



VALKENBURG AAN DE GEUL EUROPEAN CITY OF CHRISTMAS 2018



Evaluatie Kerststad Valkenburg aan de Geul 2017
Met een doorkijk naar de toekomst



INHOUDSOPGAVE



	Onderdeel	Pagina
1	Inleiding	3
2	Conclusies en aanbevelingen	5
2.1	- Organisatiestructuur en personele inzet	
2.2	- Brandveiligheid en vleermuizen in de grotten	
2.3	- Spreiding van bezoekers attracties	
2.4	- Marketing en communicatie	
2.5	- Verkeer	
2.6	- Cultureel programma	
2.7	- Kerstparade	
2.8	- Nieuwe locaties	
3	Organisatiestructuur Evenementenveiligheid	9
3.1	- Vergunning	
3.2	- Veiligheid	
3.3	- Organisatie	
4	Bezoekers, bewoners en bedrijven	15
5	Marketing- en omgevingscommunicatie	22
6	Organisatiestructuur Kerststad	26
7	Verkeer	29
8	Cultureel programma	32
9	Financiële evaluatie	33
10	Doorkijk naar de toekomst	37
10.1	- Organisatiestructuur en personele inzet	
10.2	- Brandveiligheid en vleermuizen in de grotten	
10.3	- Spreiding bezoekers attracties	
10.4	- Marketing en communicatie	
10.5	- Verkeer	
10.6	- Cultureel programma	
10.7	- Kerstparade	
10.8	- Nieuwe locaties	
11	Bijlagen	
	- Lijst van stakeholders	42
	- Tijdplan	43



1. INLEIDING



Valkenburg is “hot” tijdens de koude Kerstperiode. Met bijna 300.000 unieke bezoekers aan een achttal attracties en locaties in onze gemeente wordt de gemeente deze zeven tot negen weken in het jaar regelmatig gezien als dé Kerststad van Nederland en soms zelfs Europa. De gemeente ontving afgelopen jaar in Madrid dan ook uit naam van de Europese Unie de titel “European City of Christmas 2018”.

Promotionele aandacht via social media, via TV uitzendingen, bookingsites en waarderingssites voor kerststeden en magazines leidt jaarlijks tot een bereik van enkele miljoenen mensen uit de hele wereld¹.

Positieve berichtgeving, sfeervolle beelden van bijvoorbeeld de unieke ondergrondse kerstmarkten, Kerstparade, Museum Romeinse Katakomben en onderdelen van het culturele programma alsmede waarderingen op sites als Zoover met een 8,4² en de Amerikaanse zender CNN³ (travel website) zorgt ervoor dat jaarlijks veel mensen Valkenburg voor de eerste keer bezoeken.

Maar ook hebben we de laatste twee jaar te maken met negatieve berichtgeving. Het gaat dan met name om de veiligheid in en rond de grotten. Zoals de positieve berichtgeving veel mensen oplevert weerhoudt de negatieve publiciteit mogelijk ook mensen om onze gemeente te bezoeken.

¹ Rapportage publiciteitscampagnes door de VVV Zuid Limburg, 2017

² Waarderingen via Zoover website, editie 2017

³ Valkenburg behoort tot de Top 15 steden in de wereld waar het goed is Kerst te vieren. Zie CNN travel.com

Kerststad staat dan ook regelmatig onder druk. Daarvoor zijn enkele kernoorzaken aan te wijzen:

- Naast steden als Aachen, Maastricht, Hasselt en Liège, profileren in de (eu)regio zich steeds meer steden als Kerststad. Er komt meer aanbod in een relatief klein gebied;
- Bezoekers zijn voor een groot deel tevreden over de attracties en voorzieningen in onze gemeente. Echter, daarnaast worden ook geluiden gehoord als “Weinig nieuwe initiatieven, altijd weer dezelfde attracties, dezelfde indeling van de markten”;
- De drukte tijdens met name de weekenden heeft effect op de doorstroming van het verkeer, de wachttijden voor de attracties, waardoor mensen op zoek gaan naar een andere - rustigere - Kerststad of markt. De drukte leidt ook tot irritatie bij de eigen bewoners en bedrijven die klagen dat zij niet of nauwelijks bereikbaar zijn of dat mensen uit de regio Valkenburg mijden⁴.
- De drukte rond attracties en de Kerstparade maakt en de ervaringen met terroristische dreigingen in de afgelopen tijd, maken dat de druk op de openbare orde en veiligheid steeds groter wordt.
- De organisatie en exploitatie van veel attracties wordt voor een deel door vrijwilligers georganiseerd. Zij doen dat in het algemeen goed. Echter, daardoor is een structurele aanpak niet altijd mogelijk.

Voorafgaand aan Kerststad editie 2017 is door burgemeester en wethouders besloten een brede evaluatie te houden onder bezoekers, bewoners en bedrijven. Deze evaluatie is gedaan in samenwerking met de stichting Kerststad Valkenburg aan de Geul en de daarbij betrokken partners.

Op basis van de ingekomen reacties en de gehouden evaluaties is deze “evaluatie Kerststad 2017” opgesteld. Ook is een doorkijk ontwikkeld voor de toekomst. Die doorkijk vormt de basis op grond waarvan op onderdelen nog dit jaar, maar in volle omvang vanaf 2019 nieuwe impulsen aan Kerststad Valkenburg worden gegeven.

Daarbij zal niet alleen gekeken worden naar een upgradering van de huidige attracties en verwerving van nieuwe unieke voorzieningen, maar ook naar de verbindingen die mogelijk zijn tussen nieuwe projecten (o.a. project Walramplein en Leeuwproject Par'Course) en professionalisering van de organisatiestructuur en het projectmanagement.

Er zal in Kerststad structureel geïnvesteerd moeten worden om de concurrentieslag met andere gemeenten aan te kunnen blijven gaan.

⁴ Resultaat belevingsonderzoek onder bewoners, Rick van Schoonhoven Zuyd Hogeschool 2017

2. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN



Dit hoofdstuk geeft samengevat weer wat de conclusies zijn van de brede evaluatie met betrekking tot Kerststad editie 2017, de gesprekken die daarover met betrokkenen gevoerd zijn en onze gedachten voor de toekomstige edities.

Kerststad Valkenburg is voor veel bezoekers en bewoners een feest! Sfeervol en op diverse onderdelen uniek! Maar ook druk. Op sommige momenten wordt de gemeente van nog geen 17.000 inwoners bezocht door twee keer zoveel mensen als er bewoners zijn. Daarbij is de drukte vooral geconcentreerd in het centrum dat rond de 5.000 inwoners telt. Zo'n bezoekersaantallen leggen een claim op elke gemeente die relatief gezien met dit soort aantallen te maken krijgt.

Op drie onderdelen scoort onze gemeente op unieke wijze:

- De ondergrondse activiteiten in de grotten en katakomben;
- De Kerstparade;
- De sfeervolle uitstraling van het historische centrum.

In de toekomst moet op deze onderdelen verder ingezet worden. Het is een vereiste om Valkenburg aan de Geul ook in de toekomst als dé Kerststad van Nederland en de euregio te kunnen blijven positioneren.

Onderstaand treft u de conclusies en aanbevelingen genoemd in deze nota aan. In bijlage 2 zijn de aanbevelingen schematisch met tijdspad verwerkt.

2.1 Organisatiestructuur en personele inzet

1. De huidige organisatiestructuur is afhankelijk van de inzet en goodwill van enkele mensen. Vaak ook nog mensen die andere werkzaamheden en/of bezigheden hebben. Daarom is het goed de aansturing en coördinatie van Kerststad te professionaliseren.

2. Een externe deskundige op het gebied van organisatie en marketing is gewenst. Deze kracht is mede verantwoordelijk voor de organisatie van Kerststad in de meest brede zin (vergunning aanvraag, coördinatie en promotie, algemene verlichting en aankleding, cultureel programma).
3. Innovatie van bestaande attracties, verwerven van nieuwe attracties en voorzieningen, mits passend binnen de unieke onderdelen die Valkenburg te bieden heeft.
4. De kosten van de personele inzet met betrekking tot de coördinatie, vergunningverlening, handhaving en aansturing van wijzigingen gedurende het evenement moeten worden meegenomen in de gemeentebegroting.

2.2 (Brand)veiligheid en vleermuizen in de grotten

5. Er is aandacht voor de overwinterende vleermuizen in de grotten. De kosten voor de uitwerking van een plan van aanpak worden separaat aan de gemeenteraad voorgelegd.
6. De door de Brandweer voorgestelde maatregelen in het kader van de (brand)veiligheid zijn opgepakt en worden met verdere deskundigen besproken. De uitwerking van het plan en de kosten worden separaat ter besluitvorming aan de gemeenteraad voorgelegd.
7. De haalbaarheid moet worden onderzocht van een onafhankelijke externe veiligheidscoördinator die de veiligheid onder en boven de grond van alle attracties aan stuurt.

2.3 Spreiding van bezoekers aan de ondergrondse kerstmarkten

8. De haalbaarheid wordt onderzocht naar een betere spreiding van bezoekers. Dat kan door onder andere:
 - a. Differentiatie van tarieven door bijvoorbeeld in het weekend andere tarieven te vragen dan door de week.
 - b. Mogelijkheid onderzoeken om de ingang of de uitgang van de bezoekers bij een of beide grotten te verplaatsen.
 - c. Eerder en breder communiceren over mogelijke drukte op bepaalde dagen. Dat kan ertoe leiden dat mensen voor een bezoek aan Valkenburg andere tijdstippen gaan kiezen.

2.4 Marketing en communicatie

9. De communicatie naar bedrijven en inwoners, met name in het centrum, moet beter en eerder worden opgepakt.
10. Samen met de VVV Zuid Limburg en de stichting Kerststad Valkenburg is een hostessenteam ingezet. De teams flexibeler en meer zichtbaar ingezet worden.
11. Een meerjaren-plan van aanpak voor marketing-communicatie moet ontwikkeld worden.
12. Het belevingsonderzoek moet structureel gaan uitmaken van het takenpakket van de overkoepelende organisatie.

2.5 Verkeer

13. De professionaliseringslag die doorgevoerd is in het Verkeers- en Vervoersplan en de uitvoering ervan wordt verder doorgezet en uitgewerkt. Het is de bedoeling dat de gemeente de kaders stelt en opdrachtgever van het plan blijft. De uitvoerende organisatie stelt binnen deze kaders een verkeersplan op en dat laat dat uitvoeren.
14. Een overloopterrein is noodzakelijk om aan de parkeerbehoefte op piekmomenten te kunnen voldoen. 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.
15. De oplossing aan de Prinses Beatrix singel en het Industrierrein zijn niet acceptabel gelet op de overlast voor bewoners en bedrijven. Vanaf de editie 2018 worden de bussen naar locaties elders verwezen. Onderzoek is gestart naar alternatieve locaties.
16. De veiligheid van de wachtende en lopende bezoekers van en naar de Fluweelengrot en Gemeentegrot is een belangrijk aspect. De genomen verkeersmaatregelen en het plaatsen van barriers op de Daalhemerweg en de Cauberg hebben goed gewerkt. Er is behoefte aan finetuning van de maatregelen.
17. De parkeerbewegwijzering tijdens Kerststad moet worden verbeterd.
18. Onderzoek naar combideals met vervoerder openbaar vervoer. De openbaar vervoerbedrijven moeten hierbij betrokken worden. De wens is dat meer mensen met het openbaar vervoer gaan komen.

2.6 Cultureel programma

19. Voor 2018 en volgende jaren wordt gewerkt aan een programma “straatamusement” van behoorlijke kwaliteit. Bij voorkeur wordt amusement gepland op doordeweekse dagen als onderdeel van het meer spreiden van bezoekersstromen.
20. Behoeft bestaat aan een cultureel Kerstprogramma met een hoog kwaliteitsgehalte. Dat programma zal vooral op dagen door de week geprogrammeerd moeten worden.
21. Onderzoeken of bestaande voorzieningen en/of dorpskernen ook een rol kunnen gaan vervullen bij de ontwikkeling van een cultureel programma.

2.7 Kerstparade

22. Er moet gezorgd worden voor een betere spreiding van het publiek langs de route van de Parade. Meerdere alternatieven zoals een langere route, andere dagen etc. worden verder onderzocht.
23. De kwaliteit van de Parade is structureel onderwerp van aandacht. We moeten blijvend vernieuwen en actualiseren om bezoekers een blijvend verrassende Parade te kunnen bieden.

Nieuwe locaties

24. Onderzoek naar de mogelijkheid om het Walramplein in te zetten als een “Kerstlocatie”. Wellicht is een combinatie met het Theodoor Dorrenplein, het Casinoplein en de winkelstraten een mogelijkheid.



25. De ontwikkeling van het belevingscentrum Par'Course in de Plenkert aan de rand van het centrum biedt mogelijkheden om ook met Kerst verbindingen te maken.
26. Met dorpskernen wordt gekeken naar de mogelijkheden om verbindingen tussen het centrum en de kernen zelf te maken. Dorpskernen met hun unieke en vaak sfeervolle natuurlijke omgeving bieden volop mogelijkheden om ook met Kerst gasten te trekken. De inzet van dorpskernen gebeurt fasegewijs en alleen dan wanneer er voldoende draagvlak en medewerking vanuit de dorpskern zelf komt.

3. Organisatie en evenementenveiligheid



INLEIDING

Omdat Kerststad bestaat uit een aantal separate attracties/activiteiten waarbij geen koepelorganisatie bestaat, werd tot op heden ook veel werk door gemeenteambtenaren uitgevoerd. Dit werk bestond o.a. uit het opstellen van een verkeersplan, inzet beveiliging en EHBO, leveren en plaatsen van hekken e.d.

In 2016 en 2017 werd gestart met de professionalisering Kerststad Valkenburg en het uitbesteden van niet gemeentelijke taken aan derden. Dit heeft o.a. geresulteerd in:

- De uitbesteding van werkzaamheden, zoals het verkeersplan, aan derde partijen, zodat “wij” als gemeente niet meer “ons eigen vlees keuren”. De gemeente levert wel nog de kaders voor het plan.
- Het planmatig werken. Hiertoe is een projectteam (Team Evenementenveiligheid) ingesteld en is intern een collega (De teamleider Vergunningen) belast met de projectcoördinatie.
- Het Evenemententeam is omgevormd tot “Team Evenementenveiligheid” en de projectmanager Evenementen en Citymarketing maakt hier geen deel meer van uit waardoor de processen van citymarketing en de risico-advisering en vergunningverlening van elkaar zijn gescheiden.
- Het Team Evenementenveiligheid heeft een risicoanalyse voor Kerststad opgesteld en alle risico's voor het bestuur benoemd c.q. een veiligheidsadvies aan de burgemeester afgegeven.

Desondanks zijn er de discussies over de scheiding van verantwoordelijkheden tussen organisatoren en gemeente niet helemaal afgerond. In de “doorkijk naar de toekomst” geven we richting aan onze voorstellen voor de taakverdeling.



3.1 VERGUNNING

Zoals al aangegeven is binnen de gemeente een scheiding aangebracht tussen het verwerven en vermarkten van evenementen en de vergunningverlening. De vergunning aanvraag wordt behandeld, getoetst en bewaakt door het Team Evenementenveiligheid. Dit team is multidisciplinair samengesteld en bepaalt - samen met de burgemeester die de vergunning moet afgeven - de maatregelen die moeten worden genomen in het kader van de veiligheid, het verkeer en de openbare orde.

Voor de beoordeling van de vergunningaanvraag wordt afhankelijk van het evenement gevraagd naar:

- een inrichtingsplan van de locatie;
- een veiligheidsplan;
- een calamiteitenplan;
- een verkeersplan.

Voor wat betreft Kerststad zijn alle plannen aan de orde. Het evenement wordt als een gevolg van de optelling van al die evenementen gezien in categorie C, de hoogste categorie genoemd in de “risico-analyse evenementenorganisatie”.

Binnen het grote “evenement” Kerststad zijn meerdere “deel-evenementen” die het lastiger maken om te bepalen wie c.q. welke organisatie, welke verantwoordelijkheden heeft en de kosten daarvan draagt.

Zo is bij bijvoorbeeld de Amstel Gold Race duidelijk wie verantwoordelijk is voor het evenement en moet zorg dragen voor de plannen voor verkeer en veiligheid. Bij Kerststad zijn zeker acht verschillende organisatoren en bedrijven bezig met het aanbod. Wie is dan verantwoordelijk voor een goed verloop van de bezoekersstroom die hun attracties samen veroorzaken? Is dit dan een gemeenschappelijke taak die door de gemeente moet worden opgepakt, of moet elke “kerstattractie” een deel van de kosten betalen?

De organisatie en kwaliteit van Kerststad zijn sterk bepalend voor het imago dat de gemeente met dit langdurige evenement verwerft. De organisatie moet professioneel zijn en de kwaliteit hoog. Het complexe geheel van diverse organisatoren, een algemeen deel, de drukte die in pieken tot bovenmatige proporties voor een gemeente van deze omvang stijgt, maakt dat de interne voorbereiding van vergunningen, voorwaarden, algemene communicatie en het bewaken van de voortgang en veiligheid intensief is.



Afgelopen jaar 2017 is vanaf september door de betrokken medewerk(st)ers bijgehouden hoeveel uur aan het project Kerststad is gewerkt⁵.

Projectgroep	Onderdeel	Aantal uren
Marlie Vrösch	Projectmanager	155
Ellen Meessen	Coördinatie vergunning	107
Astrid Ceulemans	Communicatie	83
Jules Berkers	Verkeer	187
Ronald Linkens	Teamleider Handhaving	191
Lambert Geurten Jamie Kisters	Projectsecretariaat	120
John Wauben	Citymanagement / Kerst	195
	Totaal aantal uren	1.038

Daarnaast zijn ook door andere collega's uren besteed aan Kerststad. Het betreft de handhavers op straat. Zij worden tijdens de Kerststad extra ingezet, vooral in de weekenden, tijdens de Parades en andere drukke avonden. Deze uren zijn niet apart bijgehouden. Tot slot zijn ook uren besteed door medewerkers van het Team Openbare Ruimte. Laatstgenoemde groep besteedde 415 uur aan Kerststad. Exclusief de handhavers zijn medewerk(st)ers van de gemeente de laatste 5 maanden van 2017 in totaal 1.453 uren, oftewel bijna 1 fte vanaf september.

Tot slot is een groot aantal uren besteed aan de voorbereiding, coördinatie en uitvoering van projecten in het kader van de zorg voor vleermuizen en brandveiligheid in de grotten. Het totaal aantal uren dat extern werd ingekocht, wordt berekend op 400. De externe kracht wordt ook in 2018 verder ingezet voor de afronding van structurele oplossingen.

3.2 VEILIGHEID

Voor wat betreft de exploitatie van de ondergrondse Kerstmarkten en de Kerstparade worden beveiligings- en calamiteitenplannen ontwikkeld. Voor de overige attracties worden dergelijke plannen niet vereist.

a. Kerstparade

Tijdens de kerstparades op woensdag- en zaterdagavond in het centrum van Valkenburg is steeds een operationeel veiligheidsteam in de Berkelpoort aanwezig geweest. In dit team hebben de navolgende personen/diensten zitting:

- 1 coördinator/operationeel leidinggevende (gemeenteambtenaar);
- 1 centralist van de Beveiliging;
- 1 medewerker politie;
- 2 medewerkers voor aansturing BOA's en bekijken camerabeelden (gemeenteambtenaren);
- 1 medewerker van Traffic Support;
- 1 veiligheidscoördinator van de Kerstparade;
- 1 coördinator van de beveiliging, die EHBO en beveiliging aanstuurde.

⁵ Project tijdschrijven Kerststad 2017 Team Evenementenveiligheid en andere betrokken collega's

Deze inzet is tot ieders tevredenheid verlopen. Gebleken is echter dat er tijdens de weekenden en andere drukke dagen tijdens de kerststadperiode ook behoefte is aan de inzet van dit operationeel veiligheidsteam.

Voor het crowdmanagement van Kerststad is EBM Beveiliging ingehuurd. Naar aanleiding van de drukte en de beschikbaarheid van Arcus heeft dit in de hoogste opschaling geleid tot een inzet van 25 Beveiligers + 4 EHBO'ers. Daarnaast zijn vrijwilligers vanuit de Stichting Kerststad zelf ingezet. Zij liepen met de Parade mee om publiek en wagens zoveel als mogelijk van elkaar te scheiden. Het einde van de Parade werd gevormd door een herkenbaar voertuig van de stichting Verkeersregelaars Valkenburg. Het moest voorkomen dat mensen langs de parade op naar voren lopen. Deze inzet heeft aan de verwachtingen voldaan.

Het aanwijzen van de Berkelpoort als commandocentrum was in 2016 een goede zet omdat deze locatie in de directe omgeving van het evenement ligt en goed bereikbaar is voor hulpdiensten. Het gebruik werd in 2017 voortgezet.

De Kerstparade wordt vanaf de start elke keer opnieuw druk bezocht. Op piekmomenten staan er enkele duizenden bezoekers op een korte afstand. Het lange wachten, vaak enkele rijen dik, het soms slechte weer en het "voordringen" van andere bezoekers levert een enkele keer frustraties op, af en toe eindigend in kleinere strubbelingen. Dit jaar is het beperkt gebleven tot één ongeregeldeheid.

Bezoekers ervaren de Kerstparade als mooi, uniek en sfeervol⁶.

Aandachtspunten vanuit de organisatie en hulpdiensten:

- Het lange wachten en drukke rijen zorgt voor irritaties bij bezoekers
- De korte tijd waarop de Parade trekt. In 15 minuten is alles voorbij.
- Van de mogelijkheid om de Parade op het Walramplein twee keer te kunnen zien wordt heel weinig gebruik gemaakt.
- De helft van de route bestaat uit een "afgesloten" deel waar alleen terrassen geëxploiteerd worden. De rest van het publiek staat op een beperkt deel van de route. Is dit nog wenselijk om moet de hele route voor iedereen toegankelijk zijn?
- Langs de route staan regelmatig scooters en fietsen op vluchtwegen. EBM beveiliging adviseert hierop te handhaven vanuit de gemeente.
- Het werken met een codewoord om bezoekers naar de restaurants te laten wanneer de route wordt afgesloten
- De organisatie is voornemens de route van de kerstparade te verlengen.
- Een tribune plaatsen op het Walramplein en hiervoor kaartverkoop te koppelen aan de arrangementen die de touroperators verkopen. Hierdoor kan misschien meer sturing worden gegeven aan de buitenlandse toeristen die met een busreis afreizen en wordt het publiek beter gespreid.
- Het is wenselijk om plaatsen voor minder validen in te richten. Via de website van de kerstparade kan men dan kenbaar maken dat een groep komt kijken zodat een voor hen bereikbare plaats kan worden ingericht.
- De ontvluchting van het publiek zou verbeterd kunnen worden door de zijstraten van paraderoute te voorzien van nooduitgang bebording.

⁶ Belevingsonderzoek Kerststad, Rick van Schoonhoven 2017.

- Het aangeven van een codewoord voor gasten die tijdens de afsluiting van een aantal straten naar de restaurants in die straten willen, moet verder worden uitgewerkt.

b. Ondergrondse Kerstmarkten, in- en uitgangen

Om de wachtende en lopende bezoekers naar en van de ondergrondse Kerstmarkten goed en veilig te kunnen scheiden van de auto's zijn zowel op de Daalhemerweg als de Cauberg fysieke maatregelen getroffen. De maatregelen zijn zowel door de organisatoren van de kerstmarkten, de bezoekers, als de hulpdiensten positief ervaren.

De langdurige maatregelen (ruim 6 weken met opbouw en afbouw) hadden wel gevolgen voor het verkeer op de Daalhemerweg en de Cauberg. Met name de bewoners van de Konijnsgracht en de Daalhemerweg en ondernemers aan de voet van laatstgenoemde weg ondervonden last van de verkeersmaatregelen. Het aantal klachten bleef echter beperkt tot slechts enkele. Bewoners klaagden vooral om de periode waarin met moest omrijden terwijl er nauwelijks bezoekers in een wachtrij stonden (m.n. door de week) en het aanzicht van de barriers.

Regelmatig constateren de hulpdiensten en medewerkers van de gemeente lange wachtrijen aan de ingangen van beide ondergrondse Kerstmarkten. Helaas is geen objectieve meting verricht van de lengte van de wachtrijen en de beleving van het publiek met betrekking tot het wachten.

Objectieve metingen voor de toekomst zijn noodzakelijk. De perceptie over de lengte van de wachtrijen is verschillend. De organisatoren van de ondergrondse Kerstmarkten geven aan dat op de drukste momenten de wachtrijen nauwelijks langer zijn 15 tot 30 minuten, terwijl hulpdiensten en gemeente aangeven dat bezoekers aan de Kerstmarkten soms langer dan 45 minuten tot meer dan een uur in de wachtrij staan. De wachtrijen zorgen niet alleen voor een verhoogd veiligheidsrisico in de rijen zelf op trottoir en straat, maar ook bij de ingang zelf. Dit aldus de Hulpdiensten die de gemeente hierover adviseren.

Zowel bij de Gemeentegrot als de Fluweelengrot zijn ingang en uitgang dezelfde (Fluweelengrot) of slechts enkele meters van elkaar af (Gemeentegrot). De combinatie van in- en uitgaande bezoekersstromen verhoogt het risico bij uitstroom na een calamiteit.

In de afgelopen jaren is diepgaand ingezet op beveiliging, brandwachten, brandveiligheid en crowd control.

Er wordt dan ook al jaren gewerkt met uitgebreide beveiligings en calamiteitenplannen. Sinds 2017 wordt jaarlijks in nauwe samenwerking met de RMAE (Regionale Multidisciplinaire Advies Evenementen), de lokale organisatoren, de stichting Kerststad Valkenburg, het Team Evenementenveiligheid en onze aanspreekpunten bij de hulpdiensten, aan de vooravond van Kerststad een doorleefsessie georganiseerd.



De gesprekken met de Hulpdiensten en externe deskundigen op het gebied van de (brand)veiligheid hebben geleid tot een plan van maatregelen dat nog voor de Kerststadeditie 2018 in de grotten (Fluweelengrot en Gemeentegrot) uitgevoerd moet worden. De gemeenteraad bespreekt dit plan van maatregelen en de daaraan verbonden kosten separaat in juli 2018.

3.3 DE ORGANISATOREN ZELF

In een evaluatiebijeenkomst met de hulpdiensten en afgevaardigden van alle organisatoren zijn de volgende opmerkingen gemaakt:

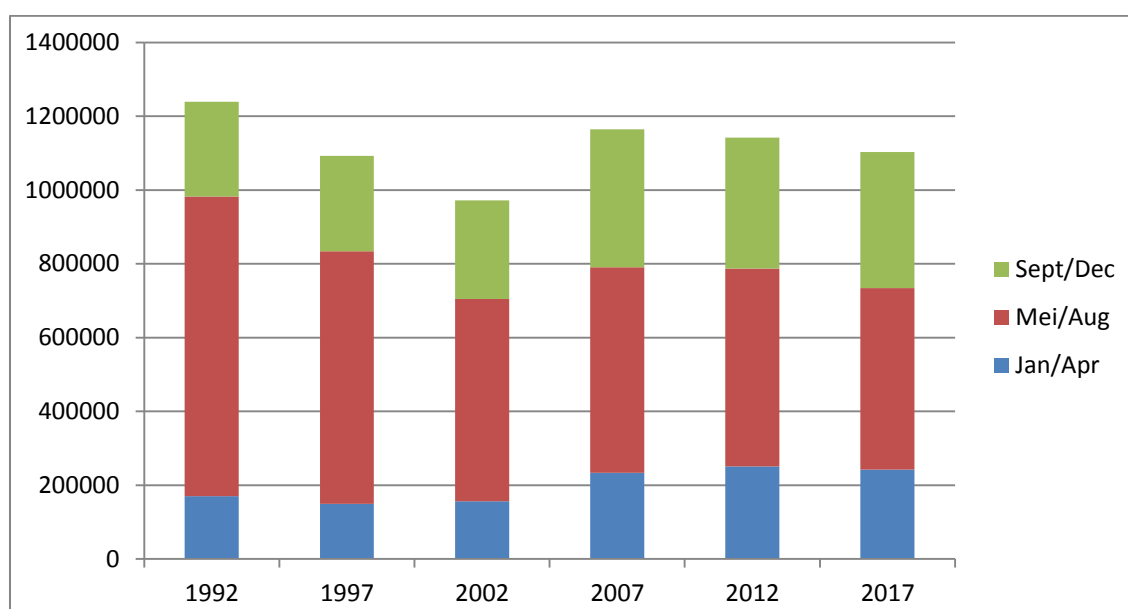
- De voorbereidingstijd was kort, organisatoren geven aan dat hier meer regie vanuit de gemeente op wenselijk is. Daarbij merken twee organisatoren op dat er vanuit de gemeente steeds andere personen betrokken zijn en er geen continuïteit is in de afstemming met de gemeente. De eisen lijken steeds zwaarder te worden naar mening van de organisatoren van de grotten. De hulpdiensten zijn van mening dat deze juist zwaarder mogen en dat er strakker gestuurd mag worden op fase 2 voor de grotten (de structurele aanpassingen). Een andere organisator is juist van mening dat de samenwerking dit jaar beter was dan andere jaren. De gemeente neemt hier meer de regie in en er is veel meer contact geweest tussen de organisatoren.
- De doorleefsessie had een meerwaarde en werd als positief beoordeeld.
- Het wekelijkse veiligheidsoverleg op maandag werd als positief beoordeeld. Ondanks dat een aantal partijen aangeven dat ze niet altijd aanwezig konden zijn, zagen ze hier toch de meerwaarde van in. Wel geeft een organisator aan dat het te vrijblijvend was, en dat er een verplichting zou moeten zijn om aanwezig te zijn.
- Een integrale schouw van alle locaties voorafgaande aan de start van de evenementen valt aan te bevelen.
- Aanbevolen wordt om op de zaterdag en zondag een veiligheidsteam in te richten bestaande uit coördinatoren van de gemeente, EBM, politie en organisatie.
- Er was sprake van een stijging van auto-inbraken op het Walramplein. Gezien de auto-inbraken en het crowd management tijdens de parade valt het aan te bevelen ook op het Walramplein één of meerdere camera's te plaatsen.

4. Bezoekers, bewoners en bedrijven



a. Meerdaags bezoek

In de evaluatie van een van onze partners - de VVV Zuid Limburg - concludeert het onderzoeks- en adviesbureau ZKA Consultants op basis van een recent onderzoek dat per 2014⁷ de maand december qua overnachtingen en bestedingen inmiddels economisch van groter belang is geworden dan de “traditionele” zomermaand juli. Onderstaand een grafiek van het aantal overnachtingen in de afgelopen 16 jaar die deze stelling onderschrijft.



⁷ Rapport ZKA Consultants over toerisme en bestedingen in Limburg, 2014

In bovenstaande tabel is te zien dat er de afgelopen 16 jaar geleidelijk aan een verschuiving van het aantal overnachtingen plaats vindt van de zomermaanden naar het najaar en voorjaar. Een daling van overnachtingen in de zomer wordt gecompenseerd door een stijging van het aantal overnachtingen tijdens de Kerst.

b. Aantallen bezoekers

Van sommige attracties en locaties kennen we werkelijke cijfers omdat zij werken met entreegelden. Andere, zoals Santa's Village en de Kerstparade ramen de bezoekers. Dat leidt tot de volgende afgeronde aantallen:

Locatie / Attractie	Bezoekers in 2015	Bezoekers in 2016	Bezoekers In 2017
Kerstmarkt in de Gemeentegrot	161.000	140.000	155.000
Kerstmarkt in de Fluweelengrot	140.000	100.000	109.000
Wilhelminagroeve	30.000	20.000	20.000
Kerst in MergelRijk	30.000	25.000	18.800
Santa's Village (Markt op het plein)	40.000	40.000	50.000
Kerstparade op woensdag en zaterdag	80.000	80.000	90.000
Santa's Gift Factory	40.000	28.000	25.000
Route d'Amuse (culinaire wandeling)	15.000	14.000	13.000
Overige activiteiten	10.000	7.000	10.000
5. Sprookjesbos (2017: 3.300)			
6. Magic Moments (2017: 5.000)			
7. WISH Katakomben (2017: 1.000)			
8. Muziek / Kunst KCR (2017: 300)			
9. Openluchttheater (2017: 400)			
TOTAAL aantal bezoekers	546.000	454.000	490.800
TOTAAL aantal unieke bezoekers (60 %)	325.000	275.000	293.000

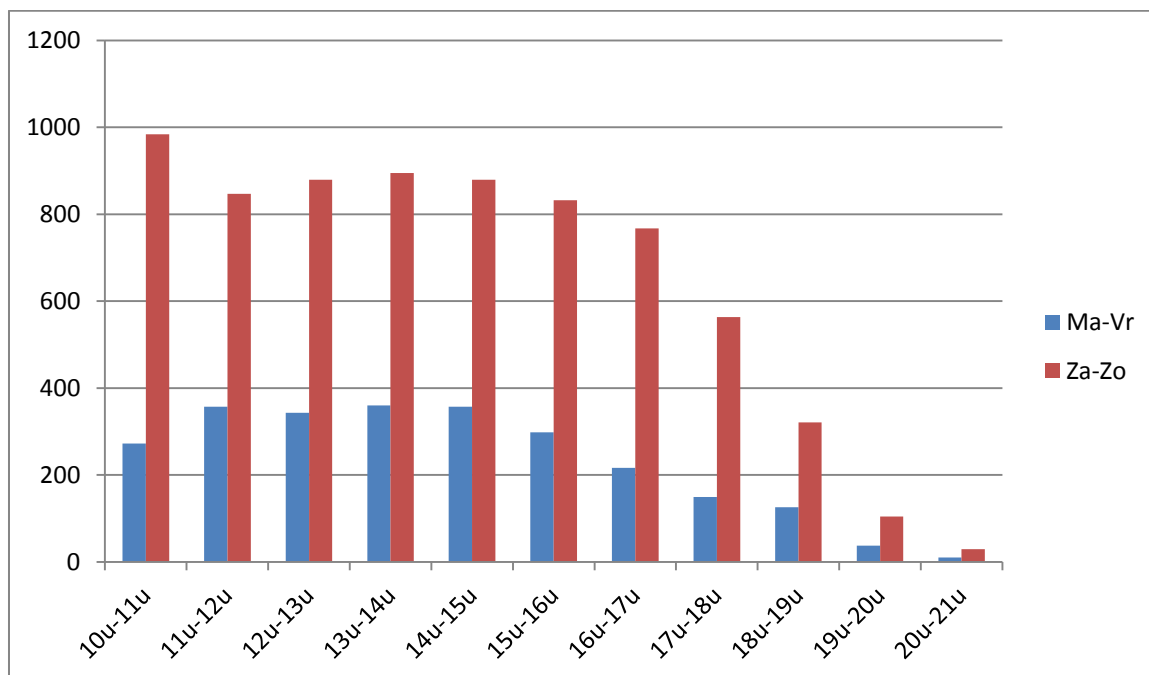
Hoewel we dat niet op basis van onderzoeken en/of kengetallen kunnen staven nemen we aan dat 60 % van de bezoekers "uniek" is en maar één locatie of attractie bezoekt. Dit percentage wordt al enkele jaren bij onderzoeken tijdens Kerststad gehanteerd. Het zou betekenen dat tijdens de Kerstperiode totaal 293.000 personen Kerststad Valkenburg voor één of meerdere attracties en/of locaties bezoeken.

Uit een in 2017 gehouden onderzoek⁸ naar de beleving en besteding onder 617 bezoekers aan Kerststad (betrouwbaarheidspercentage onderzoek 98,71%) blijkt dat de meeste bezoekers 45 jaar of ouder en vrouw zijn en dat het gemiddelde bestedingsbedrag € 31,05 per persoon per dag is. Berekend naar 293.000 unieke bezoekers leveren de Kerststad bezoekers de economie van onze gemeente in totaal afgerond ruim 9,1 miljoen euro op.

⁸ Belevingsonderzoek Kerststad Valkenburg aan de Geul. Uitgevoerd door Rick van Schoonhoven, afstudeerscriptie Zuyd Hogeschool 2017.

c. Spreiding van de bezoekers

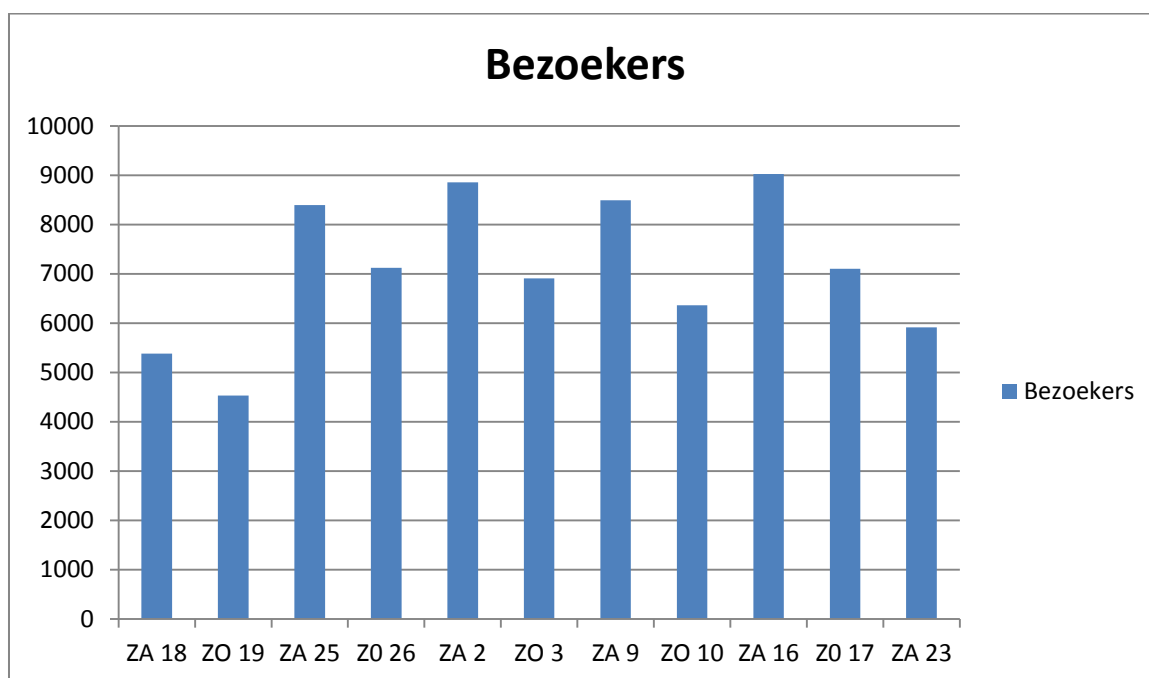
Onderstaand geven we schematisch⁹ het gemiddeld aantal bezoekers per uur in de gemeentegrot weer:



Maandag - Vrijdag : 26 dagen

Zaterdag - Zondag : 11 dagen

De dagcijfers van de Fluweelengrot zijn relatief nagenoeg vergelijkbaar. Het gemiddeld aantal bezoekers per uur in de weekenden is drie keer hoger dan door de week.

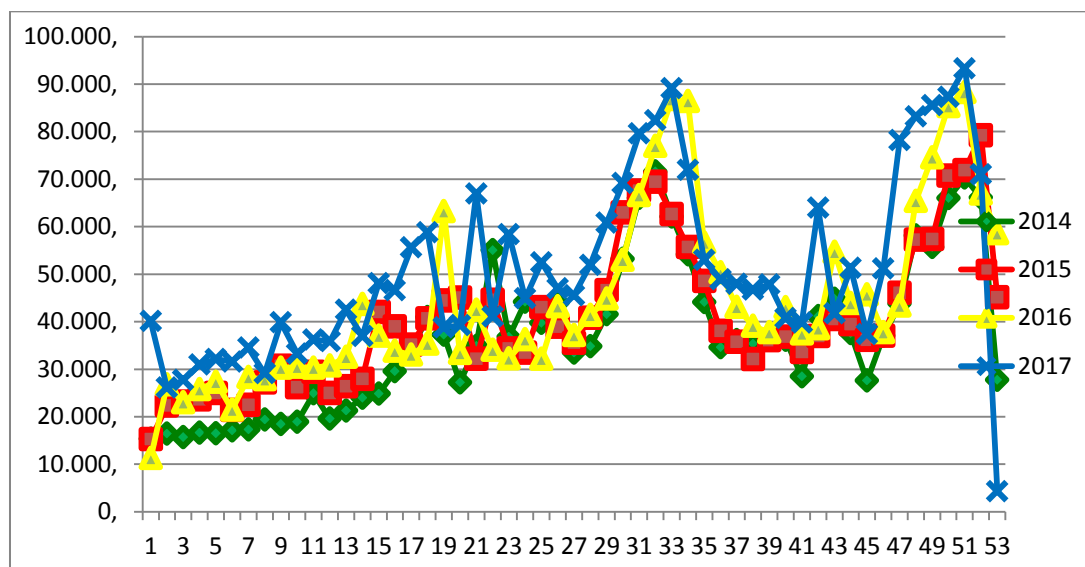


⁹ Resultaat bezoekersentree gemeentegrot per week, dag en uur. Editie 2017

Bovenstaande tabel toont aan het totaal aantal bezoekers tijdens een weekend dag. Hieruit blijkt dat de zaterdagen in algemene zin het drukst zijn. Vier van de zes zaterdagen komen boven de 8.000 bezoekers per dag. De zondagen zijn in het algemeen minder druk.

Parkeersituatie

Uit onderstaand overzicht van de parkeeropbrengsten per week blijkt dat de laatste weken van Kerststad (48 tot en met 51) al enkele jaren voor wat betreft opbrengst te vergelijken is met de weken in de zomermaanden (29 tot en met 33)¹⁰.



De bovenstaande grafiek geeft niet alleen aan dat er in die periode veel gasten in onze gemeente zijn, maar dat zij in directe zin via de parkeergelden een bijdrage leveren aan de inkomsten van de gemeente.

Groei van bezoekersaantal

In 2016 is een daling van het aantal bezoekers geconstateerd ten opzichte van 2015. Het aantal daalde toen met ongeveer 16 % naar ruim 450.000 bezoekers. Ondernemers noemden onder andere als oorzaak van de daling de kortere Kerststad periode (één weekend minder), de aanslag op een Berlijnse Kerstmarkt en het feit dat 2015 als top jaar gezien werd.

Het aantal bezoekers in 2017 is ten opzichte van 2016 licht gestegen, dit ondanks dat er ook dit jaar weer een weekend minder was ten opzichte van 2015. Zo kwamen er meer bezoekers naar de nieuwe Kerstparade en ook was er een lichte stijging van bezoekers te zien bij het culturele programma ten opzichte van “hetzelfde aantal weekends” in 2016.

¹⁰ Gegevens op-brengst gemeentelijke parkeerplaatsen, Gemeentecijfers 2017

In 2017 is gestart met een structureel terugkerend belevingsonderzoek¹¹. De afgelopen jaar ontwikkelde vragen worden de komende jaren gebruikt om de beleving en het uitgavenpatroon van onze bezoekers te kunnen meten en gegevens met elkaar te kunnen vergelijken. De gegevens van 2017 worden gebruikt als basis voor de nulmeting.

Enkele cijfers die van belang zijn voor de evaluatie en de doorkijk naar de komende jaren:

- 44 % van het aantal bezoekers heeft in Valkenburg en/of de regio overnacht. Daarvan overnachtte 60 % in Valkenburg. 2/3 Deel van de bezoekers sliep twee nachten of meer in onze gemeente. Dat levert $(293.000 \times 44 \% = 128.920 \times 60 \% \times 2 \text{ dagen} \times \text{€ } 1,76)$ ruim € 270.000 extra toeristenbelasting op.
- 2/3 deel bezoekt Valkenburg samen met familie, vrienden en/of collega's. Het merendeel komt dus in groepen naar onze gemeente. 65 % komt uit Nederland, de rest met name uit Duitsland (14%), België (10%), Frankrijk (9%) en Engeland (8%). Dus, een gezamenlijk dagje uit, regelmatig ter afsluiting van het jaar.

In het algemeen zijn bezoekers tevreden over de Kerststad in Valkenburg:

- 57 % geeft aan dat ze volgend jaar weer terug komen;
- 38 % komt terug, maar niet persé volgend jaar;
- 5 % heeft genoeg van Valkenburg en komt niet meer.

Op een schaal van 1 tot en met 10 geven bezoekers aan of ze Valkenburg als Kerststad ook zullen aanraden bij familie, vrienden en kennissen. Daarvan zegt:

- 51 % van de ondervraagden dat ze Valkenburg zeer zeker (hoogste score 9 of 10) zullen aanbevelen
- 39 % van de ondervraagden dat ze Valkenburg zeker (score 7 of 8) zullen aanbevelen
- 10 % heeft twijfels om Valkenburg aan te bevelen, slechts een klein deel wil dat zeker niet doen.

Ook uit deze cijfers blijkt dat bezoekers goed tot zeer goed tevreden zijn over de Kerststadactiviteiten.

De attracties worden in een schaal van 1 tot en met 10 beoordeeld op kwaliteit en beleving. Bezoekers geven het volgende aan:

Attractie	Waardering (1-10)
Kerstmarkt gemeentegrot	7,7
Kerstparade	7,6
Kerstmarkt Fluweelengrot	7,5
Santa's Village Th. Dorrenplein	7,5
Kerst in MergelRijk	7,3
Route d'Amuse	7,3
Winters Sprookjesbos	6,9
WISH, Romeinse Katakomben	6,7
Santa's Gift Factory	6,6

¹¹ Belevingsonderzoek Kerststad, Rick van Schoonhoven 2017.

Hoewel bezoekers Kerststad “gezellig” en “sfeervol” en “mooi” vinden (de drie meest scorende woorden bij het onderzoek) zijn de scores voor wat betreft de attracties niet al te hoog. Als redenen worden veelal aangegeven de drukte en wachttijden, de prijs-kwaliteit verhouding, het gemis aan kerstproducten op de markten.

d. Bewoners

Bewoners ervaren de Kerststad mogelijk anders dan bezoekers of bedrijven. Zij kunnen de vele activiteiten, de drukte in het centrum, de geluiden, de drukte op de straten en op de parkeerplaatsen als storend ervaren. Zoals in de evenementennota “Op en Top Valkenburg” als een rode draad is opgenomen, moet constant gewaakt worden voor een goede balans tussen de opbrengst en overlast die evenementen kunnen bezorgen.

Afgelopen jaar kwamen tijdens de Kerstperiode 21 meldingen via de meldesk binnen. Daarnaast kwamen er 38 mails waarin mensen aangaven overlast van kerststad activiteiten te ervaren. Vaak was dat het geluid (steeds dezelfde kerstliedjes en/of te hard), parkeren op plaatsen waar het niet mag, het busparkeren, de drukte waardoor bewoners zeggen veel meer tijd nodig te hebben om zich te verplaatsen en de verkeersomleidingen Daalhemerweg en Cauberg. In totaal waren er dat in 2017 nog 90.

Een tweede onderdeel van het belevingsonderzoek waren de diepte interviews met vertegenwoordigers van de kernenoverleggen. Hieraan werd door vier van de zeven kernen deelgenomen.

De algemene conclusie is dat:

- De meningen van de bewoners omtrent Kerststad overwegend positief zijn;
- Kerststad heeft een toegevoegde waarde voor de hele gemeente en mag niet verdwijnen;
- Bewoners trots zijn op Kerststad Valkenburg;
- Er kritiek is over de commerciële inzet die zo langzaam aan de boventoon begint te voeren ten koste van de beleving en de ontspanning van een bezoek;
- Er zeker voor het moment voldoende draagvlak is voor de toekomst maar dat overdaad schaadt;
- Bewoners overlast ervaren van parkeerdrukke, wegomleidingen, verkeersdrukke, geluidsoverlast, druk op de infrastructuur, de hoeveelheid toeristen en het zwerfafval.

e. Bedrijven

In Valkenburg zijn er bedrijven die:

- Direct baat hebben bij Kerststad. Het zijn met name de bedrijven die kerstattracties exploiteren, de cafés en restaurants.
- Indirect baat hebben bij Kerststad. Met name de bedrijven die niet zo veel met de Kerst te maken hebben, maar wel profiteren van het grote aantal bezoekers dat er is. Het zijn met name de speciaalzaken in het centrum en in de looproutes van de gasten voor Kerststad.
- Geen baat (denken te) hebben bij Kerststad. Bedrijven die geen klanten krijgen omdat deze in verband met de drukte liever elders in de regio gaan winkelen en/of diensten afnemen.



Omdat het onderzoek onder bewoners en bezoekers meer diepgang en tijd vergde dan aanvankelijk werd aangenomen, is geen onderzoek meer gestart onder de bedrijven. De onderstaande gegevens zijn uit het onderzoek dat we in 2016 hebben gehouden.

Tijdens dat onderzoek konden bedrijven een enquête naar hun beleving invullen. In totaal deden dat 32 bedrijven. Hoewel een behoorlijk aantal, helaas niet representatief. 27 van de 32 bedrijven zijn in het centrum gevestigd. In deze kern worden ook de meeste Kerststad attracties aangeboden. De belangrijkste resultaten op een rij:

- Kerststad krijgt van de bedrijven gemiddeld een 7,2 en scoort daarmee hoger dan de bewoners.
- De respondenten kwamen van horeca, retail en overnachtingen, dus redelijk gespreid.
- Meer dan 80 % van de respondenten zegt dat ze:
 - Meer bezoekers in hun zaak krijgen
 - meer omzet hebben
 - meer personeel in die periode nodig hebben
 - hun zaak helemaal in kerstsfeer brengen
- Meer dan 90 % erkent dat Kerststad een absolute noodzaak is voor onze gemeente.
- Ruim 80 % is blij dat zijn zaak in Valkenburg ligt



5. Marketing- en omgevingscommunicatie



Naast betaalde promotie en communicatiemiddelen krijgt de stichting Kerststad jaarlijks ook bijzonder veel gratis reclame en promotie aangeboden. Naast gratis uitzendingen als de WDR met een miljoenen bereik in de grensstreek worden barter deals afgesproken met bijvoorbeeld het Weerbericht van Piet Paulusma waar elke avond honderdduizenden mensen naar kijken.

Facts and Figures met betrekking tot de media aandacht worden jaarlijks bijgehouden door de VVV Zuid Limburg. Deze organisatie coördineert de media aanvragen voor de de stichting Kerststad Valkenburg¹².

Hoewel er een marketing- en communicatiewerkgroep onder de stichting Kerststad functioneert wordt hun reclamevoering, promotie en communicatie niet voor alle attracties en activiteiten ingezet. Daarnaast wordt Kerststad Valkenburg door de stichting zelf ook niet als een totaal product aangeboden, maar wordt gekozen voor het promoten van partners die in de communicatie en promotie mee betalen.

Een voorbeeld van het niet aanbieden van een totaal product is de plattegrond in de Kerststad flyer die in een oplage van enkele tienduizenden verspreid wordt. Deze plattegrond vermeldt naast de route van de Kerstparade alleen de organisaties die een bepaald promotiepakket afnemen. Andere kerstattracties worden niet vermeld waardoor de flyer die een algemeen product zou moeten uitstralen, niet aan de verwachtingen voldoet.

¹² Facts and Figures Publiciteit Kerststad Valkenburg, excelbestand VVV Zuid Limburg, januari 2018

- Jaarlijkse brochure en posters

Een van de jaarlijks terugkerende communicatiemiddelen is de Kerststad brochure. Deze wordt al vanaf maart van het jaar verspreid, mede onder de honderden bedrijven die mogelijk reizen naar onze Kerststad willen organiseren. De brochure wordt betaald door de partners van stichting Kerststad en in een oplage van 150.000 stuks het hele jaar door verspreid. De brochure is mede door de vroege druk niet altijd even actueel en vermeldt alleen de activiteiten van de partners die aan de brochure mee betalen. Een totaal en actueel overzicht van Kerststad ontbreekt daardoor.

Er is geen eenheid in de promotie via posters en/of flyers. Veel organisaties en attracties geven geheel eigen posters en/of flyers uit. Er is geen uniforme uitstraling.

- Facebook (www.facebook.com/kerststadvalkenburg) / Twitter / Instagram

Het bereik via de officiële Kerststad Facebook pagina was afgelopen kerstperiode enorm. Het aantal fans bedroeg afgerond 23.000 aan het einde van Kerststad. Ten opzichte van 2016 een daling van 25%. Naast de Facebook pagina van Kerststad heeft ook de Kerstparade een Facebook pagina. Daarnaast hebben ook alle andere attracties en locaties, de gemeente en de VVV Zuid Limburg elk hun eigen Facebook pagina's gebruikt voor de promotie van Kerststad.

Omschrijving	Aantallen 2017	Aantallen 2016
Fans	22.985	28.324
Vertoningen op Facebook en andere social media (bereik)	4.321.913	3.109.742
Bereik unieke bezoekers	1.625.375	1.212.676
Gelikete berichten	33.984	29.020
Interactie met gebruikers	381.577	250.789
Reacties op berichten	10.878	4.162
Gedeelde berichten	3.746	1.899
Uitgaven	€ 1.000	€ 955

Het sociale medium Facebook scoort ook dit jaar weer erg hoog bij de verspreiding van berichten over Kerststad. Twitter is slechts sporadisch gebruikt. Instagram werd in 2017 voor de tweede keer ingezet. Het aantal volgers (427) en posts (36) was minimaal.

- Website (www.kerststad.nl)

De officiële website wordt behoorlijk bekeken.

Echter, ook hier hebben de andere organisaties een eigen website met informatie over Kerststad Valkenburg. Zo heeft de VVV Zuid Limburg ook een kerstpagina die in november en december door ruim 400.000 bezoekers werd bekeken.

Omschrijving	Aantallen 2017	Aantallen 2016
Bezoekers	403.188	366.276
Bezoekers ticketpagina	100.0396	90.872



Opmerkelijk is dat het aantal bezoekers voor de website met 10 % is gestegen, terwijl het aantal bezoekers op de “ticket” pagina met bijna 10 % daalde. Desondanks zijn niet minder kaartjes verkocht.

- Euregionale Kerstcampagne van de VVV Zuid Limburg

De VVV Zuid Limburg organiseert jaarlijks een euregionale Kerstcampagne waarmee een aantal kerstmarkten in de euregio gepromoot worden. De campagne wordt ook ondersteund door de Samenwerkende VVV's Limburg en de VVV Maastricht.

- Kerststad banieren

De gemeente liet - op eigen kosten - banieren maken die aan straatlantaarns werden gehangen. Daarmee werd de gemeente nog sfeervoller “aangekleed”.

- Informatieborden

Door de organisatie van Santa's Village zijn een tiental informatievoorzieningen ontwikkeld. De gemeente draagt bij in de afschrijvingskosten van de borden en draagt zorg voor de Kerststadplattegronden. Hoewel de informatiepanelen een gezamenlijk doel dienen, betalen de overige participanten niet mee.

- Nieuwsbrief voor lokale bedrijven

De stichting Kerststad Valkenburg zorgt regelmatig voor nieuwsbrieven die niet alleen digitaal maar zelfs persoonlijk bij de bedrijven worden bezorgd. De nieuwsbrief geeft actuele informatie over de activiteiten binnen Kerststad. De bedrijven waarderen deze vorm van communicatie die het gevoel geeft dat ze meer bij de organisatie betrokken zijn.

- Horeca groepsapp

Voor het overleg met de ondernemers in het centrum werd regelmatig de horeca groeps app ingezet. Aangesloten zijn nagenoeg alle ondernemers met een zaak in het centrum. De groeps app werd ingezet voor nieuwsberichten over de drukte, de spreiding, het wel of niet door gaan van een parade, etc. De ondernemers stelden deze vorm van communicatie op prijs.

- Inzet Hospitality Guides

In samenwerking met de VVV Zuid Limburg heeft de stichting Kerststad als pilot project gedurende een aantal drukke dagen door de week en in de weekends, hospitality guides ingezet. Het was de bedoeling dat deze gastvrouwen en gastheren bezoekers wegwijs maakten bij hun keuze naar een voorziening of locatie, aanwijzingen gaven om de Parade goed te kunnen bekijken, informeerden over parkeerplaatsen etc.

De hospitality guides van de VVV hadden in de huidige opzet voor het crowd management weinig meerwaarde aldus de hulpdiensten en de gemeente. Deze meerwaarde is wel te creëren wanneer de hospitality guides worden geïncorporeerd in de organisatie van het crowd management. Het valt aan te bevelen een beter sturing op de gidsen te organiseren.



Daarnaast valt het aan te bevelen de gidsen al bij de uitgangen van de grotten te plaatsen om bij drukte daar al mensen via een andere route te verwijzen om het publiek vanuit de uitgang van de Fluweelengrot via de Dwingel te sturen naar het Walramplein.

- Overige communicatie en promotie

Jaarlijks vinden er vanuit Valkenburg aan de Geul diverse TV uitzendingen plaats. Ook neemt onze Kerststad organisatie deel aan grotere landelijke beurzen, zoals de 50 Plus en de Travel to Holland beurzen waar Kerst in een Zuid Limburgse stand geïntegreerd is.

In december 2017 ontving de gemeente de titel “European City of Christmas 2018”. De gemeente won deze titel in de categorie Europese gemeenten beneden 80.000 inwoners. De verkiezing werd georganiseerd door de Europese Unie. Een prestigieuze titel die in 2018 moet worden gebruikt om het imago van de gemeente als Kerststad verder uit te bouwen.

Enkele TV uitzendingen in 2017:

- Piet Paulusma met het weerbericht (gemiddeld 600.000 kijkers)
- WDR uitzending (landelijk in Duitsland) over Parade en grotten (ruim 4 miljoen kijkers)
- 1Vandaag, landelijke uitzendingen over de brandveiligheid, negatieve berichtgeving (900.000 kijkers)
- European City of Christmas 2018 (totaal 300.000 kijkers)

Zoals al aangegeven zijn alle cijfers met betrekking tot de media aandacht gebaseerd op het overzicht dat door de VVV Zuid Limburg is opgesteld

- Combitickets

Sinds enkele jaren werken de ondergrondse Kerstmarkten met combitickets. Tegen een speciaal tarief kan een kaartje voor beide grotten gekocht worden. Hotels krijgen ook de mogelijkheid om die tickets te verkopen.



6. Organisatiestructuur Kerststad



Enkele jaren geleden hebben organisatoren van enkele locaties en attracties samen met de gemeente en de VVV gekozen voor een organisatiestructuur die versnippering van promotie en communicatie moet tegengaan, die ervoor moet zorgen dat Valkenburg aan de Geul als één gezamenlijk geheel het Kerstproduct aan biedt en die zorgt voor de algemene aankleding van de gemeente.

Gekozen werd voor een stichtingsvorm waarin afgevaardigden van de twee ondergrondse kerstmarkten en enkele onafhankelijke personen als bestuursleden zitting hebben. Daarnaast wordt de stichting aangevuld met enkele adviseurs die de bestuursvergaderingen bijwonen en volledig mee discussiëren.

In het bestuur hebben slechts twee personen zitting:

- Een onafhankelijk voorzitter (Gert Veenhuizen, Landal)
- een afgevaardigde namens de Kerstmarkt in de Gemeentegrot (Breur Jacobs)

De derde persoon haakte enkele jaren geleden af omdat deze kwam vanuit de eigenaar van de Fluweelengrot, tevens organisator van de ondergrondse Kerstmarkt daar. Toen de stichting besloot de exploitatie van de Kerstmarkt te beëindigen werd ook het bestuurslidmaatschap opgezegd. De volledige verantwoordelijkheid van de algemene coördinatie ligt nu bij slechts twee personen. Het bestuur is tot op heden nog niet aangevuld.

Adviseurs komen uit:

- De VVV Zuid Limburg (Nicole Schurgers)
- De gemeente (John Wauben)

Daarnaast nemen regelmatig andere betrokkenen deel aan de vergaderingen:

- Namens de Kerstparade (Jurgen Colaris)
- Namens de Koninklijke Horeca Nederland (Sven v.d. Wal)
- Namens het Valkenburgs Ondernemers Collectief (Wisselend)

Een werkgroep Communicatie en Marketing is gelieerd aan het stichtingsbestuur. De werkgroep bestaat uit de partners in het bestuur, partners die meebetalen aan de communicatie en marketing, de VVV Zuid Limburg en sinds 2015 ook de gemeente.

De werkgroep ontvangt jaarlijks een algemeen budget van het stichtingsbestuur. Dat budget wordt vermeerderd met de bijdragen die enkele partners leveren voor de algemene promotie en communicatie. Het gaat dan om partners zoals de ondergrondse kerstmarkten, de twee andere ondergrondse attracties en andere kleinere locaties zoals het Sprookjesbos en Santa's Gift Factory. Ook hier geldt weer dat niet alle partijen meedoen.

In 2015 is door een studente van de Zuyd Hogeschool onderzoek gedaan naar de interne communicatie binnen de stichting en de werkgroep Communicatie¹³. De onderzoekster sprak met een groot aantal betrokkenen vanuit bestuur, werkgroep communicatie en overige betrokkenen bij Kerststad. De belangrijkste conclusies uit dat onderzoek zijn:

- er moet een totaalproduct aangeboden worden, onafhankelijk van de (financiële) bijdragen die partijen moeten leveren
- partijen moeten meer open staan voor samenwerking met andere partners, ook als zij in mindere mate mee betalen aan promotie en communicatie. Het gaat immers om het totaal product;
- er moet een duidelijke toekomstvisie komen;
- er moet meer sturing komen;
- er moet meer uniformiteit komen in de algemene communicatie en promotie;
- een draaiboek van acties en activiteiten moet worden opgesteld zodat meer gestructureerd gewerkt kan worden;
- het samenwerken tussen partners van de stichting Kerststad onderling en met betrokkenen buiten de stichting intensiever moet en dat meer aan het gezamenlijk product gewerkt moet worden;
- een projectleider zou een goede start zijn voor een betere manier van communiceren en een meer uniforme aanpak van het totaalproduct Kerststad;
- de financiële stromen zijn nog altijd onduidelijk en veel inkomsten zijn afhankelijk van de actualiteit van dat jaar. Te noemen o.a. de vrijwilliger bijdragen die ondernemers aan Kerststad leveren, sponsoring van ondernemers, de Route d'Amuse.

¹³ Scriptie "De weg naar een betere en gestroomlijnde interne communicatie voor Kerststad Valkenburg. Onderzoekster Kelley Willems, Zuyd Hogeschool 2015

Ook in 2017 is gebleken dat de stichting Kerststad weliswaar tracht te coördineren en dat zeker ook naar behoren én vooral vermogen doet, maar dat veel ondernemers tóch een eigen koers proberen te varen:

- Openingstijden die niet met elkaar overeenstemmen,
- De duur van de Kerststad periode die anders is,
- Sommige ondernemers liften mee op het succes van en de aandacht voor Kerststad maar leveren geen financiële bijdrage aan de organisatie,
- Geen echte samenwerking en promotie voor organisaties die wel kerstattracties hebben maar de door de stichting gevraagde promotiebijdrage niet kunnen betalen.

Verder is er al enkele jaren een discussie over elkaars verantwoordelijkheden. De stichting kerststad ontvangt een bijdrage van de gemeente van € 130.000,-- om de coördinatie van de activiteiten te doen, de Kerstparade te organiseren, voor de algemene sfeerverlichting te zorgen, een hoogwaardig cultureel programma aan te bieden én een deel van de algemene promotie te verzorgen.

Dat bedrag is niet voldoende om de gevraagde taken op te pakken en de wens om te komen tot verdergaande professionalisering uit te kunnen voeren. De stichting tracht eigen middelen te generen door organisatie van de Route d'Amuse en het aanboren van kleinere sponsors onder de lokale ondernemers. Dat is echter een intensieve klus die jaarlijks terug komt. Voor grotere investeringen is er geen budget.

Nieuwe investeringen in bijvoorbeeld de Kerstparade kunnen alleen indien bedrijven zich garant stellen voor het totale bedrag.

De financiële exploitatie van de stichting zag er over 2017¹⁴ als volgt uit:

Omschrijving	Kosten	Inkomsten
Marketing	50.000	
Verlichting	100.000	
Parade organisatie	12.000	
Verkeer	8.000	
Bestuurskosten	3.500	
Administratie	3.500	
Hospitality guides	10.000	
Cultureel programma	10.000	
Diversen	17.000	
Opening	5.000	
Bijdrage gemeente		130.000
Bijdrage ondernemers		52.000
Bijdrage Casino/Thermae		5.000
Route d'Amuse		32.000
TOTAAL	219.000	219.000

¹⁴ Op basis van voorlopige cijfers stichting Kerststad Valkenburg aan de Geul over 2017

7. VERKEER



De verkeerssituatie zorgde de laatste jaren regelmatig voor problemen. Opstoppingen, automobilisten die vergeefs parkeerplaatsen zochten of terreinen opreden en uiteindelijk daar geen plaats meer vonden. Lange wachtrijen mensen voor kassa's terwijl naast de wachtrijen het verkeer in twee richtingen voortgang had. In 2017 werd Traffic Support gevraagd een verkeersplan te ontwikkelen en de uitvoering op te pakken.

Voor de voorbereiding en uitvoering werden in 2016 en 2017 door de gemeenteraad extra kredieten beschikbaar gesteld. In 2017 ging het om totaal € 200.000,--. Traffic Support Events leidde de uitvoering van het Verkeers- en Vervoersplan. De uitvoering geschiedde in samenwerking met de stichting Verkeersregelaars Valkenburg. Zij stelden mensen beschikbaar voor de begeleiding van het verkeer. Het verkeersplan is intern geëvalueerd.

De belangrijkste resultaten kunnen als volgt worden weergegeven:

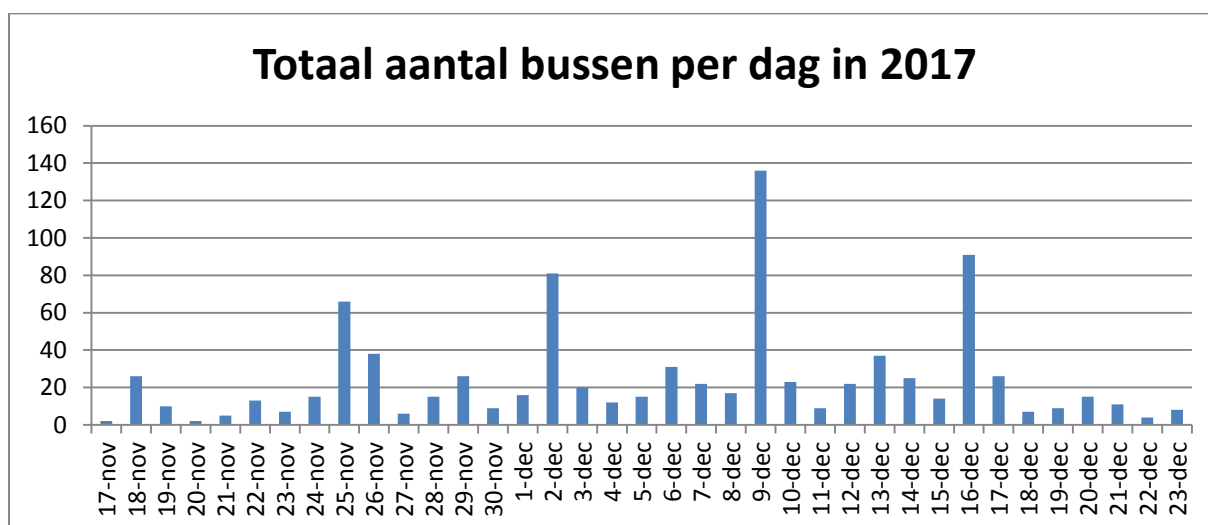
- Het verkeers- en vervoersplan opgesteld door Traffic Support heeft goed gewerkt. Er waren geen grote stagnaties in en rond het centrum. Uiteraard ondervindt het verkeer wel last van drukte, maar dat is inherent aan de bestaande infrastructuur. De wachttijden voor stoplichten en/of in verband met files waren echter niet onverantwoord lang en leidden niet tot frustraties. Dit is ook te zien in de uitslag van het belevingsonderzoek. 56 % van de mensen kwam met de auto naar Valkenburg. Daarvan zei 95 % dat ze Valkenburg goed in en uit kwamen.
- De pieken van aankomst en vertrek zijn als volgt:
 1. Aankomst tussen 10 en 14 uur
 2. Vertrek tussen 16 en 20 uur
- Week 50 (11 t/m 17 december) was de drukste week

- De instroom en uitstroom was als volgt

Invalsweg	Instroom	Uitstroom
Broekhem	30 %	20 %
Nieuweweg	45 %	65 %
Cauberg	25 %	15 %
Totaal	100 %	100 %

- Alle bezoekers hebben hun auto's kunnen parkeren op de plekken die daarvoor bestemd waren. Tijdens de drukste dagen werd het parkeerterrein van Pretpark de Valkenier ingezet. Die biedt plaats aan 250 auto's. Tevens werd verwezen naar bedrijven die een parkeerplaats exploiteren i.c. Parkeergarage 't Centrum. Met deze totale reguliere capaciteit vond iedereen een plaats voor zijn auto. Op geen enkele dag waren alle parkeerplaatsen volledig 100 % bezet. Uit het belevingsonderzoek is gebleken 80 % zonder problemen een parkeerplaats kon vinden. Slechts 4 % gaf aan daar moeite mee gehad te hebben.
- Met betrekking tot het parkeren van de bussen is er een uitdaging. Het parkeren van de bussen langs de Prinses Beatrix Singel en het Industrierrein de Valkenberg is niet langer acceptabel. In de woonbuurt staan bussen op een drukke foorgaande weg geparkeerd en moeten wegafsluitingen en omlleidingen worden ingesteld en op het Industrierrein moet voorkomen worden dat bussen de in- en uitgangen van bedrijven blokkeren. Vanaf 2018 worden beide locaties niet meer als "overloopparkeerplaats" ingezet.
- Zaterdag 9 december 2018 was een topdag met 136 bussen die Valkenburg aan deden.

Week	2014	2015	2016	2017
47				80 bussen
48	119 bussen	92 bussen	194 bussen	173 bussen
49	134 bussen	165 bussen	181 bussen	256 bussen
50	169 bussen	191 bussen	283 bussen	224 bussen
51	242 bussen	291 bussen	185 bussen	54 bussen
52	170 bussen	172 bussen	22 bussen	--
Totaal periode	834 bussen	911 bussen	865 bussen	787 bussen



- De samenwerking tussen de lokale stichting Verkeersregelaars Valkenburg en Traffic Support is goed verlopen. Er was een goede verdeling van taken en posten waarbij TSE de regie en aansturing heeft gedaan en de personele inzet op cruciale punten heeft geborgd.
- Het aantal uitgeschreven (parkeer)boetes door de BOA's in de Kerststad Periode bedroeg 98 (389 in 2016). Uiteraard was niet iedereen daarvan alleen bezoeker van Kerststad. Een aanmerkelijke verlaging terwijl het aantal bezoekers vergeleken met vorig jaar licht steeg.

De kosten voor het ontwerpen en uitvoeren van het Verkeers- en Vervoersplan en de organisatie van de openbare orde en veiligheid tijdens de Kerstparade en de uitvoering ervan hebben in totaal afgerond bedragen. Hiervoor is door de gemeenteraad extra geld beschikbaar gesteld.

In de brede evaluatiebijeenkomst met organisatoren en hulpdiensten zijn de volgende aandachtspunten aangegeven:

- Meer regie wenselijk op de touringcars. Naar schatting 30% van de bezoekers aan de Fluweelengrot en 20% van de bezoekers aan de gemeentegrot komt met een touroperator. Inzicht in de boekingen is wenselijk en de bussen moeten meer gestuurd worden op plaats en tijd. Ook het parkeren van de bussen is een aandachtspunt.
- Geopperd is om de parkeerplaatsen te nummeren. Nummering vond in 2015 plaats. In 2016 werd besloten over te gaan tot het benoemen van parkeerplaatsen bij de straatnaam / reguliere naam omdat dit meer herkenbaar is voor de lokale en regionale bezoeker.

Barriers Daalhemerweg en Cauberg

Tijdens Kerststad 2017 is voor het eerst gebruik gemaakt van stalen barriers t.b.v. het scheiden van wachtrij en verkeersstroom. Dit omwille van de veiligheid van de wachtende bezoekers. Uitvoering:

- De Daalhemerweg wordt vanaf de Fluweelengrot tot aan het Grendelplein gedurende de gehele periode van Kerststad Valkenburg permanent eenrichtingsverkeer.
- De Cauberg wordt vanaf Grendelplein tot voetgangersoversteekplaats t.h.v. Gemeentegrot enkel op dagen dat er verkeersregelaars aanwezig zijn eenrichtingsverkeer.

Gedurende het evenement is er tussentijds veelvuldig geschoven en geëxperimenteerd met de uitvoering van de barriers. De barrier heeft bijgedragen aan het beoogde doel, het beschermen van voetgangers. De gedachtegang en uitvoering op grote lijnen is als positief ervaren.

8. Cultureel Programma



Voor de organisatie van een cultureel programma is enkele jaren geleden door de gemeenteraad een geormerkte bijdrage verleend. Al jaren vormt het plannen van een goed programma een hele klus omdat er nauwelijks visie is op de kwaliteit van een programma. Zo zijn er meningen over een hoogwaardig cultureel programma tot de organisatie van laagdrempelige straatartiesten die regelmatig rondtrekken en het flanerend publiek vermaken. Door deze meningsverschillen en het ontbreken van een visie zijn er al enkele jaren verschillen in kwaliteit en aanbod van het culturele programma.

In 2014 vormden straatartiesten en een tweetal muzikale optredens in de Valkenburgse Kloosterkerk het programma. De optredens daar werden zeer slecht bezocht. In 2015 werd weer ingezet op straatamusement. De straatartiesten werden door het flanerende en toevallige publiek gewaardeerd. In 2016 werd - mede in het kader van de kunst- en cultuursprong gekozen voor een vijftal concerten in de Polfermolen. Hoewel de groepen en artiesten Nationaal bekend zijn was het bezoekersaantal ver beneden verwachting. Samen kwamen er 850 gasten naar de vijf optredens, terwijl op minimaal 3.000 gerekend was. Ook dat programma werkte helaas niet.

In 2017 is gekozen voor een cultureel programma waarbij ook de lokale verenigingen betrokken werden. Na aanvankelijk wat aarzelingen, kon toch een behoorlijk deel van het programma met lokale artiesten en groepen worden ingevuld.

Binnen het culturele programma vielen in 2017:

- Op twee dagen (dinsdag en donderdag) in de week straattheater en straatmuziek in het centrum door lokale verenigingen en groepen, lokale en overige professionele en amateur artiesten, zangers en spelers
- De optredens in het Openluchttheater tijdens de Kerstperiode
- WISH, een expositie plus diverse concerten in het Museum Romeinse Katakomben
- Optredens van een drietal lokale schutterijen in de Kerstparade
- De plaatsing van glas-in-lood ramen nabij de Hervormde Kerk door de Kunst- en Cultuur Raad
- Een weekend kunst en cultuur in de Hervormde Kerk door de Kunst- en Cultuur Raad



9. De Financiële evaluatie



De organisatie van Kerststad Valkenburg wordt door een aantal partners en groepen bekostigd:

- De stichting Kerststad Valkenburg;
- De gemeente;
- De ondernemers;
 1. Via grotere sponsorbedragen
 2. Via kleinere bedragen die “huis aan huis” worden opgehaald
- De Route d'Amuse deelnemers.

Door de zorg voor de vleermuizen, de brandveiligheid, de toenemende drukte in en voor de grotten en de veiligheid van bezoekers is zowel in 2016 als in 2017 extra budget vrij gemaakt voor een professionaliseringslag en het treffen van de nodige maatregelen.

De gemeenteraad heeft op drie fronten extra budget verstrekt:

- Het ontwerpen en uitvoeren van een Verkeers- en Vervoersplan;
- De zorg voor de openbare orde en veiligheid in en rond de grotten;
- De vleermuizenpopulatie in de grotten.

De opbouw van het budget dat door de gemeenteraad voor 2017 ter beschikking werd gesteld, is als volgt:

Raadsbesluit	Omschrijving	Jaarlijks	Extra In 2017
Vóór 2010	Jaarlijks in de gemeentebegroting opgenomen	15.000	
9 november 2010	Dekking via aanpassing reclamebelasting, precario, gemaklijkheden en toeristenbelasting / totaalproject investering in het centrum (dus heffingen ondernemers)	50.000	
17 december 2012	Via extra reclamebelasting horecagebied (166 bedrijven x 126 euro = 20.916) en verhogen gemaklijkhedenretributie (met 0,10 naar 0,25 per bezoekers = 24.000)	46.650	
Reguliere begroting	In de gemeentebegroting opgenomen voor algemene kosten, kerstbomen	14.441	
Raadsbesluit (Kadernota)	Kosten veiligheidsmaatregelen		200.000
Eenmalig/raadsbesluit	Vleermuizenproblematiek		112.350
		126.091	
GEMEENTE	BUDGETTEN 2017	252.182	312.250
	TOTAAL BUDGET KERSTSTAD 2017	564.432	

De uitgaven aan Kerststad 2017 zijn hoger dan verwacht en oorspronkelijk gebudgetteerd. Dat heeft onder andere te maken met extra kosten voor promotie en communicatie. Daarnaast zijn ook veel meer kosten gemaakt voor het vervangen van oude kerstverlichting voor de kerstbomen. De verlichting voldeed grotendeels niet meer aan nieuwe landelijke normen. De verlichting van bomen (ook in de dorpskernen) is een taak van de gemeente en niet van de stichting Kerststad. Ook zijn extra kosten gemaakt voor de plaatsing van een kerstboom in de wijk Broekhem Noord.

Een andere nieuwe activiteit was de instelling van hospitality guides. Een groep van gastvrouwen en gastheren hebben op drukke dagen in de Kerstperiode op diverse locaties in de gemeente informatie verstrekt aan talloze gasten en bezoekers. De eerste evaluatie is heel positief. Zowel de gemeente als de VVV en de stichting Kerststad zien een duidelijke meerwaarde van dit team.



Omschrijving kostensectoren	2016	2017
Kerststad subsidie algemeen plus verlichting	130.001	112.679
Algemeen (kerstbomen, promotie)	19.451	16.665
Hospitality guides	0	10.500
Veiligheidsmaatregelen (ontwerp / uitvoering)	173.195	175.000
Cultureel Programma	39.132	10.000
Personele inzet (Team Veiligheid/BOA/Project) 1453 uur x € 45 / BOA 600 uur x € 35	83.070	86.385
Vleermuizenzorg / Natuurwetgeving / onderzoek	186.000	118.683
Projectbegeleiding brandveiligheid	0	15.914
TOTALE KOSTEN GEMEENTE IN 2017	630.849	545.826

Tegenover deze kosten staan ook inkomsten. Als inkomsten kunnen worden aangemerkt:

- De inkomsten vanuit de ondernemers:
 1. via de gemeente (reclamebelasting, precariorechten, gemakkelikheden)
- De huur van de gemeentegrot. De organisatie betaalt aan de gemeente een bedrag per entree als bijdrage in de huur van de grot. Zónder Kerstmarkt zou deze huur niet zijn verkregen
- Extra inkomsten vanuit:
 1. De extra parkeergelden van auto's die speciaal voor Kerststad naar onze gemeente komen
 2. De extra toeristenbelasting van mensen die speciaal voor Kerststad in onze gemeente overnachten

De opgenomen extra parkeeropbrengsten en de toeristenbelasting zijn een raming. De inkomsten zijn afgezet tegen de opbrengst in weken die als "rustig" bestempeld kunnen worden. Het verschil is onderstaand opgenomen als opbrengst als gevolg van de bezoeken aan Kerststad.

Omschrijving gemeentelijke baten	2017
Precariobelasting (betreft de voorlopige cijfers percentage entree grotten) - Gemeentegrot 155.549 x € 0,40 minus 10.000 x € 0,15 = 60.720 - Fluweelengrot 109.096 (2016) x € 0,40 minuse 10.000 x € 0,15 = 42.138	102.858
Privaatrechterlijke overeenkomst gebruik gemeentegrot 80.000 x € 1,25 en 75.549 x €	145.329
Vermakelijkhedenretributie. Betreft opbrengst winterterrassen centrum tijdens Kerststad	47.000
Parkeergelden (De laatste 8 weken afgezet tegen een "normale" stille week 4). Het "extra" bedrag is de omzet als gevolg van Kerststad	377.000
Verhuur Gemeentegrot	32.480
Verhuur Theodoor Dorrenplein	6.200
Toeristenbelasting	272.000
Totale inkomsten	982.867



10. Een doorkijk naar de toekomst



Aan de evaluatie kunnen per onderdeel aandachtspunten en opmerkingen gekoppeld worden. Zij volgen op de opmerkingen, wensen, behoeften en ervaringen van bewoners, bedrijven, bezoekers én van de partijen die samen met de gemeente het Verkeers- en Vervoersplan hebben geregeld en hebben zorg gedragen voor de openbare orde en veiligheid. Op enkele plaatsen zijn ook aanbevelingen voor de toekomst genoemd. Nadere onderbouwing c.q. uitvoering van de wensen en aanbevelingen is in een tijdplan verwerkt. Een eerste concept vindt u in bijlage 2. Het tijdplan wordt in fasen zo snel mogelijk verder geconcretiseerd en uitgewerkt.

De verantwoordelijkheden met betrekking tot de algemene organisatie van Kerststad, de verkeers- en veiligheidsmaatregelen, de totale promotie en marketing campagnes zijn onduidelijk. Hoewel de bestuursleden van de stichting Kerststad met grote inzet en elan jaarlijks de coördinatie doen, ontbreekt het hen vooral aan tijd, menskracht en professionaliteit met betrekking tot een aantal specifieke taken.

10.1 Organisatiestructuur en personele inzet

De huidige organisatiestructuur is grotendeels afhankelijk van de inzet en goodwill van enkele mensen. Vaak ook nog mensen die andere werkzaamheden en/of bezigheden hebben. Daarom is het goed de aansturing en coördinatie van Kerststad te professionaliseren. Vanwege het grote economische belang van deze periode neemt de gemeente bij deze professionaliseringsslag het initiatief.

Doel is te komen tot onder andere:

- Een structurele oplossing voor de coördinatie en uitvoering van algemene verkeers- en veiligheidsplannen;
- De ombouw realiseren naar een Kerststad met een breed en veelzijdig maar wel kwalitatief aanbod;
- Coördinatie en uitbouw van de communicatie en marketing Kerststad;
- Verwerven van nieuwe initiatieven en attracties, het stimuleren van voortdurende zorg voor verandering, vernieuwing en verbetering.

De uitdagingen voor 2018 en volgende jaren:

1. Komen tot de opzet van een professionele structuur ten behoeve van de algemene organisatie, coördinatie en promotie van Kerststad Valkenburg. Een extern aan te trekken deskundige op het gebied van organisatie en marketing is dringend gewenst. Deze kracht is:
 - Verantwoordelijk voor de organisatie van Kerststad in de meest brede zin:
 - Vergunning aanvraag en bewaking van uitvoering
 - Coördinatie en promotie van kerstattracties
 - Algemene verlichting en aankleding van het “Kerststad centrum”
 - Organisatie van een cultureel programma
 - Innovatie van bestaande attracties, verwerven van nieuwe attracties en voorzieningen, constante zorg voor verrassende nieuwigheden elke Kerst opnieuw
 - Aanspreekpunt voor organisaties en bedrijven die met Kerststad bezig zijn
2. De kosten van de personele inzet met betrekking tot de coördinatie, vergunningverlening, handhaving en aansturing van wijzigingen gedurende het evenement zijn fors. Tevens zal een structurele oplossing gezocht moeten worden voor de projectcoördinatie. De taken moeten reëel in de teamwerkplannen voor de komende jaren worden meegenomen. Voor wat betreft het Team Vergunningen is dat al gebeurd. Budget mag hierbij geen belemmering vormen.
3. Versnippering van het aanbod is ongewenst.

Ter ondersteuning van een verdere professionalisering en het doorontwikkelen van de taken en verantwoordelijkheden van gemeente, overkoepeling en organisatoren wordt begin 2018 een extern deskundige aangetrokken. Deze zal - in nauw overleg met de betrokken stakeholders een nieuwe structuur en werkwijze ontwikkelen die recht doet aan de visie en wensen van de gemeente om te komen tot verdere professionalisering en een maximale scheiding van taken.



10.2 (Brand)veiligheid en vleermuizen in de grotten

4. De zorg voor overwinterende vleermuizen is vastgelegd in een plan dat mede met de provincie (grottenbeheerplan) is opgesteld. De (kosten van de) uitvoering wordt in juli 2018 met de gemeenteraad besproken.
5. De door de Brandweer voorgestelde maatregelen in het kader van de Brandveiligheid zijn opgepakt en worden met verdere deskundigen besproken. Daarna vindt besluitvorming plaats over de aanpak en mogelijk uitvoering van deze maatregelen of delen daarvan. Deadline voor de besluitvorming is in mei 2018.
6. De haalbaarheid moet worden onderzocht van een onafhankelijke externe veiligheidscoördinator die het geheel van de veiligheid onder en boven de grond aan stuurt.

10.3 Spreiding van bezoekers aan de ondergrondse kerstmarkten

7. Lange wachtrijen en spreiding van gasten (dus ook auto's) proberen te voorkomen door:
 - Meerdere verkooppunten tickets
 - Nog meer aandacht voor online ticketing en combitickets
 - Onderzoek naar mogelijkheid om in de weekenden met "tijdsloten" te werken
8. Differentiatie van tarieven. Voor de zaterdag en zondag en andere drukke dagen worden hogere entreprijzen gevraagd. Dat leidt ertoe dat mogelijk meer mensen en touroperators gaan overwegen om op andere dagen dan in het weekend te komen. Differentiatie van tarieven wordt bij heel veel evenementen en attracties in ons land toegepast en wordt als heel normaal door de bezoekers geaccepteerd.
9. Mogelijkheid onderzoeken om de ingang of de uitgang van de bezoekers voor de gemeentegrot te situeren aan de Plenkertstraat. Voordeel is dat de wachtende bezoekers en de uitgaande bezoekers niet meer op één klein stuk aan de voet van de Cauberg bij elkaar komen.

10.4 Marketing en communicatie

10. De communicatie naar bedrijven en inwoners, met name in het centrum, moet beter en eerder worden opgepakt
11. Het is de taak van de gemeente zorg te dragen voor een goede algemene informatievoorziening tijdens de Kerststadperiode. Uitbreiding van bewegwijzering in het centrum met betere en modernere voorzieningen moet in 2018 verder worden uitgezocht. Kosten moeten door de gemeente en de ondernemers gezamenlijk gedragen worden.
12. Samen met de VVV Zuid Limburg en de stichting Kerststad Valkenburg is een hostessenteam ingezet. Het doel van het team om de gasten;
 - wegwijs te maken naar de diverse attracties
 - te informeren over de speciale mogelijkheden
 - wegwijs te maken naar de parkeer- en opstapplaatsen
 - bij drukte in bepaalde richtingen te sturen



Het doel werd niet bereikt omdat de teams grotendeels onzichtbaar waren. Oorzaak onder andere de visie dat de teams aan een locatie “vastgekleusterd” zaten. Voor 2018 moeten de teams zichtbaarder zijn voor de gasten. Ook moeten ze flexibeler ingezet worden en daar zijn waar het publiek is.

13. Een meerjaren-plan van aanpak voor marketing-communicatie moet ontwikkeld worden. Daarbij wordt gedacht aan verder professionalisering van marketing-communicatie via social media en website.
14. In samenwerking met de stichting Kerststad, de VVV Zuid Limburg en de stakeholders wordt de titel “European City of Christmas

10.5 Verkeer

15. Om goede vergelijkingen te kunnen maken met “normale” weken in het jaar is het goed verder onderzoek te blijven doen naar verkeersstromen en parkeerplaats bezetting. Ook buiten de Kerstperiode om zodat vergelijkingen gemaakt kunnen worden.
16. De professionaliseringsslag die doorgevoerd is in het Verkeers- en Vervoersplan en de uitvoering ervan wordt verder doorgezet en uitgewerkt. Het is de bedoeling dat de gemeente uiteindelijk geen rol meer speelt in de ontwikkeling en uitvoering van een verkeersplan. Die taken moet extern worden neergelegd.
17. Een overloopterrein op de drukke dagen is noodzakelijk om aan de parkeerbehoefte op piekmomenten te kunnen voldoen. Gelet op de verkeersstromen en in overweging genomen dat het centrum van de gemeente zoveel mogelijk ontlast moet worden van het verkeer dat hun weg zoekt naar parkeerplaatsen langs de ringweg, achten wij een locatie aan de Nieuweweg het meest geschikt als overloopterrein. De locatie “Perceel Baars”, gelegen in de nabijheid van de op- en afrit autoweg A76, is makkelijk met bebording te duiden en de locatie is snel te voet bereikbaar naar en van het centrum. Over de wenselijkheid en haalbaarheid volgt nog een collegevoorstel.
18. Er moet een alternatief gezocht worden voor het parkeren van de bussen. De oplossing aan de Prins Bernhardlaan en het Industrierrein zijn geen optie meer gelet op de overlast voor bewoners en bedrijven. Voor de eerste opvang van bussen wordt het parkeerterrein aan de Margrietlaan beschikbaar gesteld. Voor de dagen waarop er meer bussen verwacht worden, wordt nog gezocht naar een alternatief, binnen of buiten onze gemeentegrenzen.
19. De veiligheid van de wachtende en lopende bezoekers van en naar de Fluweelengrot en Gemeentegrot vormt de hoogste prioriteit. De genomen verkeersmaatregelen en het plaatsen van barriers op de Daalhemerweg en de Cauberg werken goed. Wel nog kijken naar de kwaliteit en het aanzien van de barriers, de duur van de verkeersmaatregelen door de week.
20. Combideals maken met vervoerder openbaar vervoer. Meer mensen komen met de trein en bus.

10.6 Cultureel programma

21. Voor 2018 en volgende jaren moet gewerkt worden aan een programma “straatamusement” van behoorlijke kwaliteit. Bij voorkeur wordt amusement gepland op de dagen door de week. Een goede promotie moet leiden tot meer gasten op deze dagen.
22. Wellicht is een combinatie met straatamusement en concerten / voorstellingen mogelijk.
23. Onderzoeken of bestaande voorzieningen en/of dorpskernen ook een rol kunnen gaan vervullen bij de ontwikkeling van een cultureel programma.

10.7 Kerstparade

24. De Kerstparade is beperkt van omvang. Bezoekers beleven de parade als positief, maar (te) kort. Velen verwachten meer, zeker gezien de wachttijd langs de route. De omvang en route van de Parade zouden uitgebreid moeten worden aldus velen, dit om spreiding van het publiek te bereiken.
25. De Parade kan uitgebreid worden met enkele groepen en wagens. Daarbij dient wel in de gaten gehouden te worden dat de inzet van vrijwilligers beperkt is. Het is dan ook niet altijd mogelijk - zelfs met voldoende budget - om de route en de parade zelf langer te maken. Goed overleg met de vrijwilligersgroep is noodzakelijk.
26. De route kan wellicht worden verlengd door straten waar meer publiek langs de kant kan staan.
27. Meer informatie aan de bezoekers van de Parade over de exacte tijd waarop de Parade langs komt en op welke plek de Parade wellicht een tweede keer te zien is.

10.8 Nieuwe locaties

28. Het Walramplein wordt in 2018 verbeterd. Het wordt ingericht als parkeerplaats en evenemententerrein. Onderzocht moet worden of dit plein kan worden ingezet als een “Kerstlocatie”. We denken dan aan een podium voor voorstellingen, een ijsbaan of andere verrassende attractie en de invulling met een bovengrondse markt met kwalitatief goede producten speciaal gericht op Kerst, ambachtelijk en/of de regio. Wellicht is een combinatie met het Theodoor Dorrenplein, het Casinoplein en de winkelstraten een mogelijkheid.
29. De ontwikkeling van het belevingscentrum Par’Course in de Plenkert aan de rand van het centrum biedt mogelijkheden om ook met Kerst verbindingen te maken tussen het centrum, de “natuurstraat” Plenkertstraat met zijn prachtige rotswanden, het Openluchttheater en de Romeinse Katakomben en het belevingscentrum zelf.
30. Met dorpskernen wordt gekeken naar de mogelijkheden om verbindingen tussen het centrum en de kernen zelf te maken. Dorpskernen met hun unieke en vaak sfeervolle natuurlijke omgeving bieden volop mogelijkheden om ook met Kerst gasten te trekken. Gedacht wordt dan aan sfeervolle aangeklede straten en voortuinen, het openstellen van grotten in de kernen voor rondleidingen en voorstellingen, kerststallen, etc.





BIJLAGE 1: Lijst van stakeholders Kerststad

- De organisaties van de ondergrondse kerstmarkten in de Fluweelengrot en de Gemeentegrot
- De ondergrondse attractie in zand “Kerst in MergelRijk” aan de Daelhemmerweg
- De organisatie van de bovengrondse Kerstmarkten, Santa’s Village en Santa’s Gift Factory
- Het Museum Romeinse Katakomben voor wat betreft het evenement WISH
- Vertegenwoordigers van de Koninklijke Horeca Nederland afdeling Valkenburg en het Valkenburgs Ondernemers Collectief
- De coördinatoren van de Kerstparade
- Winters Sprookjesbos
- Het cultureel programma
- De VVV Zuid Limburg
- Het Team Evenementenveiligheid met daarin vertegenwoordigd de Politie, de GOHR, Brandweer en onze teams Vergunningen, VTH en Openbare Ruimte
- Ons Team Communicatie
- Ons Team Fysieke en Economische ontwikkeling
- Ons Team Vergunningen
- De concernstaf van de gemeente

BIJLAGE 2: PLAN VAN AANPAK (eerste aanzet)

Uitdaging	2018	2019 en verder
Komen tot professionele structuur voor organisatie	Aanzet geven, haalbaarheid onderzoeken	Uitvoering
Externe deskundige op gebied van organisatie en marketing	Aanzet geven, haalbaarheid onderzoeken	Besluitvorming en uitvoering
Inzet projectcoördinator gemeentelijk team naar 0,5 fte	Interne oplossing	Uitvoering
Wijziging exploitatie Kerstmarkt Gemeentegrot	Overleg met huidige organisatie / mee lopen met voorbereiding en uitvoering	Volledige uitvoering
Verwerving innovatieve attracties en voorzieningen (reizen/onderzoeken/overleg)	Start met onderzoek en verwerving	Verwerving en constante vernieuwing
Inzet team evenementen veiligheid en personeel opnemen in werkplannen	Start	Uitvoering
Brandveiligheid grotten	Plan van aanpak separaat in de gemeenteraad/uitvoering	Vervolg uitvoering
Zorg voor overwinterende vleermuizen	Plan van aanpak separaat in de gemeenteraad/uitvoering	Vervolg uitvoering
Meerdere verkooppunten tickets	Uitvoering	Uitvoering
Verkoop tickets online intensiveren	Uitvoering	Uitvoering
Differentiatie van tarieven	Haalbaarheid, voorbereiden en communiceren	Uitvoering
Ingang en uitgang Kerstmarkt Gemeentegrot	Onderzoek en uitvoering	Uitvoering
Algemene informatie verbeteren (bewoners / gasten en bedrijven) / Parkeerplaats informatie / bewegwijzering	Gezamenlijke taak en uitvoering	Gezamenlijke taak en uitvoering
Verdere uitwerking hospitality guides	Uitwerking met VVV / uitvoering	Uitwerking met VVV / uitvoering
Meerjarenplan voor marketing-communicatie	Eerste aanzet	Uitvoering
Belevingsonderzoek elke twee jaar	--	Uitvoering
Verkeersplan verder uitwerken	Uitvoering	Vervolg uitvoering
Verkeersgeleiding en afzettingen rond grotten	Uitvoering	Uitvoering
Overloopterrein realiseren (Nieuweweg)	Vorbereiden en uitvoering	Uitvoering
Busparkeren oplossing	Vorbereiden en uitvoering	Uitvoering
Combideals met openbaar vervoer	Vorbereiden en uitvoering	Uitvoering
Cultureel programma uitbouwen	Vorbereiden en deels uitvoering	Uitvoering
Kerstparade (route en doorontwikkeling kwaliteit)	Route uitvoering Ontwikkelen kwaliteit Anvullingen voorbereiden en deels uitvoeren	Route uitvoering Aanvullen en verbeteren Parade

Uitdaging	2018	2019 en verder
Walramplein inzetten voor Kerst (parkeren/bedrijven)	Voorbereiden en deels uitvoering / Informatie en overleg bewoners en bedrijven	Vervolg uitvoering
Par'Course Xperience mee nemen in Kerststadplanning	Bespreken en ontwikkelen	Uitvoering
Dorpskernen mee nemen in Kerststadplanning	Uitvoering beginnen met Schin op Geul en Sibbe	Uitvoering en uitwerking naar meerdere dorpskernen