelingse wijze zodat de voorpret voor de gast al kan beginnen. En dat in zeven talen! Tijd voor een gesprek met Pennenveer!



Hoe open je een goed gesprek?

— Pennenveer

“Hoi! Ik ben Pennenveer, de digitale assistent van de Efteling 🦋. Waar kan ik je mee helpen? Vragen in een korte zin begrijp ik het best!”

Wat kun jij voor de gasten betekenen?

— Pennenveer

“Ik ben altijd bereikbaar, dag ☀️ en nacht 🌙. Dat is heel handig! Telkens weer leer ik weer iets nieuws over actuele informatie waarmee ik de gasten kan helpen voor of tijdens hun bezoek. Bijvoorbeeld over showtijden, attracties in onderhoud, drukteverwachting en de internationale theatershow CARO. Zo kan ik voor de gasten een tafel reserveren in een restaurant, of een rolstoel voor het parkbezoek ✨. Maar ik weet ook alles over onze hotels en resorts.”

Hoeveel gesprekken heb je in 2023 gevoerd?

— Pennenveer

“Ik heb zo’n 453.500 gesprekken gevoerd afgelopen jaar. Iets meer dan 380.000 in het Nederlands, maar steeds meer internationale gasten weten mij ook te vinden 😊. Zo sprak ik 28.000 Duitsers, bijna 30.000 Engelstalige gasten, en zo’n 10.500 uit Frankrijk. Ik spreek ook een aardig woordje Spaans, Italiaans en Chinees, maar in die landen moeten ze mij nog een beetje ontdekken.”

Hoeveel vragen zijn er gesteld en hoeveel kon je er beantwoorden?

— Pennenveer

“Ik heb ruim 2 miljoen vragen voorgeschoteld gekregen in 2023. Daarvan kon ik 86,38 % beantwoorden, het gaat elk jaar beter.

Niet alle gasten geven feedback. Is het antwoord goed of passend klikken ze vaak weg, want ze kunnen verder. Van 60,36% kreeg ik positieve feedback, met een duimpje omhoog. Dan veer ik echt helemaal op ✨! Gaat het duimpje omlaag dan verbind ik de gasten netjes door met een van mijn collega’s die dan verder kan helpen. Zo heb ik afgelopen jaar bijvoorbeeld voor 2151 personen een rolstoel gereserveerd en voor 2637 personen een tafelreservering, leuk he?”

Waar ben je het meest trots op?

— Pennenveer

“Ik ben vooral trots op het feit dat ik de gasten altijd en overal snel en eenvoudig kan helpen met hun vragen 😊. Daardoor hebben mijn collega’s van het Contact Center het minder druk, dat voelt goed.

Afgelopen jaar heb ik geleerd om persoonlijke antwoorden te geven, omdat ik gasten ben gaan herkennen. Zo krijgt een verblijfs gast uit Efteling Bosrijk een ander antwoord van mij dan eentje uit het Efteling Hotel. Daarmee maak ik gasten extra blij 🌸!”



RAAD VAN
COMMISARISSEN
&
VOORUITZICHT

BERICHT VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN



In opdracht van enige aandeelhouder Stichting Natuurpark de Efteling houdt de Raad van Commissarissen toezicht op de belangrijkste ontwikkelingen, zoals strategische plannen en het financiële beleid van de Efteling bv. Daarom komt de Raad van Commissarissen regelmatig samen met de directieleden in verschillende samenstellingen. In 2023 is opnieuw gebleken dat de Efteling relevant blijft voor onze bezoekers, die het park in groten getale bezochten. Daarbij spelen omgevingsfactoren als economische, maatschappelijke en ecologische veranderingen natuurlijk een rol. De Wereld vol Wonderen die Efteling heet laat mensen ontsnappen aan de dagelijkse onzekerheden en biedt een vertrouwd en geborgen gevoel. Het park dat haar bezoekers onderdompelt in sprookjesachtige, fantastische verhalen blijft aantrekkelijk, ook voor de landen om ons heen.

Opnieuw recordjaar

Opnieuw kon de Efteling bv een recordjaar noteren waar we samen enorm trots op mogen zijn. De directie heeft de juiste stappen genomen om investeringen te doseren en het tekort aan arbeidskrachten beheersbaar te houden. Hierbij heeft de Raad van Commissarissen in uitstekende samenwerking kunnen dienen als klankbord en toetssteen. De Wereld van de Efteling blijft in beweging. Er is afgelopen jaar veel werk verzet om die wereld te vervolmaken met weer nieuwe belevingen. De medewerkers van de Efteling hebben zich voor en achter de schermen ingezet om de gasten als vanouds te betoveren en het resultaat mag er zijn.

Toezicht op de directie

De Raad van Commissarissen en de directie van de Efteling bv bespraken in 2023 o.a. de voortgang van de resultaten aan de hand van de meerjarenvisie 2030 en de -begroting, op basis van analyses en tussentijdse prognoses. Daarnaast is regelmatig gesproken over strategische projecten als Danse Macabre, de zonneweide, het duurzaam energiesysteem Anderrijk, groot onderhoud en het Efteling Grand Hotel.

De ontwikkeling naar een meer flexibele, toekomstbestendige organisatie werd gevolgd. Het traject zelfevaluatie in het kader van good governance is in 2023 onder begeleiding van een onafhankelijk bureau afgerond.

Overleg met de aandeelhouder

De Raad van Commissarissen en de directie zijn in 2023 tweemaal samengekomen met enig aandeelhouder Stichting Natuurpark de Efteling. Hierin is officieel afscheid genomen van stichtingsvoorzitter Gerd Leers, die werd opgevolgd door bestuurslid Hans Janssen. De Raad van Commissarissen dankt dhr. Leers hartelijk voor de prettige samenwerking tijdens zijn zittingsperiode, waarin onder andere de corona-jaren speelden. Zij wenst dhr. Janssen veel succes in zijn nieuwe rol. Intussen is gestart met de werving van een nieuw bestuurslid.

In de Raad van Commissarissen werden mw. Annemieke Jordans en dhr. Theo Koekkoek voor de komende vier jaar herbenoemd als RvC-lid. Dhr. Koekkoek blijft aan als voorzitter.

In de vergaderingen werden onder andere de Jaarrekening 2022 van Efteling bv en het financieel perspectief voor 2023 besproken, alsook de Rapportage Risicomanagement, de Prognose 2023 en Begrotingen voor 2024. Ook is vastgelegd dat over het boekjaar 2023 dividend wordt uitgekeerd.

Er was dit jaar extra aandacht voor de maatschappelijke rol en toegevoegde waarde van de Efteling. Zo werd bijvoorbeeld in december 2023 de samenwerking tussen de Efteling en Stichting Leergeld gelanceerd. De komende vijf jaar schenkt Efteling bv jaarlijks 80.000 entreetickets aan Stichting Leergeld, die zich inzet voor Nederlandse gezinnen met geldzorgen.

Contact met de Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad wordt gevormd door medewerkers van de Efteling. Zij komt op voor de belangen van haar collega's en mag meedenken over bedrijfseconomische- en sociale onderwerpen. In sommige gevallen mag ze adviseren of instemmen. Dit afgelopen jaar, met stijgende kosten en een tekort aan arbeidskrachten, bleek opnieuw het belang van goede samenwerking tussen directie en Ondernemingsraad. Er is constructief contact geweest om het ziekteverzuim te verminderen en noodzakelijke hervormingen door te kunnen voeren.



De OR werd dit jaar o.a. betrokken bij de het verder doorvoeren van de nieuwe werkwijze van Co-Planning en de nieuwe Efteling Arbeidsvoorwaarden Regeling voor 2024. De Raad van Commissarissen heeft voeling gehouden met de Ondernemingsraad om uit eerste hand te horen over de werkdruk en het welbevinden van de medewerkers. Zij is onder de indruk van de betrokkenheid en de vertrouwensband tussen de ervaren en nieuwe leden van de Ondernemingsraad, waarin medewerkers van verschillende generaties zitting hebben.

In deze samenstelling wordt de Ondernemingsraad beter zichtbaar en gemakkelijker te benaderen. elektriciteitsverbruik door ons zelf duurzaam worden opgewekt. Daarnaast werd na de zomer het Duurzaam Energiesysteem Anderrijk in gebruik genomen. Met een warmte-koude installatie (WKO) verwarmen en koelen we gebouwen in Anderrijk zonder gebruik van aardgas. Met deze enorme stap brengen we ons totale, huidige gasverbruik met ongeveer 20% naar beneden.



Tot slot

Het onderwerp duurzaamheid staat structureel op de agenda voor de Raad van Commissarissen. De directie heeft het afgelopen jaar grote stappen gezet met effectieve projecten om steeds duurzamer te worden. Daarnaast spant zij zich ook in om de toegankelijkheid en de betrokkenheid bij de samenleving te vergroten. Enig aandeelhouder Stichting Natuurpark de Efteling draagt bij aan die maatschappelijke doelen op het gebied van milieu en toegankelijkheid. Mede dankzij hun financiële bijdrage kon afgelopen jaar de zonneweide in gebruik worden genomen en kon de samenwerking met Stichting Leergeld worden aangekondigd. Hiermee krijgt de maatschappelijke rol van de Efteling in de samenleving duidelijker vorm en komt de aandacht ook daar terug waar hij moet zijn: gasten verbinden door de kracht van verhalen. In 2024 wordt er met Danse Macabre weer een fenomenale beleving aan het verhalen-aanbod van de Efteling toegevoegd. We kijken er vol verwachting naar uit.

Loon op Zand, 10 april 2024

Ing. T.P. Koekkoek MBA (voorzitter)

Drs. C.M.P Mennen-Vermeule RA

H.M.N. Dura-van Oord

Mr. A. Jordans

Mr. J.P.M. Baeten

VOORUITZICHT



Het wordt steeds duidelijker dat technologie een van onze belangrijkste pijlers is om de verwachtingen van onze gasten te kunnen blijven overtreffen. Een verblijf of bezoek moet probleemloos en zorgeloos verlopen o.a. door middel van slimme systemen en innovatieve interactie. Daarom is ervoor gekozen om de directie uit te breiden met een vijfde directeur op dat gebied. Ook in 2024 zullen onzekere factoren als inflatie en conflicten impact hebben op onze organisatie. De effecten hiervan op de voorgenomen investeringen blijven vooralsnog gelukkig beperkt. Leveranciers zullen kostenstijgingen blijven doorberekenen aan de Efteling. Daarom is een prijsstijging doorgevoerd op de entreprijzen en abonnementen voor 2024. De krappe arbeidsmarkt zal ook in 2024 onze aandacht vragen, zeker omdat we voor Danse Macabre in 2024 en het Efteling Grand Hotel in 2025 meer medewerkers nodig hebben. We vinden het daarom ook belangrijk het fysieke, financiële en mentale welzijn van onze collega's goed in de gaten te houden. De verwachting is dat de omzet van de Efteling in 2024 een normale groei laat zien, met een bijbehorend gezond resultaat.

Duurzame en maatschappelijke impact

Vanaf 1 januari 2025 geldt ook voor de Efteling de verplichting om officieel te rapporteren over de activiteiten op het gebied van het milieu en haar maatschappelijke rol, volgens de zgn. Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). De uitvoering hiervan is in volle gang. Daarnaast zal de Efteling in het voorjaar twee enorme batterijen in gebruik nemen, waarmee duurzaam opgewekte stroom tijdelijk kan worden opgeslagen. Door de stroom via een slim energiemanagementsysteem zo efficiënt mogelijk in te zetten wordt het attractiepark meer zelfvoorzienend en minder afhankelijk.

In 2024 zal Danse Macabre worden aangesloten op het duurzaam energiesysteem Anderrijk en in 2025 ook het Efteling Grand Hotel. Ook op maatschappelijk gebied worden stappen gezet, met als goed voorbeeld de meerjarige samenwerking met Stichting Leergeld. De komende vijf jaar schenkt de Efteling jaarlijks 80.000 entreetickets aan deze stichting zodat ook gezinnen met geldzorgen de Efteling kunnen bezoeken.

De toekomst

Wij kijken vol verwachting uit naar de opening van Danse Macabre en de vervolmaking van het Efteling Grand Hotel. Deze twee projecten vormen samen de grootste investering in de Eftelinghistorie en ze zijn belangrijk voor het voortbestaan van de Wereld van de Efteling. En hoewel het nodig is om te blijven uitbreiden is het behalen van steeds meer bezoekers per jaar geen doel op zich. Op de langere termijn blijven we ons ook richten op onze groene omgeving. Als natuurpark, met de doorkijkjes in het bos, tuinen, waterpartijen en paden, onderscheiden we ons van andere parken.

Niet voor niets krijgt het groen de hoogste waardering van onze bezoekers. In die natuurlijke omgeving komen onze sprookjes en attracties het beste tot hun recht en kunnen we het beste doen waarvoor we zijn opgericht: gasten verbinden door de kracht van verhalen. In de toekomst gaan we ons nog meer en zichtbaar inzetten voor de Efteling als natuurpark.

Fons Jurgens, algemeen directeur Efteling bv

