

# Studiereis Bezoekersmanagement 22-23 juni 2022

## Verslag

1 juli 2022

## Woensdag 22 juni

Op woensdag 22 juni stonden de ontwikkelingen op de Veluwe centraal. De reis startte in Arnhem met een gesprek met Dianne Nijland van Veluwe-op-1, gevolgd door een presentatie door Suzanne van Nunen van Duwtje. Vervolgens ging de reis naar de Velwezoom waar Jeroen de Koe ons meenam in de mobiliteitsontwikkeling van het Nationaal Park. Bij bezoekerscentrum de Leesten gaf Bram Zandstra toelichting op de recreatiezoning van de Veluwe die onlangs door de Provincie Gelderland ook daadwerkelijk is vastgesteld. Onze reis deze dag eindigde in Nunspeet waar we werden meegenomen in de ontwikkelingen van de Veluwe ontvangstlocatie door Rob Aben en Adriana Stam.



### Veluwe:

Centrale natuurgebied van de Veluwe en de omliggende gebieden IJsselvallei, Randmeren en Gelderse Vallei



## De Veluwe-op-1

De samenwerking op de Veluwe is een netwerksamenwerking. Niet de hiërarchie bepaalt hoe zaken verlopen, partijen binden zich vrijwillig aan een gemeenschappelijke ambitie en streven naar een gezamenlijke probleemoplossing. Er ligt een samenwerkingsovereenkomst tussen ongeveer 40 Veluwse partijen en er is de bereidheid om de VeluweAlliantie als het gemeenschappelijke bestuurlijke adviesorgaan te beschouwen. Het opzetten en onderhoud van een dergelijke samenwerking gaat niet vanzelf. Het kost tijd, energie en inspanning.

40 Partners op de Veluwe hebben zich bij deze netwerksamenwerking aangesloten. Hieronder 20 gemeenten, de provincie, grondeigenaren, recreatie-ondernemers en maatschappelijke organisaties (IVN, ANWB, LTO).

### Structuur

#### VeluweBoard

Uit het midden van de Veluwe Alliantie wordt een VeluweBoard gekozen van tenminste drie personen. Daarnaast benoemt de VeluweAlliantie een onafhankelijk voorzitter.

#### Veluweteam

Onder de dagelijkse bestuurlijke verantwoordelijkheid van de VeluweBoard draagt het VeluweTeam bij aan het realiseren van het Uitvoeringsprogramma. Het VeluweTeam vormt de spil tussen de bestuurlijke ambities en de praktische uitvoering. De VeluweAgenda en het Uitvoeringsprogramma zijn daarbij de leidende instrumenten. Het VeluweTeam coördineert, initieert, inspireert, stimuleert, organiseert en ondersteunt de samenwerking aan de gebiedsopgave Veluwe-op-1.

De organisatie wordt aangevuld met projectleiders, proces- en programmamanagers

De alliantie treedt niet als dusdanig naar buiten, men opereert eigenlijk op de achtergrond. Het is een lichte vorm van samenwerking en is als zodanig geen entiteit.

Als een partij een initiatief heeft en daarop wil samenwerken, komt er een voorstel in de board. Het Veluwe-team geeft hierop advies, kijkend naar de agenda. Het uiteindelijke besluit of een aanvraag gehonoreerd wordt, wordt genomen in de board.

### De Veluwe – Agenda

De Veluwe-agenda kent 3 sporen:

- In stand houden en versterken van natuur, landschap en erfgoed op de Veluwe
- Streven naar excellente gastvrijheid en een gezonde vrijetijdseconomie
- Versterken van de betrokkenheid van bewoners

### Belevingsgebieden

De Veluwe is een groot gebied. Daarom wordt gewerkt met belevingsgebieden, wat laat zien hoe onderscheidend de verschillende delen van de Veluwe zijn. Hierop wordt aanbod ontwikkeld en uiteindelijk in de etalage gelegd. Klik [hier](#) voor een filmpje over deze belevingsgebieden.



## De Veluwe-op-1

### Financiering

De provincie gaf de afgelopen jaren co-financiering van 6 miljoen euro per jaar, gebaseerd op de Veluwe-agenda. Was een initiatief goedgekeurd, dan kon de verdubbelaar van de provincie erop gezet worden. De financiering is nu omgezet in subsidie. Gezien de vele ontwikkelingen, is het voor na 2023 nog niet duidelijk wat de financiering wordt vanuit de provincie.

De Regiodeal voor de Veluwe werkt als versneller voor Veluweop1. Een Regiodeal betreft geld vanuit het rijk om ontwikkelingen in de regio te stimuleren. Het is mooie financiering om ontwikkelingen in de regio te versnellen.

### Regio Deals

Door middel van Regio Deals pakken het Rijk, regionale overheden, bedrijven, kennisinstellingen en maatschappelijke organisaties gezamenlijk regionale opgaven aan. Het gaat om uiteenlopende opgaven, zoals het verzilveren van de groeipotenties van regio's, het wegwerken van sociaal-economische achterstanden, het faciliteren van transities (bijvoorbeeld naar een andere economische structuur of verduurzaming), of het verbeteren van de fysieke leefomgeving.

>> Klik [hier](#) voor meer achtergrondinformatie

>> Klik [hier](#) voor Tranch 4 die start op 15 juli

## NP Veluwezoom



Nationaal Park Veluwezoom ontvangt 2 tot 2,5 miljoen bezoekers op jaarbasis. Het gebied kent 250 ingangen en is 6000 ha. groot.

85% van de bezoekers gaat naar 20% van het gebied. Dat is een bewuste keuze. Het zuidelijk deel is het meest populair, dus daar is het voorzieningenniveau hoog. Hier vind je dan ook het bezoekerscentrum, de Posbank, en de routes. De andere delen van het park kennen geen voorzieningen en zijn rustig. Men heeft er alleen voor gekozen om de mountainbikeroutes naar een ander gebied te verplaatsen. Deze routes worden onderhouden door de sporters zelf. De balans tussen natuur en recreatie blijft de grootste uitdaging.

### Automobiliteit

Meer bezoekers in het gebied is ok (hoeft niet, dus geen doel), maar de groei van bijkomend gemotoriseerd verkeer is dat niet. Er is meer rust nodig op de Veluwe. In de weekenden en in juli/augustus gaat de doorgaande weg dicht. Dit voorkomt het recreatief rijden van het rondje Veluwe met de auto of de motor. En draagt bij aan het besef dat het niet vanzelfsprekend is dat je met de auto naar een natuurgebied gaat.

Nu heeft het park veel kleine parkeerplaatsen. Er komt straks 1 centrale, betaalde parkeerplaats bij het bezoekerscentrum en 1 bij de Posbank. De kleine parkeerplaatsen komen dan te vervallen.

Men gaat daarnaast reguleren op volumes en locatie. Groepen van >20 personen met een commercieel belang (bijv sportclubs) hebben een vergunning nodig. Op bovenstaande zal handhaving plaats gaan vinden m.b.v. 8 BOA's.



## Recreatiezonering op de Veluwe

Dit is één van de grote projecten op de Veluwe. De recreatiezonering is afgelopen voorjaar vastgesteld door de provincie Gelderland en gaat nu door naar uitvoering. Het is onderdeel van spoor 1-natuurherstel Veluwe.

Het recreatiezoneringsplan gaat over recreatief gebruik t.b.v. verstoringsgevoelige flora en fauna voor N2000 gebied (niet over verblijfsrecreatie) en omvat de volgende aspecten:

1. Zoneringsmethode (o.a. Toolbox)
2. Zoneringskaart
3. Zoneringsmaatregelen

### Vier recreatiezones:

Zone A: Poorten van de Veluwe

Zone B: Visitekaartje van de Veluwe

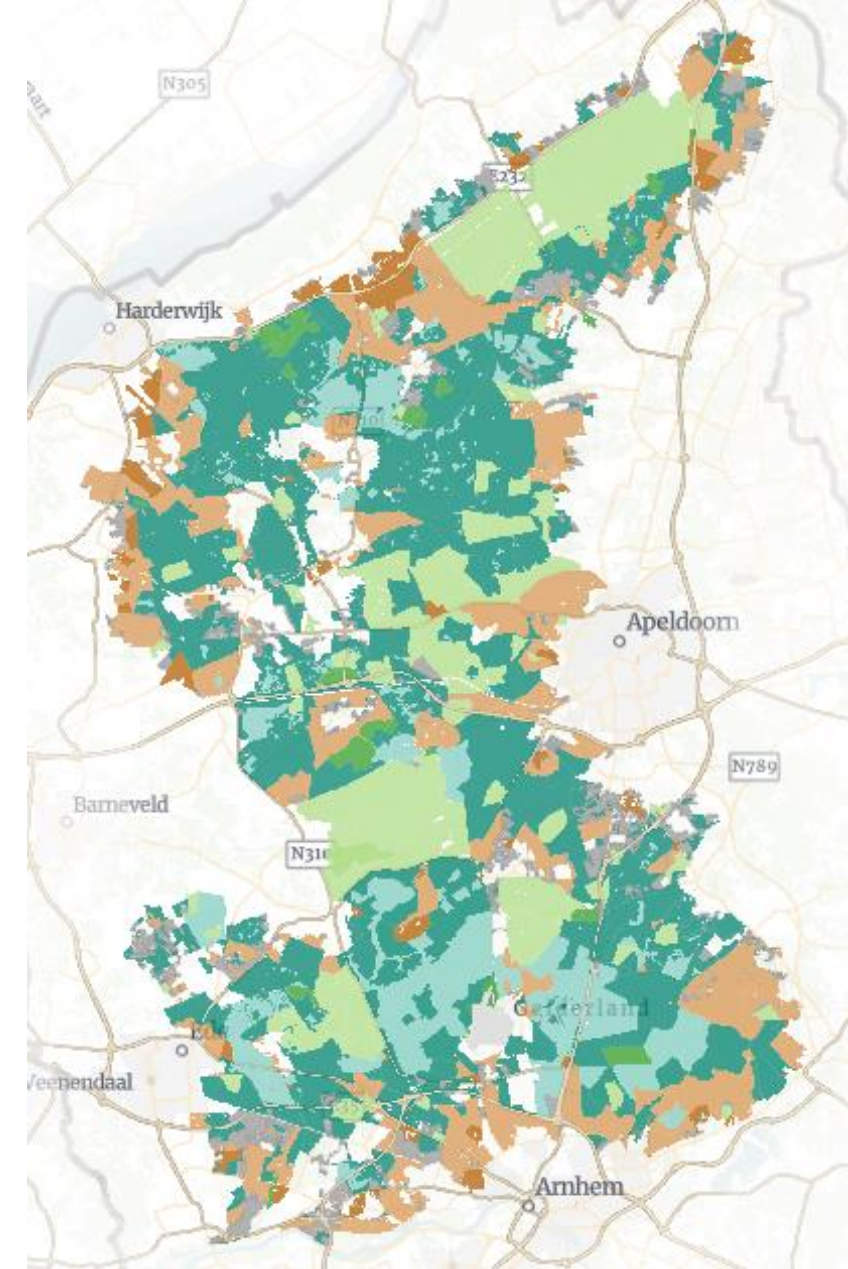
Zone C: de stille, eindeloze Veluwe (verminderen padendichtheid)

Zone D: de ongerepte en kwetsbare Veluwe en/of specifiek gebruik (o.a. defensie)

Interessante discussie over groei in bezoekers in N2000 gebieden. Moet je dat niet toestaan en de groei in het buitengebied opvangen? Of moet je de groei in Zone A opvangen om zone C en D te beschermen?

### Recreatiezonering op de Veluwe

Laat partijen 10 jaar vooruit kijken; helpt hen grenzen te stellen (wat waar wel/niet); is Veluwebreed; helpt bij het doorbreken van oude gewoontes, bevordert breder denken om bezoekers meer te spreiden en laat partijen (zoals TBO's) over hun eigen grenzen heen kijken voor oplossingen.



## Ontvangstlocatie Nunspeet

Het bezoekerscentrum, oftewel de ontvangstlocatie voor de Veluwe, ligt direct aan het Veluwetransferium in Nunspeet, wat het de 'poort naar de natuur' maakt. Dit was een voormalig bezoekerscentrum van Staatsbosbeheer. Nu overgenomen door een ondernemer die de ambitie heeft van het bezoekerscentrum een natuurbelevingscentrum te maken. Inclusief een klimbos, kunst en een speelplek. Ook wordt vanaf deze poort naar de Veluwe alle typen routestructuren bediend, inclusief MTB. Deze worden dusdanig aangelegd dat de gebruikers elkaar niet in de weg zitten.

De poort valt voor het grootste deel in zone A. Hier komen meer parkeerplaatsen en routes, zodat ze in een kwetsbaarder deel van de Veluwe weggehaald kunnen worden. Voorzieningen naar de rand van het gebied.

De ontsluiting van de poort wordt meegenomen in de grote ontwikkeling van het stationsgebied van Nunspeet. Er komt een directe loopverbinding tussen het dorp/station naar de poort. De verharding moet gaan passen in de look en feel van de Veluwe.

De realisatie wordt gefinancierd uit de Regiodeal (50% rijk; 25% provincie; 25% gemeente). De aansluiting op de ontwikkeling van het stationsgebied maakte het voor de gemeente mogelijk om aan te sluiten op de Regiodeal voor deze poort.

De regiodeal omvat:

- Bestemmingsmanagement op en rond de poort
- Duurzame mobiliteit: opladen, energie opwekken, gast zoveel mogelijk brandstof voor Veluwe te laten ontdekken.
- Nunspeet als pilot voor andere poorten om dingen uit te proberen. Ondernemers betrekken om ze mee te nemen in een duurzame gastbeleving.

### Interessante en relevante websites:

>> [Veluwe-op-1](#)

>> [Agenda Veluwe-op-1](#)

>> [Belevingsgebieden Veluwe](#)

>> [Recreatiezoning op de Veluwe](#)

>> [Bezoekerscentrum Nunspeet](#)



## Gedagsverandering met Duwtje

Wat is de reden dat mensen doen wat ze doen? En hoe kan je daar invloed op hebben?

Duwtje werkwijze:

1. Exploreren van het probleem
2. Analyseren
3. Creëren
4. Evalueren

In het gedragsmodel van Duwtje zijn er 4 knoppen waar je aan kunt draaien:

- Gemak: men wil zo snel en zo makkelijk ergens komen (olifantenpaadjes). Hoe maak je het mensen makkelijk?
- Weerstand: Verandering creëert weerstand. Hoe kan je keuzevrijheid geven? Ook als er geen keuze is, ben je altijd vrij om te kiezen.
- Normen: Invloed van de mensen om ons heen. Activeer een sociale rol (bv vader); creëer een zone (vanaf hier ander gedrag); creëer verwachtingen.
- Motivatie: extrinsieke motivatie (beloning: statiegeld, stickers, munten) Intrinsieke motivatie: van betekenis willen zijn. Wat krijgt men er intrinsiek voor terug? Eer, status, verbondenheid, plezier, persoonlijke groei.

- => Mensen zijn irrationeel en maken veel keuzes met hun automatische systeem
- => Gedrag is voorspelbaar. De kunst is te draaien aan de juiste knoppen
- => Gedragstechnieken om mensen een duwtje te geven

Sociale bewijskracht: laten zien wat de grote groep doet die al het gewenste gedrag vertonen.

## Donderdag 23 juni

Deze dag lag de focus op data.

We startten in Utrecht met een toelichting van Marieke Politiek van NBTC op de Landelijke Data Alliantie (LDA), gevolgd door Eelco Thiellier van RoyalHaskoningDHV die ons meenam in de wereld van data, ethiek en sturingsinformatie. De morgen werd afgesloten door Diana Korteweg Maris van HZ Kenniscentrum kusttoerisme/CELTH die ons een update gaf in waar we staan met betrekking tot *Waardevol toerisme is werken aan balans*.

Tijdens de lunch in Lage Vuursche heette Michiel van der Schaaf van RBT Heuvelrug en Vallei ons welkom. Na een korte wandeling waarbij we de lokale situatie goed in ons op konden nemen, vervolgde we onze reis naar Baarn voor de overige presentaties.

Syan Schaap en Ben Jan van der Klis van Crowdprofessionals/Event Safety Institute vertelden ons daar aan welke knoppen we kunnen draaien t.a.v. bezoekersmanagement. Tot slot informeerde Merel Rozier van SWECO welke oplossingen ze (digitaal) inzetten om piekdruk te voorkomen op hotspots.



## Landelijke Data Alliantie (LDA)

De LDA is het netwerk van alle partijen in Nederland die behoefte hebben aan data en inzichten over toerisme van, naar en in Nederland.

Doel: Zicht op bezoekers verbeteren  
Focus: Zo veel mogelijk data zo diep mogelijk (regionale databehoeften)  
Belangrijk: Nieuwe KPI's rondom toerisme. Niet alleen economisch, maar ook ecologisch en sociaal maatschappelijk

*Grote monitors t.a.v. zicht op bezoekers:*

- Internationale bedrijfsgasten
- Internationale dagbezoekers
- Nederlandse verblijfgasten
- Nederlandse dagbezoekers steden
- Nederlanders en hun vrijetijdsgedrag

*Zicht op bezoekersstromen*

- Pilot verplaatsingsgedrag Duitse bezoekers in NL
- Pilot toeristisch-recreatief verplaatsingsgedrag Nederlanders
- Datahub Overijssel
- Steeds meer regio's experimenteren met / ontwikkelen dataplatforms (zoals druktemonitors, bezoekersmonitors)

*Kennisdeling:*

- Ontsluiten van bestaande data middels bijvoorbeeld website
- Kennisdeling binnen het LDA werkprogramma
- Delen van relevante studies van anderen in het netwerk

### **Oproep aan de natuursector!**

Vanuit natuurpartijen is er geen vertegenwoordiging in de Programmaraad. Natuur wordt dan ook nog niet meegenomen als tafel in de Data strategie. Dit is echter wel wenselijk. Men signaleert dat er ook weinig mensen vanuit natuurhoek bij LDA bijeenkomsten aanwezig zijn.

## Werken aan toerisme in balans



Wat wordt bedoeld met begrippen als druk en draagkracht? Welke methoden zijn er voor onderzoek? Het Data & Development Lab van NBTC, CBS en CELTH heeft hier onderzoek naar gedaan.

*Centrale vraag:*

Hoe kan 'balans' in een bestemming worden gemeten?

*Aanpak*

1. Verkenning & vaststellen criteria
2. Selecteren relevante onderzoeksmethoden
3. Grondige verkenning geselecteerde onderzoeksmethoden
4. Conclusies en samenstellen keuzetool voor werkveld

In de presentatie worden we meegenomen door de stappen heen.

Bij een bestemming in balans speelt het om de balans in Druk vs Draagkracht.

De aanpak zit nu in de laatste (4<sup>e</sup>) fase.

- Wat hebben we tot nu toe geoogst
- Welke informatie zit nog verstopt? Of hebben we alles?
- Voorbeelden delen. Toepasbaar
- Tussenproducten creëren
- Eindgebruikers betrekken

De afronding wordt verwacht in september, dan is het resultaat online beschikbaar. Maar... het blijft pionieren. Ook dan is het niet af; het is *work in progress*.

**Uitnodiging:**

Graag onderzoeken delen die nog mogelijk relevant kunnen zijn voor dit thema!





## Data, ethiek en sturingsinformatie

Waar moet je op letten bij het gebruik van data in relatie tot bezoekersstromen? Wat is ethisch verantwoord en veilig?

### Digitale oplossingen:

Zijn voortdurend in ontwikkeling; Zijn onderdeel van het publiek debat; Zijn van toegevoegde waarde (supporting)  
Maar...Digitaal niet altijd de oplossing voor alles. Blijven nadenken.  
Momenteel slaan we een beetje door.

### Privacy

Privacy is vaak gedoe. Er kan best veel, maar je hebt wel iemand nodig die weet hoe de wereld (regelgeving) in elkaar zit. (privacy officer)  
Als je geen goede grondslag hebt, dan niet aan beginnen (een goede grondslag zit bijvoorbeeld in het uitoefenen van een publieke taak voor het algemeen belang of openbaar gezag).

Praktisch: doe altijd een privacy impact analyse (dpia)  
Wat je wilt weten, heb je daar bijvoorbeeld betaalgegevens voor nodig, of kan je daar ook op een eenvoudiger manier achter komen, via methodes die minder privacy gevoelig zijn, bijvoorbeeld tellussen?

Gedurende de tijd goed in de gaten houden of je nog steeds de juiste data verzameld. Waar heb je de data nodig; en waarvoor wil je het gebruiken? In de loop van een proces heb je veel extra opties die je kan ophalen die 'nice to have' zijn. Dus niet noodzakelijk voor het beantwoorden van de vraagstukken die je hebt. De verbinding van de data met je doel dus altijd in gedachten houden. Ook de grondslag er steeds bij pakken. Heeft, wat ik ophaal, nog steeds betrekking op de grondslag?

Je hoeft niet altijd te monitoren, kan ook tijdelijk zijn. Wanneer je de data hebt opgehaald, kan je monitoring ook stoppen. Tijdelijk onderzoek of in pilotvorm is minder data privacy gevoelig en is meer juridisch acceptabel dan continue monitoring.

De perceptie van privacy bij het publiek moet je altijd meenemen. "We worden goed in de gaten gehouden". Eigenlijk even belangrijk als voldoen aan de AVG.  
Ook hier weer: alleen doen wat en wanneer nodig. Anders mee stoppen. Ook de waarden van je organisatie meenemen. Houd hier rekening mee met hoe je met data omgaat (ethiek).

### Tips

- Data is objectief en kan daarom verbinden. Je hebt een objectief vertrekpunt voor discussies en gesprekken. Emotioneel kunnen gesprekken vastlopen. Data an sich betekent niks. Je moet data echt duiden. Wat betekent dit? Dit kan je ook gezamenlijk doen, om discussies te slechten.
- Er is ontzettend veel kennis van monitoring van drukte en management van bezoekersstromen in verkeerskundige oplossingen. In het verkeer zijn ze eigenlijk al verder. Methode verrijking met verkeerskundige oplossingen.
- NDW: de partij in Nederland voor verkeersdata. Concrete vraag: welk vraagstuk wil je mee aan de slag. NDW heeft beschikking over veel data.
- Eindgebruiker centraal: belangrijk om korte lijnen te houden.
- Check: [www.Smartwayz.nl](http://www.Smartwayz.nl)



## Bezoekersmanagement – aan welke knoppen draaien?



*Startvraag:* Wie heeft er eigenlijk het eigenaarschap voor drukte?

Ook in Lage Vuursche was hier niemand voor verantwoordelijk. Met als resultaat steeds reactief handelen in de vorm van BOA's, afsluitingen en omleidingen. Quick win: zorg dat er aan de voorkant eigenaarschap is.

Hoe kan je aan de slag?

- Heb je voldoende beeld van de bezoekers, bezoekerspatronen en het gedrag?
- Heb je zicht op de knelpunten? Risico's en hun oorzaken en gevolgen?
- Heb je inzicht in de effectiviteit van de huidige aanpak?
- En heb je ook zicht op de maatregelen die de aanpak kunnen versterken?

### *DIM-ICE model*

Een analyse model om verbeterpunten aanpak in kaart te brengen.

DIM: Design, Information, Management

ICE: Ingress (instroom), Circulation (op locatie), Egress (uitstroom)

Dit model ga je per fase analyseren en invullen: rood-oranje-groen in 2 situaties. Wat is de situatie onder normale omstandigheden; hoe ziet het model eruit bij noodsituaties?

Normale omstandigheden/ Noodsituaties	Instroom	Circulatie	Uitstroom
Design			
Information			
Management			

=> Hebben we allemaal hetzelfde beeld voor ogen met betrekking tot de situatie en de risico's;

=> Niet meteen doorschieten naar oplossing, zoals betaald parkeren. Eerst analyse doen.

Meer uitleg over het DIM-ICE model is te vinden in de [handreiking](#) van NBTC.

### Piekdrukke voorkomen op hotspots

Actuele vragen:

- Hoe voorkomen we drukte op de hotspots?
- Hoe kunnen we drukte voorspellen?
- Hoe bereiken we deze reizigers?

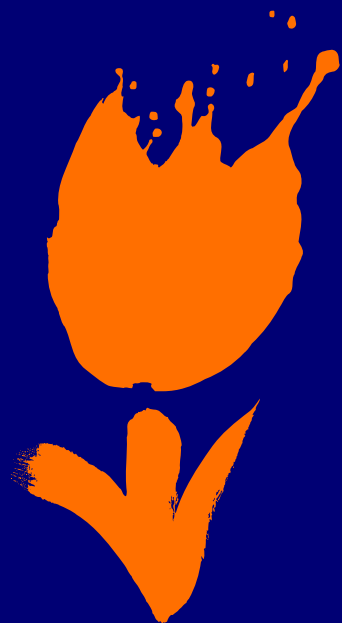
Keten oplossing (van consortium CROMAS):

Data aggregeren => Drukke voorspellen => Gedrag beïnvloeden

Gedragbeïnvloeding via social media, chat media. Pre trip - On trip - On side.

[Link](#) naar meer achtergrondinformatie over deze oplossing.





# NBTC

Nederlands Bureau  
voor Toerisme &  
Congressen