



NBTTC

Nederlands Bureau
voor Toerisme &
Congressen



Werken met druktescenario's

Algemene beschrijving

Op openbare plaatsen is drukte vaak slechts beperkt te voorspellen. Meer of minder drukte kan echter significante gevolgen hebben voor het vereiste bezoekersmanagement, zoals de inrichting van het gebied en de informatievoorziening voor bezoekers. Van te voren uitgewerkte druktescenario's zijn een goede manier om adequaat te reageren op de verschillende omstandigheden. Kies hierbij voor drie verschillende druktescenario's: het is rustig, het wordt drukker of het is te druk. Intern is zo voor alle betrokkenen duidelijk welke maatregelen op welk moment ingezet worden. De bezoekerscommunicatie loopt hierin mee: mensen informeren over de verwachte drukte, hen stimuleren een andere bestemming te overwegen en hiervoor alternatieven aanreiken.

Context

Het werken met druktescenario's is gebruikelijk in crowd management. Het werd tot voor kort vooral ingezet voor evenementen. Door drukte te koppelen aan kleurcodes wordt het risiconiveau voor iedereen intuïtief duidelijk:

- Groen: rustig, weinig risico
- Oranje: redelijk druk, mogelijke risico's
- Rood: druk of zeer druk, verhoogde risico's

Ook een vierde en vijfde kleurcode worden soms gehanteerd: geel voor licht verhoogde drukte en zwart voor zeer grote drukte. Tijdens de coronapandemie zetten steeds meer steden, natuurgebieden en zelfs horecagelegenheden deze scenario's en kleurcodes in om te communiceren over de drukte. Op websites van gemeenten verschenen in die tijd tabellen met de drukte per dag. Ook de inzet van maatregelen werd afgestemd op de druktescenario's. Zo leidde scenario rood in sommige gemeenten tot afsluiting van straten of parken.

[KLIK HIER VOOR DE ONLINE MONITOR](#)

bezoekersdrukte

Zoek op adres, plaats of postcode

Filter op drukte

Filter op categorie

P P – Vinkenkade

Nu open

T IJsselbos

Het IJsselbos bij Nieuwegein in de pr...

Nu open

P P – Hotel Landgoed Zonheuvel

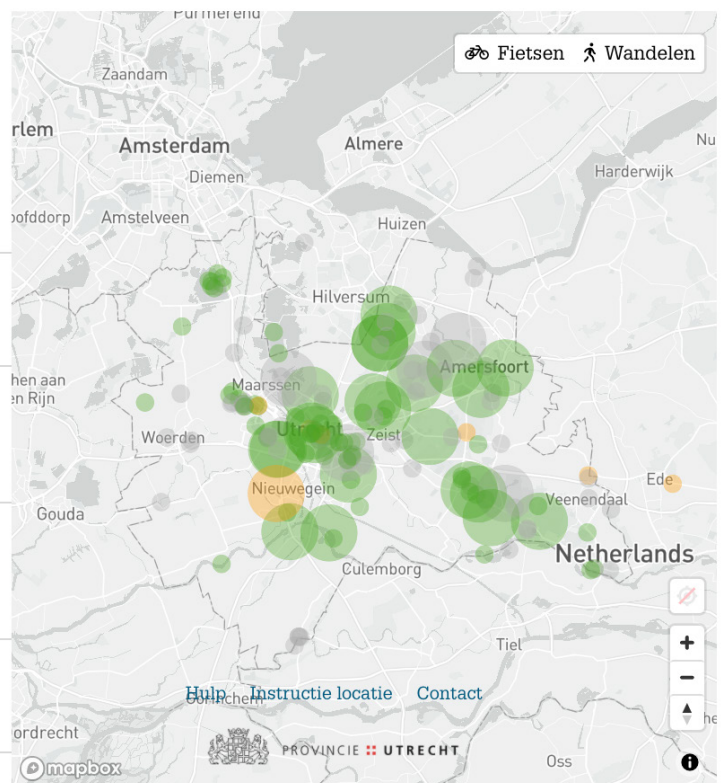
Alternatieve parkeerlocatie voor Kaap...

Nu open

P P7 – Aarhuslaan

Nu open

P P – Landgoed Haarzuilens en Hoeve



LEGENDA



Design, informatie, management

Het werken met drukscenario's is met name een kwestie van informatie en management. Scenario groen betekent bijvoorbeeld dat mensen via LED-schermen in de stad uitgenodigd worden om te komen winkelen en dat inzet van city hosts niet of nauwelijks nodig is. Bij scenario oranje worden meer city hosts ingezet en verandert de boodschap naar "Denk na of u nu naar de binnenstad wilt komen". Bij scenario rood wordt mensen actief ontraden om naar de binnenstad te komen en kan het centrum gedeeltelijk afgesloten worden om druk weg te nemen. De mogelijke maatregelen per scenario verschillen uiteraard per plek en vragen om maatwerk en een integrale benadering (zie case Organiseren van een integrale aanpak).

Fase

Werken met drukscenario's is met name van belang als de drukte de maximale capaciteit van een gebied begint te naderen. Dit zagen we toen tijdens de coronapandemie winkels en horeca weer open mochten terwijl de anderhalvemeternorm gehandhaafd diende te blijven. Maar ook buiten de context van corona kan het nodig zijn om drukbezochte plaatsen te ontlasten. Op zulke momenten is de actieve inzet vereist van een operationeel team dat aan de hand van het geldende drukscenario direct stuurt op maatregelen en handhaving.

Doelgroep

Werken met drukscenario's kent twee doelgroepen:

- Ten eerste de bezoekers, die aan de hand van het geldende drukscenario worden beïnvloed in hun keuze om wel of niet naar een bepaalde plaats te komen. Binnen deze doelgroep zijn deeldoelgroepen te onderscheiden, die ieder met bepaalde communicatiemiddelen te bereiken zijn (zie case Publieksvriendelijke bezoekerscommunicatie).
- Ten tweede de partijen die betrokken zijn bij het in goede banen leiden van de drukte. Als de scenario's goed zijn doorgesproken en afgestemd, weet iedereen aan de hand van het geldende drukscenario precies wat er moet gebeuren. Denk in ieder geval aan de locatiebeheerder, veiligheidsverantwoordelijken en binnen de overheid de afdelingen Openbare Orde & Veiligheid, Toezicht & Handhaving, Verkeer en Communicatie (zie de case Organiseren van een integrale aanpak).





Voorwaarden voor succes

- Druktescenario's zijn een goed instrument als kritische waarden worden benaderd of bereikt. Denk aan populaire badplaatsen tijdens de zomermaanden, drukbezochte natuurgebieden in het weekend, steden die in vakantieperiodes veel dagjesmensen ontvangen of grootschalige evenementen in het algemeen.

Strandwijzer Veere

Gemeente Veere lanceerde in de zomer van 2020 de digitale Strandwijzer. Het doel van de Strandwijzer was om de actuele drukte op alle stranden te communiceren met bezoekers. Aan de hand van de kleurcodes groen, geel, oranje en rood wisten bezoekers precies waar aan de uitgestrekte kust van Veere zij een rustig plekje konden vinden om te recreëren. De Strandwijzer voorzag duidelijk in een behoefte: aan het eind van de eerste zomer was de Strandwijzer al 475.000 keer geraadpleegd, door zowel bewoners als toeristen. Ook na beëindiging van de anderhalvemetermaatregel blijft de Strandwijzer online voor bezoekersspreiding op drukke, zonnige dagen.

- Zorg dat druktewaarschuwingen aansluiten bij het straatbeeld. De gemeten drukte is niet altijd hetzelfde als de beleefde drukte. Zijn de verschillen te groot, dan boet de bezoekerscommunicatie in aan waarde. Bewaak ook dat informatie altijd klopt en actueel is, zodat bezoekers overtuigd zijn van de betrouwbaarheid ervan.
- Wees kritisch op de gebruikte informatiebronnen. Gaat het om de meting van een telcamera, is deze dan correct ingesteld? Worden observaties gedaan door medewerkers of bezoekers, zijn deze dan volledig en objectief? En in alle gevallen: wordt er doorlopend gemeten en gerapporteerd?
- Is er een toezichthouder aangesteld om de druktescenario's te bepalen, zorg dan dat hij hier tijd voor heeft en dat hij weet welke veranderingen maken dat van scenario gewisseld moet worden.

- Ook zonder afstandsnorm vraagt het definiëren van druktescenario's als groen, oranje en rood om aandacht. De absolute drukte is een belangrijke variabele, maar ook de beleving van bezoekers is van belang, evenals de mogelijke aantasting van de leefbaarheid voor de omgeving.



Aandachtspunten DIM-ICE

Voor informatievoorziening gelden de volgende aandachtspunten:

- Ken het bereik van de kanalen die je inzet om het scenario te communiceren met bezoekers.
- Zorg dat je zowel bezoekers in het gebied bereikt, als bezoekers die al onderweg zijn of nog moeten vertrekken.
- Bied bezoekers naar aanleiding van het geldende scenario altijd een handelingsperspectief. Communiceer dus niet alleen dat het op een bepaalde plek te druk is, maar verwijst tevens naar plekken waar het minder druk is. Denk ook aan anderstalige bezoekers en bezoekers met een visuele of auditieve beperking. Bied de informatie op de website bijvoorbeeld ook in andere talen aan en in gesproken vorm.
- Zorg dat de mensen en middelen die je in moet zetten voor communicatie alvast klaarstaan en dat acties waar mogelijk voorbereid worden, zoals het opstellen van conceptteksten en het verkrijgen van interne akkoorden.
- Meer aandachtspunten voor informatievoorzieningen lees je terug in case Publieksvriendelijke bezoekerscommunicatie.

Voor management zijn dit de aandachtspunten:

- Neem de scenario's goed door met alle medewerkers die een rol hebben in de uitvoering ervan. Doe dit bijvoorbeeld ook in een briefing van beveiligers of city hosts die pas in actie komen bij scenario oranje of rood.
- Communiceer met buurgemeenten over het afsluiten van locaties om zo een waterbedeffect te voorkomen. Dit effect treedt op als bezoekers die op de ene plek worden geweerd hun vertier elders in de omgeving gaan zoeken. De plotselinge toestroom aan bezoekers daar, kan voor nieuwe uitdagingen zorgen. In de zomer van 2020 was dit effect vooral zichtbaar rondom populaire badplaatsen.
- Neem Toezicht & Handhaving mee in de scenariobenadering. Voor hen kan een wisseling van scenario bijvoorbeeld inhouden dat hun prioriteiten verschuiven van verkeerscontroles naar controles in het voetgangersgebied (zie case Organiseren van een integrale aanpak).
- Neem besluitvorming over ingrijpende maatregelen goed door met de verantwoordelijken op bestuurlijk en uitvoerend niveau. Wie mag welk besluit nemen en hoe wordt hierover afstemming gezocht? Zorg dat betrokkenen steeds op de hoogte zijn van beslissingen waarop zij aangesproken kunnen worden (zie case Organiseren van een integrale aanpak).

Kosteneffectiviteit

Het uitwerken van scenario's kost relatief weinig geld; het is vooral een manier van planmatig denken. De kosten ontstaan bij de (voorbereiding op de) inzet van middelen in de diverse scenario's. Ook met het voorkomen van scenario's gaan kosten gepaard, zoals voor spreiding van bezoekers over een gebied.