



Groei voor campings en vakantieparken,
eenvoudig gemaakt



Hoe RCN Vakantieparken met Maxxton meer grip krijgt op operaties in drie landen

RCN Holiday Parks verwelkomt gasten sinds 1952 en exploiteert vandaag de dag 18 locaties in Nederland, Frankrijk en Duitsland. Om die schaal én de operationele eisen van werken in drie landen aan te kunnen, ging RCN een partnership aan met Maxxton om alle operaties te bundelen op één cloudgebaseerd platform voor dynamic pricing, CRM, automatisering en Franse NF525-conformiteit.



Zeventig jaar ervaring in hospitality

RCN werd in 1952 opgericht door de Nederlandse Hervormde Kerk en verwelkomt al ruim zeven decennia lang gasten. Achter die lange geschiedenis schuilt een gasttevredenheidsscore van 8,5 en een merk dat in de Benelux en Frankrijk wordt herkend.



Winst die terugvloeit naar sociale projecten

RCN herinvesteert al zijn winst in sociale projecten en zet zijn commerciële succes zo in om vakantie en recreatie voor anderen mogelijk te maken. Het model geeft elke boeking een bredere betekenis en bepaalt mee hoe het bedrijf naar groei en samenwerkingen kijkt.



18 unieke parken in drie landen

RCN telt negen parken in Nederland, acht in Frankrijk en één in Duitsland. Elke locatie heeft een eigen karakter en een onderscheidende plek in de natuur, waardoor de portefeuille operationele schaal combineert met een sterke lokale identiteit.



Een natuurgerichte aanpak in ontwerp en exploitatie

Duurzaamheid loopt als een rode draad door de manier waarop RCN zijn parken ontwerpt, beheert en renoveert. Elke beslissing wordt afgewogen op basis van de impact op het milieu, in lijn met de merkelofte "Goed voor elkaar".



Activiteiten en voorzieningen geworteld in de lokale cultuur

Elk park biedt voorzieningen en georganiseerde activiteiten voor jong en oud, vaak geïnspireerd door het karakter en de cultuur van de omgeving. Die combinatie van breedte en lokale couleur zit in het hart van de RCN-gastervaring.



RCN Holiday Parks exploiteert 18 vakantieparken in Nederland, Frankrijk en Duitsland, elk gelegen in een onderscheidende landelijke omgeving met een eigen karakter. Met meer dan 70 jaar ervaring in hospitality en een gasttevredenheidsscore van 8,5 biedt RCN een breed aanbod aan staanplaatsen en huuraccommodaties, plus voorzieningen en georganiseerde activiteiten voor alle leeftijden, vaak geïnspireerd door de lokale cultuur en omgeving.

Locaties

Nederland (9 parken), Frankrijk (8 parken), Duitsland (1 park)

Omvang

18 vakantieparken, opgericht in 1952

Maxxton Go-Live

September 2022

Accommodation type

1.600 stacaravans, chalets en bungalows, plus 6.800 staanplaatsen

Belangrijkste integraties

Booking.com, Vacances Campings

Een ervaring goed voor jou, goed voor elkaar

Opgericht in 1952 door de Nederlandse Hervormde Kerk

RCN Holiday Parks ontstond in 1952 als initiatief van de Nederlandse Hervormde Kerk om betaalbare recreatie te bieden aan de lagere middenklasse en geschoolde arbeiders. De eerste locatie, recreatiecentrum Grote Bos op het landgoed Hydepark in Doorn (vandaag RCN Het Grote Bos), legde de basis: een modern park midden in de natuur, open voor alle gezinnen, ongeacht hun geloofsovertuiging. Al snel volgden meer parken in Nederland en in 1999 opende RCN zijn eerste camping in Frankrijk, het begin van de internationale uitbreiding.

Winst die teruggaat naar sociale projecten

Het leidende principe van RCN is over zeven decennia opvallend consistent gebleven: een vakantie moet goed zijn voor de gast, goed voor de mensen rondom hem of haar en goed voor de natuur. Alle winst wordt geïnvesteerd in sociale projecten, waardoor elke boeking helpt om vakantie en recreatie voor anderen te financieren. Duurzaamheid loopt parallel met die missie in de manier waarop RCN zijn parken ontwerpt, beheert en renoveert. De slogan van het merk, “Good for you, good for each other”, vat die aanpak samen in één zin.

Waarom RCN voor Maxxton koos

Met 18 parken in drie landen en een gasttevredenheidsscore van 8,5 om te beschermen, had RCN een operationele ruggengraad nodig die aansloot bij de consistentie van zijn merkbeloofte. De keuze om alles op Maxxton te bundelen kwam voort uit die behoefte: één cloudgebaseerd platform dat de Franse wetgeving, multi-country operaties, dynamic pricing en CRM aankan, en tegelijk elk park de ruimte laat om zijn eigen karakter te behouden.

“Tijdens de implementatie was er volledige transparantie en duidelijkheid, dag en nacht.”

— B.S., **Manager ICT, RCN Holiday Parks**

Uitdagingen van werken in drie landen

Conformiteit met de Franse NF525-certificering

De Franse fiscale wetgeving vereist NF525-certificering voor kassasystemen die contante transacties verwerken, en de regels blijven evolueren. Het vorige systeem van RCN had moeite om bij te blijven, wat administratieve druk en compliance-risico's met zich meebracht voor elk Frans park.

- Software in lijn houden met de veranderende Franse wetgeving
- Compliance-risico op alle acht Franse locaties
- Handmatig werk om de certificering te onderhouden

Versnipperde systemen en beperkte automatisering

RCN draaide zijn operaties op meerdere tools die niet volledig met elkaar verbonden waren. Het team had nood aan een alles-in-éénoplossing voor CRM, dynamic pricing en procesautomatisering, zodat medewerkers niet langer tussen systemen hoefden te schakelen en zich op de gasten konden richten.

- Geen single source of truth voor prijszetting, CRM en operaties
- Handmatige overdrachten tussen systemen
- Beperkte automatisering van repetitieve workflows

Gebruikersadoptie na 20 jaar op hetzelfde systeem

Na twee decennia op dezelfde software waren de teams van RCN begrijpelijkerwijs voorzichtig met verandering. Een steile leercurve, ingesleten gewoonten en onzekerheid over een nieuw platform maakten verandermanagement minstens zo belangrijk als de software zelf.

- Ingesleten gewoonten rond het vorige systeem
- Vrees voor de leercurve
- Behoeftte aan consistente begeleiding op alle locaties

Hoe Maxxton RCN ondersteunt



Een alles-in-één cloudplatform

RCN stapte van losse tools over naar het cloudplatform van Maxxton, dat reserveringen, CRM, prijszetting en automatisering in één omgeving samenbrengt. De teams van alle 18 parken delen nu real-time data, zonder te hoeven schakelen tussen meerdere systemen, wat de wrijving bij elke operationele overdracht wegneemt. Het platform is gebouwd om mee te schalen: een nieuw park toevoegen betekent niet langer nieuwe tools toevoegen.



Ingebouwde NF525-certificering

De NF525-certificering van Maxxton is uitgerold in elk RCN-park in Frankrijk en zorgt ervoor dat alle kas- en POS-transacties in lijn zijn met de Franse fiscale wetgeving. Updates van de certificering worden binnen het platform afgehandeld, waardoor RCN-compliance niet langer park per park handmatig hoeft te beheren. Dat neemt zowel de administratieve last als het risico weg dat RCN aanvankelijk op zoek deed gaan naar een nieuw systeem.



Dynamic pricing met vraagvoorspelling

De dynamic pricing-engine van het platform past de tarieven automatisch aan op basis van een voorspelling van de vraag. RCN kan reageren op seizoenen, marktverschuivingen en lokale vraag in alle parken, zonder elke locatie handmatig opnieuw te hoeven tarifieren. Het resultaat is concurrentiëlere prijszetting, met aanzienlijk minder handmatig werk voor het revenue team.



Een Customer Care-oplossing, samen met RCN ontwikkeld

Maxxton en RCN bouwden samen een Customer Care-oplossing die medewerkers een 360°-beeld van elke gast geeft. De tool stroomlijnt de afhandeling van gastvragen, anticipeert op hun behoeften en vermindert handmatig werk voor serviceteams. “De teams van Maxxton en RCN bestaan uit fantastische mensen en natuurlijk was overstappen op een volledig nieuw systeem in het begin een uitdaging. Maar beide teams kunnen samenwerken en de vooropgestelde doelen halen”, zegt B.S., Manager ICT bij RCN Holiday Parks.



Mobiele huishouden-app en activiteitenplanner

Na de go-live bleven RCN en Maxxton samen tools ontwikkelen die de parkoperaties ondersteunen, waaronder een mobiele huishoud-app en een activiteitenplanner. Beide kwamen rechtstreeks voort uit de dagelijkse behoeften van RCN en zijn intussen toegevoegd aan het bredere platform van Maxxton, zodat andere operatoren profiteren van oplossingen die zijn gevormd door de ervaring van RCN op de werkvloer.

Resultaten: één platform voor drie landen

Belangrijkste conclusies

- Geslaagde go-live en volledige datamigratie zonder verlies van historische gegevens
- NF525-certificering actief in alle acht RCN-parken in Frankrijk
- 18 parken op één cloudplatform met meertalige functionaliteit en dynamic pricing

Geslaagde go-live en datamigratie

De overstap naar Maxxton omvatte een zorgvuldige datamigratie waarbij de historische gegevens van RCN behouden bleven en onnodige downtime werd vermeden. “We hebben geprobeerd dataverlies te vermijden en we hebben nog steeds toegang tot onze historische gegevens. Al met al zijn we trots op het succesvol behalen van onze doelen”, zegt B.S., manager ICT bij RCN Holiday Parks.

NF525-certificering in elk Frans park

De NF525-certificering is nu uitgerold in alle acht RCN-parken in Frankrijk. De compliance-last die het vorige systeem niet kon bijhouden, wordt nu binnen het platform afgehandeld en bevrijdt het team van handmatige opvolging.

360°-gastbeeld via Customer Care

De Customer Care-oplossing geeft RCN-medewerkers een volledig beeld van elke gast, waardoor ze op behoeften kunnen anticiperen en vragen sneller kunnen afhandelen. De reactietijden verbeterden en het handmatige werk nam af.



Meertalige operaties in drie landen

Dankzij de meertalige functionaliteit van Maxxton runt RCN locaties in Nederland, Frankrijk en Duitsland op één platform. Dat vereenvoudigt de dagelijkse aansturing zowel op het hoofdkantoor als bij de lokale parkteams, en neemt de overhead weg van het parallel draaien van landspecifieke systemen.

Een schaalbare basis voor toekomstige groei

Het platform ondersteunt de toekomstige groei van RCN en vereenvoudigt de integratie van nieuwe locaties. Naarmate RCN parken toevoegt of zijn dienstverlening uitbreidt, schaalt het systeem mee zonder dat nieuwe tools nodig zijn, wat de reeds gedane investeringen beschermt en de onboarding versnelt.





Groei voor campings en vakantieparken,
eenvoudig gemaakt