



Begin 2020 is een brede evaluatie gehouden onder bewoners, bedrijven en de kerstattracties over hun bevindingen in 2019. De highlights zijn verwerkt in onderstaande evaluatie. Deze en andere aandachtspunten zijn per team opgepakt en worden uitgevoerd.

De editie 2019 van Kerststad Valkenburg wordt door de kerstattracties zelf als succesvol beschouwd.

### Attracties

Binnen Kerststad 2019 openden diverse bedrijven hun deuren met aparte Kerststad attracties. Deze bedrijven en organisaties zijn opgenomen in de brede evaluatie en maken onderdeel uit van de klankbordgroep die regelmatig wordt gebruikt voor de ontwikkeling van het totaalproduct Kerststad. Het betreft de volgende attracties / organisaties:

- Kerstmarkt Gemeentegrot
- Kerstmarkt Fluweelengrot
- Santa's Village
- Valkenburg on Ice (nieuwe attractie)
- Kerstparade
- Kerst in MergelRijk
- Wilhelminatoren (nieuwe attractie)
- Sprookjesbos
- Museum Romeinse Katakomben
- Route d'Amuse

### Bewoners

Tijdens de bewonersavonden is door de bewoners aangegeven dat zij Kerststad in het algemeen goed georganiseerd vinden en trots zijn op het totaalproduct zelf. Binnenkort ontvangen we de resultaten van een breed tevredenheidsonderzoek onder de bewoners in alle kernen van onze gemeente. Zodra deze bekend zijn, informeren wij u daar over.

Klachten en/of opmerkingen van bewoners en de afhandeling er van worden centraal geregistreerd. In totaal zijn er iets meer dan 100 mails, telefoontjes en brieven geregistreerd en afgehandeld. Zij bestaan grotendeels uit het geluid uit de tijdelijke geluidsinstallaties en het afsluiten van wegen rond het Grendelplein.

Ook zijn er klachten over de uitstraling van de Plenkertstraat die voor een deel als voetgangersroute voor tienduizenden bezoekers geldt. De aankleding van en sfeer in de Plenkertstraat wordt voor 2020 een uitdaging.

### Bezoekers

De afgelopen jaren is het totaal aantal bezoekers redelijk stabiel gebleven. In totaal hebben in 2019 ruim 530.000 mensen de Kerststad bezocht. Het aantal bezoekers laat - met name door de langere openingsperiode en een nieuwe attractie (Valkenburg on Ice) - een lichte stijging zien t.o.v. eerdere jaren.

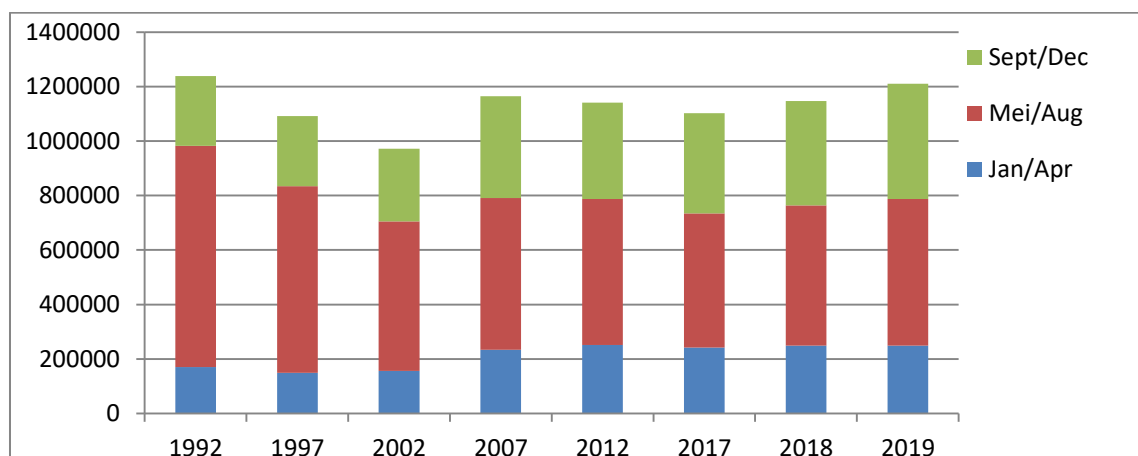
Kerststad Valkenburg aan de Geul	2015	2016	2017	2018	2019
Totaal aantal bezoekers attracties	546.000	454.000	475.800	500.400	530.500

Helaas vond in 2019 geen tevredenheidsonderzoek plaats. Berekend op basis van de gegevens uit een 2017 gehouden bezoekersonderzoek levert Kerststad de economie van onze gemeente in totaal afgerond ruim 9,8 miljoen euro op. Deze spin off betreft alleen de dagbestedingen buiten de overnachtingen.

Via een nieuw onderzoek wordt in 2020 onder andere het gemiddelde bestedingsbedrag geactualiseerd. Er zullen verder aanvullende vragen worden gesteld over meerdaagse bestedingen inclusief overnachtingen en andere verblijfskosten zodat een beter totaalbeeld gaat ontstaan over alle uitgaven van een bezoeker aan onze gemeente. Het economisch effect zal daardoor groter worden.

### Overnachtingen

Uit de gegevens van het aantal overnachtingen blijkt de laatste drie jaar weer een stijgende lijn. Dit is vooral te danken aan het aantal overnachtingen dat van mei tot en met december in onze gemeente plaats vindt. Kerststad zorgt met 1/3 deel van de overnachtingen voor een belangrijke bijdrage aan het verblijfsstoerisme.



Onderstaand worden per categorie de belangrijkste evaluatiepunten beschreven. Deze komen voort uit de communicatie met verschillende partijen waaronder hulpdiensten, gemeente, bewoners, ondernemers, organisatoren etc.

### Verkeer en bewegwijzering

#### - Verkeers- en vervoersplan

De professionaliseringslag die enkele jaren geleden doorgevoerd werd in het Verkeers- en Vervoersplan en de uitvoering ervan voldoen goed. De uitvoerende organisatie stelt binnen deze kaders een verkeersplan op en laat dat uitvoeren. Het plan werd verzorgd door Traffic Support met medewerking van de stichting Verkeersregelaars Valkenburg.

#### - Hospitality guides

Op de meest drukke dagen werden via Visit Zuid Limburg "Hospitality guides" ingezet als mobiel informatiepunt voor onze gasten. De inzet vond plaats op de woensdagen en in het weekend en wordt gewenst geacht door de hulpdiensten en het team evenementenveiligheid. In een evaluatie met Visit Zuid Limburg wordt aangegeven dat de bezoekers het ook als prettig ervaren. Hospitality guides worden ook ingezet om bezoekers bij drukte te verwijzen naar een minder drukke locatie in het centrum.

#### - Verkeerssituatie Grendelplein

Bewoners die opmerkingen maken, hebben voornamelijk last van de verkeersmaatregelen en drukte rond het Grendelplein, een centraal punt voor de bezoekers van de beide ondergrondse Kerstmarkten. Ook de bewoners aan de toe- en afvoerwegen klagen over drukte en filevorming. In de combinatie met langere wachtrijen aan de kassa's van beide Kerstmarkten tijdens de weekenden wordt steeds meer druk ervaren.

De genomen verkeersmaatregelen zorgen echter wel voor een verantwoorde scheiding en dus bescherming van de wachtende bezoekers aan de ingangen van de Fluweelengrot en Gemeentegrot. In principe zullen deze dan ook niet meer gewijzigd worden. Wel wordt samen met de betrokken bewoners rond het Grendelplein nog eens gekeken naar een alternatief. Veiligheid staat echter voorop.

- Parkeren auto's

De parkeerplaatsen in het directe centrum stonden - zeker in alle weekenden - regelmatig nagenoeg vol. Het minst snel werd gebruik gemaakt van de parkeerplaatsen bij het station en het Geulpark.

De overlast voor bewoners en gasten voor Valkenburg die niet voor Kerststad komen, ontstaat dan ook vooral omdat Kerststadbezoekers zo dicht mogelijk bij de attracties proberen te komen.

Naar mening van de projectgroep Kerststad is een groter overloopterrein aan de rand van het centrum noodzakelijk om aan de parkeerbehoefte op piekmomenten te kunnen voldoen en tevens de drukte van het autoverkeer aan de rand te kunnen stoppen. Het terrein moet ook gebruikt kunnen worden bij drukte op andere dagen van het jaar. Dit terrein kan dan ook voor een verlichting van de parkeerdruk op andere momenten in het jaar zorgen.

- Combi openbaar vervoer / entree grotten

In samenwerking met Arriva is een combiticket met openbaar vervoer en diverse Kersattracties gepromoot. De actie is vrij laat in de Kerstperiode bedacht en uitgezet. Wellicht is dat er de oorzaak van dat slechts 57 combitickets verkocht werden. In 2020 wordt deze actie eerder uitgezet en breder gecommuniceerd.

- Touringcars

Tijdens Kerststad Valkenburg komt er een groot aantal georganiseerde busreizen naar Valkenburg aan de Geul. Deze touringcars zijn van grote meerwaarde voor de doorstroming en de parkeercapaciteit tijdens Kerststad. Het is dan ook van groot belang dat het gebruik van touringcars wordt gestimuleerd zodat er voldoende parkeercapaciteit blijft voor parkerende bezoekers.

In 2018 was het parkeren voor touringcars voor het eerst mogelijk op parking Pr. Margrietlaan. Hoewel het gebruik door de bussen zorgt voor een extra druk op de parkeervoorzieningen voor auto's, blijft de Margrietlaan voor touringcars een prima oplossing zo lang er geen alternatief is buiten het centrum.

Kerststad Valkenburg	2017	2018	2019
Touringcars	891	842	941

Ten behoeve van de drukste zaterdagen is - ook sinds 2018 - voor touringcars een overloopterrein opgenomen op de Hekerweg. Om de overlast voor de bewoners van buurgemeente Voerendaal (Klimmen) zoveel mogelijk te beperken werd op die dagen één richtingsverkeer vanuit Klimmen op het grondgebied van Valkenburg ingesteld. Bussen kunnen dan aan één zijde van de weg parkeren. Deze oplossing is niet ideaal maar blijkt wel goed te werken. Het aantal klachten ten opzichte van 2018 verminderde sterk. Het streven blijft er op gericht om een beter alternatief voor alle bussen te vinden, liefst aan de rand van de gemeentegrenzen.

In 2019 stonden in de Heek het volgende aantal bussen:

Datum	Tijdstip	Bussen
Zaterdag 30 november	12u-18u	6
Zaterdag 7 december	12u-18u	17
Zaterdag 14 december	11u-20u	35

Touringcaroperators reizen graag met hun klanten naar Kerststad Valkenburg. We zien dat aan de stijging van het aantal bussen ten opzichte van de laatste jaren en het feit dat de bedrijven Valkenburg gelet op de veelzijdigheid van de attracties, de korte loopafstanden tussen de attracties en de directe omgeving waarbinnen bezoekers afgezet kunnen worden en de gratis busparkeerplaats, onze Kerststad een aantrekkelijke locatie vinden.

Deze conclusie kan getrokken worden uit gesprekken met Visit Zuid Limburg die de aanvragen van de touroperators zoveel als mogelijk coördineert en uit de correspondentie die jaarlijks met de binnen- en buitenlandse touroperators gevoerd worden.

### **Marketing en communicatie**

De marketing en communicatie lag in 2019 voor het eerst geheel in handen van Visit Zuid Limburg. Aan de hand van een gezamenlijk met de kerstattracties opgesteld plan van aanpak voerde Visit ZL het totale plan uit in opdracht van de stichting Kerststad Valkenburg.

De uitvoering geschiedde tot tevredenheid van de partners. Ook in 2019 was er meer dan voldoende aandacht van de (inter)nationale pers. Kerststad haalde regelmatig landelijke en internationale TV. In 2019 waren er in het centrum ook opnames van het TV Programma “Joris en de Kerstboom”. De totale mediawaarde is niet feitelijk berekend maar kan worden geschat op 3 tot 4 miljoen euro. Alleen al de campagne “Best European Christmas Market” waar Valkenburg uiteindelijk een 9<sup>e</sup> plek scoorde, was goed voor 1,4 miljoen euro mediawaarde.

### **Kerstparade, cultureel programma en kinderkerststad**

Op de woensdag en zaterdag trekt de Kerstparade door het centrum. Ook dit jaar waren er rond de 90.000 toeschouwers. Er wordt goed samengewerkt tussen de organisator van de Parade en onze hulpdiensten, handhavers, beveiligers, medewerkers van onze teams vergunningen en openbare ruimte. De parade wordt volledig gemaakt, beheerd, onderhouden en uitgevoerd door ruim 200 vrijwilligers. De vele kinderen en hun ouders zorgen er wekelijks voor dat tienduizenden bezoekers een mooi einde van hun bezoek aan Kerststad hebben. Hoewel blijvend gewerkt wordt aan spreiding van de bezoekers, werkt dat niet altijd. Dit onderdeel verdient de komende jaren de nodige aandacht. Als afsluiting eindigt de Kerstparade elk jaar in een dorpskern. In 2019 was Schin op Geul voor de 2<sup>e</sup> keer aan de beurt. De Kerstparade is een zeer belangrijk onderdeel van ons totaalaanbod.

Het cultureel programma op enkele dagen door de week verloopt goed. De diverse groepen kleuren het straatbeeld. Mensen komen niet speciaal voor dit programma op een doordeweekse dag maar gezien het aantal social media berichten op Facebook en Instagram waarin mensen op die dagen hun “ontmoeting” met het cultureel programma posten lijkt het dat mensen dit als een leuke aanvulling beschouwen.

Op de woensdag wordt Valkenburg omgetoverd tot “Kinderkerststad” met speciale activiteiten voor kinderen in diverse attracties. Ook krijgen ze speciale aandacht tijdens de Kerstparade. Deze activiteiten worden voornamelijk bezocht door gezinnen uit Valkenburg aan de Geul zelf en de regio. Kinderkerststad wordt voorgezet.

### **Inzet personeel gemeente**

De afgelopen twee jaar is vanaf september door de betrokken medewerk(st)ers bijgehouden hoeveel uur aan het project Kerststad is gewerkt. In totaal besteedden onze medewerkers 1.985 uren aan voorbereiding, handhaving, coördinatie, begeleiding en evaluatie.

Onderdeel	Uren 2018	Uren 2019
Totaal aantal uren	1.453	1.958

Het grotere verschil in uren ten opzichte van 2019 vloeit voort uit werkzaamheden in het kader van de voorbereiding, coördinatie en uitvoering van projecten met betrekking tot de zorg voor vleermuizen en brandveiligheid in de grotten.

### **Sfeerverlichting**

In opdracht van de stichting Kerststad Valkenburg is het bedrijf Avontuur Blachère al jaren verantwoordelijk voor de algemene sfeerverlichting in het centrum. Deze verlichting wordt eens in de vijf jaar vernieuwd. Vier Jaar geleden gebeurde dat op basis van een openbare aanbesteding. 2020 is het laatste jaar van het contract.

### Organisatie stichting Kerststad Valkenburg aan de Geul

De stichting Kerststad is de lokale overkoepeling die zorgt voor de vergunning en organisatie van de Kerstparade. Ze houdt zich ook bezig met het bij elkaar brengen van de bedrijven en organisaties die een kerstaanbod op de markt zetten en het coördineren van de algemene verlichting in het centrum. Verder is er een grote groep van adviseurs die worden afgevaardigd door Visit Zuid Limburg, de gemeente, KHN Valkenburg en de VOC. De bestuurders van de stichting functioneren op vrijwillige basis. Helaas vormde er zich bij de stichting Kerststad over de afgelopen jaren tot en met 2019 een tekort van totaal € 23.119,-. Hierin zijn ook meegenomen de betalingen die de stichting aan de gemeente verschuldigd is met betrekking tot de voorfinanciering van de Kerstparade in 2016 en 2018. De stichting heeft geen reserves. Op grond daarvan hebben burgemeester en wethouders het tekort eenmalig voor rekening van de gemeente genomen. Met dit tekort is rekening gehouden in de concept-jaarrekening 2019. Daarbij is wel als voorwaarde gesteld dat met de stichting gesproken gaat worden over een mogelijke herverdeling van taken. Een eerste gesprek heeft inmiddels plaatsgevonden en vervolggesprekken vinden op korte termijn plaats.

### Duurzaamheid

In 2019 zijn weer enkele verdere stappen gezet op de weg naar een duurzamere aanpak van Kerststad. Al enkele jaren is de algemene sfeerverlichting in ons centrum van duurzaam en gerecycled materiaal, maar ook is de LED verlichting spaarzaam in energie. Op een aantal kruispunten en parkeerplaatsen werd afval gescheiden ingezameld. De eigenaren en organisatoren van de Kerstattracties wordt gewezen op ons duurzaamheidsbeleid en de wijze waarop zij daar aan mee kunnen werken.

### Financieel resultaat 2019

Omschrijving onderdelen Kerststad	Budget 2019	Werkelijk 2019	Opmerkingen
Algemene verlichting door Avontuur BV inclusief energiekosten, onderhoud, Verkeersregelaars	142.000,00	151.843,01	Kosten energie zijn hoger plus extra aanschaf vaandels invalswegen centrum
Cultureel randprogramma op dagen door de week	10.000,00	14.404,14	Bedrag hoger i.v.m. inzet en verwerving TV programma Joris en de Kerstboom
Kerststad algemene promotiekosten / stichting Kerststad / vergunning / kerstbomen in centrum	20.000,00	17.336,72	Uitbreiding algemene campagne en algemene informatie in de gemeente zelf
Verkeersplan en inzet beveiliging tijdens Kerststad / Parade	203.000,00	199.587,00	Kosten gemaakt voor verkeersplan, begeleiding Kerstparade, bewegwijzering, Verkeersregelaars algemeen, busparkeerplaats
<b>Totale uitgaven onderdeel KERSTSTAD</b>	<b>375.000,00</b>	<b>383.170,87</b>	<b>Begroting 6.560.032</b>
<b>Tekort op budget 2019</b>	<b>8.170,87</b>		

Het tekort is opgenomen in de concept-jaarrekening voor het dienstjaar 2019.

### Meeropbrengsten naar de reserve evenementen.

Op 1 april 2019 besloot de gemeenteraad om alle directe meeropbrengsten ten tijde van de periode Kerststad integraal door te schuiven naar de reserve evenementen. Als uitgangspunt voor de bepaling van deze meeropbrengsten werd de raadsnota Kerststad 2019 genomen.

In deze nota werd er rekening mee gehouden dat Kerststad buiten de reguliere opbrengsten extra inkomsten heeft als gevolg van de Kerstattracties. Meer overnachtingen dan normaal, meer parkeerinkomsten, hogere inkomsten als gevolg van de gemakkelikhedenretributies etc. Met een deel van deze meeropbrengsten is inmiddels rekening gehouden in de reguliere gemeentebegroting.

Het extra deel daar boven, wordt conform raadsbesluit aan de reserve evenementen toegevoegd.

Omschrijving	Opbrengst Kerststad 2019	Reguliere omzet in die periode	Geraamde meeropbrengst Raadsnota 2019	EXTRA opbrengst Kerststad 2019
Parkeren	658.933	347.000	225.000	PLUS 86.933
Toeristen	412.393	110.000	190.000	PLUS 112.393
Precario	56.382	0	50.000	PLUS 6.382
Vermakelijkheden	170.081	0	140.000	PLUS 30.081
Polfermolen huur	219.317	0	195.000	PLUS 24.317
Kerstmarkt Gemeentegrot	11.381	0	0	PLUS 11.381
<b>TOTALEN</b>	<b>1.528.487</b>	<b>457.000</b>	<b>800.000</b>	<b>PLUS 271.487</b>

Op basis van voornoemd raadsbesluit is in de concept-jaarrekening 2019 in totaal € 271.487,- toegevoegd aan de reserve evenementen. Het bedrag wordt in de toekomst besteed aan de verbetering van het totaalproduct Kerststad, de organisatie van grotere (inter)nationale evenementen en de opwaardering van evenementen in de dorpskernen.

Valkenburg aan de Geul, 28 april 2020