



# NBTC

Nederlands Bureau  
voor Toerisme &  
Congressen





# Wachtrijen managen

## Algemene beschrijving

Op plaatsen waar het aanbod van bezoekers groter is dan de capaciteit van de doorgang of de ruimte, ontstaan wachtrijen. Bij evenementen ontstaan nogal eens wachtrijen doordat er per uur meer mensen arriveren dan er bij de toegangscontrole verwerkt kunnen worden. Populaire clubs hebben soms wachtrijen buiten omdat het binnen vol is. En ook bij een ijssalon kan op mooie dagen een flinke wachtrij ontstaan.

Wachtrijen hebben in sommige situaties management nodig. Ten eerste om een negatieve bezoekersbeleving te vermijden, ten tweede om aantasting van de veiligheid of leefbaarheid te voorkomen. In kleine, overzichtelijke en duidelijk ingerichte ruimtes kunnen bezoekers vaak prima zonder hulp een wachtrij vormen. Denk aan een wachtrij bij de kassa van een supermarkt. Zijn de wachtrijen lang, is er een hoge mate van competitie, is de inrichting gebrekkig of zelfs van negatieve invloed op de veiligheid, dan is een actieve vorm van wachtrijmanagement nodig.

## Context

Actief wachtrijmanagement kennen we met name van drukke bouwmarkten en supermarkten, vliegvelden, pretparken en uiteraard evenementen. Een van de bekendste voorbeelden is de Efteling, Wachtrijen zijn hier op een publieksvriendelijke manier ingericht, waardoor de beleving optimaal wordt gehouden. Mensen kiezen er hier soms zelf voor om in een wachtrij te gaan staan van 30 of 45 minuten.

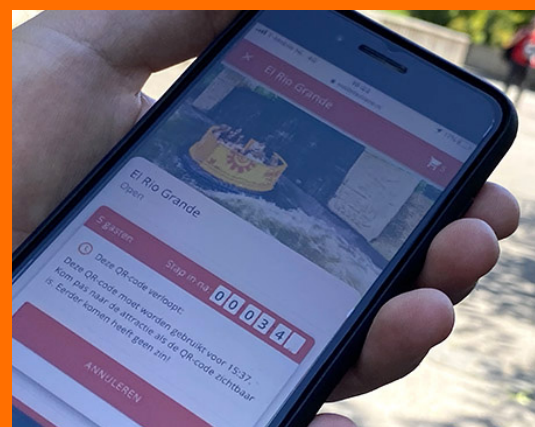
In coronatijd ontstonden er veel meer wachtrijen, ook op plekken waar we deze normaal niet zien. De belangrijkste oorzaak was de teruggelopen capaciteit van ruimtes als winkels en horecazaken als gevolg van de anderhalvemeternorm. Winkels hielden een norm aan van 10 m<sup>2</sup> vloeroppervlak per bezoeker. Toen begin 2021 de winkels na een lange lockdown weer open mochten, waren de wachtrijen nog veel langer doordat de nieuwe tijdelijke norm was vastgesteld op 20m<sup>2</sup> per bezoeker.

In de openbare ruimte kunnen wachtrijen hinderlijk zijn en zelfs veiligheidsrisico's opleveren. Dit ontstaat op verschillende manieren:

- Een wachtrij kan de doorstroming op straat of op een looproute in een gebouw belemmeren.
- Bij lang wachten zonder informatie over de resterende wachttijd ontstaat irritatie en soms zelfs agressie.
- Tijdens de coronapandemie werd een wachtrij ook gezien als een risico in het kader van virusoverdracht.
- Als een wachtende menigte in- en uitgangen blokkeert, kan de wachtrij in noodsituaties de vluchtveiligheid belemmeren.

## Walibi Holland-app

Bezoekers van Walibi Holland kunnen voor de acht populairste attracties een plek reserveren in de virtuele wachtrij. Van deze attracties wordt getoond hoe lang de actuele wachttijden zijn. Op basis daarvan kunnen bezoekers besluiten bij welke wachtrij zij aan willen sluiten. Vanaf dan telt een klok af naar het moment waarop de bezoeker aan de beurt is. Deze klok versnelt nogal eens doordat anderen uit de rij stappen, wat de beleving positief versterkt. Is de bezoeker aan de beurt, dan loopt hij naar de toegang en kan hij na het scannen van zijn QR-code zo doorlopen.



Voorbeeld app Walibi Holland (bron: Loopings.nl)

## Design, informatie, management

Het faciliteren van een wachtrij is een combinatie van design, informatie en management.

### Design

Voor het design dient te worden nagedacht over de volgende zaken:

- Het maximale aantal mensen dat verwacht wordt in de wachtrij. Dit wordt berekend aan de hand van het instroompatroon en de verwerkingstijd per persoon. In het geval van een evenement gaat dit om de benodigde tijd voor ticketcontrole en een controle van meegebrachte waren. In het geval van een winkelbezoek gaat het om de tijd die mensen gemiddeld doorbrengen in de winkel. Als het maximum aantal bezoekers is bereikt, gaat deze gemiddelde verblijfstijd immers meespelen om te bepalen hoeveel nieuwe bezoekers in een bepaalde periode naar binnen kunnen.
- De inrichting van de wachtrij zelf. De bezoeker heeft overzicht nodig en het systeem moet eerlijk en eenvoudig te begrijpen zijn. Er zijn verschillende modellen mogelijk. Als er meerdere toegangspunten zijn, kan de wachtrij bestaan uit meerdere rijen naast elkaar, of één rij van waaruit de voorste persoon in de rij naar het eerst beschikbare punt kan gaan. Dit laatste werkt uitstekend in een kledingwinkel, maar niet op festivals met duizenden bezoekers per uur.
- Scheiden van de wachtrij van overige bezoekers van het gebied. Dit kan in het geval van een winkel of ijssalon vaak al eenvoudig door het aanduiden van de wachtrij met lijnen, symbolen of stickers op straat. Hekken zijn een strakkere vorm van afscheiding, maar vormen een obstakel als ze in de drukte omvallen. Bij wachtrijen waar veel druk op komt te staan, zoals bij evenementen, wordt dan gewerkt met zogenoemde barriers. Die zijn zo ontworpen dat ze veel tegendruk kunnen hebben. Op momenten dat een wachtrij niet nodig is, nemen hekken of barriers wel een deel van de openbare ruimte in beslag.



Voorbeeld informatie over drukte van de Efteling (bron: Google, augustus 2021)

### Informatie

Het geven van informatie is vooral van belang in een lange en minder overzichtelijke wachtrij. Ook als er een sterke drang van bezoekers naar voren is, kunnen bezoekers rustig worden gehouden met informatie. Deze richt zich dan met name op een verklaring van de reden van het wachten (ook al is die in veel gevallen bekend) en de indicatieve resterende wachttijd vanaf het punt waar de bezoeker zich bevindt. Ook kan informatie worden verstrekt over alternatieven, zoals een andere locatie of tijdstippen waarop het rustiger is. Bij voorkeur hebben mensen dergelijke informatie al beschikbaar voordat ze naar de locatie toekomen, bijvoorbeeld via de website van de locatie of zoekmachines op internet.

### Management

Actief management van de wachtrij kan nodig zijn om een beheersbare situatie te waarborgen. Dit is bijvoorbeeld de winkeldame die iedere klant bij de ingang een mandje uitreikt. Ook een medewerker buiten op straat die mensen in de rij te woord staat, valt onder management. Als de wachtrijvakken vol zijn, kan deze persoon nieuwe bezoekers uitnodigen op een ander moment terug te komen. Zo worden te lange wachtrijen voorkomen. Ook kan deze medewerker een wachtrij indien nodig verplaatsen naar een plek waar hij minder overlast veroorzaakt, bijvoorbeeld als de rij zich midden op straat heeft gevormd.

Onder het management van een wachtrij kan ook het faciliteren van het wachten worden geschaard. Denk aan het uitdelen van water of ijsjes aan mensen in de rij. Of aan de mogelijkheid van toiletbezoek zonder dat men de plek in de wachtrij verliest. Dergelijke maatregelen verzachten het wachten en voorkomen dat er irritatie of agressie ontstaat.



Voorbeeld bord met wachttijdindicatie (bron: Schiphol, Theo Dohle)





Grote Staat in Maastricht (foto: ESI)

### Fase

Wachtrijmanagement is op de meeste plaatsen alleen nodig op piekmomenten of bij bijzondere omstandigheden. De 20m<sup>2</sup>-norm voor winkelbezoek van begin 2021 was een voorbeeld van zo'n bijzondere omstandigheid.

Er zijn uiteraard plaatsen waar wachtrijmanagement vaak nodig is, zoals bij de ingang van een toeristische attractie, op een vliegveld of bij een voetbalwedstrijd. Dit zijn plekken die te maken hebben met sterke piekmomenten vanwege bijvoorbeeld het vertrek van een vliegtuig of het begin van de wedstrijd. Bij winkels zie je dergelijke pieken op dagen waarop er bijzondere aanbiedingen of speciale acties zijn. Wachtrijmanagement ondersteunt dan niet alleen de beleving en veiligheid van bezoekers, maar verkleint ook de impact van de wachtrij op het gebruik van de openbare ruimte.

### Doelgroep

Deze maatregel is gericht op alle bezoekers van een drukbezocht gebied of een drukbezochte locatie.

### Voorwaarden voor succes

- Het is een belangrijke voorwaarde voor succes dat iedere ondernemer in een gebied zijn best doet om zijn eigen wachtrij goed te managen. Als wachtrijen goed worden gemanaged, zullen bezoekers een betere beleving overhouden aan hun bezoek bij een winkel, horecagelegenheid of culturele instelling.

- Een samenwerking van ondernemers en gemeente kan het bezoekersmanagement verder optimaliseren. De centrummanager kan hierin coördinerend optreden en diegenen aanspreken die minder goed presteren (zie case Organiseren van een integrale aanpak).
- Ondernemers kunnen zelf zorgdragen voor een betere beleving van bezoekers en het veilig gebruik van de ruimte door bijvoorbeeld na te gaan hoeveel mensen er toegelaten kunnen worden tot op het punt dat zij het verblijf als onprettig gaan ervaren. Medewerkers kunnen vooruitdenken over de verwachte drukte bij acties en events, om zo passende maatregelen te treffen. Ook kunnen zij toezicht houden op ordelijke rijvorming. Events en acties kunnen ook worden ingezet om drukte te spreiden door bezoekers te stimuleren naar de locatie te komen tijdens rustigere dagen/uren.
- Ook de gemeente moet consequent haar steentje bijdragen aan de totaalaanpak op straat. Treedt de gemeente niet op tegen foutgeparkeerde fietsen? Dan kan dit door winkeliers als argument worden gebruikt om zelf niet meer zo goed naar de wachtrij om te kijken.



## Aandachtspunten DIM-ICE

Hieronder een aantal praktische tips voor het management van wachtrijen:

- Breng de wachtrij in de juiste positie door deze met lijnen op de grond af te tekenen, met logo's te markeren, of met hekken of touwen af te zetten.
- Plaats wachtrijen in een winkelstraat langs de gevels van de winkels.
- Gebruik in het gehele gebied dezelfde aanduidingen met herkenbare kleuren, die ook goed zichtbaar zijn voor mensen met een visuele beperking (zie ook kennistegels Scheiden van publieksstromen en Publieksvriendelijke bezoekerscommunicatie).
- Houd toezicht op de drukte in wachtrijen en grijp zo snel mogelijk in als blijkt dat zich ergens onverwacht een wachtrij opbouwt.
- Houd rekening met de benodigde afstand tussen bezoekers in een wachtrij en stem hier de grootte van de wachtvakken op af.
- Voorkom dat mensen misbruik kunnen maken van de situatie door ergens vooraan in de wachtrij aan te schuiven.
- Maak met winkels in een winkelgebied afspraken over uitverkoopactiviteiten die tot een grote toestroom van bezoekers kunnen leiden (zie case Organiseren van een integrale aanpak). De ervaring leert dat dit niet met iedere winkelketen even goed mogelijk is. Zo is er bij ketenwinkels vaak alleen een floormanager aanwezig, die geen contact heeft met het management (vaak in het buitenland) en geen personeel beschikbaar heeft om de wachtrij te managen.
- Werk met een eenvoudig systeem voor het managen van de maximale capaciteit. Bij winkels kan dit bijvoorbeeld met een maximum aantal mandjes. Let er dan wel op dat mandjes na het afrekenen niet bij de kassa blijven staan.
- Zet personeel bij de wachtrij neer om een en ander te managen.

## Kosteneffectiviteit

Deze maatregelen zijn over het algemeen te nemen zonder veel kosten. Een extra kostenpost is de inzet van personeel voor het reguleren van de wachtrij. Dit kan worden beperkt tot de dagen waarop de drukte het grootst is. Als het wachtrijstelsel zo eenvoudig is dat bezoekers zelf kunnen beoordelen wanneer ze aan de beurt zijn, is constante aanwezigheid van personeel waarschijnlijk niet nodig. City hosts kunnen hier een rol in spelen, mits hier ruimte voor is en er geen andere prioriteiten zijn (zie kennistegel inzet City hosts).



Grote Staat in Maastricht (foto: ESI)