

Beheren in vorstelijke sferen

Wite de Savornin Lohman

Foto: Levin den Boer - Fotografie

Paleis Soestdijk: het decor waartegen zich tussen 1937 en 2004 vrijwel jaarlijks het defilé op Koninginnedag aftekende. Gedurende die jaren was het voormalige jachtslot het woonhuis van Juliana en Bernhard. Nadat het twee jaar had leeggestaan, werd het Paleis eind 2006 opengesteld voor publiek. Wite de Savornin Lohman, sinds medio 2006 hoofd Algemene Zaken van de Stichting Openstelling Paleis Soestdijk, vertelt over zijn bijzondere functie als eindverantwoordelijke voor het beheer van deze unieke locatie.

Na zijn opleiding Kunst- en Cultuurwetenschappen aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam, werd Wite de Savornin Lohman namens het restauratie adviesbureau, waarvoor hij werkzaam was, afgevaardigd als interim directeur tijdens de restauratie van Kasteel Amerongen. Momenteel beheert Lohman de facilitaire zaken van Paleis Soestdijk, een functie die zowel de 'achterkant' van het beheer als de publieke kant behelst. 'Het beheer van een locatie als Paleis Soestdijk verschilt in wezen niet veel van dat van andere plaatsen waar veel mensen komen,' begint Lohman het gesprek.

Ron Brouwer

Het Paleis en het park worden namens de Rijksgebouwendienst (RGD) beheerd door de Stichting Openstelling Paleis Soestdijk. Behalve het Paleis bevinden zich op het twintig hectare grote, opengepaste terrein de Oranjerie, een watertoren, kassen, een klein chalet en een kassagebouwte. 'Het doel van de Stichting is om het Paleis en de tuinen open te stellen voor publiek,' vervolgt Lohman. 'Vanzelfsprekend worden we als beheerder geacht om ons te gedragen zoals een nette huurder betaamt. We houden het pand schoon, maar we schilderen niet.' Het beheer van de Stichting beperkt zich tot regulier onderhoud; structureel onderhoud zoals restauratiewerkzaamheden verzorgt de eigenaar.

Bezoekersfunctie

'Als de laatste bewoners zijn vertrokken, is de ziel uit een huis,' vertelt Lohman. 'Onze missie was om het opnieuw tot leven te wekken.' Allereerst moesten de te bezoeken vertrekken binnen het Paleis in de oorspronkelijke - bewoonde - staat worden teruggebracht. Het leeuwendeel van de huidige collectie is eigendom van de koninklijke familie. De overige stukken zijn eigendom van het Rijk. 'Alles wat er staat, is origineel. De Stichting beheert de volledige collectie, die – zoals alles wat in bruikleen is – na de sluiting van het Paleis

voor publiek vanzelfsprekend weer volledig en intact moet worden geretourneerd.'

Lohman: 'Ten behoeve van onze gasten hebben we een aantal hoogwaardige toevoegingen gedaan. In het Paleis zelf en in de Oranjerie zijn reversibele sanitaire voorzieningen aangebracht. Andere toevoegingen zijn een garderobe en een tweede (invaliden)lift aan het begin van de rondleiding. De route is herkenbaar aan een loper, in de gangen hangen banieren en een uitgekend lichtplan accentueert de collectie, die zich achter koordjes bevindt. 'Het gaat om behoorlijk veel voetstappen en de collectie moet zoveel mogelijk beschermd worden,' aldus Lohman. Aan de wettelijke bepaling om nooduitgangen en vluchtroutes aan te geven is voldaan; deze zijn weergegeven op plattegronden, waarop tevens alle brandblussers te vinden zijn. Gastheren en -vrouwen begeleiden de gasten vanaf het moment dat zij het Paleis betreden. Nadat de gasten zijn verwelkomd, worden ze naar de garderobe begeleid; daarna wordt een introductiefilm vertoond, die de geschiedenis van het Paleis vertelt. Verder wordt onafgebroken een bloemlezing van defilés door de jaren heen vertoond en zijn er in de voormalige werkkamers van Bernhard en Juliana beelden te zien uit de tijd dat de ruimtes in gebruik waren. Rondleid(st)ers vertellen over de vertrekken en de inrichting.

Lohman: 'De gastheren en -vrouwen komen bijna al-

'Als de laatste bewoners zijn vertrokken is de ziel uit een huis'

lemaal van de politie. Er zijn veel gepensioneerde politiemensen in Nederland en juist die hebben het zesde zintuig om dingen waar te nemen met het oog op de veiligheid van de bezoekers. Die zijn gemiddeld ook ouder dan de dwarsdoorsnede van de bevolking.'

Aan alles is gedacht. Voor gasten die met eigen vervoer komen, zijn er een parkeerplaats en fietsenstallingen aangebracht direct buiten de hekken. Het Paleis is ook uitstekend bereikbaar per openbaar vervoer. Bezoekers kunnen uitstappen bij de halte die onmiddellijk buiten het paleishek is gerealiseerd.

Ten behoeve van de gasten zijn daarnaast het kassagebouwte, de slagboom bij de publieksingang, de verlichting langs het pad naar Oranjerie en hoofdgebouw, de bewegwijzering en de informatiebakken in het park aangebracht. 'De Oranjerie is verbouwd tot horecagelegenheid. De schuren aan de achterkant daarvan zijn tot keuken verbouwd en er is een bar aangebracht. De watertoren is gerestaureerd tot winkel. Op de zandpaden in het park is een leem-grindverharding aangebracht.'

Uitbestede diensten

Albron Party Productions verzorgt de dagexploitatie in de Oranjerie. Gedetailleerde dienstverleningsovereenkomsten staan aan de basis van een goede samenwerking. In onderling overleg zijn inrichting en uitstraling, menu en prijzen vastgesteld. Vanzelfsprekend vergt



een unieke locatie als Paleis Soestdijk maatwerk. De schoonmaak van het publieke deel is uitbesteed aan Asito. De niet publiekelijk toegankelijke delen van het Paleis en de te bezichtigen delen achter het koord worden schoongehouden door twee huishoudelijke medewerkers die dat al sinds jaar en dag doen. Naast de reguliere schoonmaak wordt dagelijks een extra ronde gedaan in het onderhuis en langs de toiletten in het Paleis en de Oranjerie. De externe glasbewassing wordt tweemaal per jaar uitgevoerd door dezelfde lokale glazenwasser die dat al jaren doet.’ Tijdens de bewoning door de koninklijke familie was de Koninklijke Marechaussee verantwoordelijk voor de beveiliging van het terrein en de gebouwen. Momenteel verzorgt Randstad Beveiliging 24 uur per dag, 7 dagen per week de beveiliging. ‘In het begin was het voor de beveiligingsmedewerkers wennen’ herinnert Lohman zich. ‘Een beveiligingsbedrijf stelt zich meestal tot taak om mensen buiten te houden. Sinds de openstelling zijn bezoekers daarentegen van harte welkom – maar uitsluitend binnen de openingstijden.’ De RGD heeft tuinlieden gedetacheerd, die verantwoordelijk zijn voor het onderhoud van het park. Zij waren ook voor de openstelling al werkzaam op Paleis Soestdijk. Begin 2007 zijn tijdens een krachtige storm 97 bomen in het park omgewaaid. Om die te kunnen opruimen en gedeeltelijk herbeplanten, zijn specialisten ingehuurd. ‘De Engelse landschapstuin achter Soestdijk is overigens aanmerkelijk onderhoudsruimer dan een classicistische tuin, zoals die bij Het Loo,’ weet Lohman.

Gastheerschap

Bezoekers kunnen zich vrijelijk op het terrein bewegen, zolang ze zich aan de huisregels houden. De beveiligingsmedewerkers zijn deels verantwoordelijk voor de beveiliging van de collectie en van het publiek. Binnen het Paleis begeleiden gastheren en –vrouwen de bezoekers. ‘Zij verwelkomen de gasten bij de entree, begeleiden hen naar de garderobe en lopen mee met de rondleiding. Ze hebben ook allemaal een BHV-diploma,’ vult Lohman aan. Het Paleis is ook toegankelijk voor gasten met een handicap. Afgezien van de halfverharde paden zijn er invalidenliften en -toiletten, ook in de Oranjerie. ‘Onze rondleiding staat verkort op een geplastificeerde A3. Zo kunnen doven en slechthorenden de rondleiding beter volgen. Verder ontvangen we regelmatig aanvragen van groepen doven en slechthorenden, die hun eigen tolk meenemen. Wij doen ons best om mensen zich zo welkom mogelijk te laten voelen en stellen zoveel mogelijk in het werk om aan de bijzondere wensen van onze gasten te voldoen. Op aanvraag verzorgen we een Engels-, Duits- of Franstalige gids.’ Voor blinden en slechtzienden zijn daarentegen geen bijzondere voorzieningen getroffen; er zijn binnen geen tekstpanelen, noch visueel, noch in braille.

Enkele kengetallen

- Het landgoed Soestdijk is ruim 165 hectare groot. Behalve het Paleis staan er nog 24 andere gebouwen, waaronder woonhuizen van oud-personeelsleden;
- Het Paleis telt 175 vertrekken, heeft een oppervlakte van 8.800 m² en een inhoud van 2.400 m³;
- Het Paleis vertegenwoordigt een geschatte waarde van tenminste 15 miljoen euro; de – hoognodige – renovatie zou de waarde met nog eens 10 miljoen euro overstijgen;
- Het Paleis is sinds 1971 eigendom van de Rijksgebouwendienst; het staat sinds het overlijden van Juliana en Bernhard in 2004 leeg;
- Van 15 december 2006 tot eind 2010 is het Paleis tijdelijk open voor publiek; daarna krijgt het een nog onbekende (waarschijnlijk publieke) herbestemming; het aantal bezoekers sinds de openstelling bedraagt ruim 300.000; toegangskaarten zijn uitsluitend te bestellen via www.Paleissoestdijk.nl;
- Op de wand in de kinderkamer van Wilhelmina staan groeistreepjes van veel familieleden;
- De werkkamer van prins Bernhard werd tot 29 °C gestookt;
- Op 27 februari jongstleden nam Pieter van Vollenhoven het boek *Paleis Soestdijk – Drie eeuwen huis van Oranje* in ontvangst, waarin ruim 550 foto's staan, onder meer van vertrekken die niet voor publiek toegankelijk zijn.

Teamgeest

‘Voor de Stichting Openstelling Paleis Soestdijk werken zo’n honderd betaalde krachten, waarvan de meesten parttime,’ vertelt Lohman verder. In het Paleis zelf zijn 24 rondleidingen per dag en die vergen een zorgvuldige roostering, waarvoor berekenbare krachten nodig zijn. Het leeuwendeel van het team wordt dan ook gevormd door de rondleid(st)ers en gastheren en -vrouwen. Daarnaast zijn er enkele medewerkers die in de winkel en aan de kassa of als tuinrondleidster werken. De kantoorstaf bestaat uit slechts tien mensen. Lohman: ‘Op een doorsnee werkdag telefoneer ik veel, lees en beantwoord ik mail, ben ik in vergadering en houd ik me bezig met het ontwerpen van plannen om het bezoekersaantal constant te kunnen houden, ook in het stille seizoen. Zo hebben we momenteel een fototentoonstelling over Juliana. Wij verkopen immers ook graag kaartjes in de luwe maanden. Soestdijk is een mooie buitenplaats. Het is leuk om iedere dag blijde bezoekers door de tuin te zien lopen. Om met een team mensen een bijzondere beleving te kunnen bieden, een prachtige dag uit.’ Lohman vindt het daarnaast een uitdaging om het hoofd te kunnen bieden aan onverwachte situaties. Bijvoorbeeld als een bus bezoekers in de file staat en de planning in de war loopt.’ Ook klanttevredenheid staat hoog in het vaandel. In 2008 is een bezoekersenquête gehouden waaraan enkele honderden mensen hebben deelgenomen. De brede enquête omvatte onder meer aspecten van de rondleiding, het park, de Oranjerie en prijs- kwaliteit-verhouding. ‘De bezoekers waren over het algemeen zeer positief en tevreden,’ vat Lohman samen. ‘Overigens nemen we ook verbeterpunten ter harte, zoals op een enkel moment de vriendelijkheid van de gastheren.’ Niet

iedereen kan tevreden worden gesteld, maar Lohman doet zijn uiterste best. ‘Een aanvraag van de leden van de Scootmobielclub Soest, die per scootmobiel de rondleiding wilden doen, konden we niet honoreren, alleen al in verband met de brandweervoorschriften. Uiteindelijk zijn ze rondjes om de vijver komen rijden en is een groepsfoto gemaakt voor het bordes.’ Medewerkertevredenheid realiseert Lohman door alle betrokkenen op de hoogte te houden en zo nu en dan te fêteren op een borrel of barbecue; er is een echte teamgeest.

Toekomst met vorstelijke allure

Over de herbestemming van Paleis en terrein in 2011 wordt hevig gespeculeerd. Het kroonprinselijk paar heeft geen belangstelling om Paleis Soestdijk te betrekken. De RGD buigt zich over de mogelijkheden voor de herbestemming van het cultureel erfgoed. Het krijgt in geen geval de sloperskogel. Lohman: ‘Het huis moet nodig aan de huidige standaarden worden aangepast. De aard van de herbestemming is daarbij bepalend. Het pand is oorspronkelijk gebouwd als zomerhuis. Daar moet je rekening mee houden bij de herbestemming. De houten vloer is bijvoorbeeld berekend op reguliere bewoning; die draagt geen duizenden mensen tegelijk.’ Van de 25.000 respondenten op een recente enquête van *De Telegraaf* vond 75 procent dat het Paleis een museum moet worden. Het *Brabants Dagblad* meldde onlangs dat het Paleis in elk geval geen Oranjemuseum wordt. Lohman vindt dit ook geen verstandige keuze: ‘Een museum kost vaak meer geld dan het oplevert. En een Oranjemuseum hebben we al.’ Volgens sommigen moet het Paleis de functie krijgen van verzorgingshuis, opvangtehuis voor daklozen of sociale woningbouw, waar het terrein zich uitstekend voor zou lenen. Een ‘boekenpaleis’ is eveneens geopperd: een conglomeratie van antiquariaten in ‘het hogere segment’. Vast staat dat het Paleis geen uitsluitend commerciële functie krijgt, zoals luxe hotel, golfresort, casino, beautycentrum, sportcentrum of disco. De herbestemming staat waarschijnlijk in het teken van gezondheid, duurzaamheid, wetenschap, cultuur of topmanagement. Het Paleis en de Engelse landschapstuin blijven in ieder geval met elkaar verbonden. Met het beëindigen van de openstelling van Paleis Soestdijk eindigt ook de rol van Lohman. Daar maakt hij zich vooralsnog totaal geen zorgen over. Hij concentreert zich volledig op zijn huidige functie. ‘Tegen die tijd zie ik wel weer verder.’

fmi

> Ron Brouwer MA is docent aan de Academie voor Facility Management van de Haagse Hogeschool. Met dank aan Xandra Dielen, Projectmanager Facilitair Bedrijf bij Rabobank Nederland.