

# Analyse resultaten pilot Zaanse Schans - Door ondernemersverenigingen OVZS Zaanse Schans en OV1509 Zaanse Schans

## Bijlage 3: Oplegnotitie evaluatie pilot



# Oplegnotitie evaluatie pilot

1. Pagina 4 (2<sup>e</sup> alinea): “De kwartiermaker heeft gedurende de voorbereidende fase van de pilot gesprekken gevoerd met de stakeholders op de Zaanse Schans, meer specifiek met de bewoners en met de ondernemers(verenigingen) op de Zaanse Schans. Deze reacties zijn verwerkt in het projectplan van de pilot.”
  - Er wordt hier gesteld dat er gesprekken zijn gevoerd met de stakeholders, waaronder de ondernemersverenigingen. Hoewel theoretisch correct, moet hierbij wel de kanttekening worden geplaatst dat dit geen ‘gesprekken’ genoemd mogen worden. Er werd ons in een zeer laat stadium (2 maanden voor de start van de pilot) voor het eerst iets medegedeeld over de pilot. Daarbij werd kenbaar gemaakt dat wij geen inspraak hadden over de invulling van de pilot en wij niet konden bijsturen. Het was dan ook geen gesprek, eerder een toelichting wat er ging plaatsvinden gedurende de pilot. Om dus te spreken van gesprekken is een brug te ver, er werd slechts iets medegedeeld tijdens deze informatiesessies. De ondernemers zijn uitdrukkelijk niet betrokken bij de plannen, de totstandkoming en de invulling van de pilot; zij hebben daar geen enkele invloed op kunnen uitoefenen.
2. Pagina 4 (4<sup>e</sup> alinea): “In het rapport van Strabo wordt met het begrip 'groepsticket' verwezen naar het ticket dat door touroperators, los van de Zaanse Schans, aan bezoekers is verkocht.”
  - Klaarblijkelijk zijn de makers van dit document en/of Strabo niet volledig op de hoogte van de definitie van dit groepsbezoek. Hoewel het correct is dat een klein deel van het groepsbezoek specifiek de Zaanse Schans bezoekt na aankoop van een ticket voor een georganiseerde “Zaanse Schans” tour, is er bij veel touroperators juist sprake van een totaalpakket van een regio/land/continent, waarin meerdere te bezoeken locaties/landen verwerkt zitten. Zo is de Zaanse Schans bij veel van deze groepen slechts een (klein) onderdeel van het programma en wordt hier geen specifiek los “ticket” voor verkocht. Om daarom te spreken van een ‘groepsticket’ is onzes inziens een verkeerde beschrijving en definitie. Graag zien wij gecorrigeerd dat de impressie wordt gewekt dat bij al het groepsbezoek men “tickets” voor de Zaanse Schans verkoopt.
3. Pagina 5 (2<sup>e</sup> alinea): “Deze acties werden onaangekondigd en ondanks de gevoerde gesprekken gestart.”
  - Ten eerste, de informatievoorziening kon ook niet eerder worden aangekondigd, aangezien pas na de introductie van de pilot duidelijk werd in hoeverre er werd geïnsinueerd dat een ticket noodzakelijk was voor een bezoek aan de Zaanse Schans. Om de bezoekers van de Zaanse Schans zo snel mogelijk correct en juist te informeren moesten de ondernemers snel schakelen. Om die reden was er dan ook geen mogelijkheid om deze informatievoorziening aan te kondigen. Naast deze noodzaak tot haast zijn de ondernemers van mening dat dit ook niet aangekondigd hoefde te worden, gezien de ondernemers de bezoekers enkel van extra en juiste informatie voorzagen. Ten tweede, zie het eerder aangehaalde

punt over de gesprekken. Om hier nu te stellen “ondanks de gevoerde gesprekken” terwijl er geen daadwerkelijke gesprekken gevoerd zijn, maar enkel informatiesessies, vinden wij daarom dan ook geen argument.

4. Pagina 5 (3<sup>e</sup> alinea): “...en er is actiegevoerd tegen de all-inclusive ticket.”
  - Vooropgesteld; er is geen actiegevoerd tegen de all-inclusive ticket, de ondernemers hebben de bezoekers enkel gewezen op het feit dat de Zaanse Schans een vrij en openbaar toegankelijk gebied is en dat een ticket optioneel is. Er is daarom sprake van framing door nu te stellen dat de ondernemers actie hebben gevoerd tegen de all-inclusive ticket, dit met de bedoeling om de ondernemers in een kwaad daglicht te stellen. Wij zien deze uitspraak daarom zo snel mogelijk geredificeerd.
5. Pagina 5 (3<sup>e</sup> alinea): “Het effect hiervan was merkbaar”
  - Indien het effect van de informatievoorziening van de ondernemers een merkbaar effect had op de verkoop van het ticket, dan geeft dit des te meer de noodzaak aan van de informatievoorziening door de ondernemers. Wij kunnen uit deze uitspraak namelijk concluderen dat veel bezoekers niet goed op de hoogte waren van de situatie op de Zaanse Schans en daarmee misleid werden om een ticket te kopen gezien zij dachten dat het ticket noodzakelijk was. Pas zodra de bezoeker bekend raakte met het feit dat de Zaanse Schans vrij en openbaar te bezoeken is, was men zich bewust dat er geen ticket noodzakelijk was, wat dan tevens ook het mogelijk merkbare effect veroorzaakt zou kunnen hebben.
6. Pagina 5 (4<sup>e</sup> alinea): “Mede naar aanleiding van de acties van ondernemers en winkeliers werd besloten om na 5 weken de pilot aan te passen. De ticketbooths werden gesloten en de Ticket Zaanse Schans werd op de locaties en online verkocht. Ook werd het weer mogelijk om losse kaarten voor erfgoedlocaties en musea te kopen. Hiermee werd verder voorkomen dat een continue confrontatie voor de ingangen van de Zaanse Schans plaatsvonden, met verdere verwarring voor bezoekers en werden kosten voor de pilot gereduceerd.”
  - De informatievoorziening van de ondernemers wordt nu misbruikt om een negatieve situatie te schetsen en een zondebok te creëren. Dit vinden wij onacceptabel. Er wordt overduidelijk een hetze gevoerd tegen de ondernemers, wat door dergelijke uitspraken wordt bevestigd. Zoals is terug te lezen in de RIB van 12 juli 2024 wordt het volgende gesteld: “De entreegelden/kaartverkoop heeft de eerste periode tot 15 juli voldoende kwantitatieve en kwalitatieve data voor de gezamenlijke ticketverkoop opgeleverd. De kaartverkoopmethode wordt aangepast. Het gezamenlijke ticket wordt online en via eigen musea en molens verkocht. De ticketbooths komen te vervallen. De eigen tickets worden daarnaast via de musea en molens weer verkocht vanaf 15 juli 2024.”. Er wordt in de RIB geen woord gerept over de ondernemers of hun informatievoorziening. Ditzelfde is het geval in editie nummer 91 van “Zaans Erfgoed”, waar in het artikel “Behoud erfgoed Zaanse Molen vergt lange adem” op pagina 14 de volgende uitspraak van mevrouw Prinsenberg (een van de initiatiefnemers van

de pilot) is terug te lezen: “We wilden zien of we een dergelijk kaartje aan de man konden brengen en zicht krijgen op de bezoekersstromen. Na enkele weken hadden we genoeg gegevens waar we mee aan de slag kunnen voor het gezamenlijke ticket. De andere doelstellingen – druktebeheersing en tellen van bezoekersstromen- gingen door.”. Ook hier wordt met geen woord gerept over de ondernemers of hun informatievoorziening. Kortom, slechts achteraf, na tegenvallende resultaten in het algemeen, wordt er opeens met de vinger naar de ondernemers gewezen als zondebok. Daarnaast vinden wij het beschamend dat er wordt gesproken over een “continue confrontatie”, terwijl er nimmer sprake is geweest van welke confrontatie dan ook, alles is zeer gemoedelijk verlopen. Dit gaat alle perken te buiten en wij zien daarom zo snel mogelijk een rectificatie op deze uitspraken.

7. Pagina 5 (4<sup>e</sup> alinea): “Na de wijziging van de pilot stopten de acties van de winkeliers, maar de website die was gelanceerd door een deel van de ondernemers werd door hen gehandhaafd (onder de naam Zaanse Schans Holland op een domein dat tot het moment van de pilot was doorgelinkt naar de algemene website van Stichting de Zaanse Schans). Dit leidde tot verwarrende situaties en minder bereik van publiek op de eigen website waar de Ticket werd verkocht.”
  - Het klopt inderdaad dat de ondernemers zijn gestopt met het verschaffen van informatie bij de ingangen tot de Zaanse Schans, aangezien er ook geen noodzaak meer toe was wegens de stop van de fysieke kaartverkoop bij de portacabins. Daarnaast klopt het eveneens dat de website gehandhaafd blijft, aangezien wij van mening zijn dat de informatie die verschaft wordt op de website van Stichting de Zaanse Schans ondermaats is. Zo zijn er bijvoorbeeld geen openingstijden te vinden van de te bezoeken locaties, behalve “open” of “gesloten”. De website waarnaar wordt verwezen is overigens [www.zaanseschans.nl](http://www.zaanseschans.nl) en [www.zaanseschans.com](http://www.zaanseschans.com). Beide URL's zijn altijd al in bezit van de ondernemers op de Zaanse Schans geweest en kunnen daarom gewoon, zonder enig probleem of inbreuk, gebruikt worden. Er wordt nu wederom een negatief beeld geschetst van de ondernemers, terwijl daar geenszins sprake van is. Ook dit beaamt de hetze die de “erfgoedpartijen” voeren tegen de ondernemers.
8. Pagina 6 (punt 1): “**Optionele kaartverkoop kan niet op tegen gratis toegankelijk gebied:** hoewel het aanschaffen van een ticket Zaanse Schans een veel meer verdiepende ervaring geeft zal de mogelijkheid om de Zaanse Schans als gebied gratis te betreden het lastig al niet onmogelijk maken om voldoende bezoekers over te halen om een ticket aan te schaffen.”
  - Er wordt nu gesteld dat het feit dat het gebied openbaar is de ticketverkoop beperkt. Echter, de ticketverkoop is niet afhankelijk van de openbaarheid, maar is afhankelijk van de mate waarin het aanbod overeenkomt met de wens van de bezoeker. Klaarblijkelijk is de bezoeker minder geïnteresseerd in het aanbod van de “erfgoedpartijen” en/of zijn zij niet bereid om hiervoor de aangeboden prijs te betalen. Indien het gebied niet meer openbaar is wordt de bezoeker gedwongen om een ticket aan te schaffen – ondanks dat zij mogelijk geen interesse hebben



in het aanbod of bereid zijn hiervoor te betalen - dit kan men ook wel een 'dwangheffing' noemen.

9. Pagina 6 (punt 2): “**De touroperator prefereert in algemene zin gratis bezoek als die optie aanwezig is:** om kosten te besparen zal het overgrote deel van de touroperators kiezen voor gratis laten betreden van de Zaanse Schans en enkel een rondje te maken langs het erfgoed en de musea in plaats van het te bezoeken. Hieraan liggen verschillende oorzaken ten grondslag. De belangrijkste zijn kostenbeperking, gebrek aan tijd op de Zaanse Schans in het programma en kunnen managen van verwachtingspatroon (er wordt een beperkt verhaal verteld over de Zaanse Schans, vooral door eigen gidsen).”
- Er wordt nu enkel met een vinger gewezen naar bezoekers die de Zaanse Schans “gratis” (lees: enkel geen entreeticket kopen) bezoeken. Echter, wordt er niet de vraag gesteld waarom deze bezoekers/touroperators een gratis bezoek prefereren. Dit is ook niet nagevraagd bij de betreffende partijen. Naast de kostenbesparingen en gebrek aan tijd ligt er nog een optie voor de hand, namelijk dat men wellicht niet geïnteresseerd is in het aanbod. Er is namelijk geen onderzoek gedaan in hoeverre de bezoekers het aanbod (na entree) daadwerkelijk interessant vonden en/of hier geld voor over hadden. Er wordt dus niet per definitie gratis bezoek geprefereerd, er wordt mogelijk simpelweg de afweging gemaakt in hoeverre men het aanbod interessant vindt en hiervoor bereid is te betalen. Kortom, er dient veel meer onderzoek plaats te vinden alvorens men dergelijke conclusies kan trekken.
10. Pagina 6 (punt 3): “**Ticketverkoop is tegengewerkt door winkeliers op de Zaanse Schans:** gedurende de uitvoering van de pilot is de kaartverkoop zowel fysiek als online tegengewerkt. Dit heeft gebeurde door middel van flyereren met hesjes vóór de ticketbooths, kaartverkoop-ondermijnende posters, het lanceren van een website zonder mededeling van de mogelijkheid van de aanschaf van de ticket Zaanse Schans, etc. Deze acties hebben zichtbaar de kaartverkoop belemmerd gedurende de 1<sup>e</sup> fase van de pilot.”
- Allereerst is ons onbekend welke conclusie hier nu direct uit getrokken wordt? Er lijkt nu namelijk voornamelijk geklaagd te worden over de informatievoorziening van de ondernemers, maar er lijkt geen conclusie te zijn die hieruit getrokken wordt. Waarom dit punt daarom bij de conclusies verwerkt staat verbaast ons dan ook. Desalniettemin geven wij graag (wederom) aan dat de ondernemers de bezoekers enkel hebben geïnformeerd over de mogelijkheden op de Zaanse Schans en hebben aangegeven dat een ticket niet vereist is. Om dus te spreken van “kaartverkoop-ondermijnende posters” is - zeker gezien het doorlopen traject van de “erfgoedpartijen” om de ondernemers te “informereren” - niet anders dan bespottelijk te noemen. Door dergelijke uitspraken wordt het eens te meer duidelijk dat de “erfgoedpartijen” de ondernemers aan het framen zijn voor het mislukken van de pilot en dat zij in de ondernemers een zondebok zoeken. Dat de pilot mislukt is kan tevens ook gewoon een uitkomst kan zijn van een dergelijk onderzoek, daar is in beginsel niets gek aan. Hierbij refereren wij graag wederom aan de RIB van 12 juli 2024, waarin de gemeente stelt dat er genoeg informatie is verzameld voor de 1<sup>e</sup> fase en waar met geen woord wordt gerept

over de informatievoorziening door de ondernemers. Duidelijk mag zijn dat men nu achteraf, na het mislukken van de pilot, een zondebok zoekt en deze gevonden lijkt te hebben in de ondernemers en hun informatievoorziening gedurende de pilot.

11. Pagina 6 (punt 4): “**Een Ticket Zaanse Schans helpt de spreiding van bezoekers:** uit de data blijkt dat de intensieve verkoop van tickets ertoe leidde dat meer locaties werden bezocht en dat bezoekers bereid waren om locaties aan te doen die zich verderop de Schans bevonden. Hierdoor ontstond een betere spreiding van bezoekers over de Zaanse Schans.”

- Wij zijn van mening dat de conclusie die hier wordt getrokken onterecht is. De bezoekfrequentie van bepaalde locaties kan zeker zijn verbeterd, maar hieruit kunnen geen conclusies worden getrokken die iets zeggen over de spreiding van de bezoekers. De manier waarop de bezoekers zich begeven over het terrein, welke paden zij hiervoor nemen, etc. staat namelijk volledig los van een wel/niet bezoek aan bijvoorbeeld een molen verderop aan het molenlint dan een molen die aan het begin van het molenlint ligt. De conclusie dat er een betere spreiding is door de Ticket Zaanse Schans is dan ook onterecht.

12. Pagina 6 (punt 5): “**Uitwijkgedrag van auto’s, taxi’s, maar vooral ook touroperatorbussen ondermijnt het verdienmodel van de Zaanse Schans:** tijdens de pilot is waargenomen dat, met name touroperatorbussen buiten de Schans op de reguliere bushalte vóór het parkeerterrein haar passagiers uit lieten stappen om vervolgens een eind verderop te parkeren. Op deze manier wordt betaling voor parkeren op het terrein vermeden en een onveilige situatie gecreëerd. Zonder een sluitend ticketmodel voor de samenwerkende erfgoedorganisaties zijn de inkomsten uit parkeren de belangrijkste inkomstenbron voor de steeds verder stijgende kosten van Stichting de Zaanse Schans.”

- Ten eerste, is er onderzocht wat de reden is waarom deze touroperatorbussen hun gasten uit laten stappen bij de reguliere bushalte? Mocht dit liggen aan de stevige parkeerkosten, is er in dat geval dan tevens onderzocht welke oplossingen er zouden zijn om ervoor te zorgen dat deze bussen wel op het terrein parkeren? Denk hierbij bijvoorbeeld aan betalingen per tijdsperiode of algemeen lagere parkeerkosten. Hierbij willen wij graag de exorbitante prijsstijgingen van de afgelopen jaren aanhalen. Deze prijsstijgingen hebben zich in snel tempo opgevolgd en wellicht dat Stichting de Zaanse Schans zichzelf hiermee de markt uit heeft geprijsd. Ten tweede, op welke manier zorgt het uit laten stappen van gasten op de reguliere bushalte voor een onveilige situatie? Er ontstaat immers een gelijkwaardig scenario bij de algemene lijnbus, maar dit wordt niet als onveilig bestempeld. Er lijkt daarom sprake te zijn van framing door het uit laten stappen van gasten van een touroperator wél te bestempelen als onveilig en het uit laten stappen van gasten van de lijnbus níét te bestempelen als onveilig. Ten derde wordt er gesproken over het sluitende ticketmodel van de “erfgoedpartijen”, waarbij de inkomsten van het parkeren de belangrijkste inkomstenbron zijn van Stichting de Zaanse Schans. Kunnen we hier dus uit concluderen dat ofwel Stichting de Zaanse Schans geen deelnemer

is in de te ontvangen inkomsten uit het ticketmodel (aangezien zij ook geen te bezoeken locatie exploiteren en zij haar parkeerinkomsten reeds ontvangt) ofwel dat de overige “erfgoedpartijen” ook een deel zullen ontvangen van de parkeerinkomsten?

13. Pagina 6 (punt 6): “**Bij vrijwillige verkoop zijn de kosten en baten niet in balans:** de pilot heeft uitgewezen dat de kosten voor het verkopen van Tickets niet opwegen tegen de uit kaartverkoop te genereren opbrengsten zo lang dit op vrijwillige basis gaat en bezoekers tevens de optie hebben om de Zaanse Schans gratis op te lopen. Daarmee is een duurzaam exploitatiemodel gebaseerd op vrijwillige verkoop geen levensvatbare optie gebleken.”

- Wij concluderen hier iets heel anders uit, namelijk dat er blijkbaar niet genoeg animo is voor de aangeboden locaties. De conclusie van de “erfgoedpartijen” is vervolgens dat de bezoeker dus maar verplicht moet betalen, ondanks dat de bezoeker het aanbod eigenlijk niet interessant genoeg vindt en/of er niet toe bereid is de benoemde prijs te betalen? Dit lijkt ons een hele rare gang van zaken, waarbij men gedwongen wordt te betalen voor iets dat men helemaal niet wil bezoeken, wederom de zogeheten ‘dwangheffing’. Daarnaast zal er ook kritisch gekeken moeten worden naar de gemaakte kosten. De nadruk ligt nu namelijk enkel op de batenkant, waarbij de baten alsmaar hoger en hoger moeten worden, maar er wordt nergens kritisch gekeken naar de kosten. In hoeverre zijn de “erfgoedpartijen” bereid om de kosten zo veel mogelijk te drukken? Dit kan de rendabiliteit van een vrijwillige kaart namelijk ook flink verbeteren.

14. Pagina 6 (punt 7): “**Losse kaartverkoop van molens ondermijnt centrale ticketing voor het geheel van het erfgoed en museale functies:** in de tweede fase van de pilot is de Ticket Zaanse Schans (verkoop online en op locatie) in stand gehouden, maar de mogelijkheid van losse kaartverkoop per locatie heropend. Dit leidde er met name toe dat de verkoop van tickets voor losse molens herstelde ten koste van de centrale ticket. Er werden echter in totaal niet meer kaarten verkocht dan in de periode dat alleen een centrale ticket beschikbaar was. De totale inkomsten namen daarmee dus af.”

- Hier komen we dus eindelijk bij het échte probleem van het Ticket Zaanse Schans. Uit de conclusie kan een geheel andere conclusie getrokken worden, namelijk dat het animo van de bezoeker voor entreetickets voornamelijk bij de molens ligt. Er wordt immers niet genoemd dat de losse kaartverkoop van de musea de centrale ticketing ondermijnt, maar enkel die van de molens. Er wordt nu dus geforceerd een algemene totaalkaart aangeboden, terwijl de bezoeker keer op keer laat zien enkel animo te hebben en/of bereid is te betalen voor een molenbezoek, maar niet voor een bezoek aan een van de musea. Kortom, de losse kaartverkoop van de molens ondermijnt de centrale ticketing helemaal niet, maar benadrukt juist de wens en behoefte van de bezoeker en toont de werkelijke interesse. De losse ticketing van de molens in stand houden zou daarmee veel meer inkomsten genereren voor Vereniging de Zaanse Molen dan via een totaalticket, waarbij veel van de inkomsten afgedragen moeten worden aan het Zaanse Museum, Museum Zaanse Tijd en Stichting de Zaanse Schans. Bij losse ticketing betaald de bezoeker namelijk voor hetgeen hij/zij

bezoekt, waarbij de kosten en baten ook in evenwicht zijn. De kosten/baten lijken bij de centrale ticketing daarentegen geheel zoek, gezien Vereniging de Zaanse Molen de grootste lasten draagt, terwijl de overige “erfgoedpartijen” voornamelijk de lusten ontvangen.

15. Pagina 7 (punt 9): **“Het overgrote deel van de bezoekers van de Zaanse Schans komt voor het erfgoed en de molens.** Andere functies waren van veel minder doorslaggevende betekenis. 1% of minder komt specifiek voor winkels of om souvenirs te kopen. (Strabo)”

- Het is al vaker aan bod gekomen, maar wordt hier eens te meer benadrukt. De “erfgoedpartijen” voeren een hetze tegen de ondernemers. Er wordt met deze conclusie gepretendeerd dat het belang van de ondernemers op de Zaanse Schans gebagatelliseerd kan worden tot 1%. Wij verlagen ons niet tot het niveau om het belang van de ondernemers te benadrukken omdat wij een dergelijke uitspraak te bespottelijk voor woorden vinden. Wij eisen daarom een onmiddellijke rectificatie van deze uitspraak. Dit toont geen enkele mate van respect en benadrukt de - door de “erfgoedpartijen” gecreëerde - situatie op de Zaanse Schans eens te meer.

16. Pagina 7 (punt 10): **“Bezoekers met een Ticket verbleven aanzienlijk langer op de Zaanse Schans dan bezoekers zonder ticket.** Het verblijf op de Zaanse Schans ligt gemiddeld boven de 2 uur. (Strabo)”

- Graag ontvangen wij hiervan de ruwe data, aangezien wij ons de cijfers zoals gepresenteerd door Strabo en de conclusie die hieruit getrokken is amper kunnen geloven.

17. Pagina 7 (punt 11): **“Groepsbezoekers verbleven korter op de Zaanse Schans dan individuele bezoekers.** (Strabo)”

- Deze informatie is al jarenlang bekend door de eerdere Strabo rapporten. Het is ons daarom onbekend waarom dit als een van de conclusies van de pilot gepresenteerd wordt. Er zijn namelijk nog veel meer gegevens bekend uit de Strabo rapporten die hier niet gepresenteerd worden (en ook al jaren bekend zijn), dus wij zijn benieuwd wat de “erfgoedpartijen” heeft doen besluiten om deze conclusie toe te voegen. Tevens vragen wij ons af wat de gewenste conclusie hiervan is? Dat groepsbezoekers als minderwaardig worden gezien omdat zij korter op de Zaanse Schans verblijven? Dergelijke uitspraken zijn in het verleden immers meermaals gemaakt door de “erfgoedpartijen”, maar riekt onzes inziens naar discriminatie.

18. Pagina 7 (punt 12): **“De communicatie over wat bij de ticket inbegrepen was werd als zeer duidelijk ervaren door het overgrote deel van de bezoekers. Dit was nog meer het geval in de eerste fase van de pilot, waar nog centrale ticket booths openwaren en hosts beschikbaar voor vragen.** (Strabo)”

- Wij zijn blij te vernemen dat de bezoekers de extra informatievoorziening van de ondernemers in de 1<sup>e</sup> fase gewaardeerd hebben. Gezien er tussen de 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> fase geen verschil is geweest in de vorm en mate van informatie vanuit de “erfgoedpartijen”, maar als enige afwijkende factor de ondernemers in de 1<sup>e</sup> fase



de bezoekers extra hebben geïnformeerd, kunnen wij hieruit de conclusie trekken dat de extra informatievoorziening van de ondernemers heeft bijgedragen aan de goede resultaten in de 1<sup>e</sup> fase van de pilot.

19. Pagina 7 (punt 13): “**Druktebeheersing, het faciliteren van comfortabele en veilige bezoekersstromen, is slechts beperkt mogelijk binnen openbaar toegankelijk gebied:** zo lang het gebied openbaar is kan in principe elke bezoeker op elk moment van de dag komen, hooguit met als belemmering dat het parkeerterreinvol is. Doordat de meeste bezoekers op hetzelfde moment komen en gedeeltelijk in groepen voortbewegen ontstaan opstoppen op plekken op de Zaanse Schans.”

- Het faciliteren van comfortabele en veilige bezoekersstromen is zeker mogelijk in een openbaar toegankelijk gebied. Kijk hiervoor naar de legio voorbeelden die elders in het land aanwezig zijn. Ook in de ontwikkelstrategie is dit al aan bod gekomen en zijn er meerdere actiepunten opgesteld. Helaas is nog geen enkel van deze oplossingen tot uitvoering gebracht. Het beperken van de openbaarheid is daarmee dan ook geen noodzaak om een gebied goed te faciliteren. De ondernemers (en bewoners) hebben legio voorbeelden om de knelpunten uit de bezoekersstromen te halen en het geheel op de Zaanse Schans soepeler te laten doorlopen. Hiervoor zijn in het verleden al meermaals oplossingen aangedragen, maar wij staan er natuurlijk altijd voor open om hier verder gezamenlijk over na te denken.

20. Pagina 7 (punt 15): “**Hoe meer en hoe groter de groepen hoe meer opstoppen en gevoel van drukte op de Zaanse Schans:** touroperatorbussen komen gedurende de gehele dag, maar er bestaan duidelijke pieken in de ochtend en de middag, zeker in het hoog- en piekseizoen. Individueel bezoek wordt zo weggedrukt door de grote groepen die kort verblijven en snel als groep over de Schans bewegen.”

- Er wordt nu een situatie geschetst waarbij bepaalde groepen andere groepen verdringen. Hier is absoluut geen sprake van op de manier zoals die hier wordt geschetst. Graag zien wij daarom de kwantitatieve en/of kwalitatieve data waar dit uit blijkt. Als deze niet aanwezig is, zien wij graag een rectificatie op deze uitspraak.

21. Pagina 8 (punt 17): “**Er is gebrekkige capaciteit om parkeren, in- en uitstappen en veiligheid van auto, bus, taxi en fiets in het gebied rondom de Zaanse Schans afdoende te faciliteren:** het parkeerterrein van de Zaanse Schans kent met het huidige bezoek in het piekseizoen, maar ook in het hoogseizoen een tekort aan capaciteit. De ontwikkelstrategie gaat uit van beheersing van de drukte en niet facilitering. Maatregelen om de drukte te beheersen, onder andere beprijzen van bezoek, zijn dan ook nodig om bezoek en faciliteiten te matchen.”

- Hoewel de ontwikkelstrategie spreekt over een beheersing van de drukte wordt er echter niet gesproken over een actieve verlaging van het bezoek en/of de noodzaak om een verplicht ticket in te stellen. De ontwikkelstrategie bespreekt echter wel mogelijkheden om het bezoek beter te faciliteren evenals het onderzoeken van het plaatsen van een demontabele parkeergarage achter het Zaanse Museum. Tot op heden is hier – ondanks eerdere toezeggingen - nog geen onderzoek naar gedaan. Daarnaast is geen enkel van de in de ontwikkelstrategie

aangedragen oplossingen ter verbetering van de verkeersstromen doorgevoerd en is er in januari 2023 voor het laatst gesproken over het ‘mobiliteitsplan Zaanse Schans’, maar is daar nu al 2 jaar niets meer mee gedaan. De oplossing voor de gebrekkige capaciteit ligt onzes inziens daarom ook bij het verbeteren van de verkeer- en parkeerfaciliteit om tevens het ‘wildparken’ in de omgeving tegen te gaan en het parkeren te centraliseren (met daarnaast een verbetering in de parkeerinkomsten voor Stichting de Zaanse Schans). Deze onderwerpen worden overigens alle behandeld in het ‘Mobiliteitsplan Zaanse Schans’, dat in 2022 tot stand is gekomen na vele sessies met de gemeente Zaanstad, Royal HaskoningDHV en belanghebbenden. Het Mobiliteitsplan Zaanse Schans en het rapport van Royal HaskoningDHV zouden behandeld worden in het Zaanstad Beraad in februari 2023, maar sindsdien is hier niets meer over vernomen.

22. Pagina 8 (punt 19): **“De beperkte ruimte op en rond de Zaanse Schans leidt tot potentieel gevaarlijke situaties voor bezoekers:** tijdens de pilot werd in een groot deel van de weken het aantal van 100.000 bezoekers overschreden. Op een deel van de Zaanse Schans is dit goed op te vangen, maar juist op het molenlint zijn meerdere malen ongelukken gebeurd, doordat het looppad historisch smal is en bezoekers elkaar op het pad verdrongen. Ook op en rond de molens ontstaan potentieel risicovolle situaties.”

- Bij dit punt merken wij op dat een groot deel van de Zaanse Schans de drukte goed op kan vangen, maar dat voornamelijk het molenlint een knelpunt is waar een verbetering moet plaatsvinden. Nu bekend is waar de grootste bottleneck ligt, is het zaak om hier een verbetering in aan te brengen. Zo kan er worden nagedacht over het betrekken van een (klein) deel van het fietspad bij het looppad naast het molenlint en/of mogelijkheden om de snelheid uit de fietsroute te halen ter verbetering van de veiligheid. Een andere oplossing is het verbreden van het pad boven op het molenlint. Dit hebben de ondernemers destijds al aangedragen toen het pad werd vernieuwd, maar helaas werd hier geen gehoor aan gegeven en is het pad in dezelfde smalle hoedanigheid hersteld. Voornaamste punt is nu om te kijken hoe de veiligheid aan het molenlint hersteld kan worden, gezien de rest van de Zaanse Schans niet tegen een veiligheidsprobleem aanloopt. Tevens ontvangen wij graag de rapporten die zijn opgesteld van de meerdere ongelukken aan het molenlint, om de situatie zelf ook beter in te kunnen schatten.

23. Pagina 8 (punt 20): **“Bewonersparkeerplaats wordt veelvuldig door taxi’s gebruikt als afzetplek. De invalide parkeerplaats wordt voor dat doel misbruikt.”**

- Is er onderzocht waarom de taxi’s gebruik maken van deze afzetplek in plaats van op het parkeerterrein van Stichting de Zaanse Schans? Naar ons weten is dit omdat de taxistandplaats op het parkeerterrein van Stichting de Zaanse Schans enkel betaald bezocht kan worden. Zelfs als een taxichauffeur zijn/haar klanten enkel afzet moeten zij het volle tarief van €15,- betalen. Logischerwijs is dit voor de taxichauffeur niet rendabel. Een goede oplossing onzerzijds zou daarom zijn om het mogelijk te maken voor taxichauffeurs om – omwille van de veiligheid – hun bezoekers gratis af te zetten op het parkeerterrein van de Zaanse Schans.

Tevens zou dit spreken van goede service en zouden taxichauffeurs dit mogen verwachten van een dergelijke locatie.

24. Pagina 8 (punt 21): **“De meeste gebouwen zijn niet geëquipeerd om (meerdere) grote groepen tegelijk te ontvangen:** touroperators komen veelal tegelijk aan op de Zaanse Schans en betreden, mogelijk mede op basis van afspraken, tegelijkertijd bepaalde winkels of locaties. Daardoor zijn er zichtbaar te veel bezoekers tegelijk aanwezig in specifieke gebouwen op de Zaanse Schans zonder dat er duidelijk zichtbaar maatregelen worden genomen om dit tegen te gaan en meer spreiding van het bezoek te stimuleren. Zo lang er geen specifieke (handhaving)maatregelen worden genomen zal er niet veel veranderen. Tot nu ontbreekt het echter aan handhavingscapaciteit en – middelen.”

- Wij vragen ons af op welke specifieke gebouwen en grote groepen hier wordt bedoeld? Dit is namelijk nogal vaag omschreven. Als er wordt bedoeld op - zoals wij begrijpen - de locaties van bijvoorbeeld de kaasmakerij en klompenmakerij, dan willen wij hierbij graag het volgende mededelen: op deze locaties is het mogelijk om een gratis demonstratie kaas/klompen maken bij te wonen. Er zijn meerdere groepen die dit interessant vinden en deze locaties daarom bezoeken. Als er een situatie ontstaat zoals geschetst, dan zorgt dit ervoor dat deze groepen een van de locaties bezoekt, de demonstratie bekijkt en vervolgens via de winkel de locatie weer verlaat. Door de opzet van deze demonstraties en de ligging van de winkel, werkt dit juist als een positieve funnel die bijdraagt aan de spreiding van het bezoek. Er komt immers een groep (of meerdere groepen) de demonstratie bekijken, waarna men de winkel bezoekt en vervolgens mondjesmaat de winkel weer verlaat. Dit zorgt er daardoor voor dat een grotere groep mensen tegelijk aanwezig is bij een van deze locaties, om vervolgens een-voor-een de winkel weer te verlaten. Hierdoor spreidt dit bezoek zich vervolgens mondjesmaat uit over het gebied, onderweg naar de volgende locatie. Kortom, de daadwerkelijke conclusie is juist het tegenovergestelde van wat hier wordt geconcludeerd. Het geschetste bezoek bij deze locaties draagt juist bij aan de spreiding van het bezoek over het gebied. Tevens kunnen deze locaties het groepsbezoek goed opvangen aangezien zij hierop zijn ingesteld en hier jarenlange ervaring mee hebben. Indien er met bovenstaande conclusie wordt bedoeld op bijvoorbeeld de molens, dan weerhouden wij ons verder van commentaar.

25. Pagina 9 (punt 22): **“De aanrijroutes naar de Zaanse Schans doorkruizen de loop- en fietsroutes, waardoor met name voetgangers gevaar lopen.** Doordat middelen hiervoor tot nu toe ontbreken, zowel bij de overheid als bij Stichting de Zaanse Schans, is een veilige inrichting met betere scheiding van verkeersstromen nog niet doorgevoerd.”

- Wellicht is het zaak om de benodigde verbeterpunten hierbij door te voeren. Dit staat eveneens beschreven in de ontwikkelstrategie uit 2020, met meerdere aangedragen oplossingen. Het is zaak de omgeving zo snel mogelijk beter te faciliteren om potentieel gevaar voor te zijn. Dit is overigens prima mogelijk en haalbaar in een openbaar toegankelijk gebied en vereist daarom geen algemeen verplicht ticket.

26. Pagina 9 (punt 23): ***“De aanwezigheid van het fietspad op de Kalverringdijk in combinatie met de grote hoeveelheid bezoekers leidt tot zeer gevaarlijke situaties.***

Door de grote drukte lopen veel bezoekers op het fietspad dat de Zaanse Schans doorkruist. Daardoor ontstaan levensgevaarlijke situaties, zeker in combinatie met de opkomst van de elektrische fiets, waardoor de snelheid van fietsers enorm is toegenomen.”

- Zoals al eerder meermaals aangegeven, faciliteer de benodigde verbeteringen. Een algemeen ticket en/of onttrekking uit de openbaarheid is hiervoor niet noodzakelijk. Er zijn legio voorbeelden en verbeterpunten om dit te bewerkstelligen. Het is nu aan de Gemeente Zaanstad om zorg te dragen voor deze oplossingen, zoals meermaals beloofd.

27. Pagina 9 (punt 25): ***“De groei van het bezoek aan de Zaanse Schans vraagt extra inzet en capaciteit van de molens om hun locaties veilig te houden voor bezoekers.***

De molens zijn werkend erfgoed, wat zijn gevaren met zich meebrengt. Om bezoekgoed hierover te informeren en tegen te beschermen is extra inzet van medewerkers nodig, wat op dit moment, mede vanwege gebrek aan middelen, niet tot de mogelijkheden behoort.”

- Zoals gesteld ontvangen de molens meer bezoekers. Dit zorgt er natuurlijk voor dat de inkomsten vanuit deze bezoekers eveneens stijgen. Met deze extra inkomsten kan Vereniging de Zaanse Molen extra werknemers aannemen om dit te bewerkstelligen. Dit is voor ieder bedrijf gelijk, waarbij de groei aan bezoek leidt tot meer inkomsten, maar ook meer uitgaven, dat is logisch. Indien de extra uitgaven hoger zijn dan de extra inkomsten, zal er kritisch gekeken moeten worden naar de bestaande werkwijze en huidige toegangsprijs, evenals het huidige uitgavenmodel.

28. Pagina 9 (punt 27): ***“Gedurende de drukste periode op de Zaanse Schans (augustus) vond bijna de helft van de bezoekers het druk of te druk op de Zaanse Schans.***

Individuele bezoekers ervoeren meer drukte en bezoekers met een Ticket Zaanse Schans gaven aan meer drukte te ervaren dan degenen die geen ticket hadden gekocht. Over doorstroom werd een vergelijkbare reactie gegeven.”

- Wij onderschrijven het feit dat augustus een van de drukste maanden van het jaar is op de Zaanse Schans. Zelfs in deze drukste maand was het merendeel van de bezoekers nog steeds van mening dat de drukte prima of zelfs rustig was. Met name belangrijk is om te kijken naar het percentage bezoekers dat het “veel te druk” vond. Dit percentage liep van 3 tot 11 procent gedurende de pilot, waarbij 11 procent in augustus aangaf het “veel te druk” te vinden. Dit betekent dat dit voor 89% van de bezoekers niet aan de orde was. Logischerwijs is het bij toeristische locaties - waarvan de Zaanse Schans er een is - sprake van hoog- en laagseizoenen. Augustus is ook wel het piekseizoen, waardoor het logisch is dat de druktebeleving wat hoger zal liggen dan men over het jaargemiddelde gewend is. Dit wordt ook benadrukt door het verschil van 3 procent in de maand juni/eerste helft juli (fase 1) naar 11 procent in de maand augustus (fase 3). Een duidelijke aanwijzing voor het bestaan van een “normaal hoogseizoen” waarbij een zeer klein percentage van de bezoekers het “veel te druk” vindt en een

“piekmaand”, waarbij dit percentage hoger ligt, maar nog steeds niet schrikbarend hoog.

**29. Algemene opmerking:** Wij vinden het op zijn minst bijzonder te noemen dat de “erfgoedpartijen” hebben besloten om een eigen analyse van de resultaten op te stellen, terwijl zij hiervoor tevens ook een adviesbureau hebben ingeschakeld (Arcadis). Het is nu dan ook vrij onduidelijk naar welke resultaten gekeken moet worden. Daarnaast wekt het feit dat de “erfgoedpartijen” de pilot hebben uitgevoerd én geanalyseerd de schijn van een “slager keurt zijn eigen vlees” scenario. De “erfgoedpartijen” zullen de resultaten namelijk op een dusdanige wijze presenteren die voor hen het beste uitkomt, of de door hen gewenste resultaten benadrukt.

Om die reden hebben wij deze analyse op de resultaten dan ook gemaakt, om een tegenwicht te geven aan de analyse van de resultaten en de conclusies die hieruit getrokken worden. Als er namelijk met een andere blik naar de resultaten wordt gekeken kunnen hier geheel andere conclusies uit getrokken worden. Reden temeer om de resultaten van een dergelijk onderzoek dan ook uit te laten voeren door een derde - volledig onafhankelijke - partij én deze partij in gesprek te laten gaan met alle stakeholders in het gebied. Helaas is er echter voor gekozen om een eigen analyse te maken en de derde partij die is ingeschakeld enkel in gesprek te laten zijn met haar opdrachtgever. Daarnaast heeft deze derde partij enkel een goedkeuringsstempel gegeven voor de door de “erfgoedpartijen” zelf gemaakte analyse, zonder zelf een daadwerkelijke eigen analyse uit te voeren. Kortom, deze resultaten geven een verwarrend en eenzijdig beeld van de realiteit en wij hopen dan ook dat ons document inzichten geeft om het geheel ook in een ander daglicht te zien. Wij wensen de lezer veel wijsheid met deze analyse en wij blijven uiteraard beschikbaar voor verdere vragen.