

Review Zaanse Schans Pilot zomer 2024

28 November 2024



“Is de snelst groeiende sector nog te beteugelen?”

Aanleiding en context

De Zaanse Schans is een belangrijke culturele bestemming in Nederland en daarmee zeker in de gemeente Zaanstad. Al jaren staat de Zaanse Schans in de top 5 van meest bezochte toeristentrekkers in Nederland. Dat is een mooie verworvenheid waarmee ook grotere verantwoordelijkheden gepaard gaan. De afgelopen jaren is het aantal bezoekers snel toegenomen, tot 2.5 miljoen in 2019. Daarna kampte de toeristentrekker met een tijdelijke dip door COVID-19. In 2022 was het aantal bezoekers 1.6 miljoen. Bezoekers uit China bleven nog weg wegens COVID-19 maatregelen. In 2023 en in 2024 wordt het aantal bezoekers per jaar geschat op 2 tot 2.5 miljoen. De keerzijde van deze ontwikkeling is dat er merkbare slijtage optreedt aan de Zaanse Schans, er groot onderhoud nodig is en de drukte tot verkeersproblemen, opstoppingen en onveilige situaties leidt.

Eind 2019 zijn gesprekken opgestart tussen de betrokken erfgoed- en museumorganisaties om te komen tot een betere samenwerking en een gezamenlijk duurzaam exploitatiemodel voor de Zaanse Schans. De gedachte is dat de bezoeker een gezamenlijk aanbod moet krijgen, en niet apart per locatie hoeft te betalen.

Eind 2019 voerde de gemeente Zaanstad de Vermakelijkhedenretributie in, een toeslag van €0,25 op elk kaartje dat werd verkocht op de Zaanse Schans. Per 2024 is de Vermakelijkhedenretributie verhoogd naar €0,55. De Vermakelijkhedenretributie geldt alleen voor de erfgoedorganisaties en musea. Slechts een klein deel van de bezoekers aan de Zaanse Schans koopt een kaartje voor de erfgoedorganisaties en/of musea. Dit betekent dat maar een klein deel van alle bezoekers deze toeslag betaalt. En de toerist die meerdere attracties bezoekt, betaalt deze toeslag meerdere keren.

De Zaanse Schans is in 2019 al op een punt gekomen waar het toerisme op de grens van het aanvaardbare balanceerde. Er is sprake van een niet-duurzame toeristische ontwikkeling, waarbij de nadelen de voordelen van de groei overstijgen. Door de drukte komt de grens van de leefbaarheid voor bewoners en omwonenden in zicht. Het cultuurhistorisch erfgoed, dat het hart vormt van het primair toeristisch product op de Zaanse Schans, staat onder druk.

Aanleiding en vraag aan Arcadis: onafhankelijke review op de resultaten en conclusies uit de pilot zomer 2024

Sinds 2023 zijn de bezoekersaantallen terug op het oude niveau en is de overlast weer actueel. De situatie is onwenselijk voor de gemeente Zaanstad en de betrokken erfgoedorganisaties. Daarom is in de zomer van 2024 een pilot uitgevoerd. Vanaf 10 juni 2024 was het mogelijk om één toegangkaart voor alle molens en musea op de Zaanse Schans te kopen. Het gebied van de Zaanse Schans zelf bleef gewoon vrij toegankelijk. De gezamenlijke erfgoedpartijen op de Zaanse Schans, waaronder de Wind Molen Compagnie (onderdeel van vereniging De Zaaansche Molen), Zaanse Museum en Museum Zaanse Tijd, hebben daartoe de handen ineen geslagen. De pilot kaartverkoop duurde tot en met zondag 1 september 2024. Tijdens de zomermaanden werd er ook getest met scenario's en bijhorende maatregelen om de drukte op het terrein te beheersen door bijvoorbeeld het inzetten van hosts en bewegwijzering.

De pilot is opgezet om informatie in te winnen over de impact op de **verkeerstromen, veiligheid en duurzame businesscases** om te komen tot een passende oplossing voor de toekomst.

U vraagt ons om een **onafhankelijke review** te doen op de resultaten en conclusies van de pilot, ter input voor de bestuurlijke overleggen in 2024 en daarna. **Is de data correct geïnterpreteerd, zijn de conclusies navolgbaar, zitten er onvolledigheden in de analyse, hebben wij aanvullende aandachtspunten op basis van de uitkomsten?** Het betreft niet een hernieuwde analyse of herinterpretatie van de data, maar een onafhankelijke review van de gepresenteerde resultaten en conclusies uit de pilot.

Uitbreiding Zaanse Schans kaart met fysieke verkooppunten op locatie en online kaartverkoop.

Spreading van de toeristenstromen en monitoring van drukte door middel van telsensoren



Review



Review aanpak

De onderstaande stappen zijn doorlopen voor deze review. Op de volgende pagina wordt het overzicht gegeven van de documentatie en stukken die gebruikt zijn voor de review. Het proces is verlopen middels twee review rondes en een evaluatie, waarna de review is afgerond.

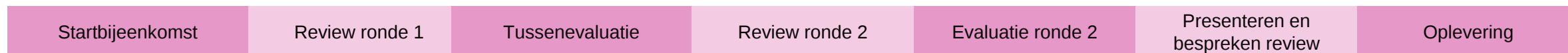
Activiteiten:

1. Data: Analyse **beschikbare informatie** en controle op de **datakwaliteit**: is de data volledig en compleet?
2. Observaties: **inhoudelijke observaties** door specialisten op het gebied van verkeersveiligheid en druktebeheersing op basis van de gepresenteerde data en situatieschets.

De redenatielijn die gebruikelijk is bij onderzoek naar maatregelen met betrekking tot druktebeheersing en verkeersveiligheid bij evenementen, bestaat uit een aantal stappen. Deze redeneerlijn biedt structuur voor het aantonen van de noodzaak en orde grootte van te nemen vervolgstappen. Vanuit deze lijn zijn de inhoudelijke observaties gedaan waarbij gekeken is naar de genomen stappen, en hoe deze stappen zijn uitgevoerd.

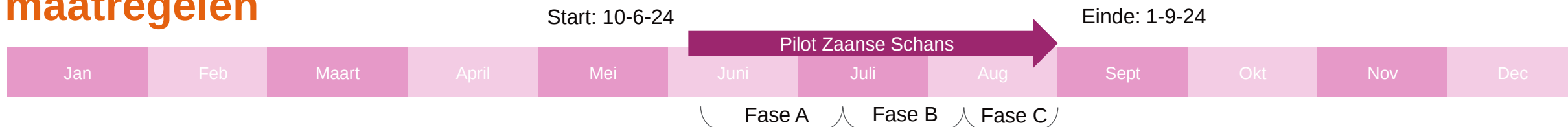
1. Analyse van de knelpunten en probleemomschrijving;
 2. Dossier opbouwen van beschikbare data door de jaren heen;
 3. Gewenste situatie beschrijven;
 4. Overzicht van mix aan maatregelen met effectenbeoordeling opstellen;
 5. Integrale beoordeling en afweging van de mix aan maatregelen;
 6. Implementatie van de voorkeursmaatregelen.
3. **Conclusies:** Zijn de getrokken conclusies uit de pliot navolgbaar en worden deze onderschreven.

Doorlopen proces en activiteiten Review Zaanse Schans Pilot 2024



1. Analyse beschikbare informatie: de opzet van de pilot en de genomen maatregelen

2024



	Start: 10-6-24	15-7-24	11-8-24	Einde: 1-9-24
Toegepaste maatregelen	Fase A	Fase B	Fase C	
Toegangsticket alle ergoedpartijen Ticket Zaanse Schans middels fysieke ticket booth en online. Geen losse alternatief bij ergoedpartijen				
Toegangsticket alle ergoedpartijen Ticket Zaanse Schans online, losse toegangstickets ergoedpartijen weer mogelijk				
Bewegwijzering naar meest bezochte locaties + twee routes (scenic en express)				
Informatiepunten met Hosts waar informatie ingewonnen kan worden zijn aanwezig en hosts op buitenterrein.				
Inzet extra verkeersregelaar bij openbare bushalte				
Ticket scan van de Toegangsticket om looptstromen naar bestemmingen en verblijfstijd in kaart te brengen				
Tellingen van aantal bezoekers via CrowdCom				
Bezoekersenquete Strabo: 2x per week	2x per week gedurende de gehele pilot: doordeweekse en weekend-dag			

2. Inhoudelijke observaties t.b.v. duurzaam exploitatiemodel

1. Tijdens de pilot is er een samenwerking geweest tussen de erfgoedpartijen: Wind Molen Compagnie (onderdeel van vereniging De Zaaansche Molen), Zaaans Museum en Museum Zaanse Tijd. Ondernemers op de Zaanse Schans hebben niet deelgenomen aan de pilot. **Tijdens de pilot zijn er maatregelen tegengewerkt door ondernemers in het gebied.** Waarnemingen laten voorbeelden zien dat er folders verspreid zijn en er zijn mensen ingezet om bezoekers van de Zaanse Schans van informatie te voorzien die tegen de ideeën ingaan van de pilot.
2. Uit data blijkt dat bezoekers met een **Zaanse Schans ticket langer** in het gebied **verblijven** dan toeristen zonder ticket. (Bron: Strabo bezoekersonderzoek 2024, pagina 11 en uit de tellingen van de bezoekersaantallen van Crowdcom)
3. Uit de data blijkt dat bezoekers met een Zaanse Schans ticket gemiddeld meer attracties bezoeken dan bezoekers met een groepsticket of geen ticket. Namelijk 3,7 locaties gemiddeld met ticket, versus 1,7 locaties voor mensen zonder ticket, en 2,9 locaties voor een groepsticket. (Bron: Strabo bezoekersonderzoek 2024, pagina 15)
4. De toeristen met een **groepsticket verblijven het kortst** op de Zaanse Schans. (Bron: Strabo bezoekersonderzoek 2024, pagina 11)
5. **Entreeheffing** was tijdens de pilot **niet verplicht**. Uit de data van Strabo blijkt dat 13% van de ondervraagde bezoekers een ticket heeft gekocht, en 82% van de respondenten heeft tijdens het bezoek een attractie bezocht (toiletten, molens, museum, horeca of souvenirwinkel). In de beschrijving van de pilot worden ticketverkoopcijfers gepresenteerd van de Zaanse Schans Ticket en losse tickets. Van de 874.024 bezoekers die tijdens de pilot de Zaanse Schans bezochten, heeft 17% een betaald bezoek gedaan. 11% kocht een Ticket Zaanse Schans of een Losse tickets en 6% was 'overig betalend bezoek'. (Bron: tabel 7, uit Document Opzet, verloop en resultaten pilot[...])
6. **De beleving** van de bezoekers werd voor een groot deel als **druk** aangegeven. De paden worden in het hoogseizoen als druk ervaren, en op piekmomenten als te druk. Circa 50% van de bezoekers vindt het in de drukste weken "(te) druk" of "veel te druk", en circa 30% werd soms opgehouden op de looppaden.

2. Inhoudelijke observaties t.b.v. druktebeheersing

1. **Meerdere maatregelen zijn ingezet** om de bezoekersstromen te beïnvloeden: koop Zaanse Schans Ticket, verkoop is fysiek en online, tellingen bezoekers, bewegwijzering, bemensing informatiepunten, hosts in buitenruimte en bezoekersenquête.
2. De **genomen maatregelen hebben niet tot een significante verandering in bezoekersgedrag geleid**. Als de bezoekersstromen meer gereguleerd dienen te worden, zijn deze maatregelen niet voldoende om dat te bereiken.
3. De resultaten van de pilot laten zien dat ongewenste **drukke in piekmomenten** ligt. Op de piekmomenten komt de drukte op de **grens van beheersbaarheid van 42 ppmm***.
4. De data van de pilot geeft inzicht in de bezoekersstromen gedurende 12 weken. De beschikbare parkeerdata laat zien dat de bezoekersaantallen hoger liggen of vergelijkbaar zijn gedurende 6 maanden in het jaar met de aantallen gemeten tijdens de pilot. De **problematiek die gemeten en geïnventariseerd is, zal gedurende het seizoen** die zo'n 6 maanden lang is, **vergelijkbaar zijn**. Data laat zien dat tijdens de maanden oktober – februari de bezoekersaantallen lager zijn.
5. Er zijn **jaarlijkse pieken** in drukte te zien, en **per dag zijn er pieken in de drukte**. Er zijn delen van de dag waarop de situatie minder druk is, en als minder druk wordt ervaren door de bezoekers van de Zaanse Schans.
6. De **enquête resultaten komen overeen met de drukte data van Crowdcom**: 1/3^e van de bezoekers ervaart de situatie op de Zaanse Schans als druk of te druk.
7. Er is een correctiefactor gehanteerd van 7% minder tellingen om dubbelingen in de

telling en andere bezoekers dan toeristen van de aantal af te trekken. Deze correctiefactor is door Crowdcom opgesteld en wordt als reëel beoordeeld.

8. Er wordt onderscheidt gemaakt tussen verblijf en wandelen in de **buitenruimte** en verblijf in een **binnenruimte**. Er kunnen meer mensen in het gebied verblijven als er een goede spreiding is tussen wandelen buiten en verblijven binnen de attracties. Deze spreiding is bijvoorbeeld mogelijk te maken door tickets met tijdsloten. Data laat zien dat toeristen met een ticket meer attracties aandoen dan toeristen zonder een ticket, en dat dit bijdraagt aan een betere spreiding in het gebied.

Aanvullende vragen en observaties:

1. De inzet van maatregelen is in drie fases gebeurd. Om de impact van de individuele maatregelen inzichtelijker te maken, kan de bezoekersstroom data per fase gepresenteerd worden.
2. Uit observaties in het gebied is gebleken dat groepen, met name op piekmomenten, opstoppen veroorzaken in de buitenruimte. Uit de data blijkt dat groepen minder lang in het gebied zijn en gemiddeld minder attracties aandoen dan individuele toeristen. Zij verspreiden zich minder goed over het gebied. Bekijk gericht welke maatregelen tot een positieve impact kunnen leiden om groepen te sturen.

*Op Nederlandse trein perrons handhaven ProRail en NS een grens van 42 ppmm, een beheergrens in de 50 ppmm en een uiterste grens in de 80 ppmm. Bij die hoogste waarde zit je als sardientjes op elkaar.

ppmm = personen per meter per minuut.

2. Inhoudelijke observaties t.b.v. verkeersveiligheid

1. De data waar de waarnemingen in zijn opgenomen laten **onveilige situaties zien**.
2. Het is aannemelijk dat de **frequentie en de ernst van de ongevallen in werkelijkheid hoger liggen dan de resultaten en waarnemingen van de pilot laten zien**. De frequentie en de ernst van de (bijna) incidenten vraagt om nader onderzoek. Bij het duiden van de ernst gaat het om het verschil in massa en snelheid, en de kwetsbare verkeersdeelnemer(s).
3. Tijdens de pilot zijn maatregelen toegepast die moesten bijdragen aan het **reguleren** van de bezoekersstromen binnen het gebied van de Zaanse Schans. De **aanvoer van de bezoekersstromen** hebben directe invloed op de bezoekersstromen binnen het gebied van de Zaanse Schans. Hiermee wordt de beweging naar het gebied bedoeld. Zowel binnen het gebied, als buiten het gebied zijn er problemen met betrekking tot verkeersveiligheid en drukte gemeten en waargenomen. Zo is er filevorming, een tekort aan parkeerplekken, (bijna) incidenten en ongewenst parkeergedrag waargenomen.
4. **Aannemelijke verkeersveiligheidsknelpunten** bij de Zaanse Schans zijn:
 - Zoekverkeer in relatie tot parkeren;
 - Onvoldoende parkeergelegenheid en wachtrijvorming zorgen voor blokkade van verkeersstromen;
 - Conflicten tussen voetgangers, fietsers en autoverkeer;
 - Conflicten tussen doorgaand en bestemmingsverkeer (N515).
5. **Maatregelen die een positief effect kunnen hebben op de verkeersveiligheid** zijn over het algemeen:
 - Vermijden conflicten auto/voetganger (veilige looproutes);
 - Parkeren alleen op daarvoor bedoelde parkeerterreinen (bewegwijzering);
 - Voorkomen filevorming (spreiding bezoekers);
 - Voorkomen overbelasting parkeerterreinen (parkeerverwijssysteem);
 - Sturen op zo min mogelijk bezoekers met de auto.

3. Conclusies t.b.v. duurzaam exploitatiemodel

Het is aannemelijk dat mede door de **tegenwerking** van verschillende stakeholders in het gebied de maatregelen die tijdens de pilot zijn doorgevoerd **niet of tot weinig gewenste effecten** hebben geleid.

Door het intensieve bezoek van toeristen, vraagt het gebied om onderhoud, reparaties en vervangingen. **Een duurzaam exploitatiemodel is één van de noodzakelijke maatregelen voor het behoud van de Zaanse Schans (gebied, erfgoed en musea).**

Het invoeren van een gezamenlijk **ticket**, en werken **met tijdsloten**, draagt bij aan een **duurzaam exploitatiemodel**.

Het invoeren van een ticket (met tijdslot) voor het bezoeken van het gebied vraagt om een samenwerking met alle stakeholders die baat hebben bij de komst en het verblijf van bezoekers in het gebied. De pilot laat de **bereidwilligheid van de ondernemers tot samenwerken in het gebied niet zien**.

De kwaliteit van de toeristische beleving staat onder druk door de ervaren drukte tijdens piekmomenten van bezoek. Een verdere toename van drukte zal een **negatief effect** hebben op de **beleving** van de toeristen. Op piekmomenten is het ten eerste aan te bevelen om **bezoekersstromen beter te reguleren** waardoor een **betere spreiding** in het gebied aan de orde is.

Uit de data van Strabo blijkt dat toeristen met een Zaanse Schans Ticket langer in het gebied verblijven dan toeristen zonder ticket, en meer attracties bezoeken dan mensen zonder tickets. Tegelijkertijd koopt slechts een klein deel van de bezoekers een kaart; er is **potentie voor een duurzaam exploitatiemodel als er met verplichte ticketing** wordt gewerkt.

De toeristen die zich in groepen verplaatsen, blijven gemiddeld het minst lang op de Zaanse Schans. Toeristen die langer in het gebied verblijven, geven over het algemeen meer geld uit. **Drukbeheersing kan zo een bijdrage leveren aan een duurzaam exploitatiemodel.**

3. Conclusies t.b.v. druktebeheersing

Tijdens de pilot zijn een aantal maatregelen gericht op druktebeheersing uitgevoerd. De conclusie is dat de **uitgevoerde maatregelen** in de opstelling van deze pilot en de uitvoering daarvan **geen significant verschil** laten zien in druktebeheersing en bezoekersgedrag. Als de bezoekersstromen meer gereguleerd dienen te worden, zijn deze maatregelen niet voldoende om het gewenste effect te bereiken.

Data en waarnemingen van de pilot brengen ongewenste situaties in beeld op piekmomenten. De drukte op de paden **overschrijdt de grens van veiligheid en beheersbaarheid** (zie ook sheet 8).

De noodzaak voor druktebeheersing geldt vooral op piekmomenten gedurende de dag, gedurende de hoogseizoensmaanden. Waarbij de hoogste pieken in april/mei zijn gemeten. De **ernst van de situatie** die zichtbaar wordt uit de pilot, is naar alle waarschijnlijkheid **in deze piekmaanden nog groter** dan de waarnemingen uit de pilot in beeld brengen.

De toestroom naar het gebied, en de stromen binnen het gebied kunnen beter worden beheerst als er bijvoorbeeld wordt gewerkt met **tijdsloten**, een maatregel die bij andere attracties in Nederland tot betere spreiding en beheersbaarheid leidt.

Er is een betere druktebeheersing mogelijk wanneer er sturing komt in een **betere spreiding binnen het gebied en de attracties**. Er zijn meer maatregelen mogelijk om bezoekers effectiever en gericht te sturen, buiten de maatregelen die in de pilot zijn doorgevoerd. Een mix aan maatregelen is denkbaar. Waarbij je in de praktijk niet één, maar meerdere maatregelen toepast zodat de impact groter wordt. Voor verschillende gebieden kunnen verschillende maatregelen ingezet worden. Er is eerder onderscheid gemaakt in het gebied met de vier wandelgebieden Zaanse Schans: Molenpanorama, Lint, Pad, Erf. Dit onderscheid heeft potentie binnen het gebied voor druktebeheersing, kijkend naar de kenmerken van de aanwezige knelpunten in het gebied. Daarnaast kan het parkeerterrein en de N515 als subgebieden worden gezien.

In de **openbare ruimte** is er een **beperkte tot geen mogelijkheid tot het reguleren en sturen** van de bezoekersstromen. Omdat het een openbaar gebied betreft waar er tot op heden geen samenwerking tot stand is gekomen tussen alle stakeholders, is er een kleine mate van impact mogelijk bij het inzetten van maatregelen op dit thema in de openbare ruimte.

Het dient aanbeveling om de **gewenste situatie** met betrekking tot druktebeheersing verder te beschrijven, zodat individuele maatregelen goed afgewogen en beoordeeld kunnen worden. Bijvoorbeeld; in het KU Leuven rapport wordt een optimaal aantal bezoekers per dag genoemd. Bepaal met elkaar wat de druktegrens (ppmm) is die er op de wandelpaden wenselijk is voor een hoogwaardige toeristische beleving.

3. Conclusies t.b.v. openbare orde en veiligheid

Op basis van de pilot data en waarnemingen kan er van worden uitgegaan dat er **ongewenste situaties optreden** op verschillende punten in het gebied.

Het is aannemelijk dat de **ernst van de situatie** op gebied van verkeersveiligheid **in werkelijkheid groter** is dan de waarnemingen laten zien gedurende deze pilot.

Aandacht voor druktebeheersing is nodig op piekmomenten gedurende de dag, gedurende het hoogseizoen.

Verkeersveiligheidsknelpunten bij de Zaanse Schans zijn:

- Zoekverkeer in relatie tot parkeren;
- Onvoldoende parkeergelegenheid en wachtrijvorming (blokkade van verkeersstromen);
- Conflicten tussen voetgangers, fietsers en autoverkeer in en rondom het gebied;
- Conflicten tussen doorgaand en bestemmingsverkeer (N515).

Het dient aanbeveling om voor dit thema het **aantal conflicten** en de **ernst** daarvan structureel bij te houden voor aanvullende dossieropbouw. Vul het incidentendossier verder aan met kwantitatieve data die beschikbaar is bij de lokale hulpdiensten, politie en beschikbare verkeersdata (rittenanalyse, schouw, data): waar doen incidenten zich voor, hoe vaak en wat is de ernst van de (bijna) ongevallen? Wij raden aan ook de beschikbare verkeersdata van de N515 nader te analyseren: er is terugslag te zien (filevorming) op de N515 tijdens de piekmomenten van bezoekers op de Zaanse Schans. Deze data verder onderzoeken geeft meer inzicht in de grootte van de problematiek ook buiten het gebied van de Zaanse Schans. Het gaat niet om het verzamelen van nieuwe data, maar het gaat om het bij elkaar halen van reeds beschikbare data.

Een betere spreiding van de bezoekers kan **ook resulteren in minder conflicten** als gevolg van minder overbelasting op de toeleidende wegen. Ook de toestroom naar het gebied kan beter worden beheerst als er bijvoorbeeld wordt gewerkt met **tijdsloten**, zoals in voorgaande sheets ook wordt genoemd.

Maatregelen die een **positief effect** kunnen hebben op de **verkeersveiligheid** zijn over het algemeen:

- Vermijden conflicten auto/fietser/voetganger met (veilige looproutes);
- Parkeren alleen op daarvoor bedoelde parkeerterreinen (bewegwijzering);
- Voorkomen filevorming in de toestroom en druktebeheersing (spreiding bezoekers);
- Voorkomen overbelasting parkeerterreinen (parkeerverwijssysteem);
- Sturen op zo min mogelijk bezoekers met de auto.