

LEIDRAAD VELUWSE ONTVANGSTLOCATIES

Op de Veluwe hebben we een paar flinke uitdagingen:

- We willen onze bezoekers een beleving van de beste Veluwe geven;
- We willen meer rust in de natuur waar de natuur het nodig heeft (recreatiezonering);
- We willen minder stikstof in de natuur en CO2 in het klimaat.

Een instrument dat helpt bij deze uitdagingen, zijn de ‘Veluwse ontvangstlocaties’. Dit zijn een beperkt aantal, goed gekozen parkeerplaatsen en openbaar vervoerhaltes waar bezoekers gastvrij worden ontvangen met een zekere kwaliteit en faciliteiten. Via marketing en toeristische informatie worden bezoekers verleid om daar hun activiteit te starten. Via deze sturing kunnen we rust brengen waar natuur het nodig heeft of bevorderen dat mensen hun auto aan de rand van de natuur laten staan.

Deze ‘Veluwse ontvangstlocaties’ dienen voor een groot deel nog te worden ontwikkeld. Om deze effecten te kunnen realiseren, is het gewenst dat de Veluwse samenwerkende partijen uit gaan van één concept en aanpak. Deze worden in deze leidraad toegelicht en vastgelegd.

Met nadruk geldt dat dit een leidraad is en geen blauwdruk. Hij zal worden gebruikt in de gesprekken met initiatiefnemers. Hij geeft aan wat we van een locatie verwachten, wil het als een Veluwse ontvangstlocatie worden gepresenteerd in de marketing en toeristische informatie.

De uitvoering van deze leidraad gebeurt via gesprekken met initiatiefnemers van ontvangstlocaties. Het resultaat daarvan is helderheid over welk type Veluwse ontvangstlocatie een plek kan worden en aan welke specificaties de plek dan zal voldoen. Aan deze stap zijn geen kosten verbonden. Het inrichten van de plek conform deze specificaties kost uiteraard wel geld. De Regiodeal zou een bron kunnen worden voor de ondersteuning hierbij.

De notitie geeft eerst een toelichting op de betekenis van Veluwse ontvangstlocaties voor de VeluweAgenda. Daarna in hoofdstuk II volgt de uitwerking van de onderscheiden typen ‘Veluwse ontvangstlocaties’ voor zowel de automobilist als OV-reiziger. In III wordt uitgelegd hoe bepaald wordt welke type past bij een specifieke locatie. De voorgenomen aanpak van de ontwikkeling van Veluwse locaties wordt beschreven in hoofdstuk IV. Tot slot staat in V het proces tot bespreken van deze Leidraad in de VeluweAlliantie.

I VELUWS BEZOEKERSMANAGEMENT IN RELATIE TOT DE VELUWEAGENDA

De Veluwe wil de meest gastvrije regio van Nederland zijn. De lat ligt hoog: De Veluwe streeft naar excellente gastvrijheid. Die ambitie geldt voor alle momenten voor, tijdens en na het bezoek tijdens welke onze gast en inwoner de Veluwse gastvrijheid kan ervaren. De prachtige en eindeloze natuur is over het algemeen dé reden voor mensen om naar de Veluwe toe te komen en deze te beleven.

De Veluwe wil ook de natuur beschermen en versterken. Dit vanwege de intrinsieke waarde die we aan de toekomstige generatie willen doorgeven, de juridische verplichting in Europees verband en/of de betekenis als stamkapitaal voor de vrijetijdseconomie. Dit doel houdt onder meer in dat er in bepaalde delen van natuurgebieden minder verstoring door recreatie moet zijn. Het project Recreatiezonering zal leiden tot een Veluwedekkende kaart met specifieke aanwijzingen over recreatieve activiteiten in de natuur.

En bovendien wil de Veluwe haar aandeel leveren voor het klimaat en streeft onder meer naar een duurzame bereikbaarheid. Het kwalitatief verbeteren van stations en deze opnemen in de recreatieve routesystemen ligt in de lijn der verwachting. Daarmee hopen we dat meer mensen de auto laten staan en met het openbaar vervoer komen.

In de praktijk is het niet echter de zoneringskaart maar zijn het de bezoekers zelf die de daadwerkelijke activiteit doen en dus bepalen waar wat gebeurt. Ook bepalen ze zelf via welk vervoermiddel ze de Veluwe bezoeken. Hoe kunnen we er voor zorgen dat zij de beste Veluwe kunnen beleven op een natuur- en klimaatvriendelijkere manier?

We weten dat met name de ‘inkomende’ recreant (dus niet de lokale inwoner) zich goed laat beïnvloeden in zijn keuzes van zijn bezoek. Dat kan via de drie hoofdbestanddelen van bezoekersmanagement:



1) De wortel = de verleiding

De wortel staat voor de verleiding van de bezoeker.

Dat doen we met een slim samenhangend recreatief “systeem” van kwalitatief goed verzorgde en ruimtelijk goed gepositioneerde recreatieve voorzieningen in combinatie met passende marketing en adequate toeristische informatie. Het gaat om voorzieningen als:

- Ontvangstlocaties met voorzieningen die de recreant faciliteren
- Bebording zoals bewegwijzering, informatiepanelen e.d.
- Routesystemen en de paden binnen die systemen

Voor de routes ondersteunen de Veluwse gemeenten en de provincie het Routebureau Veluwe. Indien voor de recreatiezonering routes moeten wijzigen, zorgt dit team voor aanpassing van de fysieke als digitale infrastructuur. In project Bebording wordt momenteel de Veluwse huisstijl voor recreatieve bebording ontwikkeld, passend bij de stijl van VisitVeluwe, routesystemen e.d. Ook komen hieruit enkele inrichtingselementen voor de Veluwse ontvangstlocaties. In project Financiering recreatieve infrastructuur is aandacht voor de financiële kant van de recreatieve voorzieningen, met name voor structureel en adequaat onderhoud en beheer.

De term ‘ontvangstlocatie’ gebruiken we voor de plekken op de Veluwe waar de mensen vanaf hun verblijf (thuis of vakantieaccommodatie) met hun vervoermiddel aankomen. De ‘Veluwse ontvangstlocaties’ zijn echter meer dan een aankomstplek: zij hebben meerwaarde voor de natuurbescherming, de bezoeker, de routesystemen en ondernemers. Met de aanwezige faciliteiten, een zekere minimum kwaliteit en marketing kunnen we recreanten verleiden daar naartoe te gaan. Met het ‘product’ “Veluwse ontvangstlocatie” kunnen we dus de bezoekersstromen sturen en daarmee de recreatiezonering ondersteunen. Deze notitie geeft vanaf Hoofdstuk II de verdere conceptuele uitwerking van dit onderdeel van het Veluws bezoekersmanagement.

2) De Preek = de bewustwording

De bezoekers en inwoners van de Veluwe genieten van alle moois in de natuur, het landschap en bijzonder erfgoed. Niettemin veroorzaken ze soms schade door onwetendheid. Door hen te informeren over het effect van hun handelen op de kwetsbare waarden, zal een deel zijn gedrag vrijwillig aanpassen. Dit informeren kan in verschillende vormen zoals voorlichting via de media en bezoekerscentra en educatie.

3) *De stok = de dwang*

Een deel van de Veluwe bezoekers en inwoners zal zich slecht laten verleiden of bepraten. Om ook hun gedrag te beïnvloeden, zijn stevigere en dwingende maatregelen nodig. Denk aan het afsluiten van paden of parkeerplaatsen, instellen van verboden en adequaat toezicht en handhaving. Uit de uitwerking van de Recreatiezonering zullen de noodzakelijke fysieke maatregelen volgen. Toezicht en handhaving is onder de aandacht van project Financiering recreatieve infrastructuur.

II VELUWSE ONTVANGSTLOCATIES: WAT ZIJN DAT? DE DEFINITIE EN TYPEN

De Veluwe ontvangstlocaties zijn die openbare parkeerplaatsen of OV-haltes waar vandaan recreanten de beste Veluwe kunnen gaan beleven. Ze zijn met name bedoeld voor de bezoekers van buiten de Veluwe, voor een dagje uit of een vakantie. Ze worden nadrukkelijk via Veluwemarketing en lokale marketing onder de aandacht gebracht. Ze zijn relevant voor de Veluwe als toeristisch gebied, bijvoorbeeld om de bezoeker welkom op de Veluwe te heten, in de ondersteuning van de recreatiezonering en als startlocatie in een Veluws routesysteem. Hoe belangrijker¹ een ontvangstlocatie is voor de Veluwe, des te herkenbaarder is 'de Veluwe' in de inrichting en passen de faciliteiten beter bij de recreant die daar zijn beste Veluwebeleving gaat beginnen.

Om effectief mensen te kunnen 'sturen', is een 'productfamilie' gewenst: een beperkte set aan typen Ontvangstlocaties waarvan de kwaliteiten en specificaties helder gedefinieerd zijn. Zo'n 'familie' verleidt de bezoeker want hij weet wat hij kan verwachten bij een bepaald type locatie. En het helpt de eigenaar want hij weet aan welke specificaties de locatie moet voldoen om te worden meegenomen in de Veluwse marketing en toeristische informatievoorziening.

Met nadruk geldt dat dit een leidraad is en geen hard kader. Het geeft aan hoe we vanuit Veluws perspectief naar potentiële Veluwse ontvangstlocaties zullen kijken. Als een eigenaar aan de slag wil met een Veluws ontvangstlocatie, dan zullen we (hieronder toegelicht bij Aanpak) met begrip voor zijn belangen een goed gesprek over de plek aangaan. Samen bepalen we dan welk type ontvangstlocatie de locatie wordt.

ONTVANGSTLOCATIES VOOR AUTOMOBILISTEN

We onderscheiden voor de automobilist vier typen ontvangstlocaties (*Tabel 1*). Deze 'familie' is in feite de voortzetting van wat in Veluwe2010 al in gang was gezet met de VeluweTransferia en P-Veluwes. Toen waren de P-Veluwes (vooral) bedoeld voor recreanten die de natuur wilden bezoeken. In het huidige concept kan een P-Veluwe ook het startpunt zijn voor andere recreatieve belevingen zoals watergebonden recreatie, winkelen, e.d.

Een ander verschil is de toevoeging van het type Veluwe-TOP (Toeristisch Overstappunt). De TOPs zijn al bekend in andere streken² als ontvangstlocatie. Dat pleit voor het gebruik van deze bekende term. Het verschil met P-Veluwe is dat op een TOP meerdere routesystemen zijn 'aangehaakt', er meer voorzieningen zijn (bijv. toiletten, horeca) en meer parkeerplekken zijn. In abstracte groottermen uitgedrukt zijn P-Veluwes kleine, Veluwe-TOPs middelgrote en VeluweTransferia grote locaties met weinig, enige resp. veel voorzieningen.

¹ "De Veluwe kent een gelaagdheid van groot recreatief gebied met deelgebieden tot daarin specifieke locaties en individuele eigenaren. Het uitgangspunt ... is: hoe betekenisvoller een locatie is voor de gehele Veluwe als recreatief gebied hoe nadrukkelijker de Veluwe in inhoud en vormgeving op een [recreatief] bord wordt gehanteerd." Dit principe is in de notitie "Verkenning recreatieve bebording" [VeluweAlliantie, 28 juni 2018] ook van toepassing verklaard op de inrichting van ontvangstlocaties.

² Zuid Holland, Utrecht West en Noord-Brabant: <https://www.toprouutenetwerk.nl/>
Achterhoek: <https://achterhoek.nl/toeristische-overstappunten>
Overijssel: <http://www.overijsselvakantieparken.nl/toeristische-opstappunten-top/>

De naamgeving is vooralsnog bedoeld voor de uitleg aan initiatiefnemers van (Veluwse) ontvangstlocaties. Met VisitVeluwe en lokale marketingorganisaties zal worden besproken of de naamgeving ook meerwaarde heeft voor de sturing via de toeristische informatie.



Figuur 1: P-Veluwe Bakenbergseweg (GLK, Arnhem)

Het onderscheid in drie types is relevant voor de drie doelgroepen die we onderscheiden vanwege hun verplaatsingsgedrag en kennis van het gebied:

- De Dagtoerist/recreant³ oriënteert zich vooraf via internet. Deze groep wil in een dag de beste Veluwe beleven. Zij is met specifieke informatie goed te 'sturen' naar de grotere voorzieningen zoals de VeluweTransferia en Veluwe-TOPs;
- De Verblijfstoerist gaat met auto en fiets. Hij/zij oriënteert zich via internet, de baliemedewerkers van de accommodatie en/of de lokale toeristische informatiepunten. Deze groep heeft tijd om ook de minder bekende plekken te bezoeken. Voor hen zijn de Veluwe-TOPs en P-Veluwes relevant;
- De 'lokalo' kent zijn directe omgeving incl. de kleinste parkeerplaatsen en is niet te sturen via toeristische informatie. Om hun recreatieve gebruik te sturen, zal vooral moeten worden ingezet op bewustwording en gedragsverandering via communicatie, educatie en handhaving. Dit spoor wordt meegenomen in het nauwer betrekken van inwoners.



Figuur 2: P-Veluwe Plaghak (Natuurmonumenten, NP Veluwezoom)

³ Dat kan ook een inwoners van de Veluwe zijn die die op bezoek gaat in een voor hem/haar relatief onbekend gedeelte van de Veluwe.

Tabel 1: Vier typen ontvangstlocaties voor automobilisten.

Type / naam	Kenmerk	Inrichting	Capaciteit (ordegrootte)	Faciliteiten	Doelgroep			Marketing	
					Dag-toeris	Verblijfs-toerist	Lokal	Veluwe	Lokaal
Veluwe-Transferium	Grootschalige opvang	Veluwestijl	> 100	Als Veluwe-TOP plus: Infocentrum ⁴ , oplaadpunten auto+fiets, verhuur fietsen e.d.	j	j	j	j	j
Veluwe-TOP	Knooppunt van of verbindings-routes met meerdere Veluwse route-systemen	Veluwestijl met stijl eigenaar	60 – 80	Als P-Veluwe plus: Horeca en gratis toiletten nabij	j	j	j	j	j
P-Veluwe Evt. met toevoeging: -Fiets -MTB -Paard -Shop -Camper -E.d.	Knooppunt van of verbindings-route met minstens een Veluws route-systeem, of bij een POI	Stijl eigenaar met Veluwestijl Maatwerk voor gebruikers-groep	20 - 40 plaatsen	Veluws welkomstbord, recreatiebord in Veluwestijl, gebiedsinformatiebord evt in Veluwestijl	n	j	j	n	j
Overig	Bekend bij lokalo's, niet bedoeld voor toeristen, al dan niet startpunt van een Veluws routesysteem	Stijl eigenaar	5 – 40 plaatsen	Volledig voor keuze van de eigenaar. Gebruik Veluwestijl mag.	n	n	j	n	n

⁴ Gebouw waar bezoekers recreatieve informatie (routes, horeca, evenementen e.d.) als gebiedsinformatie (natuur, landschap, erfgoed) kunnen krijgen over de Veluwe.



Figuur 3: Station Barneveld Noord

ONTVANGSTLOCATIES VOOR OV-REIZIGERS

We onderscheiden voor de OV-gebruiker drie typen ontvangstlocaties (*Tabel 2*).

De “Velwestations” zijn (al of in potentie) in staat om grote bezoekersstromen op een gastvrije manier te ontvangen en naar en van de Veluwe natuur te geleiden. Op deze treinstations zijn voorzieningen voor een prettige pauze tot het vervolg van de reis, zoals horeca, (gratis) toiletten, toeristische informatie zoals over het OV. Ook kan de bezoeker zijn reis hier vervolgen met ander OV of met een gehuurde fiets of elektrische deelauto. Op deze stations zal specifiek aandacht zijn voor de internationale toerist.

De “Veluwehaltes” zijn alle andere treinstations incl. in principe die van Zwolle tot en met Zutphen. Deze liggen in en nabij het Veluwegebied. Ze bieden daardoor de mogelijkheid om niet alleen naar de Veluwe natuur te gaan, maar ook naar de IJsselvallei, Randmeren en Gelderse Vallei. Minimaal zullen deze haltes verbonden moeten zijn met de (Veluwe) wandel- en fietsknooppuntensystemen. Ook bushaltes die hieraan voldoen, kunnen als Veluwehalte worden aangemerkt. Op de Veluwehaltes worden bezoekers via een Velwebord welkom geheten en waarop ze recreatieve en gebiedsinformatie vinden.

De overige haltes worden niet specifiek ingericht voor de toerist.

Tabel 2: Drie typen ontvangstlocaties voor OV-reizigers.

Type	Kenmerk	Faciliteiten / inrichting	Doelgroep			Marketing	
			Dag-toerist	Verblijfs-toerist	Lokalo	Veluwe	Lokaal
Veluwestations ⁵ - Arnhem - Apeldoorn - Ede-Wageningen - Nunspeet - Rheden	Transfer naar ander vervoersmiddel mogelijk; Knooppunt van of verbindingroutes met meerdere Veluwse route-systemen	Als Veluwehalte plus: Horeca, gratis toiletten, verhuur fietsen e.d., toeristisch infopunt, e-auto, Ingericht op internationale toerist	j	j	j	j	j
Veluwehalte - Alle overige reguliere treinstations ⁶ - Specifieke bushaltes	Knooppunt van of verbindingroute met minstens een Veluws route-systeem	Veluws welkomstbord, recreatiebord in Veluwestijl, gebiedsinformatiebord evt in Veluwestijl	n	j	j	n	j
Overig - Overige bus en treinhalttes	Bekend bij lokalo's, niet bedoeld voor toeristen, al dan niet startpunt van een Veluws route-systeem	Naar inzicht van de eigenaar. Veluwestijl mag	n	n	j	n	n

⁵ Geïnspireerd op de NS Buitenpoorten: "stations die grenzen aan prachtige natuurgebieden. Door hun ligging kunnen ze als toegangspoort dienen om de drukte en het lawaai van de stad te ontvluchten en de schoonheid van de natuur op te zoeken. Door de reisbeleving van stad naar natuur te verbeteren willen we jou als stedeling, recreant, toerist of natuurliefhebber inspireren om het nabijgelegen landschap eens te ontdekken." Bron: <https://www.ns.nl/over-ns/reis-van-morgen/inspiratie/buitenpoorten.html>

⁶ Nijkerk, Putten, Ermelo, Harderwijk, 't Harde, Wezep, Twello, Empe, Brummen, Dieren, Velp, Oosterbeek, Wolfheze, Veenendaal De Klomp, Lunteren, Barneveld.

III VELUWSE ONTVANGSTLOCATIES: WELKE LOCATIES ZIJN DAT?

FACTOREN VOOR DE TYPERING

De volgende factoren worden betrokken om per potentieel geschikte locatie af te wegen welk type Veluwse ontvangstlocatie deze is / kan worden:

- 1) Natuurbescherming: ontvangstlocaties kunnen helpen met spreiding van de recreatieve druk.
- 2) Bereikbaarheid: recreanten willen een goed bereikbare ontvangstlocatie waar vanuit ze hun recreatieve activiteit gemakkelijk kunnen starten. In geval van fietsen, wandelen, paardrijden en mountainbiken willen we graag dat deze activiteiten gebeuren in de Veluwse routesystemen, ook weer in belang van de natuur. Hoe meer routesystemen op een locatie aangesloten zijn/kunnen worden, hoe relevanter deze is voor de Veluwe;
- 3) Ondernemers: een Veluwse parkeerplaats bij een ondernemer helpt de ondernemer met extra omzet en de bezoeker met de faciliteiten van de onderneming. Een ondernemer kan in ruil worden gevraagd te investeren in de Veluwse inrichting en het beheer.
- 4) Ruimtelijke kwaliteit en inrichting: de eigenaar zal bereid en in staat moeten zijn om een locatie in te richten met faciliteiten en inrichtingselementen die volgen uit de gesprekken over de plek. Minstens zo belangrijk is dat hij ook bereid en in staat moet zijn tot structureel beheer opdat de kwaliteit in stand blijft.

Met nadruk zijn dit geen criteria maar factoren waarmee partijen gezamenlijk kunnen afwegen of een locatie een Veluwse ontvangstlocatie kan zijn en welk type. Deze partijen zijn in ieder geval de initiatiefnemer, de projectleider Veluwse ontvangstlocaties, team recreatiezonering en indien relevant de eigenaar van het aanpalend natuurgebied resp. nabijgelegen horecaonderneming.

IV AANPAK: STAPSGEWIJZE ONTWIKKELING

We realiseren ons dat de nog in ontwikkeling zijnde recreatiezonering bepalend zal zijn voor het toekomstig gebruik van vele bestaande ontvangstlocaties. We willen echter niet wachten op de afronding van dit complexe traject. Daarom pakken we het als volgt aan:

- *Korte termijn:* daar waar het gebruik van een locatie als Veluws ontvangstlocatie zonder twijfel niet zal gaan knellen met de uitkomst van de recreatiezonering, kan de ontwikkeling ervan starten. Deze beoordeling wordt gedaan door de specialisten uit het project Recreatiezonering en de eigenaar/eigenaren van het omliggende natuurgebied;
- *Langere termijn:* Zodra de zonering vast staat, zullen de overige ontvangstlocaties in samenspraak met de eigenaren en andere belanghebbenden worden getypeerd.

Deze stapsgewijze aanpak maakt mogelijk om eerst met een beperkte set Veluwse ontvangstlocaties ervaring op te doen met de ontwikkeling van dergelijke plekken. Bovendien kunnen deze door andere projecten uit de VeluweAgenda worden gebruikt als voorbeeldlocaties, bijvoorbeeld voor:

- Veluwse recreatieve bebording
- Inrichting Veluwse ontvangstlocaties
- Elektrische laadpalen
- Coöperatief beheer
- Marketing
- Toeristische informatievoorziening

V PROCES TOT BESPREKEN VAN DEZE LEIDRAAD

17 juni 2019	Startbijeenkomst met initiatiefnemers van ontvangstlocaties
8 oktober 2019	Bespreking concept-leidraad met VeluweteamPlus
30 oktober 2019	Tweede bijeenkomst initiatiefnemers, o.a. bespreken concept-leidraad en lijst initiatieven
12 november 2019	Leidraad in VeluweBoard
25 november 2019	Bespreken van leidraad in VeluweAlliantie