



# VERKENNING LANDELIJKE OPEN DAG RWS

Riza Werkdocument 2003.177x  
Auteur: Pauline van Rijckevorsel  
Datum: november 2003



Ministerie van Verkeer en Waterstaat  
**Rijkswaterstaat**



# Verkenning Mogelijkheden Landelijke Open Dag Rijkswaterstaat

Riza werkdocument 2003.177x

Pauline van Rijckevorsel

November 2003





## Samenvatting

In 2003 is in opdracht van de Ontwikkel- en Innovatie functie een verkenning uitgevoerd naar de mogelijkheden een landelijke open dag RWS te organiseren in 2004. Daarbij werden twee randvoorwaarden gegeven:

1. corporate van karakter, dus betrokkenheid en deelname van alle RD's
2. aanhaken bij landelijk evenement

Al vrij snel werd duidelijk dat onder de gegeven randvoorwaarden (aanhaken landelijk evenement en betrokkenheid RD's) de termijn van 2004 niet haalbaar is. Oorzaken zijn krimp, organisatie-ontwikkelingen die veel capaciteit vragen. Bovendien staan landelijke evenementen die in 2004 georganiseerd worden al voor een groot deel op de rails. Daarom is het advies een open dag niet in 2004, maar in 2005 te organiseren. Om dat goed te doen, dient de voorbereiding wel in 2004 getroffen te worden. Dit behelst onder andere het formeren van een kerngroep en werkgroepen en ontwikkeling van concepten die in 2005 toegepast kunnen worden (en waar mogelijk als pilot in 2004).

### Wat is er te leren uit voorgaande open dagen?

Open dagen zijn geen nieuw fenomeen bij RWS. Diverse RD's en SD's hebben in het (recente) verleden open dagen georganiseerd. Van die open dagen kan veel geleerd worden waar het gaat om de "succes- en faalfactoren". Instemming van de DG, commitment van DT's, publiciteit, planning, organisatie, timing en budget onvoorwaardelijke randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden om een open dag goed neer te zetten. Wat de ervaringen ook leren is dat een open dag door de bezoekers altijd zeer gewaardeerd wordt. Wat wel voorkomen moet worden is dat een open dag alleen zender gericht is. Tweerichtingsverkeer moet nagestreefd worden. Dat wil zeggen: niet alleen zenden, maar ook ontvangen. De implementatie van dit "tweerichtingsverkeer" op de open dag dient nog nader ontwikkeld te worden.

### De voor en nadelen van het aanhaken bij een landelijk evenement en mogelijke partner

Landelijke evenementen waar Rijkswaterstaat eventueel op aan kan haken zijn er genoeg, zoals de Wetenschapsweek, de Groene Maand ("groene" organisaties), Week van het Landschap (Provincies), en landelijke fietsdag (Toerisme Recreatie Nederland).

Wanneer aangehaakt wordt op een landelijk evenement heeft dat voordelen en nadelen. Beiden liggen op de terreinen van geld, capaciteit, publiciteit en imago.

Door het bereik, de bekendheid en populariteit van het evenement, de combinatie van RWS-inhoud en Toerisme Recreatie Nederland-logistiek komt de landelijke fietsdag op dit moment van schrijven het meest in aanmerking om een open dag RWS op aan te laten sluiten. Toerisme Recreatie Nederland – en daarmee VVV's – worden dan een partner in de organisatie van een open dag RWS.

### RWS kunstwerken die in aanmerking komen

RWS heeft een ware schatkamer aan kunstwerken en beheersgebieden open te stellen. Niet voor niets heette de RWS 200 jaar manifestatie "Nederland is een tentoonstelling". Bruggen, sluizen, stuwen, herinrichtingsgebieden, dijken en ga zo maar door. Iedere RD heeft specifieke kunstwerken of gebieden in de aanbieding. Afhankelijk van het thema kan de lijst van kunstwerken en gebieden aangepast worden.

### Betrokkenheid van RD's

De open dag moet "corporate" van karakter worden. Dat wil zeggen dat alle RD's meedoen en tegelijkertijd hun deuren openen. SD's vervullen een rol in organisatie en ontwikkeling.

Voorwaarden om tot betrokkenheid van RD's te komen kwamen na gesprekken met Regionale Directies vrij vlot op tafel: zo moest er vooral budget, een formele opdracht en capaciteit beschikbaar zijn. De doelstelling moet helder zijn en timing is in deze tijden van krimp (meer voor minder) een factor waar zeker rekening mee moet worden gehouden.

Bij de organisatie wordt voorkeur gegeven aan een bescheiden landelijke coördinatie en enige mate van vrijheid bij RD's).

Heel RWS dient geïnformeerd te worden (bijvoorbeeld door artikelen in profiel e.d.), maar in het bijzonder bureau DG, HID's en STAS. De informatie noodzakelijkheid en wenselijkheid is per dienstonderdeel verschillend. Daar zal bij de communicatie rekening mee worden gehouden.



### Budget

Een open dag kan in vele vormen georganiseerd worden, waaraan diverse prijskaartjes hangen. Wanneer gekozen wordt voor een "gedegen minimum" model, dan worden de kosten geraamd op 290 k€ (model D in de verkenning). Dit bedrag is inclusief personeelskosten en omvat onder andere (bescheiden) landelijke coördinatie, de organisatie van een aantal workshops om landelijk kennis en ervaring uit te wisselen en acties uit te zetten, ontwikkeling fietsroutes langs RWS kunstwerken, bemensing van kunstwerken op open dag, begeleiding van excursies.

### Concept Open dag 2005

Wanneer de kernpunten uit de hoofdstukken samengevat worden, ontstaat het volgende concept voor een landelijke open dag Rijkswaterstaat;

*De open dag RWS zal in combinatie met de landelijke fietsdag in 2005 georganiseerd worden. Er wordt met externe partners, in dit geval Toerisme Recreatie Nederland (TRN) en VVV's samengewerkt, zowel in de voorbereiding en uitvoering van de open dag. Daarnaast zal er door de koppeling aan een landelijk evenement een groter "publiek" bereikt worden en zal RWS meer "free-publicity" kunnen generen. Dit kan leiden tot imago verbetering.*

*Alle Regionale Directies stellen op de dag dat het landelijke evenement plaatsvindt kunstwerken en/of beheersgebieden open voor publiek. Op die manier krijgen bezoekers de kans een "kijkje in de keuken" van RWS te nemen. Publieksgerichtheid gaat echter verder dan dat. Daarom zal op de dag zelf zijn RWS medewerkers aanwezig om bezoekers te woord te staan en eventuele excursies of rondleidingen te verzorgen. Het contactmoment met de bezoeker (gebruiker) staat centraal en kan op verschillende manieren uitgediept worden, door bijvoorbeeld het vragen van feedback en/of het inventariseren van wensen en meningen.*

*Publieksgericht werken vraagt om aanpassingen in alle lagen van de organisatie, vandaar ook dat voor de organisatie van de open dag medewerkers uit alle lagen van de organisatie betrokken worden. Draagvlak onder alle RD's is een must. De ervaringen van de open dag zullen geëvalueerd en waar mogelijk geïmplementeerd worden in een vervolgproject.*

*De vorm van en het "proces" achter de open dag zullen mede gevormd worden door al eerder opgedane ervaringen door RD's en SD's. Om dat te bewerkstelligen zal tijdens de voorbereidingsfase en ook tijdens de evaluatiefase intensieve kennisdeling (bijv. door middel van werkbijeenkomsten en workshops) tussen de verschillende dienstonderdelen plaatsvinden.*

*Daarnaast blijven de relevante dienstonderdelen regelmatig geïnformeerd over de voortgang.*

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
Bijlage 6a en 6b Evaluatie en resulaten enquete open dagen sluizen DUT 20031 Inleiding.....	5
1 Inleiding .....	7
1.1 Aanleiding .....	7
1.2 Aanpak .....	7
1.3 Leeswijzer .....	7
2 Leerervaringen van vorige open dagen.....	9
2.1 Succesfactoren .....	9
3 Betrokkenheid .....	11
3.1 Randvoorwaarden .....	11
3.1.1 Geld, capaciteit en formele opdracht .....	11
3.1.2 Doelstelling .....	11
3.1.3 Timing .....	11
3.1.4 Organisatie .....	12
3.2 Publieksgerichtheid .....	12
3.3 Betrokkenheid SD's.....	13
3.4 Overige dienstonderdelen .....	13
3.5 Aanbevelingen .....	13
4 Aansprekende RWS-locaties en omgevingen .....	15
5 Landelijke evenementen en partners .....	17
5.1 Landelijke evenementen .....	17
5.2 Voor- en nadelen.....	17
5.3 Landelijke fietsdag TRN .....	18
De werkwijze .....	18
5.4 Koppeling overige projecten .....	19
5.5 Pilots .....	19
6 Budget .....	21
6.1 De kosten .....	21
Personeelsuren .....	21
6.2 Co-financiering .....	21
6.3 Modellen en kosten .....	22
6.3.1. risicofactoren en aannames .....	22
6.3.2 Modellen A, B, C en D.....	22
Bijzonderheden .....	23
7 Plan van Aanpak.....	29
7.1 Concept open dag.....	29
7.2 Risicofactoren .....	29
7.2.1 Draagvlak onder de RD's .....	29
7.2.2 Opdrachtgever met budget.....	29
7.2.3 Tijd (zowel voorbereidingstijd als timing) .....	30
7.2.4 Goede communicatie en organisatie.....	30
7.2.5 Leren uit voorgaande ervaringen .....	30
7.2.6 Krachten zo efficiënt mogelijk te koppelen.....	30
7.2.7 Het contactmoment met de bezoeker werkelijk uitdiepen.....	31
7.3 Acties, planning en mijlpalen .....	31
7.4 Risico factoren .....	32
7.5 Frequentie .....	33

Bijlage 1 aansprekende RWS lokaties

Bijlagen 2a en 2b Voorstellen TRN deelname RWS aan landelijke fietsdag

Bijlage 3 Contactpersonen

Bijlage 4 Reacties wandelaars landschapswandelweekend 2002

Bijlage 5 Evaluatie landschapswandelweekend 2002

Bijlage 6a en 6b Evaluatie en resulaten enquete open dagen sluizen DUT 2003





# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In het kader van de agentschapsvorming bestaat er een vurige wens de RS diensten publieksgerichter te maken. Dat betekent dat je als RWS meer naar "het publiek" toe moet treden, maar ook bij het publiek te raden kan gaan hoe diensten – in de ogen van de gebruiker- verbeterd kunnen worden. Volgens Gerard Schwarz (RWS visie nr. 27) is een open dag daar een effectief middel voor. Door klanten binnen te halen, vergroot je het begrip voor de diverse belangen waar RWS rekening mee moet houden. Vooral het directe contact met klanten is van onschatbare waarde.

Om dit idee nader te ontwikkelen is vanuit de ontwikkel en Innovatiefunctie de opdracht gegeven om de mogelijkheden te verkennen van een landelijke open dag RWS in combinatie met een nationaal evenement. Dit om bij te dragen aan het vergroten van de publieksgerichtheid van RWS en interactie met mensen en daarnaast een schets te maken tot verdere vergroting hiervan te komen in de tijd en naar doelgroepen.

Gevraagd werd de volgende aspecten aan de orde te laten komen;

1. **landelijke evenementen die in aanmerking komen hiervoor en wat de voors & tegens zijn voor de RWS mbt publiciteit, doelen e.d. en partner waarmee samengewerkt kan worden**
2. **aansprekende RWS-locaties (i.e kunstwerken, geen kantoren) en omgevingen (RWS als medevormgever van de ruimte) per regio betrokken worden.**
3. **een beschrijving van het proces om tot betrokkenheid van de mensen van regionale directies te komen voor deze corporate en landelijke dag en worden andere RWS onderdelen in kaart gebracht die geïnformeerd moeten worden**
4. **de ervaringen en leerpunten van de "landschapswandelingen" en "RWS 200 jaar"**
5. **eerste beeld van het tijdspad, budget en financieringsbronnen nodig om de dag in 2004 te realiseren (onder het programma O&I 2004)**

## 1.2 Aanpak

Voor het schrijven van deze verkenning is gebruik gemaakt van de ervaringskennis van collega Rijkswaterstaters, medewerkers van de projectbureaus BER en IIVR en is gesproken met medewerkers van Toerisme en Recreatie Nederland (TRN). De contactpersonen van wie input is gekregen, zijn genoemd in bijlage 3.

## 1.3 Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk zullen de leerervaringen van vorige open dagen beschreven worden, waarna in hoofdstuk drie de betrokkenheid van Regionale Directies aandacht krijgt; dé succesfactor voor een geslaagde open dag. Die Regionale Directies hebben een ware schatkamer aan kunstwerken en gebieden in huis, die in hoofdstuk vier aan de orde komen.

Een open dag kan een meerwaarde krijgen wanneer hij aanhaakt op een ander landelijk evenement. Ook het samenwerken daarin geeft een nieuwe impuls. De mogelijkheden daarvoor en de voor- en nadelen daarvan komen in hoofdstuk vijf aan bod.

In hoofdstuk zes wordt tenslotte een eerste beeld het benodigde budget en co-financieringsbronnen geschetst.





## 2 Leerervaringen van vorige open dagen

Open dagen zijn niet nieuw binnen Rijkswaterstaat. Uit een inventarisatie onder Regionale Directies blijkt dat bijvoorbeeld de Regionale Directies Utrecht, IJsselmeergebied, Limburg en Noord Holland al vaker open dagen organiseren. De directie Zuid Holland heeft veel ervaring met de organisatie van de Wereld Haven Dagen en het RIZA organiseerde in 2002 een "landschapswandelweekend". In 1998 bestond Rijkswaterstaat 200 jaar en dat jaar zijn er ook open dagen georganiseerd onder het motto "Nederland is een tentoonstelling".

Tijdens die open dagen is er een scala aan ervaringen opgedaan. Ervaringen, waar een landelijke open dag RWS nog van leren kan.

Daarom is het niet onverstandig de leerervaringen eens onder de loep te nemen. Een uitgebreide evaluatie van het landschapswandelweekend en de leerpunten is weergegeven in het document "Evaluatie wandelweekend 2002, suggesties voor een volgende keer", dat als bijlage 5 is bijgevoegd. In bijlage 6 (a en b) zijn de ervaringen van DUT weergegeven is bijgevoegd.

In dit hoofdstuk zijn de leerervaringen van overige open dagen genoteerd. Daarbij gaat het vooral om de factoren zijn die een open dag tot een waar succes maken.

### 2.1 Succesfactoren

Na diverse gesprekken gevoerd te hebben met de organisatoren van de diverse open dagen, komen de volgende elementen naar voren als cruciaal voor succes;

- Instemming DG

Dit is een must. Bij 200 jaar RWS was er geen "backing" door het DG. Ook de communicatie met het bureau DG verliep stroef. Een werkelijke oorzaak kwam tijdens het gesprek niet naar boven. Desalniettemin is het aan te rade het bureau DG in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren.

- Commitment DT's

DT's nemen de besluiten over de projecten waar men als RD zich mee bezig (gaat) houden. Om ervoor te zorgen dat de open dag één van die projecten zal zijn, is commitment van alle DT's van belang. Vooral gezien de huidige organisatie-ontwikkelingen (meer voor minder en vooral aandacht voor kerntaken), zal de open dag een risico kunnen lopen.

Zorg er verder voor dat de open dag in de Management Contracten worden opgenomen en dat het project ingebracht wordt in diverse gremia als de "Functionele Begeleidings Groep).

- Publiciteit

Zonder publiciteit geen bezoekers. Geen bezoekers is dodelijk voor een open dag. Start die publiciteit ook tijdig, want veel tijdschriften en magazines e.d. hebben soms maanden van te voren hun deadlines.

#### *Pers*

De pers speelt een belangrijke rol voor, tijden en na de open dag. Extra media-aandacht op radio en (regionale) televisie, blijkt van positieve invloed te zijn op het aantal bezoekers. Tijdens de activiteit geven ze een goede gelegenheid een "visitekaartje" af te geven en zelfs achteraf kunnen ze nog van dienst zijn, zoals bij het Landschapswandelweekend bleek. Toen is er een aantal weken na de activiteit een onderdeel van het radio programma MaDiWoDo (VPRO) aan Rijkswaterstaat en "de pretmarkt" gewijd.

#### *Eye-catchers*

Organiseer in aanloop van het project "eye-catchers" zodat de aandacht al van te voren op de open dag RWS wordt gevestigd bij 200 jaar RWS waren dit bijvoorbeeld een ere-doctoraat en het onderwerp van de boekenweek. Er valt ook te denken aan televisie- en radioprogramma's waar in een aantal uitzendingen alvast een voorproefje op een wandeling of fietstocht wordt genomen.



- Planning (begin tijdig)

Bij de organisatie van een open dag zijn veel mensen betrokken die veelal hun eigen taak hebben. Plan tijdig zodat die mensen de werkzaamheden in kunnen plannen en daar voldoende tijd voor hebben.

- Organisatie

#### *Betrokkenheid RD's*

Aangezien de activiteit in het beheersgebied van de Regionale Directies plaatsvindt, vinden ze het heel belangrijk om mee te ontwikkelen en kunnen ze dat ook uitstekend. Zij zijn diegenen die de regio het beste kennen. Zorg ervoor dat ze goed betrokken zijn. (zie hoofdstuk. 3).

Zorg daarbij voor eenduidige en accurate communicatie; doel, bedoeling, verwachtingen, taken, etc. Maak een briefing en draaiboek; zorg voor duidelijkheid naar iedereen.

#### *Looptijd en inzet personeel*

Zorg ervoor dat het project niet te lang duurt en dat het aantal mensen dat betrokken is bij de organisatie bescheiden is. Bij 200 jaar Rijkswaterstaat waren er meer dan 100 mensen bij de organisatie betrokken en was de looptijd vier jaar. In die tijd hebben veel personele verschuivingen plaats gevonden. Dit was nadelig voor het verloop van het project.

#### *Participatie derden*

Denk ook aan participatie van gemeenten en provincies. Die zijn over het algemeen erg behulpzaam. Een open dag RWS geeft tenslotte ook een impuls aan de regio. Hetzelfde geldt voor overige organisaties die eventueel een bijdrage kunnen leveren. (Staatsbosbeheer, IVM, Provinciale Landschappen, particuliere organisaties).

#### *Europese aanbestedingen*

Vermijd Europese aanbestedingen. Deze zorgen voor vertraging. Blijf met uitbestedings-opdrachten dus onder de daarvoor geldende limiet.

- Officiële opdracht en budget

Medewerking van Regionale Directies wordt meestal pas verkregen wanneer er een officiële opdracht is en een projectnummer waarop uren geschreven kunnen worden. Bij de evaluatie van het *landschapswandelweekend* bleek dit een voorwaarde te zijn om een volgende keer weer medewerking te krijgen.

Zorg er ook voor dat budget goed geregeld is. Niet van mondelinge toezeggingen uitgaan. Wanneer er geen budget is zullen Regionale Directies (DT's) snel beslissen dat de organisatie van een open dag geen primaire taak is en er geen capaciteit aan besteden.

- Timing (concurrerende activiteiten en weersverwachting)

Weersomstandigheden en concurrentie van overige landelijke of regionale activiteiten beïnvloeden het bezoekersaantal op de open dag. Weersomstandigheden zijn heel onvoorspelbaar, maar toch heb je in het late voorjaar, zomer en vroege najaar de minste kans op slecht weer. Zorg in ieder geval voor een schuilplaats.

Concurrerende activiteiten (in de regio) hoeven niet schadelijk te zijn, als je er maar op in weet te spelen. Houdt daarom regionale agenda's goed in de gaten en zorg ervoor dat bezoekers van die activiteit ook geattendeerd worden op de open dag van RWS.

- Feedback

Tijdens het landschapswandelweekend zijn aan de wandelaars ansichtkaartjes uitgedeeld waar ze hun boodschap aan RWS kwijt konden. Deze konden ze zonder postzegel (vanwege antwoordnummer) naar RWS terugsturen. De respons was 20%. De reacties zijn bijgevoegd in bijlage 5. De kaartjes zijn aangeboden aan Luc Koshiek, toenmalig plaatsvervangend DG. Opmerking: wil je een gerichte boodschap terug hebben, bijvoorbeeld de mening over iets, dan moet dat ook heel duidelijk op het kaartje aangegeven staan.



### 3 Betrokkenheid

Het succes van een landelijke open dag RWS hangt direct af van de betrokkenheid van de Regionale Directies. Zij zijn diegenen die er uitvoering aan geven. Daarom is het van groot belang hun te horen in beleving, ideeën en suggesties met betrekking tot een open dag. Daarnaast kunnen SD's op verschillende vlakken inhoudelijk ondersteunen. Ook dienen diverse organisatieonderdelen geïnformeerd te worden tijdens de organisatie van de open dag.

#### 3.1 Randvoorwaarden

Op een kerngroepbijeenkomst van de hoofden communicatie van RD's is in juni 2003 een presentatie gegeven met de eerste ideeën over een open dag. Die presentatie was er voor bedoeld om zo veel mogelijk input te krijgen of een open dag RWS volgens hun kans van slagen heeft en hoe de betrokkenheid van RD's bewerkstelligd kan worden.

Unaniem vinden Regionale Directies dat een open dag zeker kans van slagen heeft. Er is genoeg moois te laten zien (zie bijlage 1). In 1998, bij 200 jaar RWS, sloeg de slogan "Nederland is een tentoonstelling" dan ook erg aan.

Diegenen die al ervaring met open dagen hebben (zie hoofdstuk 2) zeggen dat het erg leuk is om te organiseren en dat je er veel enthousiasme van bezoekers voor terug krijgt.

Naast deze positieve geluiden zijn er echter ook kritische kanttekeningen geplaatst. Een open dag met betrokkenheid van RD's kan niet zomaar georganiseerd worden, zonder dat aan een aantal randvoorwaarden is voldaan. Zo blijkt dat naast geld, capaciteit en een formele opdracht blijken de manier waarop je met het publiek omgaat, het aanhaken op een landelijke evenement, timing en organisatie allen van belang om die betrokkenheid van RD's zo optimaal mogelijk te maken.

##### 3.1.1 Geld, capaciteit en formele opdracht

Geld is het grote knelpunt. Ervaringen van RD's leren dat open dagen veel tijd en geld kosten. Ideeën zijn er volop, maar door budgettaire kortingen kan er geen uitvoering aan gegeven worden. Daarnaast is de capaciteit om de open dag te organiseren een probleem. Veelal gebeurde dit in het verleden door de medewerkers communicatie. De communicatieafdelingen staan heden ten dage zwaar onder druk. Er moet (vanuit Den Haag) meer voor minder gebeuren. Het is niet meer toegestaan communicatiepersoneel in te huren en vacatures mogen voorlopig niet opgevuld worden, zonder nadrukkelijke toestemming van het bureau DG.

Daarnaast wordt het werk bij Regionale Directies steeds bedrijfsmatiger gestuurd. Er wordt in principe geen medewerking meer verleend aan projecten waar geen formele opdracht voor gegeven is. Er moet een projectnummer beschikbaar zijn om aan de open dag te werken. Ook is het aan te bevelen iedere RD budget toe te wijzen om de activiteit zelfstandig vorm te geven.

Zorg ervoor dat de opdracht er voor 1 januari 2004 ligt, zodat hij meegenomen wordt in de Management Contracten.

##### 3.1.2 Doelstelling

De doelstelling van een open dag moet heel helder gesteld worden. Voor wie doe je het en wat wil je er mee bereiken?

##### 3.1.3 Timing

De agentschapvorming en "de krimp" houden RD's in de ban. In 2004 zullen de eerste ontslagen vallen. RD's zijn bang dat medewerkers gedemotiveerd zullen raken. Bovendien is er bij de afdelingen communicatie een knelpunt in de capaciteit (zie boven).

Doordat 2004 een turbulent jaar zal worden hebben de Regionale Directies een sterke voorkeur de open dag in 2005 te organiseren en niet in 2004. De kerngroep is er helemaal voor om in 2005 aan te haken op de landelijke fietsdag. Daartoe vindt men het niet haalbaar om in 2004 een "kleine" open dag te organiseren. Het lijkt men beter om in 2004 de open dag van 2005 tot in de puntjes voor te



bereiden en de capaciteit en tijd daarin te steken dan in een open dag 2004. Daarbij komt ook dat in 2004 veel capaciteit bij de afdelingen communicatie gaat zitten in het imago-onderzoek en de klachtenlijn.

Daarnaast geeft de directie Oost Nederland aan dat de huidige staat van onderhoud te slecht is om er een open dag te organiseren.

### 3.1.4 Organisatie

"Je doet het goed of je doet het niet" is het motto bij de inzet voor een open dag. De meeste elementen die de activiteit "goed georganiseerd" maken, zijn in bovenstaande paragrafen al aan de orde gekomen.

Daarnaast geeft Zuid Holland aan dat een kosten-baten analyse uitkomst bieden in wat je als RWS kan verwachten en of het de moeite waard is de open dag te organiseren. Duidelijk moet worden hoeveel bezoekers je minimaal wilt trekken.

Daarnaast wordt de wens ge-uit per Regionale Directie een grote zelfwerkzaamheid te krijgen en dat een bescheiden kernteam landelijk aanstuurt.

Al deze aspecten in ogenschouw genomen vinden de meeste Regionale Directies het niet haalbaar een open dag in 2004 te organiseren. Beter kan er in 2004 tijd en aandacht aan de voorbereidingen geschonken worden om de open dag in 2005 goed neer te zetten. Onderdeel van die voorbereidingen kunnen een aantal workshops zijn (3 á 4) om samen naar een open dag toe te werken en ideeën, suggesties en tips uit te wisselen vindt men nuttig.

## 3.2 Publieksgerichtheid

Bij een open dag gaat het vooral om contact met het publiek. Daar is iedereen het over eens. Maar over de manier waarop dat contact wordt uitgediept bestaat nog discussie.

Vanuit de agentschapsvorming bestaat het idee dat RWS "publieksgericht" moet worden. Dat vertaalt zich in het "van buiten naar binnen halen" van ideeën en wensen van "de gebruiker". Om die ideeën en wensen zo goed mogelijk te ontvangen dient er een dialoog met het publiek aangegaan te worden. Dit zou eventueel kunnen gebeuren met het peilen van meningen, het houden van enquêtes, etc.

Regionale Directies vinden die discussie rondom de "dialoog met publiek" doorslaan. Een open dag zal zich vooral richten op het uitstralen naar buiten, in plaats van het luisteren naar de boodschap van buiten. Bovendien is op het moment simpelweg geen "apparaat" dat die boodschap adequaat kan verwerken. (Je moet niet iets beloven wat je niet kan waarmaken). Bovendien dient de visie publieksgerichtheid verder ontwikkeld te worden om er daadwerkelijk iets mee te doen. Bovendien, vindt RDIJ, komen mensen naar een open dag vanwege interesse en ontspanning. Daar horen geen serieuze concepten bij als enquêtes.

Het kan al best zo zijn dat de wens van "de gebruiker" betreffende een open dag al bekend is. Zo blijken mensen vooral op open dagen af te komen omdat ze geïnteresseerd zijn in de werking van een bepaald kunstwerk, omdat ze misschien wat meer willen weten over het werk van Rijkswaterstaat en vooral een leuke dag willen hebben. "Een kijkje in de keuken-concept" is daarvoor genoeg, vinden een aantal Regionale Directies. Wil je daarop anticiperen, dan doe je dat door de bezoeker vrij te laten en een "voor ieder wat wils activiteit" aan te bieden. Service speelt daarbij een belangrijke rol als het aanbieden van een kopje koffie (met uitzicht op het kunstwerk), de aanwezigheid van (voldoende) RWS medewerkers waar mensen een praatje mee kunnen maken en een informatiestand, excursies/rondleidingen. Daarnaast kunnen er activiteiten voor allerlei leeftijdsgroepen rondom het kunstwerk georganiseerd worden. Creatieve ideeën zijn er genoeg zoals de mogelijkheid een foto te maken in een RWS truck en dergelijke. Dit was een grote trekker op de open dag bij het project Dijkversterkingen, georganiseerd door RDIJ. Bij het landschapswandelweekend sloegen de ansichtkaartjes (zie hoofdstuk 2) erg aan.

Anderen vinden dat je het doel van de publieksgerichte dienstverlening mis schiet, wanneer alleen voor een "kijkje in de keuken" gekozen wordt. Dat is het aloude open dag verhaal, dat alleen zender



gericht is. Terwijl de open dag in deze context juist gaat om de dialoog tussen "publiek" en RWS op gang te brengen.

### 3.3 Betrokkenheid SD's

Het zijn vooral de RD's die uitvoering geven aan de open dag, maar de SD's kunnen op verschillende terreinen ondersteunen. Zo kan de Meetdienst wellicht bijdragen leveren in kaartmateriaal, en grafische ondersteuning RIZA en RIKZ kunnen een rol spelen in coördinatie en projecten en landschapskennis en de organisatie van landelijke workshops. AVV participeert in het kader van de gebruikersoriëntatie en publieksgerichte dienstverlening. De bouwdienst heeft ervaring met grote droge projecten en publieke participatie daarin. Dit kan benut worden.<sup>1</sup>

### 3.4 Overige dienstonderdelen

DG en DCO zijn dienstonderdelen die regelmatig geïnformeerd dienen te worden. Verder zijn er diverse gremia waarin de stand van zaken gemeld kan worden, dit zijn in ieder geval:

- Landelijk overleg publieksgerichte dienstverlening (AVV)
- Functionele Begeleidingsgroep (HID's)

### 3.5 Aanbevelingen

- Opstellen kernteam ( 3 –5 RD'ers/SD'ers/HK'ers (afdelingen Ontwikkel- en Innovatiefunctie en Communicatie); wanneer in combinatie met landelijke fietsdag, direct in organisatie van TRN meedraaien.
- Contact opnemen met betrokkenen landschapswandelweekend 2002
- Terugkoppeling/ input genereren op bijeenkomsten kernteam en hoofden communicatie RD's (knelpunten wegnemen)
- Per Regionale Directie coördinator en operationeel team
- Regelmatige bijeenkomst regionale coördinatoren
- Coördinatie bij HK, maar grote zelfwerkzaamheid (met eigen budget!) bij RD's
- *Motto om mee te werken: ontzettend leuk om te doen, maar als je iets doet, doe het goed!*
- Laat RD's mee-ontwikkelen, direct betrekken.
- Workshop publieksgerichte dienstverlening

<sup>1</sup> Door tijdgebrek is er geen kans geweest de SD's specifiek te ondervragen over hun mogelijke rol binnen een open dag RWS. Mogelijkheden die genoemd worden zijn suggesties.





## 4 Aansprekende RWS-locaties en omgevingen

Op de open dag worden aansprekende RWS locaties open gesteld. Dit kunnen zowel gebieden als kunstwerken of beide zijn. Het gaat daarbij om zowel "nat" als droog".

Aansprekende RWS-locaties zijn er volop. Niet voor niets had het 200 jarig jubileum van Rijkswaterstaat de slogan "Nederland is een tentoonstelling". Rijkswaterstaat heeft een ware schatkamer aan kunstwerken en gebieden in zijn beheer, die niet of nauwelijks voor het publiek worden opengesteld. Een goede impressie geeft het boek "Wat er Staat" van Dick de Bruin (2001). De Rijkswaterstaat historicus Bert Toussaint heeft wellicht ook goede ideeën en daarnaast hebben de Regionale Directies de beste kijk op wat in hun gebied de moeite waard is te laten zien.

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| - bruggen               | - Naviducten            |
| - sluizencomplexen      | - Viaducten             |
| - stuwen                | - Wildpassages          |
| - uiterwaarden          | - Wegen                 |
| - Ruimte voor de Rivier | - Vaarwegen             |
| - Stuwen                | - Verkeerstorens        |
| - Aquaducten            | - Herstel en inrichting |

In bijlage 1 is een lijst opgenomen waarin Regionale Directies aan hebben gegeven welke aansprekende locaties zij in de regio hebben. Ze gaven ook aan dat RWS-locaties die ze open kunnen stellen erg afhankelijk zijn van het gekozen thema. Afhankelijk van dat thema kan de lijst nog aangevuld worden.

Daarnaast blijkt een open dag en publieksgerichtheid vooral goed gecombineerd te kunnen worden met "unieke" projecten, zoals een naviduct dat aangelegd wordt, een snelweg die geopend wordt of een dijkversterkingsproject. Ook voor dit soort projecten zijn leuke ideeën voor handen bij bijvoorbeeld de directie IJsselmeergebied. Zij boden inwoners van Flevoland de mogelijkheid door het naviduct te wandelen voordat het geopend werd. Bij een opening van een stuk snelweg konden mensen fietsen en rollerskaten voordat de auto's er gebruik van konden maken. Op die manier hoeft een open dag dus niet landelijk ingestoken te worden, maar kun je op regionaal niveau een groot publiek bedienen.

Ook de projectbureaus BER (Benedenrivieren) en IIVR (Integrale Inrichting Veluwe Randmeren) bieden mogelijkheden voor een open dag Rijkswaterstaat. Vooral als aangehaakt wordt bij de Landelijke fietsdag (zie hoofdstuk 5) kunnen door de projectgebieden fietstochten worden uitgezet die de fietser informeren over de werkzaamheden van Rijkswaterstaat.





## 5 Landelijke evenementen en partners

### 5.1 Landelijke evenementen

Voordat ingegaan zal worden op de voor- en nadelen van het aanhaken bij een landelijk evenement, volgen hier de landelijke evenementen die voor mogelijke partnership geïnventariseerd zijn:

- De Groene Maand,  
Gezamenlijk initiatief van "Groene Organisaties", die daarin zelfstandig activiteiten ontplooiën.
- Week van het Landschap,  
Gezamenlijk initiatief van de Provinciale Landschappen.
- Landelijke fietsdag,  
2<sup>e</sup> dag van mei, georganiseerd door Toerisme recreatie Nederland in samenwerking met VVV's.
- Monumentendag en  
Monumenten zijn geopend. Jaarlijks thema
- Wetenschapsweek.  
Week waarin wetenschap en activiteit hand in hand gaan.

### 5.2 Voor- en nadelen

De eerste insteek om de open dag RWS bij een landelijk evenement aan te haken is om goedkoper publiciteit te genereren en veel deelnemers en belangstelling te krijgen. Daarnaast kan het financiële, logistiek en organisatorische voordelen opleveren. Krachten kunnen gebundeld worden, de partner waarmee samengewerkt wordt kan organisatorisch en logistiek ondersteunen, dat in deze tijden van capaciteitsproblemen (zie eerder) een voordeel kan zijn.

Naast de voordelen zijn er ook een aantal nadelen. Deze hebben vooral betrekking op het imago, de identiteit van Rijkswaterstaat en doelgroepbereik. Afhankelijk van het soort evenement, zal er een bepaalde doelgroep op afkomen. Ook heeft het betreffende landelijke evenement al een zo grote naamsbekendheid dat de link met Rijkswaterstaat misschien niet of moeilijk gelegd kan worden. Bovendien bestaat er een gevaar dat een landelijk evenement in de ogen van anderen een imago waar je als Rijkswaterstaat niet mee geassocieerd wil worden. Zo werd door RDIJ de landelijke fietsdag, als één van de mogelijke evenementen, als suf bestempeld. Een activiteit die gezinnen en actieve senioren wel aanspreekt, maar waarbij "de snelle" jongen aan je voorbij gaat. Andere Regionale Directies vonden de landelijke fietsdag overigens een uitstekende kans om op aan te haken, vanwege de enorme bekendheid en belangstelling die er jaarlijks is.

Uit de bovenstaande tekst komt naar voren dat de voor- en nadelen gestoeld zijn op een aantal criteria, te weten:

- Geld,
- Capaciteit,
- Publiciteit (doelgroepbereik)
- Imago

Voor en nadelen van aanhaken bij landelijk evenement zijn per criterium uitgewerkt in tabel 1.



Tabel 1. Voor- en nadelen bij het aanhaken bij een landelijk evenement

Criterium	voordelen	Nadelen	Opmerkingen
Geld	Besparing kosten	Kan ook erg duur worden. Afhankelijk van opzet open dag	
Capaciteit	Logistieke en organisatorische ondersteuning		In tijden van krimp en kortingen voordeel
Publiciteit	Meeliften publiciteitscampagne		Publiciteit kost niet veel extra geld wanneer eigen kanalen gebruikt worden.
Imago	Bekendheid nationaal evenement, groot doelgroep bereik	Imago, Identiteit RWS mogelijk onduidelijk	
	"aanloop" makkelijk	Aanloop vraagt meer capaciteit en energie	

Afhankelijk van het doel dat je voor ogen hebt en welke criteria het belangrijkste zijn, zijn er verschillende opties mogelijk:

1. Eigen activiteit binnen landelijke activiteit (bijv. RWS. Weekend binnen Week van Landschap dat weer binnen Groene Maand valt). Voordeel: duidelijke identiteit RWS waarmee ze in publiciteit komt. Nadeel: veel extra tijd en capaciteit in logistieke organisatie. Publiciteit goed, wanneer tijdig. Aanhaken bij Provinciale landschap misschien minder logisch, aangezien zij de activiteiten op één locatie organiseren, maar qua thema "landschap" wel interessant.
2. Aanhaken bij de landelijke fietsdag. Voordeel: grote bekendheid en publiciteit, groot bereik, logistiek door professioneel bureau (Toerisme Recreatie Nederland). Mogelijk nadeel: identiteit RWS minder duidelijk. Dit kan echter opgelost worden door de mate van sponsoring. Bijv. "Landelijke fietsdag in samenwerking met RWS". Maar dit is weer duur. Volgens sommige ondervraagden is het imago van de landelijke fietsdag "suf" en wordt daarmee niet de doelgroep bereikt die je als RWS zou willen bereiken.
3. Zelfstandige open dag RWS. Voordelen: duidelijke identiteit en eigen imago. Nadelen: Meer moeite voor landelijke publiciteit. Extra tijd in capaciteit en logistieke organisatie. (kennis en kunde volgens RD's wel aanwezig).

### 5.3 Landelijke fietsdag TRN

De landelijke fietsdag wordt georganiseerd door Toerisme Recreatie Nederland (TRN). Een stichting die de recreatie in Nederland wil bevorderen. Jaarlijks trekken ze met de fietsdag 200.000 fietsers. Gezien het feit dat dit evenement zo'n landelijke bekendheid geniet en de organisatie samenwerkt met VVV's en ANWB en het innovatieve aspect van de open dag ook ligt in het ontwikkelen met "derden", werd het interessant eens nader kennis te maken met TRN en de mogelijkheden voor een koppeling tussen de open dag RWS en de Landelijke fietsdag nader te verkennen. Gesproken is met Mevrouw L. Bernhard en de heer C. Pad.

Tijdens het gesprek bleken de verschillende belangen van de zowel TRN als RWS prima samen te gaan. TRN zet de organisatorische en logistieke contouren neer van de fietsdag en RWS zou de inhoud kunnen vullen. Binnen dit concept is aanhaken mogelijk van "low-profile" tot het zijn van hoofdsponsor. Beide voorstellen zijn bijgevoegd in bijlagen 2a en 2b.

#### *De werkwijze*

Jaarlijks staat een thema centraal. Op basis van dat thema worden ieder jaar door VVV's nieuwe fietsroutes ontwikkeld. Wanneer de routemakers van de VVV's in contact gebracht worden met medewerkers van Regionale Directies en dienstkringen kan er zo per regio een *zelfwerkend team ontstaan*.

TRN verzorgt de landelijke publiciteit en besteedt daarbij extra aandacht aan de Rijkswaterstaat routes. Rijkswaterstaat verzorgt bij diverse kunstwerken een "afstapmoment", waarbij de fietser de kans heeft een kunstwerk te bezichtigen.

TRN heeft tijdens de landelijke fietsdag een pool van vrijwilligers die eventueel ingezet kunnen worden bij de bemensing van posten, kunstwerken, koffiekramen, etc. Daarnaast is het mogelijk om als RWS in de organisatie van de fietsdag mee te draaien. Zo kan er mede beslist worden over thema en publiciteit.

Door het grote bereik en de mogelijkheid RWS inhoud te geven aan deze landelijk bekende – en populaire- activiteit te koppelen en daarin direct samen te werken met derden, heeft het de voorkeur om van alle landelijke evenementen, bij de fietsdag aan te haken.

## 5.4 Koppeling overige projecten

Binnen RWS lopen er diverse projecten die zich richten op publieksgerichte dienstverlening. Informatie hierover is aanwezig bij het steunpunt Gebruikersoriëntatie van AVV. Daarnaast bestaat er in ieder geval bij het RIZA nog een idee om een "rijdende tentoonstelling" te organiseren waarbij gebruik gemaakt wordt van het beeldmateriaal dat bij RWS aanwezig is. Dit is een initiatief dat goed bij een open dag RWS zou kunnen aansluiten.

Daarom verdient het aanbeveling projectideeën te inventariseren en te combineren met de open dag waar dat kan. AVV (Steunpunt gebruikersoriëntatie) heeft een overzicht van lopende publieksgerichte projecten bij RD's.

## 5.5 Pilots

Uit hoofdstuk drie blijkt dat het door de Regionale Directies niet haalbaar wordt geacht landelijk een open dag RWS in 2004 bij de fietsdag aan te laten haken. Er bestaan echter mogelijkheden in 2004 met een twee-tot drietal pilots aan de landelijke fietsdag mee te doen.

De projectbureaus BER en IIVR hebben plannen om fietsroutes te ontwikkelen door de projectgebieden, die prima bij de landelijke fietsdag aan kunnen haken. De Directie Utrecht heeft in 2002 al aangehaakt bij de landelijke fietsdag toen bleek dat een fietstocht langs de Marijkesluizen voerde en heeft de sluizen die dag open gesteld.

Ook TRN wil RWS tegemoet komen wanneer in 2004 op kleine schaal –met de pilots- wordt aangehaakt en in 2005 landelijke wordt ingezet (zie voorstellen in bijlage 2a en 2b).

In oktober tot en met december 2003 worden fietsroutes ontwikkeld door de VVV's. Willen RWS fietsroutes in 2004 als pilot dienen, dan moeten de projectbureaus en geïnteresseerde RD's in deze maanden contact opnemen met RD's. Schatting voor inzet is ca. 200 uur per RD, waarvan ca. 16 uur in 2003.





## 6 Budget

### 6.1 De kosten

De volgende elementen beïnvloeden de kosten:

- deelname landelijke fietsdag zoals in voorstellen TRN (zie bijlagen 2a en 2b)
- pilots
- "goed organiseren" open dag : uren en onderhoud kunstwerken
- ontwikkelen middelen, instrumenten, methoden publieksgerichte dienstverlening (PGDV)
- uren kerngroep (coördinator/ secretaris HK/SD )

#### *Deelname landelijke fietsdag*

In de bijlagen 2a en 2b zijn een tweetal voorstellen opgenomen van TRN om als RWS aan te haken aan de landelijke fietsdag. Deze variëren van low-profile publiciteit tot hoofdsponsor zijn van de landelijke fietsdag. Varianten op de voorstellen zijn mogelijk. Over bedragen kan gesproken worden.

#### *Personeelsuren*

Na een belronde langs de RD's bleek dat er 200 (DLB)- 300 (DZH) personeelsuren nodig zijn om de open dag in 2005 te organiseren, afhankelijk van de ervaringen van de RD en de mate van diensten/middelen die "centraal" ontwikkeld worden. De verdeling is dan 100-120 uur in 2004 en 180-200 uur in 2005 bij een uitgangspunt van 300 uur. Voor die 300 uur wordt er wel meer aandacht geschonken aan de feedback van het publiek.

#### *Productiekosten*

De productiekosten variëren sterk per RD. Sommigen wisten hier geen schatting van te maken, terwijl anderen bedragen aangaven van 5000 € (DZL) tot 20 000€ (DNH). Voor de 5 000€ wordt er "een fatsoenlijke open dag georganiseerd" waarbij een kopje koffie geschonken wordt, er het e.e.a. te bezichtigen is en er nog wat eigen RWS publiciteit aan geweid wordt. Vanaf 5 000€ worden er ook informatiepanelen opgeknapt en informatie centraal herin gericht. In sommige gevallen schijnt beheer en onderhoud wel nodig te zijn om de kunstwerken te openen. Desalniettemin vraagt de toekenning van productiekosten om maatwerk.

#### *Pilots*

Om in 2004 al ervaring op te doen met het ontwikkelen van routes, de samenwerking met VVV's en TRN en in 2004 al met de landelijke fietsdag mee te draaien bestaat er de mogelijkheid om een een drietal pilots te draaien. Net als bij de open dag-inzet voor 2005 gaat het bij de pilots om 200 uren en €5 000. Mogelijk geschikte pilots zijn Ruimte voor de Rivier en Integrale Verkenningen Randmeren, waar de projectbureaus sowieso fietsroutes willen ontwikkelen.

Eventueel kan ervoor gekozen worden de pilots alleen in 2004 te ontwikkelen en die kosten in 2005 te besparen.

### 6.2 Co-financiering

De open dag zal middels co-financiering gefinancierd worden. Door het aanhaken bij een landelijk evenement kunnen publiciteits en organisatorische kosten enigszins gedrukt worden. Daarnaast dienen andere financieringsbronnen aangeboord te worden.

Een mogelijkheid zou het programma STUURBOORD van Rijkswaterstaat kunnen zijn. Dit programma bestaat uit drie zogeheten velden waar projectvoorstellen op ingediend kunnen worden. Eén van de velden richt zich op publieksgerichte dienstverlening. Medio juli dienen projectvoorstellen ingediend te worden voor financiering in het daarop volgende jaar.

Een andere mogelijkheid is dat de open dag uit projecten wordt betaald. Zo werd de open dag rondom de dijkversterking bij RDIJ uit het projectdijkversterking betaald. Mogelijkheden zouden cofinanciering uit BER en IIVR kunnen zijn, wanneer door die gebieden fietsroutes ontwikkeld worden.



## 6.3 Modellen en kosten

### 6.3.1. risicofactoren en aannames

Gebaseerd op gevoerde gesprekken met RD's, SD's en HK en ervaringskennis van betrokkenen, zijn er vier mogelijke invullingen voor een open dag RWS, met ieder een eigen kostenplaatje. Bij ieder model staat aangegeven wat wel en niet kan gebeuren voor de totaal kosten die genoemd staan.

#### *Risico factoren*

- Inzet RD's: hoe meer budget, hoe groter draagvlak en dus medewerking
- Landelijke coördinatie: zie par. 1.3 voor consequenties meer-minder inzet landelijk team
- Deelname landelijke fietsdag: essentieel voor publiciteit, bekendheid, etc.

#### *Aannames*

Bij het invullen van de modellen zijn een aantal aannamen gemaakt;

#### 1. Betaling TRN bij RWS deelname aan landelijke fietsdag

In de modellen is uitgegaan van spreiding van betaling (50%-50%) aan Toerisme Recreatie Nederland (TRN) voor deelname aan landelijke fietsdag. Dit is in voorbesprekingen met TRN aan de orde gekomen als mogelijke betalingsvorm.

#### 2. Uurtarieven

Bij de genoemde uurtarieven is gerekend met de "midden"(schaal 7-10) en "hoog" uurtarieven die bij het RIZA gehanteerd worden. Dit betekent resp. 70 € per uur en 90 € per uur. Aangenomen is dat deze tarieven ook voor RD's gelden wanneer uren omgerekend worden in geld.

#### 3. Workshops

In sommige modellen worden in de "produkten" workshops genoemd. Deze workshops worden georganiseerd door het landelijk coördinerend team. RD's betalen hun deelname aan de workshops uit de "voorbereidingsuren". Er wordt naar gestreefd de workshops "in house" (bij RD, SD of HK) te houden, zodat er geen overheadkosten als zaalhuur e.d. betaald hoeft te worden.

### 6.3.2 Modellen A, B, C en D

**Model A: Minimum Minimum pakket (naar planning IIVR-pilot, die in 2004 bij de landelijke fietsdag aan zal haken).**

Dit model is opgesteld naar schatting van een medewerkster communicatie van het projectbureau IIVR die in 2004 zullen aanhaken bij de landelijke fietsdag. Dit model geeft totale bedragen weer bij deelname van 9 RD's. Voor het bepalen van kosten van een RD-medewerker is gerekend met het middentarief van RIZA (schaal 7-10): 70€ per uur.

Dit model is alleen geldig voor RD's die veel ervaring hebben met het organiseren van open dagen en waar materialen (folders, presentatiemateriaal, etc.) al aanwezig is.

RD's geven zelfstandig vorm aan samenwerking VVV's en aanhaken landelijke fietsdag, er is geen landelijke coördinatie.

Wel:

- Deelname landelijke fietsdag (zie bijlage voor mogelijkheden)
- VVV's ontwikkelen route langs RWS kunstwerken
- RWS opent één kunstwerk per RD/route en is op fietsdag met drie medewerkers aanwezig. (3 dagen voorbereiding, 1 dag uitvoering met 3 medewerkers, uurtarief 70€).
- Deelname 9 RD's (DNZ ism met DZH)
- Onvoorziene kosten

Niet:

- Materiaalkosten
- Landelijke coördinatie
- Landelijke workshops ter voorbereiding
- 9 RD's (DNZ draait mee met DZH)
- Ontwikkeling Publieksgerichte dienstverlening
- Actief contact TRN
- Ontwikkelen en uitstralen RWS boodschap
- Link met "steunprojecten"
- Actieve fondsenwerving

Tabel 1 Model A: Minimum-minimum pakket

	Totaal in €	Uitgaven 2004 in €	Uitgaven 2005 in €	Bijzonderheden
Landelijke fietsdag	40 000	20 000	20 000	Publiciteit, gebruiksrecht landelijke fietsdag in eigen RWS communicatie, vermelding routebeschrijvingen. Zie bijlage 1 voor uitgebreide informatie
Personeelskosten Voorbereiding en uitvoering bij 9 deelnemende RD's	38 000 (= ca. 4 000 € per RD)	10 000	28 000	9 RD's Basis: 24 uur * 1 medew., 12 uur* 3 medewerkers per RD uurtarief : 70€
Onvoorzien	6 000	3 000	3 000	
<b>Totaal</b>	<b>84 000</b>	<b>33 000</b>	<b>51 000</b>	Bedragen zijn afgerond

**Model B: Minimale inzet en minimale verzorging**

Zie optie A, dus alleen voor RD's met veel ervaring open dagen. Wel is in dit model landelijke coördinatie opgenomen. Deze coördinatie gebeurt door een kernteam van drie medewerkers van RD, SD en HK). Uren worden verdeeld over de medewerkers.

Wel:

- Aanhaken landelijke fietsdag,
- VVV's ontwikkelen route langs RWS kunstwerken
- RWS opent één kunstwerk per RD/route en is met drie medewerkers aanwezig. (3 dagen voorbereiding, 1 dag uitvoering met 3 medewerkers).
- Deelname 9 RD's (DNZ ism DZH)



- Materiaalkosten (folders,catering, etc.)
- Minimale landelijke coördinatie, incl. workshops)
- Minimaal contact TRN
- Onvoorziene kosten

Niet:

- Publieksgerichte dienstverlening
- "Gedegen" landelijke coördinatie
- Link met "steunprojecten"
- Actieve fondsenwerving
- Ontwikkelen en uitstralen RWS boodschap
- Actieve fondsenwerving

Tabel Model B: Minimale inzet en minimale verzorging

	<b>Totaal</b>	<b>Uitgaven 2004 in €</b>	<b>Uitgaven 2005 in €</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Landelijke fietsdag	40 000	20 000	20 000	Zie bijlage
Personeelskosten Vorbereiding en uitvoering bij 9 deelnemende RD's	38 000 (= ca. 4 000 € per RD)	10 000	28 000	9 RD's Basis: 24 uur * 1 medew., 12 uur* 3 medewerkers per RD uurtarief : 70€
Onvoorzien	6 000	3 000	3 000	
Materiaalkosten	54 000	30 000	24 000	6 000 € per RD Folders, presentatiemateriaal, kopje koffie, etc.
Landelijke coördinatie	47 500	30 000	17 500	500 uur, verdeeld over 1 medew. SD, RD en HK, , waarvan 100 uur middentarief (70€), 400 uur hoog tarief (95 €)
<b>Totaal</b>	<b>183 000</b>	<b>93 000</b>	<b>90 000</b>	Bedragen zijn afgerond

#### Model C: Gedegen open dag naar wens RD's en op basis van leerervaringen

Model gebaseerd op wensen RD's en leerervaringen landschapswandelweekend en overige open dagen RD's.

Wel:

- Deelname landelijke fietsdag ( zie bijlage)
- Voldoende voorbereidings- en uitvoeringstijd (naar wens RD's)
- Ontwikkeling Publieksgerichte dienstverlening
- Materiaalkosten
- Gedegen landelijke coördinatie (naar ervaring landschapswandelweekend)
- Onvoorziene kosten
- Actief contact TRN
- Ontwikkelen en uitstralen RWS boodschap

- Link met "steunprojecten"
- Actieve fondsenwerving
- Deelname 10 RD's (DNZ doet "zelfstandig" mee)

Niet:

- Luxe en extra's

Tabel 3 Model C Gedegen open dag naar wens RD's en op basis van leerervaringen

	<b>Totaal</b>	<b>Uitgaven 2004 in €</b>	<b>Uitgaven 2005 in €</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Deelname landelijke fietsdag	40 000	20 000	20 000	Zie bijlage
Personeelskosten voorbereiding en uitvoering bij 10 deelnemende RD's	140 000 (= 14 000 € per RD)	73 000 (104 uur per RD)	67 000 (96 uur per RD)	200 uur per RD, verdeeld over meerdere medew. Per RD uurtarief 70 €
Personeelskosten Publieksgerichte dienstverlening	70 000 (= 7000 € per RD)	42 000 (60 uur per RD))	28 000 (40 uur per RD)	100 uur per RD, uurtarief 70€ <sup>2</sup>
Materiaal	60 000		60 000	Folders, RWS presentatiemateriaal, catering
Landelijke coördinatie	106 000	48 000	58 000	1100 uur (500 uur 2004, 600 uur, 2005) . Uren worden verdeeld over kerngroep leden (3-5 medew. SD, RD, HK) Uurtarief: 95 €
Onvoorzien	10 000	5000	5000	
<b>Totaal</b>	<b>425 000</b>	<b>188 000</b>	<b>237 000</b>	Bedragen zijn afgerond

#### Activiteiten/produkten 2004:

- Installeren kerngroep
- RD's mobiliseren (opzetten "operationele teams")
- Ontwikkelen RWS routes ism VVV's
- Ontwikkelen Publieksgerichte Dienstverlening
- Link maken met "Steunprojecten" bij RD's
- Boodschap ontwikkelen
- Actieve betrokkenheid TRN
- Workshops (leren van elkaar)

#### Model D: Gedegen minimum model:

Zoals model B, maar met meer (en dus betere) voorbereidingstijd voor RD's, minder inzet van landelijk coördinerend team, zoals beschreven in model C.

<sup>2</sup> Misschien dat dit onderdeel door AVV verzorgd kan worden (steunpunt gebruikersoriëntatie) die RD's "onder aan kunnen nemen".



Tabel 4 Model D: Gedegen minimum model

	<b>Totaal</b>	<b>Uitgaven 2004 in €</b>	<b>Uitgaven 2005 in €</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Landelijke fietsdag	40 000	20 000	20 000	Zie bijlage
Personeelskosten voorbereiding en uitvoering bij 9 deelnemende RD's, incl. Publieksgerichte dienstverlening	126 000 (= 14 000€ per RD)	63000	63000	200 uur per RD uurtarief: 70 € Uren verdeeld over meerdere medewerkers Uren incl. publieksgerichte dienstverlening
Onvoorzien	6000	3000	3000	
Materiaalkosten	54 000	27 000	27 000	RWS Folders, presentatiemateriaal, kopje koffie, etc.
Landelijke coördinatie	62 000	37 000 (50 uur midden tarief en 350 uur hoog tarief)	27 000 (250 uur hoog tarief, 50 uur midden tarief)	700 uur, verdeeld over 1 medew. SD, RD en HK, , waarvan 100 uur midentarief (70€), 600 uur hoog tarief (95 €)
<b>Totaal</b>	<b>290 000</b>	<b>150 000</b>	<b>140 000</b>	Bedragen zijn afgerond

## Wel:

- Aanhaken landelijke fietsdag,
- VVV's ontwikkelen route langs RWS kunstwerken
- RWS opent minstens één kunstwerk per RD/route
- Deelname 9 RD's (DNZ ism DZH)
- Materiaalkosten (folders,catering, etc.)
- Minimale landelijke coördinatie,
- workshops
- Minimaal contact TRN
- Onvoorziene kosten

## Niet:

- (Minder) Publieksgerichte dienstverlening
- (Minder) landelijke coördinatie, wat consequenties heeft voor:
  - contact TRN
  - Link met "steunprojecten"
  - Actieve fondsenwerving
  - Ontwikkelen en uitstralen RWS boodschap

**Activiteiten/produkten 2004-2005****2004**

- Installeren kerngroep
- RD's mobiliseren (opzetten "operationele teams")
- Ontwikkelen RWS routes ism VVV's
- Workshops (leren van elkaar)
- Thema landelijke fietsdag mede bepaald door RWS

Bij inzet van 700 uur coördinerend team:

## Verkenning Landelijke Open dag RWS

- Ontwikkelen Publieksgerichte Dienstverlening
- Link maken met "Steunprojecten" bij RD's
- Actieve fondsenwerving
- Ontwikkeling RWS boodschap
- Actieve betrokkenheid TRN

Bij minder uren (bijv. 500 ipv 700) krijgen de 5 laatstgenoemde activiteiten minder prioriteit.

### 2005

- Openstelling van minstens 9 RWS kunstwerken tijdens landelijke fietsdag
- Doelstelling: Minstens 600 fietsers per RWS route





## 7 Plan van Aanpak

### 7.1 Concept open dag

Wanneer de kernpunten uit de voorgaande hoofdstukken samengevat worden, ontstaat het volgende concept voor een landelijke open dag Rijkswaterstaat;

*De open dag RWS zal in **combinatie met de landelijke fietsdag in 2005** georganiseerd worden. Er wordt met **externe partners**, in dit geval Toerisme Recreatie Nederland (TRN) en VVV's samengewerkt, zowel in de voorbereiding en uitvoering van de open dag. Daarnaast zal er door de koppeling aan een landelijk evenement een **groter "publiek"** bereikt worden en zal RWS meer "free-publicity" kunnen generen. Dit kan leiden tot **imago** verbetering.*

***Alle Regionale Directies** stellen op de dag dat het landelijke evenement plaatsvindt **kunstwerken en/of beheersgebieden open voor publiek**. Op die manier krijgen bezoekers de kans een "kijkje in de keuken" van RWS te nemen. Publieksgerichtheid gaat echter verder dan dat. Daarom zal op de dag zelf zijn **RWS medewerkers aanwezig** om bezoekers te woord te staan en eventuele excursies of rondleidingen te verzorgen. Het **contactmoment met de bezoeker (gebruiker)** staat **centraal** en kan op verschillende manieren uitgediept worden, door bijvoorbeeld het vragen van feedback en/of het inventariseren van wensen en meningen.*

*Publieksgericht werken vraagt om aanpassingen in alle lagen van de organisatie, vandaar ook dat voor de organisatie van de open dag **medewerkers uit alle lagen van de organisatie** betrokken worden. Draagvlak onder alle RD's is een must. De ervaringen van de open dag zullen **geëvalueerd** en waar mogelijk geïmplementeerd worden in een vervolgproject.*

*De vorm van en het "proces" achter de open dag zullen mede gevormd worden door al eerder opgedane ervaringen door RD's en SD's. Om dat te bewerkstelligen zal tijdens de voorbereidingsfase en ook tijdens de evaluatiefase **intensieve kennisdeling** (bijv. door middel van werkbijeenkomsten en workshops) tussen de verschillende dienstonderdelen plaatsvinden.*

*Daarnaast blijven de relevante dienstonderdelen regelmatig geïnformeerd over de voortgang.*

### 7.2 Risicofactoren

Uit de voorgaande hoofdstukken blijkt dat de onderstaande factoren van groot belang zijn voor de kans op succes:

- Draagvlak RD's
- Opdrachtgever met budget
- Tijd
- Goede communicatie en organisatie

De open dag dient op een zodanige wijze georganiseerd te worden dat al deze aspecten op een goede manier geïncorporeerd worden.

#### 7.2.1 Draagvlak onder de RD's

Om de open dag een "corporate" uitstraling te geven is medewerking van alle RD's noodzakelijk. Daartoe is commitment binnen alle DT's een voorwaarde. Dit commitment zal verkregen worden via de afdelingshoofden communicatie, na een opdracht. Daartoe dient er eerst een opdrachtgever en budget bekend te zijn. Ook een goede timing en voldoende voorbereidingstijd dragen bij aan draagvlak bij de RD. Zodoende is er al voor gekozen de open dag in 2005 te organiseren en niet in 2004, na uitdrukkelijk advies vanuit de kerngroep communicatie. Om de RD's ook daadwerkelijk te laten werken aan de open dag helpt het wanneer "de open dag" in de Managementcontracten wordt opgenomen.

#### 7.2.2 Opdrachtgever met budget

Een noodzakelijke randvoorwaarde voor medewerking van de RD's is het beschikbaar zijn van budget en een formele opdrachtgever. Het streven is dat op 1 januari 2004 een opdrachtgever



bekend is en budget gereserveerd is. Daartoe dient in de periode tot januari 2004 een plan van aanpak geschreven te worden en een opdrachtgever gevonden te worden die budget toekend. Het budget moet voldoende zijn om benodigde personele uren uit te kunnen betalen en eventuele "produktie-kosten" te kunnen bekostigen. Bijvoorbeeld de kosten van het vernieuwen of opknappen van informatiepanelen en het herinrichten van informatiecentra. Deze kosten zijn per Regionale Directie verschillend en afhankelijk van de staat van onderhoud.

Voor nadere toelichting op het budget wordt verwezen naar de budget-paragraaf in hoofdstuk 6.

#### *7.2.3 Tijd (zowel voorbereidingstijd als timing)*

Een open dag van dit formaat (corporate uitstraling en aansluiting op de landelijke fietsdag), vraagt volgens de hoofden communicatie een goede voorbereidingstijd. Aangezien er bij de RD's een capaciteitsprobleem is vanwege de krimp en budgettaire kortingen –meer voor minder-, is de voorbereidingstijd in 2004 nodig om in 2005 de open dag werkelijk neer te zetten.

Na bij de diverse Regionale Directies te hebben geïnformeerd is er tot en met 2005 per RD 300 uur nodig om de open dag goed voor te bereiden en te organiseren. De verdeling over de jaren betekent 120 uur voorbereiding in 2004 en 180 uur in 2005.

#### *7.2.4 Goede communicatie en organisatie*

De organisatie van de open dag zal bestaan uit een projectteam, bestaande uit een coördinator, een projectsecretaris en drie vertegenwoordigers van RD's. Daarnaast worden bij de RD's "zelfsturende teams" geformeerd. Het projectteam stuurt de zelfsturende teams aan.

Daarnaast is het een must om de DG en DCO (regelmatig) te informeren. Dit zal gebeuren op de momenten dat de reguliere overlegmomenten plaatsvinden. Vanuit de kerngroep worden centraal concepten opgesteld en landelijke workshops georganiseerd om RD's te informeren en ideeën te creëren die vervolgens regionaal uitgewerkt worden.

Daarnaast kan de open dag efficiënter georganiseerd worden wanneer geleerd wordt van opgedane ervaringen en krachten zo efficiënt mogelijk gekoppeld worden.

#### *7.2.5 Leren uit voorgaande ervaringen*

De opgedane ervaringen zullen middels de organisatie structuur van de open dag en een aantal workshops gedeeld en geïmplementeerd worden.

#### *7.2.6 Krachten zo efficiënt mogelijk te koppelen*

Om tijd, capaciteit en ervaring zo efficiënt mogelijk te benutten **en ervaring op te doen in het samenwerken met externe partners**, wordt in de organisatie van de open dag RWS samengewerkt met Toerisme Recreatie Nederland (TRN). Dit door de open dag RWS aan te laten haken bij de landelijke fietsdag die iedere 2<sup>e</sup> zaterdag van mei georganiseerd wordt. Contacten met TRN zijn al gelegd en er bestaan diverse mogelijkheden om samen te werken. Een voorstel is bijgevoegd in bijlage 1. Dit voorstel is gebaseerd op het meedraaien met de landelijke fietsdag in 2004, er wordt momenteel gewerkt aan een voorstel waarbij RWS intensiever met TRN samenwerkt en aanhaakt bij de fietsdag in 2005. Een aspect van die intensievere samenwerking zal zijn dat RWS mede het thema van de landelijke fietsdag bepaald.

TRN zal daarbij de publiciteit verzorgen en logistiek ondersteunen. RWS zal een inhoudelijke bijdrage leveren aan de fietsroutes door ze samen met VVV's te ontwerpen. Op die manier zal ook gestalte gegeven worden aan de boodschap die RWS wil uitstralen.



### 7.2.7 Het contactmoment met de bezoeker werkelijk uitdiepen

Bij de open dagen die tot op heden georganiseerd zijn veelal het concept van "kijkje in de keuken" gehanteerd. Dit concept is echter zonder gericht. Wanneer je als RWS een bijdrage wil leveren aan de publieksgerichtheid, gaat het om het bewerkstelligen van "twee-richtingsverkeer".

In de voorbereiding worden ideeën om dit tweerichtingsverkeer verder gestalte te geven ontwikkeld en methoden en middelen ontwikkeld om ze in 2005 te implementeren. De ideeënontwikkeling zal landelijk gebeuren middels een workshop. De ontwikkeling van methoden en middelen gebeurt centraal of bij RD's zelf. Dit is nog een keuze die gemaakt dient te worden.

## 7.3 Acties, planning en mijlpalen

Acties	Wie	wanneer	mijlpaal	Produkt
Opdrachtgever en budget	O&I functie	December 2003	December 2003	Opdrachtgever en budget
Regelen co-financiering	Kerngroep	Constant	Dec. 2003, mei 2004, oktober 2004, dec. 2004	Extra budget
Formeren kerngroep	O&I functie en coördinator	Januari 2004	Januari 2004	Kerngroep
Informereren DG	O&I functie en coördinator	Op reguliere overlegmomenten	Voor "go"	
Informereren DCO	O&I functie en coördinator	Op reguliere overlegmomenten	Vanaf "go"	
Commitment DT's	RD's aangestuurd via RIZA	December 2003	December 2003	
Selectie pilots 2004	RIZA	Oktober	Begin oktober 2003	Pilots 2004
Contact VVV's en pilot RD's	RD's, via RIZA en TRN	Sept. 2003-mei 2004	Oktober 2003	
Ontwerpen pilotroutes	RD's VVV's	Sept.-dec. 2003	December 2003	Routes
Opname open dag in MC's	DT's van RD's	December 2003	December 2003	
Trekkers/medewerkers bij RD's bekend	RD's	Jan-feb. 2004	Half februari 2004	Zelfsturende teams RD's
Startbijeenkomst en workshops	Kerngroep	Februari 2004	Februari,	Workshop
Communicatie TRN	Kerngroep	Vanaf september 2003	Vanaf september 2003	
Logistiek pilots	TRN	In overleg TRN		
Publiciteit pilots	TRN	In overleg met TRN		
Landelijke fietsdag mei 2004	TRN, pilot RD's	Mei 2004	Mei 2004	Fietsdag 2004
Evaluatie pilots	Pilot RD's via kerngroep	Mei-juni	Begin juli 2004	



Ontwikkelen publieksgerichte dienstverlening	RD's ism AVV	Vanaf februari 2004	December 2004/ mei 2005	PGDV middelen en methoden
Thema fietsdag 2005 bekend	TRN/kerngroep	Juni 2004	Juni 2004	Thema (boodschap)
Lijst RWS kunstwerken	RD's	Juni/juli 2004	Juli 2004	Open te stellen kunstwerken
Contacten RD's en VVV's	RD's	Zsm vanaf oktober 2003		
Opname RWS kunstwerken in handboek	Kerngroep/TRN	September 2004	September 2004	
Ontwerpen RWS routes	RD's en VVV's	September-december 2004	December 2004	RWS fouten
Onderhouden kunstwerken	RD's	Januari-april 2005	April 2005	
Budgetten aanvragen	Kerngroep	Mei-oktober 2004	Afhankelijk sluitingsdata	
Draaiboeken ontwikkelen	RD's	Januari-maart 2005	Maart 2005	Draaiboeken
STAS uitnodigen	Kerngroep	Zsm na go	Na "go"	
Laatste voorbereidingen	RD's	April-mei	Mei 2005	
Publiciteitscampagne	TRN	In overleg met TRN	In overleg met TRN	
Open dag 2005; openstellen kunstwerken	TRN/RWS	Mei 2005	Mei 2005	Open dag
Bedankje personeel	Kerngroep	Mei 2005	Mei 2005	
Evaluatie open dag 2005	Kerngroep/RD's/HK	Mei-juni 2005	Eerste week juli 2005	evaluatie

## 7.4 Risico factoren

### Afbreukrisico's

- veiligheidsvoorschriften. Niet op iedere sluis mag rondgewandeld worden.
- Logistieke knelpunten: te veel bezoekers in één keer die niet tegelijkertijd op het kunstwerk mogen zijn. Lange wachttijden zijn schadelijk voor een open dag.
- Weersomstandigheden
- Andere regionale activiteiten (concurrentie)
- Lokale en nationale rampen die zich kort voor de open dag voordoen (vb. schip zinkt in IJsselmeer)
- Krimp (er wordt gesnoeid in de communicatiekolom); Er mogen vanaf heden (sept. 2003) geen communicatie medewerkers meer ingehuurd worden, tenzij het bureau DG hier expliciet toestemming voor geeft. Ook vacatures moeten gemeld worden bij het bureau DG.
- Erg moeilijk te zeggen hoe we er in 2005 voorstaan. Het kan gebeuren dat de ontwikkelingen zich zodanig voordoen dat de situatie in 2005 nog nijpender is dan nu.

- Middelen en capaciteit
- Open dag wordt gezien als luxe. Inzet die hier aan gepleegd gaat worden, gaat ten koste van andere (misschien wel belangrijkere) zaken. Daardoor kan het gebeuren dat de open dag een lagere prioriteit krijgt.

### *Mogelijke oplossingsrichtingen*

- Voor veiligheidsvoorschriften e.d. kan contact opgenomen worden met de sluismeesters. Hoe kijken zij er tegenaan wanneer er een x aantal bezoekers naar de sluis toekomen?
- Door van te voren goed over mogelijke logistieke knelpunten na te denken, kunnen oplossingen bedacht worden (ervaringen/tips zijn wellicht bij andere RD's als DUT voorhanden)
- Weersomstandigheden: schuilplaats moet aanwezig zijn. Datum kan risico iets kleiner maken, maar met weer weet je het nooit.
- Door de regionale agenda's goed in de gaten te houden kan voorkomen worden dat een datum gekozen wordt waarbij RWS veel concurrentie ondervindt van overige activiteiten. Dit wordt mogelijk een knelpunt met de organisatie van een landelijke open dag, aangezien je dan met 12 provincies te maken hebt.
- Je moet doen wat je beloofd hebt, dus afhankelijk van de soort "ramp" moet de open dag doorgaan, ookal wordt er opeens extra druk gelegd op de communicatiemedewerkers - pers te woord staan etc.- Daarom is goede back-up nodig.
- Evt. kan een centrale brief naar bureau DG waarin staat hoeveel extra inzet van comm. medewerkers gevraagd wordt om de open dag goed te organiseren, een oplossing bieden.
- Wanneer landelijk wordt besloten dat RWS een open dag gaat organiseren, dan werkt RDIJ er aan mee. Tussentijds afhaken is niet aan de orde.

## 7.5 Frequentie

Over de frequentie waarop een landelijke open dag RWS plaats moet vinden, bestaat nog onenigheid. RIKZ is bijvoorbeeld erg voor een jaarlijkse open dag RWS, sinds in 1998 tijdens de RWS 200 jaar manifestatie gemerkt is hoe groot de behoefte bij het publiek is om meer te weten over wat RWS doet en de manier waarop RWS haar werk doet. Volgens RIKZ past het uitstekend in de doelstelling publieksgerichter op te treden.

RDIJ is echter bang dat het een (dure) routine klus wordt wanneer er jaarlijks een open dag georganiseerd wordt. Zij denken meer aan een termijn van eens in de drie jaar. Wel is het mogelijk rondom "unieke" projecten een open dag te organiseren, een snelweg die geopend wordt, een naviduct dat in werking gaat, etc.

De open dag in 2005 kan zich er op richten te bepalen of de behoefte er is een open dag jaarlijks te organiseren.





## Bijlagen





**Bijlage 1 aansprekende RWS lokaties/gebieden**

**DNN**

Waddenzee, Lauwersmeergebied

**DON**

Verkeerspost Nijmegen

Verkeerscentrale NON

Ecoduct de Borkeld

Sluiscomplex Driel en Amerongen

Sluiscomplex Eefde

Eilandbrug Kampen

**RDIJ**

IIVR

Naviduct

Project dijkversterking

**DUT**

Prins Bernardsluis in tiel

Prinses Irenesluis in Wijk bij Duurstede

Prinses Marijkesluis, gemaal en keerschuij bij Rijswijk (Gelderland, maar object van dir ut)

Prinses Beatrixsluis in Nieuwegein (ook al opgenomen bij fietsdag 2003, dus misschien niet direct weer doen)

Waaiersluis en gemaal Gouda (klein object maar wel erg leuk en leuk verhaal erbij)

**DNH**

Sluizencomplex IJmuiden

**DZH**

Volkeraksluizen

Van Brienenoordbrug

Maaslandkering

Deltawerken

Tweede Heinenoord

Tweede Beneluxtunnel

**DZL**

Oosterscheldekering

Krammersluizen

Kreekraksluizen

Sluizen Terneuzen

Verkeersposten Wemeldingen en Hansweert

Schelde coördinatie centrum

**DLB**

sluiscomplexen in Heel, Sambeek en Belfeld

**DNZ**

vuurtorens



**Bijlage 2 a Mogelijkheid deelname landelijke fietsdag "low profile"**

1. Rijkswaterstaat kan worden meegenomen in het handboek dat in de 1e week van september naar de deelnemende VVV's wordt gestuurd. We geven dan aan dat de VVV's in de te ontwikkelen routes ook objecten van Rijkswaterstaat kunnen opnemen. Deze objecten zijn dan te bezichtigen en er wordt uitleg gegeven door medewerkers van Rijkswaterstaat. Jullie kunnen er voor kiezen om vantevoren een maximum aantal objecten aan te geven en dat de VVV's daar een keuze uit kunnen maken.

Medio november is de deadline voor de VVV's om de routes aan te leveren.

2. Op de internetsite [www.landelijkefietsdag.nl](http://www.landelijkefietsdag.nl) krijgt Rijkswaterstaat redactionele aandacht en desgewenst een link naar jullie site.

3. TRN zal Rijkswaterstaat zo veel mogelijk meenemen in ons Pers/PR traject gericht op het genereren van free publicity. In 2003 heeft TRN circa 1,3 miljoen euro aan free publicity gegenereerd.

4. Redactionele aandacht in het blad 'Vakantie & Vrije Tijd'

5. Distributie van de posters van de Landelijke Fietsdag via jullie kanalen

6. Advertentie in drukwerk rondom de Landelijke Fietsdag (de vorm is nog niet bekend)

7. TRN heeft het voornemen om op diverse consumentenbeurzen de Landelijke Fietsdag te promoten, daarin kunnen wij natuurlijk ook Rijkswaterstaat meenemen.

8. Rijkswaterstaat krijgt het gebruiksrecht van de naam Landelijke Fietsdag *om mee te nemen in eventuele communicatie van jullie zelf.*

9. Mogelijkheid om aanwezig te zijn bij een van de regionale/provinciale startpunten op de Landelijke Fietsdag zelf

10. Mogelijkheid om op een of andere manier vermeld te worden in de routebeschrijvingen.

Het gaat om een voorlopig overzicht van de mogelijkheden en uiteraard zullen we gezamenlijk de definitieve inhoud en de details uitwerken.

Het bedrag waar Rijkswaterstaat aan moet denken zal ongeveer liggen tussen de 30.000 en 40.000 euro. Het is echt een richtbedrag, het definitieve bedrag kunnen we pas bepalen als we de exacte inhoud weten van de samenwerking.

Het lijkt ons goed om in een vervolgesprek een en ander verder uit te werken.

Mocht je naar aanleiding van dit voorstel nog vragen of opmerkingen hebben, kun je vanzelfsprekend contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,  
TRN

Liesbeth Bernard





## **Bijlage 2b Mogelijkheid deelname landelijke fietsdag "hoofdsponsor"**

### **Participatievoorstel Rijkswaterstaat**

#### ***Landelijke Fietsdag 2005***

---

Rijkswaterstaat is de hoofdsponsor van de Landelijke Fietsdag 2005

#### ***Extra publieksactie:***

Actie doelstelling: consumenten bewust maken van Rijkswaterstaat en haar activiteiten bevorderen van de dialoog met de consument en de samenleving over een tijdsvak van een aantal jaren.

imago: positieve associatie met Landelijke Fietsdag

#### **Inbreng TRN**

TRN koppelt het thema van de Landelijke Fietsdag 2005 aan Rijkswaterstaat.

TRN stimuleert routemakers tot het opnemen van objecten van Rijkswaterstaat in hun routebeschrijving.

Na ontvangst van de uitgezette routes door de routemakers van de Landelijke Fietsdag stuurt TRN deze gegevens door naar de Regionale Directie voor controle en aanvullingen met extra objecten.

#### **Algemeen**

Rijkswaterstaat wordt hoofdsponsor van de Landelijke Fietsdag

TRN garandeert Rijkswaterstaat branche-exclusiviteit binnen het evenement.

Rijkswaterstaat krijgt het gebruiksrecht van de naam van de Landelijke Fietsdag in zijn eigen campagne rond het evenement.

Gebruik dient vooraf te worden afgestemd met TRN en Rijkswaterstaat verstrekt TRN bewijsexemplaren van alle uitingen waarin Landelijke Fietsdag is opgenomen.

Rijkswaterstaat is betrokken bij de vormgeving en uitvoering van het communicatieplan van TRN.

De communicatie-uitingen, van beide partijen, rond het evenement wordt vóór publicatie onderling afgestemd en ter goedkeuring besproken.

TRN en Rijkswaterstaat ontwikkelen jaarlijks in overleg een extra publiciteitsactie om de verbondenheid van Rijkswaterstaat aan de Landelijke Fietsdag extra te benadrukken. Jaarlijks worden separate afspraken gemaakt over zowel inhoud als kosten.

#### **Publiciteit**

TRN spant zich in om in alle media-uitingen melding te maken van de participatie van Rijkswaterstaat.

Rijkswaterstaat wordt in de gelegenheid gesteld om, in overleg met TRN, een op Rijkswaterstaat gericht persbericht op te stellen dat via de kanalen van TRN naar de media wordt verzonden.

Rijkswaterstaat wordt in de gelegenheid gesteld om eigen informatie mee te laten nemen in de persmap.

#### **Communicatie door TRN**

TRN spant zich in om in overleg met Rijkswaterstaat een communicatieplan rond het evenement op te stellen, welke bijdraagt aan een landelijke dekking van de publiciteit en tegemoetkomt aan de verwachtingen van Rijkswaterstaat en de doelstellingen van het evenement. Aan dit plan kunnen geen rechten worden ontleend.

#### **Drukwerk**

Bij besluitvorming voor 1 augustus 2004 krijgt het drukwerk dat rond de Landelijke Fietsdag door TRN wordt vervaardigd een Rijkswaterstaat-uitstraling mee.

Op het drukwerk van de Landelijke Fietsdag wordt het logo van Rijkswaterstaat geplaatst samen met de logo's van andere sponsors van het evenement.

Rijkswaterstaat ontvangt van TRN, indien gewenst, 5000 standaard Landelijke Fietsdag affiches. Via een advertorial in het bij de route behorend informatieboekje (1/1 A5) wordt het publiek geïnformeerd over de activiteiten van Rijkswaterstaat rond het evenement.

#### **Internet**

De internetsite wordt van half december 2004 tot maandag 14 mei 2005 regelmatig geactualiseerd en is op te vragen via [www.landelijkefietsdag.nl](http://www.landelijkefietsdag.nl) en via [www.holland.com](http://www.holland.com).

TRN plaatst een banner van Rijkswaterstaat op de site van de Landelijke Fietsdag.

Rijkswaterstaat wordt in de gelegenheid gesteld een redactioneel artikel te plaatsen op de homepage van de internetsite van de Landelijke Fietsdag. Tevens wordt op de site een link geplaatst naar [www.rijkswaterstaat.nl](http://www.rijkswaterstaat.nl).

#### **Overig**

TRN verzorgt een Landelijke Fietsdag-stand op diverse consumentenbeurzen, waarin Rijkswaterstaat met overige sponsors participeert. Deze stand wordt geplaatst binnen het *Lekker weg in eigen land*-paviljoen. De invulling van de stand wordt in overleg met de deelnemende sponsors bepaald.

#### **De dag van het evenement**

Rijkswaterstaat krijgt de mogelijkheid om op de startplaatsen een eigen presentatie te verzorgen/een samplingactie te verzorgen en ter ondersteuning van deze actie de startplaatsen te voorzien van promotiemateriaal. De adresgegevens worden door TRN verstrekt, Rijkswaterstaat zorgt zelf voor de distributie van de te samplen producten.

TRN verzorgt ieder jaar een officiële openingsactiviteit. Rijkswaterstaat wordt in de gelegenheid gesteld hiervoor een beperkt aantal relaties uit te nodigen.

#### **Voorwaarden**

Rijkswaterstaat verbindt zich voor minimaal 3 jaar aan het evenement

Rijkswaterstaat draagt zorg voor een eigen promotieplan rond de Landelijke Fietsdag, welke bijdraagt aan een landelijke dekking van de publiciteit voor het evenement.

Een beëindigingsregeling maakt onderdeel uit van het contract.

Rijkswaterstaat draagt actief bij aan de vormgeving en uitvoering van het communicatieplan van TRN.

De kosten voor participatie in de Landelijke Fietsdag volgens het bovenstaande voorstel bedragen € 200.000 per jaar

*Dit bedrag is exclusief de kosten voor sampling, aangezien dit afhankelijk is van oa. de aantallen produkten die eventueel verspreid worden.*

*\* Genoemde bedragen zijn exclusief 19% BTW*



### **Bijlage 3 Contactpersonen**

#### **RD's**

DNN: Dirkje Hartmans

DON: Selma van Laarhoven

RDIJ: Annelies Bouwmeester

DUT: Sylvia Kramer

DNH: Hans Henrotte

DZH: Marjan Buruma

DZL: Lia van Dijke

DNB: José van Hiel

DLB: Claudia Hendrickx

#### **SD's:**

RIZA: Pauline van Rijckevorsel

RIKZ: Diana v.d. Zwart-'t Zand

AVV: Monique van Raamsdonk

#### **Toerisme Recreatie Nederland**

Liesbeth Bernhard

Cees van der Padt

#### **Projectbureaus**

BER: Annemiek Righarts/André Rijdsdorp

IIVR: Mirjam Stoffer

#### **RWS-HK:**

Dick de Bruin (

Esther de Boer (

Evert Baarspul (O&I)

Edwin Kuil (O&I)

## Bijlage 4 Reacties wandelaars landschapswandelweekend 2002

Gorinchem 29/09

Gewandeld, maar het viel tegen. Moesten op rijwielpad lopen. Druk en weinig mooi natuurgebied gezien. 11 km was voor de kinderen te lang en erg saai. Mistten betere beschrijving. Het weer was goed, dat was een troost. Had natuurgebied Avelingen als eindpunt genomen! Jammer, we hadden ons er meer van voorgesteld.

Fam. J. de Haan

Gildenweg 56

4202 GJ Gorinchem

Bijzondere tocht met interessante informatie. Lekker een beetje je eigen weg vinde op plekjes waar je anders nooit komt. Leuk dat beetje ruige landschap, vooral niet te mooi maken. Voor herhaling vatbaar!

H. de Jong.

Was vandaag, 29/09, deelnemer aan de waddenzeetocht te Lauwersoog. Héél vriendelijke ontvangst met koffie. Hans Elgershuizen was de (uitstekende!) gids, hij gaf veel uitleg over ontstaan, heden en toekomst van de Waddenzee en de hele regio. E.e.a. met m.i. grote kennis van stand van zaken. Tocht was ongeveer 15 km. Daarna met meetboot terug naar Lauwersoog. Heel leuke uitleg door stuurman! Fijne dag! Voor herhaling vatbaar!

M. Lauwinger

Ik heb genoten van Waddenzeewandeling Lauwersoog. Ontvangst met koffie. Goede uitleg tijdens de wandeling door Hans Elgershuizen. Onderweg bij terrein it Fryske Gea uitelg van boswachter. Na 15 km moe maar voldaan terug met de meetboot van RWS. Volgens mij voor herhaling vatbaar.

Bedankt mensen voor jullie inzet

Ann. Louwinger Heeres

De wandeltocht bij Lauwersoog was zeer de moeite waard. Ook leuk om te zien wat de taken van Rijkswaterstaat aldaar zijn. De gidsen waren ook vriendelijk. Kortom: een welbestede dag!

Heidi Nederhoed, Groningen

Mooie wandeltocht. Prikkel draad langs de wandelweg vind ik niet zo prettig. Toilet bezoek niet mogelijk, dus veel wild plassen (wel natuurlijk?) De tocht is ieder seizoen anders. Ik heb erg genoten, de IJssel is schitterend.

Marian van de Stelt, Apeldoorn

28/09

Een aardige ontvangst bij Rijswijk en een prachtige wandeling rond het kruispunt van waterwegen. Veel trekvogels gezien. Gaarne ontvang ik de andere recreatie-items als fietstochten vooraf of op internet.

Jan van 't Riet

Hoefsmedenhof 3

3981 TC Bunnik

[janvanriet@hetnet.nl](mailto:janvanriet@hetnet.nl)

28/09 Gewandeld in Tilburg. Twee zeer vriendelijke heren verwelkomden ons als enige wandelaars die dag. Leuke route, alleen bij "de heilige eik" liepen we even verkeerd. We vinden het een goed initiatief van RWS! Gaarne zouden we ook de andere wandelroutes een keer lopen. Misschien kunt u ons de routes toezenden of is het een idee er een boekje van samen te stellen. Ook van de open dagen bij verschillende sluizen en gemaal hebben we bijzonder genoten. Nogmaals onze dank daarvoor!

T. den Dulk,

Treslonglaan 77

2548 RS Den Haag

Niet geschikt voor wandelaars, o.a. door het volledig ontbreken van voetpaden. De skyline van Corus is indrukwekkend. IJmuiden lijkt me alleen maar vreselijk naargeestig. Sluizen niet erg boeiend.

Wandelroute méér aangeven, i.v.m. hekken, prikkeldraad, dus waar rechts en waar links. Op-overstapjes bij afrasteringen. Zijn in weideseizoen de pachters geïnformeerd?

Note: info via internet over rondje

28/09

Grou, Lauwersmeer

En het zag er mooi uit, deze zaterdag in Lauwersmeer-west, prachtige wandeling, leuke info, aardige mensen, meestal wandel je in oost, maar dit gebied is ouder en eigenlijk interessanter. De mannen van RWS liepen hem in 3 uur, maar wij deden er 4 uur over....toen kwam de veegwagen ons opzoeken en heeft de boot even gewacht (voor de terugtocht naar L'oog). Ga hier mee door Rijkswaterstaat!

Gertrud Spreinsma, Grou

Tiel, 29/09

Beste mensen,

Ik heb genoten! Mooi weer, prachtige luchten, de bedrijvigheid op het water, de uiterwaarden (nooit geweten dat je hier op de zomerdijken mocht lopen). Vooral de Moerbergse Waard is perfect. Wij lopen veel, maar zo'n wandelbeschrijving nog nooit gezien. Leuk! Jammer dat er zaterdag zo weinig mensen waren. Te weinig bekendheid? Ik las het berichtje in het huis aan huis blad, de stad Tiel. Veel succes en bedankt.



## Verkenning Landelijke Open dag RWS

N. Coenen-Hops.

Lauwersoog

Wij hebben zonder gids de prachtige route gelopen. We hadden even het idee dat de faciliteiten (appels en terugtocht) beter voor de groepen waren geregeld. Toch een prachtige dag.

Erg leuke tocht voor herhaling vatbaar. Wel veel uitleg over technische zaken.

Lauwersoog,

Prachtig weer, mooie route die het verdient dat veel meer mensen er kennis mee maken. Vriendelijke gids, hele leuke dag.  
Dirk Osinga

Suggestie: Borden met "beperkt toegankelijk" weghalen.

Het was een heerlijke wandeltocht! Prachtig, wat een rust en stilte. Allen dat laatste stuk besef je pas wat een rust verstoorder is (de auto dus)  
Wandelaarster Burdaard.

Het was een prachtige tocht in een geweldig natuurgebied. We hebben erg genoten, het weer speelde goed mee. Het doet er toe hoe het er uitziet! Als je het maar wilt zien!! Bedankt, geweldig en misschien tot een volgende keer!  
Gea Vellinga

Mede dankzij de gids was de wandeling van Lauwersoog naar Oostmahorn (29/09) een belevenis.

Ria Witters en Gerrit Weijs

Vrijdal 53

9723 CZ Engelbert

een prachtige wandeling. Wat wij gemist hebben was zo nu en dan een hulppost. Je loopt meer dan 13 km in een mooie natuur waarbij je soms niemand tegenkomt. Bij andere evenementen heb je ook hulpposten.

Een mooie tocht met mooi weer en weidse uitzichten. Wat mij betreft: ga zo door! Of nee: organiseer het vaker!

S.H. Vellinga

Scheppinglaan 48

9951 BK Winsum

Fantastisch wat een heerlijke wandeling. Nooit geweten dat het achter de dijk zo indrukwekkend mooi en stil kan zijn. Verder een uitstekend beschreven wandeling. Helaas jammer dat er weinig richtbaarheid aan is gegeven. (Kleine advertentie in de krant). Maar misschien ook wel goed, anders komen er te veel mensen op haf. Nu alleen de echte natuurliefhebber. Bedankt.  
Sjouk vd Molen Siddeburen

Wij vonden het een fantastische wandeling van Zutphen naar Deventer. Wij hebben echt genoten. Met dank er voor.

Mevr. E. Th. Klunder

Beugelskamp 37

7414 Deventer

Mevr. F. Pereboom

Ceintuurbaan 231

7413 DG Deventer

Rijkswaterstaat pakt goed uit. Wij wandelen veel. Maar dit is weer net iets anders. Mijn vriendin vond het leuk om aan de hand van een stafkaart te lopen.

Een minpuntje lijkt mij het prikkeldraad waar je af en toe over moet stappen. Voor ons geen bezwaar maar kan mij voorstellen dat anderen dat wel hebben. De beschrijving erbij was ook heel plezierig. Voor herhaling vatbaar!

Mevr. A.G. Huisman, Pins Bernhardlaan 24 B Maartensdijk

Tocht was erg mooi en voor ons (55+) goed te doen. Voor ons is niet duidelijk of de gehele route ook op andere dagen toegankelijk is voor publiek. De service met bus en boot: geweldig. Doorgaan zo, ook in andere gebieden.

J. Riedestra

Land van Horn 4

8302 PR Emmeloord.

Met plezier gewandeld. Alles ziet er verzorgd uit. Graag zouden we de andere 8 beschrijvingen ook ontvangen. Bij voorbaat dank.

Fam. J. Kleinjan

Schelpweg 27

3151 VG Hoek van Holland

Heerlijke wandeling. Goed verzorgd. Ik ben bezorgd aangaande het goed doorstromen van het kinderzwemgedeelte in dagrecreatiegedeelte, strandje Oostmahorn. Is dat voor verantwoording van het waterschap? Wie controleert het?

De wandeling heeft mij aangesproken. Het gebied komt op mij prettig en interessant over. Ik denk echter dat dit mede een gevolg is van de begeleiding en uitleg. Als je alleen als leek door het gebied loopt dan denk ik dat je er een totaal andere kijk op hebt.

H.B. Robbel

De Striepe 25

Oosterwolde

## Verkenning Landelijke Open dag RWS

Zutphen-Deventer, Het was een erg mooie tocht. Wij zullen deze tocht nog vaak wandelen. Dank aan RIZA  
I.v.d. Wal

Mooie tocht, leuke beschrijving. Indrukwekkende waterwerken geven je een trots gevoel van "Dat doen we toch maar allemaal samen". Voor herhaling beslist vatbaar.  
Hans Besseling, AVV Rotterdam

Het gebied aan Betuwse zijde was leuk en mooi gebied.

De wandeling van Zutphen naar Deventer: prachtig. Het laatste stuk bij Deventer onder de A1 door en verder wordt verpest door de snelweg en de industriegebouwen van Deventer  
C. Koopman, Deventer

Grindproject Meers zeer interessant! Op zondag 29/09 waren mijn vrouw en ik helaas de enige deelnemers. Goed georganiseerd en duidelijke routebeschrijving.  
Jan Stevens  
Fr. Erenstraat 5  
6191 BR Beek

Hoi, Erg leuke wandeling met gelukkig mooi weer. We zijn tot Kijkduin gelopen, dus ietsje verder.  
Vr. Groet, Inge Voesten (HKW-RWS)

Een hele mooie wandeling (Zutphen-Deventer). Het is alleen jammer dat bij Deventer zoveel wordt bijgebouwd. Dit gaat zichtbaar ten koste van de natuur en het landschap. Is dit allemaal wel zo nodig? Moet alles vol?  
Prima initiatief om deze wandeling uit te zetten!  
Vanderlee

Wandeling Lauwersoog zondag 29/0g  
Mooie wandeling, zonder begeleiding gelopen. Hadden het idde dat route en uitleg (vb gids Fryske Gea) meer op groepen gericht was. Leuk met de boot terug!  
G.J. Salentijn/H.A.M. Bulder, Appingedam

Mevr/Hr, wandelgebied is anders dan anders. Mooie vergezichten. Het zou wel makkelijker zijn voor ouderen (en wellicht ook voor jongeren) dat er bij prikkeldraad op- en afstapjes aanwezig zouden zijn. Meer medewerking van landeigenaren zou deze en wellicht ook andere wandelingen nog aantrekkelijker kunnen maken. Al met al was deze wandeling toch een positieve ervaring Deze afstand was ook goed te doen.  
Coenen.

Mijn man en ik liepen van Zutphen naar Deventer langs de IJssel. Prachtig gebied ik had bijna alleen oog voor de rivier, terwijl de andere kant ook heel mooi si. Het was een fijne dag.  
M. van Schaik-Dijkstra

Zaterdag 28/09 hebben we meegedaan aan de wandeltocht. We hebben er van genoten. Hier waren wij nog nooit geweest, wel in de Lauwersmeergebied. Jammer dat er niet veel mensen mee deden. Ik hoop volgend jaar weer.  
Fam. Wedman  
Heichfinne 27,  
8491 AE Akkrum

Met een gids langs de IJssel van Zutphen naar Deventer. Prachtige lichten, de rivier glanst. Geen lawaai van auto's. Kolken druk bezocht door watervogels. Een bosje vol met aalscholvers. Heerlijke natuur. Succes met jullie werk. Het zoeken van veiligheid en het behoud van dit prachtige rivieren landschap.  
Hartelijk dank, Barbara Stapelbroek

Hoek van Holland. Het is een mooi wandelgebied in de ruige natuur. Behoud het zo in zijn bestaan.  
PWA Zuiderwijk  
A. Termotestraat 48  
2552 TZ Den Haag

Umuiden, 30 september,

Het wandelen tussen de sluizen is leuk, hoewel er nog wel het e.e.a. voor de voetganger verbeterd kan worden.  
De wandeling van en naar het pont is afschuwelijk. Laat die maar weg.

Wandeling beidt mooi overzicht over de sluizen. Lopen over zomerdijk is leuk en zou ik zonder deze routebeschrijving niet zo gauw gedaan hebben. Maar ik ben bijna te oud om over hekjes heen te klommen. Plezierig als ze via touwknopen te openen blijken.  
3971 CK-4

Het was best leuk, maar veel te lang voor kinderen. Dus wij hebben 3 km heen en 3 km terug gelopen. Misschien (heel misschien ) lopen we hem wel.

Fantastisch mooi. Op enkele plekken waar je over het prikkeldraad moet stappen zouden overstapjes fijn zijn.



## Verkenning Landelijke Open dag RWS

Prachtige wandeling voor herhaling vatbaar in het voorjaar  
De stilte van het wad is prachtig. Minpuntje is later toch weer de drukte van auto's.  
Fien Boonstra, Burdaard.

Zutphen-Deventer  
Mooie wandeling! De aanpassingen/verfraaiingen die RWS heeft aangebracht mogen best wat "breder uitgemeten" worden. Wim van Schaik

We hebben gewandeld vanuit Haghorst. Het was een mooie afwisselende tocht. Het weer was ook perfect!  
Fam. Pol  
Suitbertusstraat 17  
5256 GW Oudheusden

We hebben erg genoten van onze wandeling in dit prachtige gebied "Kwetteren in de kwelder" (waddenzeewandeling Lauwersoog)!  
Gaatzte en Lies Riemersma

Wij vonden de wandeling heel mooi. Mede omdat je op plaatsen komt waar je anders niet (kunt) komen. Een minpunt was al dat zieke en zelfs dode vee (schapen). Maar daar zou u actie ondernemen!  
't Was wel wat meer dan 13 km, maar ach, het weer was zeer goed. En het mooist was de boot terug!

Een prachtig wandelgebied. We hebben echt genoten van het landschap.  
B. Buiting  
Endepol 18  
Lochem

Gewandeld in Meers/Stein. Mooie tocht. Zier in het proefproject te Meers. Prima initiatief. Ik wist niet dat de beek in Stein ook Hemelbeek heet, zoals die tussen Geule en Elslo. Ik dacht dat die in Stein de "Ur" was. Waterbeheer en antuur, of te wel cultuur en natuur gaat prima samen. Wellicht nog iets meer richting natuur.  
Sj. Frekka, Hobbelrade 28, 6176 CK Spaubeek

Het was een heerlijke tocht. Lekker over hekken geklommen. Prachtig om de rivier van zo dichtbij te zien. Aan de overkant van het Beusichemse veer, richting Wijk bij Duurstede had, wat mij betreft, de toch wat langer langs het water mogen lopen. Ik vond het een leuk idee van Rijkswaterstaat.

Wandeling Zutphen-Deventer  
Meer landschapsonserhoud, bijv. heggen snoeien  
Wandelpad langs het water  
Geen auto's op de bolwerksdijk

Prachtige route. Hier en daar wat obstakels, voor oude mensen, maar daar is mee te leven. Onder kopje "uitsmijter" moet 1<sup>e</sup> coupeure zijn. 2<sup>e</sup> coupeure (?) echter liepen we de appels mis. Het weer werkte ook mee natuurlijk. Hartelijk dank.  
Ria Vervoort

L.S.  
Ik vond de kaart erg leuk op mijn prikbord, vandaar deze alternatieve manier van reageren op de wandeling rond kruising Lek/A.R. kanaal. Duidelijke routebeschrijving. Vooral de stukken door de uiterwaarden zijn schitterend! Ik kende ze tot nu toe alleen van zien als ik op de dijk fietsen.  
Jammer van die norse buitendijken! Het mooie weer kregen we er gratis bij en het was echt een dag met een gouden randje!  
Met vr. gr. B.S. Zaalberg  
Staanstraat 63  
3961 VN Wijk bij Duurstede

Wil je een aparte wandeling doen, ga dan naar de sluizen. Groen, stad, bouw, boten, water, geur (lekker-stank).  
Van alles wat.  
Fam. Ooms (?)

Prachtig mooi wandelgebied "Lauwersoog". Deze weekenden zijn voor herhaling vatbaar.  
J. Kuipers  
De Eiken 71  
9781 MC Bedum

Geweldig genoten! Leuk initiatief, voor herhaling vatbaar. En wat is ons landje toch mooi. Ik hoop dat RWS daar zijn steentje aan bij blijft dragen.  
K.J. Peverelli

Prachtige wandeling gehad en een mooie boottocht voor de terugreis. Vaker doen! Het Lauwersmeergebied.  
S. Stapert  
M. de Keizer  
s. veldstraweg 996  
9833 PC Den Ham (Gr.)

Lauwersmeer is fantastisch, we hebben ontzettend genoten.

## Verkenning Landelijke Open dag RWS

Geert en Ria

Wij hebben ontzettend genoten, zowel van de natuur als van de gids en de goede zorg van Rijkswaterstaat. Een perfecte dag. Fam. Smit

Fijne wandeling met als surprise een (privé boottocht over het meer. Mooi natuurlandschap, ben onder de indruk geraakt van jullie (RWS) activiteiten. (deelnemer Lauwersoog).

Wij hebben genoten van de waddenzeewandeling. Misschien een idee om bij hekken een bord te plaatsen dat je er toch door mag lopen. Verder een perfecte dag.

Familie Smit.

Zaterdag 28 september heb ik erg genoten van de wandeling onder leiding van Rijkswaterstaat. Voor herhaling vatbaar!

Met vr. gr.

Janneke Kuiper

De Eiken 71

9781 MC Bedum

Het is een prachtige route, mooie omgeving. Werkelijk Schitterend!! Jet ziet werkelijk wat nederland te bieden heeft.

Groetjes, ga zo door.

Fam. Van ijlen

Ebenhaezer 4

5056 GJ Berkel-Enschot

Erg genoten van deze wandeling met een enthousiaste gids. Bijzonder leuk. Volgend jaar maar weer. Meer inzicht gekregen over het werk van Rijkswaterstaat.

W. Fokkema

Rondje Wolderwijd gewandeld. Prima tocht met beschrijving. Tip: meer informatie opnemen over kunstwerken onderweg.

Bijv. gdicht Marga Minco en kunst te water.

Met vriendelijke groet,. Jaqueline Berkhout

Betreft wadneling Stein. Bij Meers is al goed te zien hoe mooi het daar kan worden als de Maas meer ruimte gegenuud wordt.

Mijn complimenten voor onze gids Jaap Goudriaan.

We hebben heel erg genoten van de Waddenzee, het wad, de uitgestrektheid van het landschap, de luchten, de rust en nog meer. Het boottocht achteraf was een welkome verrassing. Ook leuk om nog even na te praten onder het genote van een kop koffie. En dat allemaal voor 0,00 Euro. Waar vind je dat nog? Nergens. De route was soms niet helemaal duidelijk. Paar keer verkeerd gelopen. Echt mislopen kon niet. Jammer van de dode zeehond.

Heel erg bedankt. Groeten, T. de vries, idz.stins 129, 8925 AG Leeuwarden

Aangezien dat ik mee heb geholpen met "Lauwerszeewerken". Was het voor mij zeer interessant.

Een mooie tocht, maar de dijk tussen het Lauwersmeer en de Waddenzee niet natuurlijk.

Diet Hensums

Pracht wandeling vanaf de Marijkesluizen, door de weilanden. Beschrijving oke. Nu weten we ook wat die peilschalen betekenen. Leuk om het schutten bij de Irenesluis te zien. Ga zo door.

H. J. van Putten

1211 NS, 118

Stappen op de sluizen. Een heerlijke wandeling. Beginpunt moeilijk te vinden. De bewegwijzering begint vrij laat. En een bankje zo hier en daar langs het kannal van Ijmuiden zou leuk zijn.

G. v.d. Loo te Schagen

Fijne dag gehad. Lopen over de zomerdijk is ontstappning. Lopen op asfalt onrustig i.v.m. verkeer. Leuke route. Dank u.

Afwisselend! Op de dijk een prachtig uitzicht op het wad en Schiermonnikoog, maar ook op het Friese land. De zomerdijk door de kwelder en "[...mei de boot werom!]" Heel bijzonder!

Mooie wandeling! Leuk, 2 sluizen en 2 ponten over. De route is met humor geschreven, de "reisleiders" enthousiast. Voor herhaling vatbaar. Ans v.d. Berg

Een mooie wandeling door een fantastisch gebied. Voor herhaling vatbaar. Geef boeren de kans hun bedrijf uit te voeren in een natuurgebied. Zij zijn het die oorspronkelijke natuurbeheerders zijn geweest. P.S. Ik ben geen boer.

Het was een heel mooie wandeling door het Lauwersmeergebied. Op naar de volgende. Bedankt!!

Y. Lourens, Buitenpost

In het Lauwersmeergebied heeft Rijkswaterstaat een fijne wandelroute uitgezet. Het wandelgebied ziet er goed verzorgd uit.

Het vaartochtje aan het eind was leuk. We hebben een leuke dag gehad.

Fam. Lourens Buitenpost (Fr.)



## Verkenning Landelijke Open dag RWS

Een initiatief dat zeker veel waardering krijgt. Een gebied met rust en wijde luchten en veel horizon.  
Y. de Vries-Prins, 9269 WJ/7

Prachtige wandeling. Voor mijn gevoel iets meer dan 13 km. Voor herhaling vatbaar. Lutske Hoelstra

Een prachtige wandeling! Volop genoten van het gebied. Meer bankjes onderweg zou deze wandeling zeker ten goede komen.

Fam. Jacobs, Steenlaan 104, 2282 BE Rijswijk (ZH)

Er gaat een buurtbus 163 van Beusichem naar Nourik vlakbij een halte: prinses Marijkesluis  
Waddenzeewandeling Lauwersoog:

- Mooie route
- Sloperdijk doorwandelen tot aan Oostmahorn zou mooier zijn
- Bijde kanten om laten lopen. Dus gedeelte wandelaars eerst boottocht dan wandelen en andersom, eerst wandelen dan varen.
- Beter onderhouden van de sloperdijk is wenselijk.

Een prachtig initiatief: de wandeling langs en over de rivier. Helaas was het fietspad langs het kanaal en de brug te ver voor ons. Een bekorting was mogelijk door met het veerpontje naar Sleewijk te varen en vandaar de route te volgen. We wonen in de stad Gorinchem en natuurlijk zijn de rivieren Merwede, Waal en Linge onze "lust in het leven"! Hartelijke groet en nog veel van deze activiteiten toegewenst.

Uitgezette wandeling voor ons prachtig. We zijn nu op plaatsen gekomen waar we nog nooit geweest zijn. Wat ons al langer stoort zijn de fietspaden langs het kanaal, deze zijn wel te smal en begroeiing veel te hoog. Zoals te zien is tussen Stein en Elslo. We zien zelfs geen btoen varen, zo hoog zijn de struiken en dat is jammer. De fietspade in België. Langs het Albert kanaal zijn veel beter dan bij ons in Nederland. Wij danken u voor de fijne wandeling.

Wij hebben een leuke dag gehad. Wat ons betreft mag dit vaker. Ook de trugweg op de "Blauwe Slenk" van Oostmahorn naar Lauwersoog was een attractie. Verder hebben wij een landschap gezien waar wij het bestaan nauwelijks van wisten en waar wij vaker gaan komen. Kortom een geslaagde dag.

Hans en Greetje Westerberg, Lauwersoog.

Rondje Wolderwijd: Vooral de eerste helft is prima van uitzicht met de routebeschrijving als verdiepen van inzicht! Meer info over waterstaatkundige perikelen kan geen kwaad.

Onno de Jong

Heerlijke tocht van Zutphen naar Deventer: goede combinatie van "verwilde" natuur en cultuurlandschap (heggen e.d.).

De dijk die ten westen van de IJssel naar het noorden loopt vanaf Zutphen is zeer kort gemaaid en soortenarm, terwijl in de uiterwaard volop aan natuurontwikkeling wordt gedaan! Is de soortenrijkdom in bermen en de betekenis van de natuur onderschat?

Het was een interessante wandeltocht met uitzicht over het noordzeekanaal ten noorden naar hoogovengebied met zijn fabriekshallen en de schoorstenen met zijn rookwolken wat een prachtig gezicht was. Jammer voor de wandelaars die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer te bereiken was enige oplossing met de trein naar Santpoort Noord en verder met de bus naar IJmuiden en ten noorden van eht NZ Kanaal met de trein naar Beverwijk en verder lopen.

Afz. J.P. de Nijls Verl. Overtoom 26 Castricum

Het is een wijs gebied van Lauwersoog naar Oostmahorn. Het gebied is ons wel bekend, maar al wandelend zie je er toch heel anders tegen aan.

Mooie route en indrukwekkend gebied. Het is belangrijk om met de natuur rekening te houden.

Erg genoten heb ik van de wandeling ik denk voor een industriegebied dat het er mooi uitzag. Vooral met al die sluizen en boten. Ook de ontvangst was prima. Hartelijk dank.

Gré Kok, 70 jaar Julianaweg 30 1921 (?) BG Akersloot.

Ik vond het zeer interessant om op deze wijze te ervaren hoe Rijkswaterstaat op dit gebied werkzaam is. Heel boeiend vind ik de ontwikkeling van natuurgebied bij de Maas. Ik zal er zeker vaker gaan wandelen om te zien hoe de natuur zich daar zal kunnen ontplooiën. Met dank aan onze gids Jaap Goudriaan.

Met vriendelijke groeten, T. Hoeberichts-Koch

Wij wandelen samen met onze jongens van 10 en 12 jaar. Zij vonden het ook een interessante wandeling. Je ziet nu zelf wat je op school leert over Lauwersoog-afsluiting-sluizen-inpoldering. De terugtocht met de boot was voor ons het toetje. We liepen zonder gids, maar vonden het een prima wandeling. Volgend jaar een andere route!

Ik heb genoten van de wandeling van Lauwersoog over de zeedijk naar Oostmahorn op zondag 29 september. Misschien vind u het leuk om een houtsnede van mij te kopen, afmeting 70 x 100 cm. Vanhet wad, een 7 kleurendruk oplage: 5 exemplaren a 400 Euro per stuk, ingelijkt met passe-partout. Graag hoor ik van u. Groetend: Aukje Reitsma, Beeldend kunstenaar, Griene Daam 27, 9084 Grutum (Fr.). Tel. 058-12800071

Bijlage 5

Evaluatie RWS Landschapswandelweekend voor publiek  
28 en 29 september 2002

Suggesties voor een volgende keer

RIZA  
Oktober 2002  
André Rijdsdorp  
Pauline van Rijckevorsel





## Evaluatie organisatie

Op 28 en 29 september 2002 vond het eerste RWS Landschapswandelweekend voor publiek plaats. Een activiteit die geïnitieerd werd door het Schakelpunt Water en Ruimte onder het motto "Het doet er toe hoe het er uit ziet". Onder dat motto is het Schakelpunt een campagne gestart om "ruimtelijke kwaliteit" tussen de oren van RWS –ers te krijgen.

Binnen de campagne zijn een aantal activiteiten ontwikkeld, waarin het idee om RWS landschapswandelingen te ontwikkelen er één van is. Het plan was (en is) om die wandelingen te bundelen in een zakboekje en die te koop aan te bieden in de boekwinkels.

Toen bleek dat de maand september in het teken stond van "de Groene Maand", (en initiatief van IVN) en de derde week van de maand "de Week van het Landschap" was, (initiatief van Provinciale Landschappen), ontstond het idee om op beide initiatieven aan te sluiten en een "Rijkswaterstaat Landschapswandelweekend te organiseren. Het concept: een wandelbeschrijving per Regionale Directie bestaande uit een wandelbeschrijving, een routekaartje, een sfeerbeschrijving en bemensing van het vertrekpunt.

### De voorbereiding

Het idee ontstond medio juli, in de vakantieperiode. Reacties op het idee waren over het algemeen positief, maar er werden door omstanders in eerste instantie veel beren op de weg gezien. Doe je het, doe het dan goed, was het motto. Want van dit idee kun je nog vele jaren plezier hebben.

Om de afbreukrisico's en tot een "go/no go beslissing te komen, zijn door ons een aantal factoren in overweging genomen. Belangrijkste vraag was : wat is het minimummodel waarbij deze activiteit in dit tijdsbestek een succes kan worden? En is dat haalbaar?

Na deze vragen overwogen te hebben kwamen we tot de volgende antwoorden:

Het minimummodel bestaat uit:

een wandelbeschrijving, bemensing van het vertrekpunt, communicatie met de pers moet verzorgd worden, bij iedere RD moet een contactpersoon aan de lat staan.

Vervolgens werd met deze elementen een planningsschema opgetekend met de bijbehorende deadlines. Onze conclusie was dat het haalbaar was, mits er kei-hard gewerkt zou worden. We gingen er dus voor.

Tabel 1 Planning en deadlines

Wandeling	Deadlines	Bijzonderheden
Afspraak	6/9	
Gewandeld	9/9	
Tekst	12/9	
Gechecked	17/9	
Definitief	20/9	
Kaart	12/9	
Pers		
Afspraak	12/9	
Contactpersoon	16/9	
Verzonden	19/9	
Posters	12/9	
Website	6/9	
<b>vertrekpunt</b>		
Contactpersoon		
Plek	12/9	
bemensing	Moment van uitgaan persbericht	
Materiaal ontvangen	23/9	



### *Het leggen van contacten*

De contacten werden op drie niveaus ingestoken;

1. Schakelpuntcontactpersonen RD's/collega's
2. DG RWS/ HID's
3. Afdeling voorlichting

#### **Ad 1. Contacten met Schakelpuntcontactpersonen/medewerkers RD's**

Bij iedere RD werd eerst een contactpersoon gezocht die ons met de organisatie van het weekend verder kon helpen. Deze contactpersoon zorgt voor de communicatie van het weekend binnen de eigen RD, zorgt ervoor dat het vertrekpunt is bemenst, is eerste aanspreekpunt voor alle informatie.

Onze eerste ingang waren voor ons de Schakelpuntcontactpersonen. Zij gaven namen door van collega's die het leuk vonden om mee te helpen.

#### **Ad 2 DG RWS en HID's**

Om ook vanuit Den Haag steun te krijgen, hebben we eerst aan onze contactpersonen in Den Haag gevraagd hoe we dit het beste bekend konden maken. Ons werd verteld dat er direct een mail naar Gerhard Schwarz gestuurd kon worden, dus zo is geschied. Gerhard Schwarz reageerde onmiddellijk positief op dit initiatief en verleende alle steun. (tijdsbestek: 1 dag)

Vervolgens is door André van Bennekom een amicibrief naar zijn collega HID's gestuurd om steun te verlenen aan medewerkers binnen de RD's.

Alle RD's, op twee na, reageerden positief op het initiatief en deden zonder voorwaarde mee. RDIJ en Zeeland zagen beren op de weg. Na een gesprek met RDIJ konden de bezwaren weggenomen worden. Zo dacht dat er qua voorbereiding veel van ze gevraagd werd, maar toen bleek dat wij het gros van het werk voor ons zouden nemen en van de RD alleen vroegen mensen te leveren voor bemensing van het vertrekpunt, het doorsturen van het persbericht en het leveren van informatie voor de "technische informatie" in de routebeschrijving, wilden ze toch meedoen. (tijdsbestek: 3 wk).

Zeeland deed definitief niet mee omdat de voorbereidingstijd te kort werd geacht. Volgend jaar echter, wanneer de voorbereidingstijd langer zal zijn, willen ze wel meedoen.

#### **Ad 3 Afdelingen voorlichting**

Om ervoor te zorgen dat de communicatie intern bij de RD's ook soepel zou verlopen is aan iedere afdeling voorlichting (in eerste instantie via de hoofden, namen via Margriet Roukema) gevraagd of zij onze berichten intern wilden verspreiden. Onder deze berichtgeving vielen een vooraankondiging, een concept-persbericht dat door de RD nog aangescherpt kon worden, aankondiging van de activiteit verspreiden via intranet en personeelsblaadjes, ophangen posters, etc.

De afdelingen voorlichting zeiden allen hun medewerking toe. Bij uitvoering bleken er wel verschillen te bestaan in welke mate dit gebeurde;

Uiteindelijk heeft het ertoe geleid dat het persbericht bij DON uiteindelijk door onszelf is verstuurd en bleken de persberichten door RDIJ en DLB vrij laat verstuurd te zijn. DNN daarentegen heeft zelf nog een extra advertentie gemaakt en laten plaatsen en hebben zelf de publiciteit gezocht via radio-interviews bij de lokale omroep (zie verder bij resultaten).

#### **Leerpunten:**

- Doordat de communicatie op drie niveaus werd ingestoken en de verschillende betrokkenen/geïnformeerden niet wisten dat andere collega's dezelfde vraag hadden gekregen, waren er bijna dubbelingen.
- Dit is opgelost door naar iedere RD een mail te sturen naar alle betrokkenen waarin werd verteld wie ook benaderd waren en in welke rol. Na die mail was voor iedereen alles duidelijk. Daarna verliep de communicatie soepel. Telkens bilateraal.
- Grafische kamer is zeer geschikt om de kaartjes te maken. Benader ze van te voren.



- Repro is zeer behulpzaam. Benader ze wel ruim van te voren, zodat ze de opdracht in kunnen plannen.

#### *Afspraak uitzetten wandeling*

Toen bij iedere RD een contactpersoon gevonden was konden er ook vrij snel medewerkers worden gevonden die mee konden helpen bij het uitzetten van de wandelroutes. Dit bleken vooral medewerkers van dienstkringen te zijn, die het fantastisch vinden over hun eigen gebied te vertellen. Met deze medewerker is een (ingehuurde) tekstschrijver op pad gegaan om de wandelbeschrijving op papier te zetten. (tijdsbestek: 1-3 wk)

De tekst werd geschreven en altijd voor controle gestuurd naar de betreffende RD die nog correcties/aanvullingen konden geven. De tekst bestond grotendeels uit een sfeerbeschrijving met daar in verwerkt een wandelbeschrijving en de RWS informatie. (tijdsbestek ca. 1,5 wk. Na wandeling concepttekst gereed, 2 wk na wandelen tekst gereed)

#### *Wandelbeschrijvingen*

De wandelingen zijn op een proza-achtige wijze omschreven door een (ingehuurde) tekstschrijver, wat over het algemeen goed aansloeg. Deze format werd origineel en prettig leesbaar gevonden.

#### *Reproductie wandelbeschrijvingen*

De wandelbeschrijvingen werden 200 maal gereproduceerd door de repro. Een week van te voren werd deze opdracht doorgegeven.

#### *Kaart*

De grafische kamer (RDIJ/FD; Louis Grondhuis) heeft voor iedere wandeling de kaart digitaal ingetekend en in oplage uitgeprint (tijdsbestek: 2 dagen). Uitermate goede samenwerking en behulpzaamheid.

#### *Lengte van de wandelingen*

De lengte van de wandelingen waren tussen de 11 en 20 km en waren "stoer" van aard. Door mensen met kinderen werden de routes te lang gevonden. Over het algemeen genomen waren de afstanden goed.

#### **Leerpunt:**

- Om meer wandelaars te krijgen kun je verschillende afstanden aanbieden. Of een keuze tussen wandel- en/of fietstocht.

#### *Pers/promotie*

- Website

De webiste werd opgemaakt door Michael Tjeertes en was 9 september in de lucht. Op deze website stonden per wandeling het vertrekpunt, route, bereikbaarheid en bijzonderheden vermeld. De site stond gelinkt op de RIZA site, onder actueel. Gekozen is voor een minimale opzet, waarbij alleen "bookmarks" gebruikt werden, anders zou het minstens twee weken duren voordat de site in de lucht zou kunnen zijn. Benader de webmaster dan ook in een vroeg stadium! Veranderingen werden acuut doorgevoerd. Routes en kaartjes e.d. waren niet te downloaden. Ook hier hebben we bewust voor gekozen, zodat wandelaars alleen bij het vertrekpunt een wandelbeschrijving zouden komen halen en voor ons daardoor beter meetbaar zou zijn hoeveel wandelaars op het weekend afkomen.

Nadeel was dat alleen Michael Tjeertes wijzigingen door kon voeren. In het weekend was het daardoor niet mogelijk wijzigingen door te voeren. Doordat maar één persoon "de rechten" had, maakt het heel kwetsbaar.



#### *Interne communicatie*

Bij alle RD's werd gevraagd of de aankondiging intern verspreid kon worden. Alle RD's hebben de posters opgehangen die door het Schakelpunt zijn gemaakt en aangeleverd. Ook is bij vrijwel alle RD's een aankondiging op het intranet geplaatst. Alleen bij de directie Utrecht kon er nog een (klein) bericht vooraf opgenomen worden in het personeelsblad. Bij de overige RD's was de deadline daar al voor verstreken, toen ze er voor benaderd werden (3 wk van te voren). Wel is bij de directies Utrecht en Oost Nederland achteraf een verslagje achteraf gemaakt. Bij DON is deze op het intranet geplaatst, bij DUT in het personeelsblad.

#### *Poster*

Om de activiteit nog meer in het oog te laten springen zijn door het Schakelpunt posters gemaakt op A4, A3 en A1 formaat. Deze zijn naar alle RD's gestuurd met de vraag ze in de kantoren op te hangen. De poster was een eigen ontwerp met o.a. een "vaag" kaartje. Hier hebben we bewust voor gekozen zodat mensen niet aan de hand van dat kaartje de routes zouden gaan lopen.

#### *Publiciteit: Inhuur communicatie-adviseur*

Door het schakelpunt is een communicatie-adviseur ingehuurd om te adviseren over de communicatie, de persberichten per regio te schrijven en 7 van de 10 wandelingen te beschrijven. Margriet Roukema (RIZA) heeft de landelijke pers onder haar hoede genomen. De afdelingen voorlichting van de RD's werd gevraagd het regionale persbericht via de perslijst te verspreiden.

### **Vertrekpunt**

#### *Plek*

Om het RWS-gehalte te benadrukken wilden we het liefst dat de wandelingen zouden starten op een RWS locatie. Voordelen daarvan zijn ook dat daar voorzieningen bij aanwezig zijn, zodat men bijvoorbeeld droog kan zitten wanneer het regent. Daar waar het niet mogelijk was om een RWS lokatie als vertrekpunt te nemen, werd een RWS auto neergezet (uitzondering Limburg).

#### *Contactpersoon*

Ook werd voor ieder vertrekpunt een contactpersoon aangewezen, wanneer dit niet dezelfde persoon was als de contactpersoon voor de hele organisatie. Deze mensen hadden allen een mobiel telefoonnummer, zodat ze voor ons tijdens het weekend bereikbaar waren (en wij voor hun). Ook hebben ze allen twee dagen van te voren een "briefing-brief" toegestuurd gekregen waarop de laatste informatie op papier stond.

#### *Bemensing*

De vertrekpunten werden gemiddeld genomen door twee mensen bemensd, wat een goed aantal was.

#### *Aanwezig materiaal*

Een week van te voren hebben de vertrekpunt-contactpersonen 200 wandelbeschrijvingen toegestuurd gekregen. Ook ansichtkaartjes werden een paar dagen van te voren opgestuurd. Verder werd iedere RD vrij gelaten het vertrekpunt zo in te richten als ze zelf wilden. (Extra folders, pennen, ansichtkaarten, etc.). Ons minimummodel was een RWS-auto/en of vlag. In ieder geval moest het vertrekpunt van veraf duidelijk herkenbaar zijn. Voor die materialen moesten de RD's zelf zorgen.

#### **Leerpunten:**

Van te voren duidelijker communiceren dat men het vertrekpunt zelf moet "organiseren". Nu dachten een paar RD's dat ze alleen maar voor bemensing moesten zorgen, terwijl ze zelf de stand o.i.d. moesten organiseren.

Lunchpakketjes voor de vrijwillers

Vertrekpunt op lokatie waar voor wandelaars versnaperingen te krijgen zijn.

Goed bereikbaar per OV

Vertrekpunt op logische/ te allen tijde duidelijke plaats.

Van te voren kijken naar vertrekpunt en situatie ter plekke

## Bijzonderheden

### *Gidsen*

Bij DNB, DLB, DNH, DNN en DON werden begeleide wandelingen georganiseerd die bij de wandelaars zeer in trek waren. DNN had zelfs vervoer geregeld met een RWS boot. Dit soort extra's blijken het aantal wandelaars toe te nemen.





## Evaluatie van het weekend zelf

### *Bereikbaarheid organisatie*

Zowel de organisatie als alle vertrekpuntcontactpersonen waren telefonisch bereikbaar. Op zaterdag en zondag was er minstens één keer tussendoor contact over de voortgang en eventuele bijzonderheden. Bij sluiting van het vertrekpunt werd gebeld en doorgegeven hoe het gegaan was. Gedurende het hele weekend zijn alle vertrekpunten door de organisatie bezocht.

### *Bereikbaarheid vertrekpunten*

Op de donderdag voor het weekend bleek dat de wijziging van het vertrekpunt in Harderwijk nog niet doorgevoerd was. Acuut zijn er door borden/posters gemaakt waarop vermeld stond dat het vertrekpunt gewijzigd was en de wandelbeschrijvingen bij de Hardersluis te verkrijgen waren. Voor drie echtparen (en misschien nog wel voor meer mensen) bleek de Hardersluis echter heel moeilijk vindbaar te zijn.

Oorspronkelijk is naar pers en via website gecommuniceerd dat het vertrekpunt op de parkeerplaats bij de pont zou zijn (aan de zijde van Gorinchem). Door twee aspecten bleek dit niet ideaal:

In Gorinchem bleek op zaterdag 28 september ook een botenmarkt georganiseerd te zijn. Door de enorme drukte op de boulevard verdween de RWS stand uit het oog.

In een huis aan huisblad is vermeld dat wandelbeschrijvingen bij de pont verkrijgbaar waren. De pontwachter wist echter van niets en moest daardoor mensen teleurstellen. Aantallen zijn niet genoemd.

Toen wandelaars met de mededeling kwamen dat de stand niet goed stond omdat in de krant stond dat wandelbeschrijvingen bij de pont waren te verkrijgen, is de stand acuut verplaatst. Op zaterdagavond zijn ook borden gemaakt om het RWS wandelweekend aan bezoekers van de botenmarkt nog eens extra onder de aandacht te brengen.

Na verplaatsing van de stand kregen de standbemanners veel meer respons en ook op zondag kwam er veel meer aandacht.

### *Het weer*

Het weer was uitstekend. Zon en droog. Ca. 17 graden: uitstekend wandelweer.

### *Aantal deelnemers*

In totaal hebben meer dan 540 wandelaars een routebeschrijving gehaald bij één van de negen vertrekpunten. Het is niet precies te zeggen hoeveel wandelaars er werkelijk dat weekend hebben gelopen. Er waren namelijk ook mensen die een wandelbeschrijving kwamen halen om hem later een keer te lopen.

Op zondag waren er beduidend meer (2-3 keer zoveel) wandelaars dan zaterdag. Dit is geen toeval. Op zaterdag sporten mensen, moeten boodschappen doen, het huishouden doen, etc. Zondag wordt meer als een recreatieve dag gezien.

De verschillen waren wel groot in aantal deelnemers. Van 22 bij de directie Noordzee tot 111 bij de directie Noord Nederland. Hier zijn een paar verklaringen voor te vinden.

Ten eerste bestaat er een verband tussen het aantal deelnemers en de publiciteit. In de regio Noordzee en Zuid-Holland blijkt het wandelweekend nauwelijks in krantjes te hebben gestaan, terwijl Noord Nederland zelf nog een advertentie heeft laten plaatsen en twee radio- interviews hebben afgegeven.

Tweede reden kan zijn dat in bepaalde regio's zoals Utrecht, Brabant en Limburg "wandelmoeheid" geconstateerd. In die regio's schijnt fietsen (veel) populairder te zijn.



Tabel 2 aantal deelnemers per lokatie

Lokatie	Aantal deelnemers
Zuid Holland	25 wandelaars, 35 extra routes afgehaald
Noordzee	22 wandelaars
RDIJ	Ca. 24
Utrecht	83 wandelaars
Oost Nederland	97, waarvan 27 onder begeleiding van gids
Noord Nederland	111
Noord Holland	88
Noord Brabant	26
Limburg	19, 10 extra beschrijvingen opgehaald

### *Bijzonderheden*

Bij DNB, DLB, DNN, DNH en DON vonden begeleide wandelingen plaats. Over het algemeen was er veel animo voor de begeleide wandelingen.

### *Reacties van wandelaars*

De wandelaars hebben allemaal een ansichtkaart gekregen waarop ze suggesties konden schrijven. De reacties (ca. 90 binnen gekregen) waren allen zeer lovend. "Geweldig genoten, prima initiatief! Ga vooral zo door en voor herhaling vatbaar is de hoofdtoon. Vooral het feit dat RWS een wandelweekend organiseert vond men heel apart (normaal doet SBB of IVN zo iets). Ook de wandelroutes spraken erg aan, doordat het geen "standaard" wandelroutes waren. Mensen kregen de gelegenheid delen van Nederland te zien die ze nog nooit eerder gezien hadden. Ook de wandelbeschrijvingen (resp. sfeerbeschrijvingen) vonden ze leuk en origineel. Ga zo door Rijkswaterstaat! Is een veelal gelezen kreet.

Voor een compleet overzicht zie de uitwerking van de reacties van wandelaars als bijlage van deze notitie.

## Evaluatie van de betrokken medewerkers bij RD's en dienstkringen

### *Vorbereiding*

Alle RD's vonden de voorbereidingstijd te kort. Voor een éénmalige gebeurtenis was het veel (meer) werk voor de RD's. Door die korte tijd is er ook minder publiek bereikt dan je zou willen. De RD's moesten zelf voor standmateriaal zorgen, wat niet altijd verwacht werd. DZH: voorbereiding verre van compleet. De deadline voor de tekst van de persberichten zijn niet afgesproken, zodat de medewerker van DZH vanaf zijn vakantie-adres nog werk te doen had. Vooraf werd verteld dat de bijdrage bestond uit het bemensen van het vertrekpunt en het versturen van de persberichten. Dat is uiteindelijk veel meer geworden, want er moest een stand georganiseerd worden (vlaggen, tafels, party-tent), routebeschrijvingen voor vrijwilligers naar het vertrekpunt, eten en drinken, en EHBO-doos, een RWS-auto, briefing (waar zijn de vrijwilligers aan toe) enz. moet regelen. Het lijkt niet veel werk, maar ondertussen. DZH vond dat ze te veel aan het lot waren overgelaten.

De proefwandeling en tekst van de wandelbeschrijvingen werden over het algemeen als goed ervaren.

### *Leerpunten*

RD's willen het onderste uit de kan halen en er echt iets moois van maken. Daardoor is ook meer voorbereidingstijd nodig. Wat de organisatie vroeg was een "minimumpakket": bemensen standpunt en verspreiden persbericht, maar RD's vonden het ook zeer waardevol bij de voorbereiding te zijn van de wandelingen (proefwandelen).

Dus volgende keer: meer tijd en (veel) eerder betrekken van RD's. Zorgen voor gestroomlijnde communicatie.

Opmerking DZH: Je moet niet iets coute-que-oute willen organiseren. Een doorlooptijd waarin alles is uitgedacht met een bijbehorend draaiboek is essentieel.

### *Samenwerking/betrokkenheid*

Samenwerking en betrokkenheid werd als goed, prettig, OK, prima, etc. ervaren. In een enkel geval (DON) werd gemeld dat de directie niet vanzelf goed mee werkte. Foldermateriaal werd bijvoorbeeld te laat ontvangen.

### *Organisatie*

De organisatie (RIZA resp.) vond men goed, vriendelijk en meewerkend

### *Planning*

Te kortdag, snel, maar daardoor ook wel weer doelmatig.

### **Leerpunt:**

In korte tijd blijkt veel te kunnen! Mits de organisatie uitermate goed bereikbaar is!

### *Contact met de organisatie*

Contact met de organisatie is ervaren als goed en goed bereikbaar. RIZA mailde/belde altijd terug. Bij DON verliepen de contacten top-down via Wilfred Vrugink (contactpersoon dienstkring) en de overige medewerkers binnen DON. Dat is goed bevallen.

### **Leerpunt:**

Door gemotiveerde en enthousiaste medewerkers die als contactpersoon fungeren naar de organisatie en zelf goed terugkoppelen met hun achterban ontstaat er een enorme efficiëntie.

### *Informatie vooraf en duidelijkheid*

DNB geeft aan dat er vooraf iets meer info had mogen zijn over het doel en de achtergronden. Mailtje naar medewerkers was goed.

Het was niet altijd even duidelijk waar de kosten op geschreven moesten worden. Ook was de insteek in het begin niet zo duidelijk. Er lagen brieven van RIZA bij HID, schakelpuntcontactpersonen, afd. voorlichting, terwijl niemand wist van elkaar, zodat er eerst langs elkaar heen gewerkt werd. Later liep alles vlot.



De communicatie met RDIJ is iets minder vlot verlopen. De sluiswachter die het weekend op de Hardersluis heeft gezeten, schreef het volgende: "Doordat ik van te voren alleen telefonisch op de hoogte ben gesteld van een wandelweekend met als vertrekpunt Hardersluis, zonder mijn rol daarin te weten, was ik verrast de vrijdagmiddag voor het weekend te horen dat ik het hele weekend zelf moest regelen. Behalve de routebeschrijvingen wist ik eigenlijk niets op zaterdagochtend.

**Leerpunt:**

Zorg voor heldere, eenduidige communicatie. Zorg er ook voor dat diegenen die op het vertrekpunt staan volledig geïnstrueerd zijn. Laat niets aan het toeval over.

*Steun vanuit DT*

De medewerkers vinden steun vanuit het DT erg belangrijk. Veelal werd ook de beslissing van het DT afgewacht voordat medewerkers met het wandelweekend aan de slag gingen. Twee DT's zeiden aanvankelijk dat ze geen medewerking wilden verlenen omdat de voorbereidingstijd te kortdag was en er "veel van ze gevraagd werd". Na telefonisch contact om uit te leggen dat alleen werd gevraagd een startpunt te bemensen, het persbericht te verspreiden en wandelbeschrijvingen uit te delen ging één van de DT's toch akkoord (RDIJ). Zeeland bleef bij zijn standpunt dat de voorbereidingstijd te kort was. Wanneer ze aan een dergelijke activiteit meedoen willen ze het ook "groots" aanpakken.

*Interne communicatie*

Doordat door het RIZA per RD op drie verschillende niveaus contacten zijn gelegd, waren afdelingen parallel bezig e.e.a. te organiseren. Na enige tijd is dit recht getrokken en verduidelijkt, maar de oorspronkelijke insteek was wat onduidelijk.

RD's hebben allen vervolgens zelfstandig de (interne) communicatie met de betrokkenen opgetuigd.

**Leerpunten:**

Op één niveau insteken (bijv. afdeling communicatie) die vervolgens medewerkers inzet.

*Persberichten/publiciteit:*

Door enkele RD's is het persbericht nog wat aangepast. Door DNN is er nog een advertentie in het Dagblad van het Noorden geplaatst en zijn er twee regionale radio-interviews gegeven. Dit heeft een aanzienlijk aantal wandelaars (111) tot gevolg gehad (t.o.v. bijv. 26 wandelaars in Limburg waar weinig publiciteit is geweest).

**Leerpunten:**

(Veel) eerder beginnen met publiciteit  
Extra advertenties plaatsen  
(regionale) radio- en tv-publiciteit zoeken

*Wandelroutes en wandelbeschrijvingen:*

"Proefwandelen" door RD's werd als zeer nuttig ervaren.

Alle startpunt-bemensers dienen eigenlijk van te voren de route te lopen (te kennen) voor advies. DNB wil een volgende keer graag zelf de route uitzetten. Nu was het de vraag waarom we in dát gebied wilden gaan lopen, terwijl er naar mening van DNB veel mooiere/interessantere routes zijn.

*Wandelbeschrijvingen:*

Alle RD's vonden ze goed/leuk! Opmerking DLB: sfeerbeschrijving niet in "wij-vorm" dat is meer iets voor een tijdschrift artikel.

*Algemene indruk wandelweekend*

Iedereen vond het een leuk initiatief en kijkt tevreden terug, m.u.v. RDIJ die matig tevreden terugkijkt i.v.m. informatievoorziening en DLB die matig tevreden terugkijkt op het aantal wandelaars (5 a 10 deelnemers op zondag).



## Suggesties voor de volgende keer

### Organisatie

kernteam van Schakelpunt en enkele enthousiaste RD'ers met tijd (totaal 4-5 mensen)  
per deelnemende RD een operationeel team bestaande uit enthousiaste mensen van minimaal afd.  
voorlichting, afd. water en betreffende dienstkring, waarvan er 1 optreedt als aanspreekpunt voor  
het kernteam

Steun vanuit Den Haag en DT voor medewerkers

### Format wandelingen

alleen lange (ca. 15 km) wandeltochten is een kwetsbaar concept  
de combinatie met een stukje varen, kunstwerkbezichtiging etc. is een groot succes  
om meer publiek te trekken is het aan te bevelen ook andere formats aan te bieden, zoals:  
een fietstocht van ca. 1½ uur  
een skeelertocht  
een korte wandeling van ca. 5 km  
vanuit logistiek oogpunt is vertrek vanaf hetzelfde startpunt een voorwaarde

Suggestie: komend jaar ook fietstocht en/of korte wandeling aanbieden vanaf hetzelfde  
vertrekpunt als de wandeling en combinatie proberen te maken met bezichtiging kunstwerken,  
meevaren met RWS, etc.

### wandelbeschrijvingen

aantrekkelijke routes met hoog Rijkswaterstaat-gehalte  
licht informatieve en zeer leeswaardige beschrijvingen  
jaarlijkse opname in een boekje voor intern en extern gebruik (boekwinkel)  
breed pallet aan landschappen en lengten van wandelingen

Suggestie: karakter van de beschrijvingen van 2002 handhaven en uitbreiden voor  
fietstochten etc.

### startpunten

duidelijk herkenbare vertrekpunten  
zoveel mogelijk per OV bereikbaar  
voldoende parkeergelegenheid in directe omgeving  
grote borden met "wandelen met rijkswaterstaat" en pijlen naar parkeergelegenheid en naar  
vertrekpunt  
bij doorsteekwandeling: goede OV verbinding tussen aankomst- en vertrekpunt (voor in boekje);  
tijdens weekend te intensiveren door "RWS-vervoer" (boot of busje)  
bij gemeente checken of in plaats startpunt of directe omgeving andere publieksactiviteiten  
plaatsvinden, zo ja:  
format hier op afstemmen (meedoen, uiteraard in overleg met andere initiatiefnemer) en extra  
aandacht besteden aan bereikbaarheid startpunt (locatiekeuze, bewegwijzering etc.)  
Voorbeeld: in Gorinchem bleek op zaterdag "Botenmarkt" te zijn waardoor P-plaats bij de pont  
moeilijk bereikbaar was en slecht in zicht. Een groot festijn met vele duizenden bezoekers. Hadden  
we dit geweten dan was het vertrekpunt meteen geplaatst bij een slimmer vertrekpunt (bijv. bij de  
pont zelf), hadden we naast de grote (11 km) wandeling een kortere route kunnen aanbieden (ca. 5  
km), hadden we mensen gewezen op alternatieve parkeergelegenheden of OV en hadden door  
heel Gorinchem borden gehangen).  
andere wandeling en vertrekpunt kiezen (uitwijken)

Suggestie: veel tijd en aandacht besteden aan goede vertrekpunten door bijv. gezamenlijke  
inspectie (plaats stand, P-gelegenheid, route markering, etc.)

### persberichten

voor publiciteit zijn regionale kranten en huis-aan-huis-bladen cruciaal, in 2002 een onzekere factor  
gebleken  
per RD uitgebreid bestand van hah-bladen (o.a. verschijningsdata + deadlines)



1 maand tevoren vooraankondiging versturen  
persberichten tijdig (niet te vroeg maar zeker niet te laat!) verzenden (ook terugvaloptie  
organiseren/afspreken voor als betreffende medewerker afwezig of druk is)  
geschikte foto meesturen  
"eigen" contacten bij de pers optimaal gebruiken (bellen of mailen)

Suggestie: anticiperen op onzekerheid door extra inspanningen [noot: wordt waarschijnlijk  
steeds gemakkelijker naarmate Wandelweekend een bekend fenomeen wordt]

#### Advertentie

voor garantie publiciteit advertentie in landelijk dagblad(en) en in belangrijkste regionale kranten (= successtory DNN-2002)

Suggestie: *per RD 1 advertentie in de belangrijkste regionale krant(en)*

#### radio/tv

radio-interviews op de regionale omroep geven een grote bekendheid (zie DNN).  
Vara's Vroege Vogels persoonlijk benaderen  
Uit tips van Meta  
VPRO: programma Madiwodo. Contactpers. Marjoke Roorda.

Suggestie: plaatsen advertenties

#### promotie

sterkere koppeling met Week van het Landschap (opname in agenda's)  
blijvend goede koppeling met Groene Maand (opname in agenda's + sponsor)  
opname agenda's VVV's  
algemene poster verzenden naar alle openbare bibliotheken, gemeentehuizen, provinciehuizen,  
waterschapskantoren, e.d.  
specifieke posters naar alle RWS-kantoren  
aansluiten bij diverse (landelijke) wandelagenda's (ook op internet)  
borden langs de snelwegen met internetadres + datum

Suggestie: van te voren RWS wandelweekend bekendmaken bij afdelingen voorlichting bij de  
Regionale Directies, zodat zij deze activiteit mee kunnen laten liften met overige activiteiten  
waarover ze bij de pers al contact hebben.

#### Personeelsbladen

concrete/harde afspraken maken met redactie Profiel (omvang artikel (streven 1xA4 op  
openingspagina) en datum van plaatsing)  
vooraankondiging in profiel (rubriek Agenda)  
artikelen in alle personeelsbladen van RD's en SD's

Suggestie: redacties personeelsbladen goed informeren en proberen er afspraken mee te  
maken

#### eigen internetadres

een internetsite is zeer praktisch gebleken (verwijsadres voor pers, laatste wijzigingen etc.)  
voor vervolg is permanente site beter: bijvoorbeeld "[www.wandelenmetrijkswaterstaat.nl](http://www.wandelenmetrijkswaterstaat.nl)" (en  
"[www.fietsenmetrijkswaterstaat.nl](http://www.fietsenmetrijkswaterstaat.nl)" of "[www.wandelenenfietsenmetrijkswaterstaat.nl](http://www.wandelenenfietsenmetrijkswaterstaat.nl)")  
site moet tijdens weekend binnen zeer korte tijd aangepast kunnen worden  
Voorbeeld: in Gorinchem is in de krant een verkeerd vertrekpunt vermeld. Door bezoekers van de  
site hierop te wijzen is deel van de schade te voorkomen.  
Goede routebeschrijving naar vertrekpunt op internetpagina

Suggestie: Creeëren eigen internetsite die permanent beschikbaar is en waar het organiserend  
comité zelf rechten voor heeft om wijzigingen door te kunnen voeren. Ook in het weekend zelf.

**planning**

opdracht HK: januari 2003

medewerking RD's: februari 2003

wandel-/fietsroutes, vertrekplaatsen, tijdstippen e.d. bekend: begin april 2003

promotie starten (wandel- en fietsbladen, posters, VVV-uitagenda's, etc.): half april 2003

wandel- en fietsbeschrijvingen gereed: juli 2003

persoffensief: sept. 2003

wandelweekend: eind sept. 2003

daarna jaarlijks cyclus herhalen





## Bijlage 6 a

### Korte evaluatie Open dagen Irenesluis 13 en 14 september 2003

#### Gemaakte kosten

8124 euro excl. BTW: voor inhuur SLO ten behoeve van voorbereiding en bezetting op de dagen zelf met 4 personen per dag, huur tent, frisdrankjes, weggevertjes etc.

Niet bij deze kosten inbegrepen zijn de uren van inzet van eigen RWS-personeel.

N.B. Kosten konden relatief laag gehouden worden door beide dagen in één weekend te plannen en door voort te borduren op de draaiboeken en ervaring van de open sluisdagen 2002. Twee dagen in één weekend is goed bevallen en kost bijna hetzelfde als één losse dag. We kregen (buiten de enquête om) positieve reacties voor de zondag van mensen die op zaterdag zelf moeten werken en anders nooit zouden kunnen, ook één negatieve i.v.m. het schenden van de zondagsrust.

#### De voorbereiding

De coördinatie lag bij SLO (Hilda Jeninga). SLO heeft ook het draaiboek gemaakt.

SLO heeft zelf grotendeels de benodigde RWS'ers en SLO'ers bijeengebracht en 'klaargestoomd'. Dit is goed verlopen.

Voor de publiciteit was voorzien in een perstocht en een folder voor VVV's etc. De perstocht was een groot succes en leverde al snel zo veel aanmeldingen op dat de folders uiteindelijk niet meer verspreid zijn.

*Leerpunt 1: perstocht beslist erin houden, maar iets eerder houden zodat je tijd inbouwt om te beslissen of een folder wel/niet nodig is. Hij is nu voor niets gemaakt.*

*Leerpunt 2: in persbericht geen faxnummer meer zetten om verwarring te voorkomen. Een aantal bladen had dat nu foutief als tel nummer voor aanmelding overgenomen. In het persbericht ook heel goed blijven benadrukken dat het vooraf aanmelden noodzakelijk is, een enkele krant had dat nu niet overgenomen.*

In overleg met de scheepvaartdienst is besloten om de groepsgrootte beperkt te houden tot 12 personen per groep. Hoewel de ervaring van vorig jaar was, dat groepen iets groter kunnen zijn, hebben we dit aantal wel aangehouden bij de voorinschrijving. Dit om loslopende bezoekers op de dagen zelf toch onder te kunnen brengen. Dit bleek een wijze beslissing te zijn. Mobilien heeft de inschrijvingen geregeld en alleen in lastige gevallen (smekende mensen die bijv. de rondleiding voor schoollessen willen gebruiken) met Sylvia overlegd. Dit is goed verlopen.

Overigens: de rondleidingen waren twee weken vooraf volledig volgeboekt, veel mensen kregen een 'nee'.

#### De dagen

Voor iedere dag waren ca 190 bezoekers ingepland. Het zijn er op zaterdag 280 en op zondag 320 geworden, dus ca 1/3 extra. Het was erg mooi weer en veel mensen fietsten langs, maar sommigen waren ook op de gok een uur in de auto gestapt. We hebben geen enkele bezoeker op de dag 'nee' verkocht, behalve een enkeling die zich na sluitingstijd meldde. Bezoekers waardeerden onze flexibiliteit hierin. De groepsgrootte was meestal 18 mensen. De sluismeesters gaven aan dat het werkbaar bleef. Dat kwam omdat ze met twee man dienst deden (normaal met één in het weekend) en omdat de scheepvaart in het weekend rustiger is.

Grootste bottle-neck was nu het liftje. Hierdoor duurden de rondleidingen langer en hadden de rondleiders totaal geen pauze tussen twee groepen.

Dit is opgelost doordat Hilda op zaterdag en Sylvia en Ange op zondag tijdens lunchtijd een groep hebben rondgeleid. Daardoor konden de rondleiders even eten. Hilda/Sylvia/Ange konden hun post in de steek laten doordat EHBO'er Cees en stagiaire Christiaan in staat bleken om de inschrijving zelfstandig te doen. WED'er Joost Verkleij had in de toren helemaal geen pauze, maar vond dat niet erg. Op zondag losten twee WED'ers elkaar af. Met wat kunst- en vliegwerk is alles dus soepel verlopen.

*Leerpunt: we hadden een extra persoon ingepland om in te springen waar nodig. Dat is dus om te handhaven want anders hadden we de extra drukte niet goed op kunnen vangen. Belangrijk is dat deze persoon in staat is om als rondleider in te kunnen springen. Mogelijkheid voor lunchpauze is*



*ook om halverwege de dag een rondleidingstijd over te slaan (en iets later te eindigen), nadeel is dat de extra bezoekers zich dan even ophopen.*

De meeste loslopers meldden zich netjes, zodat wij de groepsgrootte onder controle konden houden. Bij de laatste groepen op zondag ging dit mis en deze groepen werden spontaan te groot tot 23 personen.

*Leerpunt: mensen bij inschrijving een sticker geven met hun groepsnummer. De rondleider ziet dan precies wie illegaal meeloopt en kan deze mensen terugsturen naar de inschrijving.*

Het beviel goed om geen koffie en thee te schenken en zetten, dat scheelde ons veel werk en een persoon op de dag. Iedereen kreeg nu een frisdrank.

De film 'Kanaalkoppen' heeft nog veel aftrek, het systeem van doorlopende voorstelling werkt goed. Alleen is jammer dat de vergaderzaal niet goed verduisterd kan worden.

Het rookverbod werd over het algemeen goed begrepen en opgevolgd. Sluismeesters roken wel in de bedieningsruimte, een aantal bezoekers vond dat vreemd.

*Leerpunt: Volgende keer dit punt even met de sluismeesters vooraf bespreken en samen kijken of het op te lossen is.*

### **De enquête**

Het merendeel van de bezoekers heeft een enquête ingevuld. De samenvatting hiervan is ingevoegd. Naar aanleiding hiervan nog het volgende:

Iets meer dan de helft gaf aan eventueel 2.50 euro voor een bezoek te willen betalen, het andere deel niet omdat ze hun toegang in feite al van hun belastinggeld betaald hebben. Voor je een volgende keer eventueel tot een toegangsprijs overgaat moeten we uitzoeken of ons meerwerk daar wel tegen opweegt en of het wel mag in het kader van de wet openbaarheid van bestuur. Als je een kleine bezuinigingspost/versobering voor een volgende keer zoekt zou je het drankje kunnen weglaten, scheelt circa 450 Euro voor twee dagen.

### **Samenvatting enquête:**

*Vrijwel de meeste geënquêteerden (80%) hebben de informatie over de open sluisdagen gelezen in de verschillende kranten en nieuwsbladen. Rijkswaterstaat kan tevreden zijn met de gehouden open dag aangezien de reacties zeer positief waren. Zowel de duur van de rondleiding, de informatie en de manier van organiseren wordt door ruim 70% van alle geënquêteerden goed gevonden. Opmerkelijk dat meer dan de helft (53,5%) van de geënquêteerden 2.50 euro wil betalen (entreegeld) voor een open dag van RWS en dat bijna iedereen (97%) geïnteresseerd is in open dagen rondom andere objecten van Rijkswaterstaat, er is dus veel interesse voor.*

Bovendien kan worden opgemerkt dat er een positief beeld heerst over (de werken van) Rijkswaterstaat en deze alleen maar versterkt worden door het houden van een open dag. Meer dan de helft van de bezoekers had al een positief beeld voordat ze de open dag bezochte, de overige 48,2% heeft een positief beeld kunnen vormen over (een deel van de werkzaamheden van) RWS dankzij de open dag.

*En dat er (belasting)geld wordt besteed aan een open dag wordt zeer gewaardeerd, want 100% (alle) van de geënquêteerden vinden het goed dat Rijkswaterstaat een deel van haar budget aan deze dagen besteedt. Men ziet concreet wat er mee wordt gedaan. Hierdoor wordt indirect ook meer begrip en waardering gekweekt door de burger voor het overheidsorgaan Rijkswaterstaat.*

Sylvia Kramer  
21 oktober 2003



## Bijlage 6 b

### Verslag enquêteformulier open sluisdagen Irenesluis

In het weekend van 13 en 14 september 2003 heeft de afdeling Communicatie van Rijkswaterstaat directie Utrecht enquêtes verstrekt aan de bezoekers van de open sluisdag in Wijk bij Duurstede. Bij de aanmelding van de bezoekers werd er aan hen meegedeeld dat het op prijs zou worden gesteld wanneer hij of zij deze enquête zou willen invullen. Van de 600 bezoekers hebben er 200 de enquête ingevuld, enquêtes die onvolledig door de bezoeker zijn ingevuld zijn niet verwerkt in dit verslag. Belangrijk om te vermelden is dat veel van de 200 enquêtes ingevuld zijn namens een duo of een gezin, waarmee de respons dus erg hoog is.

In de enquête zijn vijf meerkeuzevragen verwerkt:

**Wat vond u van de duur van de rondleiding (exclusief film)?** De bezoeker kon de volgende waardering geven:

- goed
- voldoende
- matig

Wanneer we kijken naar de uitslag van de eerste vraag, dan geeft maar liefst 80% van de bezoekers aan dat ze de duur van de rondleiding goed vonden, 19,5 % geeft een voldoende en 0,5% geeft de waardering matig. We kunnen hieruit opmaken dat de duur van de rondleiding (circa een uur) in goede aarde is gevallen bij de meeste bezoekers. Wanneer we in absolute aantallen spreken hebben 160 van de 200 geënquêteerden de waardering 'goed' gegeven en 39 de waardering 'voldoende'.

**Wat vond u van de informatie die u kreeg?** De bezoeker kon de volgende waardering geven:

- goed
- voldoende
- matig

De verstrekte informatie werd door de bezoekers ook als positief ervaren aangezien 74% van de bezoekers de waardering 'goed' gaf. 25% gaf aan de gegeven informatie voldoende te vinden en slechts 1% vond het matig. Enkele bezoekers lieten weten de informatie die tijdens de rondleiding werd gegeven soms wat aan de technische kant te vinden waardoor het soms moeilijk te begrijpen was. Wanneer we in absolute aantallen spreken hebben 148 van de 200 geënquêteerden de waardering 'goed' gegeven en 50 de waardering 'voldoende'. Het overgrote deel is dus dik tevreden waardoor er met trots kan worden gesproken over de diverse rondleiders!

**Wat vind u van deze manier van organiseren, met aanmelding vooraf en een rondleiding met gids?** De bezoeker kon de volgende waardering geven:

- goed
- voldoende
- matig

De manier van organiseren blinkt er werkelijk uit, 91,5% (183 geënquêteerden) geeft aan de manier van organiseren 'goed' te vinden. 6,5% geeft een voldoende en 2% beoordeelt de manier van organiseren met een matig. 91,5% is toch opmerkelijk aangezien 1/3 van de bezoekers zich niet vooraf aangemeld had, dat betekent dat mensen die zich niet aangemeld hadden toch goed ontvangen werden (met uitleg etc.) en de rondleiding met gids hebben gewaardeerd (ondanks dat ze misschien niet wisten wat komen ging). De aanmeldingen zijn vrijwel soepel voorlopen, via diverse media zijn geïnteresseerden erop gewezen dat zij zich konden aanmelden bij Mobilion, bij aankomst bij de Irenesluis konden de namen van de bezoekers worden aangevinkt en werd hun een drankje aangeboden en werd gewezen op de mogelijkheid tot het meenemen van folders, een pen en voor de kinderen een pet of een Mobilion sleutelhanger.



Voor een open dag van Rijkswaterstaat zou ik aan entreegeld willen betalen. De bezoeker kon het volgende aangeven:

niets (0 euro)

2.50 euro

5 euro

Een toch opmerkelijke uitkomst van de enquête is dat er door 53,5% van de geënquêteerden wordt aangegeven 2,5 euro entreegeld te willen betalen, dat is meer dan de helft van het aantal respondenten. Daarentegen geeft 42,5% aan niets voor een open dag van Rijkswaterstaat te willen betalen, veelal wordt verwezen naar de kreet: open dag = ons belastinggeld. Op een enkele enquêteformulier wordt een middenweg voorgeteld door 1 euro voor te stellen. Op zich is het heffen van entreegeld een optie, maar daarbij moet goed worden bekeken of de opbrengsten opwegen tegen de tijd en energie die er vervolgens in de administratie wordt gestoken. Is het het wel waard? Tenslotte geeft 4% (8 bezoekers) aan wel 5 euro te willen betalen.

Heeft u belangstelling voor open dagen bij andere objecten van Rijkswaterstaat? De bezoeker kon het volgende aangeven:

- ja, in mijn eigen regio
- ja in heel Nederland
- nee

Ten slotte is er aan de bezoekers gevraagd of zij belangstelling hebben voor open dagen bij andere objecten van RWS. 97% geeft 'ja' aan en de overige 3% 'nee'. Van de belangstellenden is er 51,5% geïnteresseerd in open dagen in de eigen regio (globaal gezien: midden Nederland) en 45,5% is geïnteresseerd in open dagen in heel Nederland. Dat is een zeer positief beeld, het geeft aan hoe geïnteresseerd de mensen zijn in de diverse objecten van Rijkswaterstaat. In de toekomst is het daarom ook zeker aan te raden meer en diverse excursies te houden voor 'de burger'.

In de verstrekte enquête zijn een drie tal open vragen opgenomen.

Per vraag stel ik een korte analyse van de vragen op waarbij opmerkelijke opmerkingen of interessante uitspraken worden genoteerd. 59 geënquêteerden hebben de open vragen niet beantwoord of maar voor de helft ingevuld, daardoor is het aantal respondenten op 141 uitgekomen.

#### **Waar heeft u de informatie over de open sluisdagen gelezen of gehoord?**

Het komt het meeste voor dat de bezoekers het in de regionale krant of het lokale nieuwsblad hebben gelezen, namelijk 80% van de geënquêteerden (154 mensen). 10% heeft het gehoord via vrienden of kennissen (mond tot mond reclame). Een groep van 5 personen (3%) heeft te kennen gegeven te zijn geïnformeerd door Mobilion (per e-mail). En 3% heeft het gelezen via het internet. 4% valt onder de categorie overig (televisie, radio of zakengids).

En bijzonder veel mensen uit Wijk Bij Duurstede zelf die de sluis hebben meegemaakt toen deze werd vernieuwd en nu eigenlijk wel heel erg benieuwd waren naar het resultaat. De open dag gaf daar de mogelijkheid toe.

Je zou kunnen concluderen dat de berichten in de dagbladen en nieuwsbladen hebben gezorgd voor veel bekendheid voor deze open dagen.

***Wat vind u ervan dat Rijkswaterstaat een heel klein deel van haar budget (= uw belastinggeld) aan deze dagen besteedt om u te tonen wat er zoal met dat geld gebeurt?***

Deze vraag is door alle geënquêteerden positief beantwoord. Dat wil zeggen dat 100% het goed vindt dat Rijkswaterstaat een deel van haar budget aan deze dagen besteedt. Het wordt gewaardeerd wanneer men ook concreet ziet wat er mee wordt gedaan. Hierdoor wordt indirect ook meer begrip gekweekt door de bezoekers, bezoekers vertellen het door en zo kan het bij meer mensen positief ten gehore komen. Het organiseren van een open dag wordt gezien als goed besteed geld waarbij je je kunt bedenken dat het een goede verantwoording is naar de belastingbetalers (werd ook op enquêteformulier ingevuld).

***Is uw beeld van Rijkswaterstaat door deze dag veranderd? Indien ja, hoe? Indien nee, wat is uw beeld dan?***

48, 2% van de geënquêteerden geeft aan dat het beeld veranderd, zij hebben deze vraag dus met 'ja' beantwoord. 51,8% heeft de vraag met 'nee' beantwoord, deze groep bezoekers heeft geen ander beeld gekregen door de open dag.

***Analyse van de subvraag: indien ja, hoe is dat beeld dat bijgeteld?***

Het beeld is bij vrijwel alle mensen positiever geworden. Er wordt gezegd dat er 'een wereld voor je open gaat' en dat bezoekers 'meer interesse hebben gekregen' en 'meer weten, is meer begrijpen', want wat doet Rijkswaterstaat eigenlijk? Een open dag geeft hierbij een heel goed beeld. Meerdere citaten:

- "Voorheen een vesting, nu iets toegankelijker."
- "Het verkrijgen van meer kennis van waterbeheer."
- "Je ziet nu wat ze doen en waarvoor dat ze het water beheersen."
- "Meer inzicht gekregen in werkzaamheden sluis."
- "Meer inzicht gekregen in RWS."
- "Beter beeld van beleid en uitvoering."
- "Iets bijgeleerd, iets opgestoken over organisatie."

Door een open dag als deze te organiseren wordt er meer begrip en respect getoond voor RWS (door de burger). Bezoekers vinden het persoonlijk, publieksvriendelijk en een enkeling gebruikt de uitdrukking 'vanzelfsprekend'. Dit krijgt de bezoeker doordat hij of zij inzicht krijgt in een deel van het werk dat RWS doet. Het is over het algemeen wel bekend dat RWS er is, maar wat doet RWS precies? Dat is niet allemaal bekend. Citaat: "Opvallend, zeker voor zo een grote organisatie, is de flexibiliteit. Ga zo door!" Een enkeling heeft zijn beeld dankzij de open dag gevormd, in positieve zin.

***Analyse van de subvraag: indien nee, wat is uw beeld dan?***

Iets meer dan de helft van de bezoekers geeft aan dat het beeld niet veranderd is, aangezien deze al positief was, zij waren al bekend met de werken van Rijkswaterstaat. Het beeld is dan niet zozeer veranderd, dan wel verbeterd. Bezoekers hadden al het idee dat RWS goede zorg heeft voor vaar- en rijkswegen.



### Samenvatting

Vrijwel de meeste geënquêteerden (80%) hebben de informatie over de open sluisdagen gelezen in de verschillende kranten en nieuwsbladen. Rijkswaterstaat kan tevreden zijn met de gehouden open dag aangezien de reacties zeer positief waren. Zowel de duur van de rondleiding, de informatie en de manier van organiseren wordt door ruim 70% van alle geënquêteerden goed gevonden. Opmerkelijk dat meer dan de helft (53,5%) van de geënquêteerden 2.50 euro wil betalen (entreegeld) voor een open dag van RWS en dat bijna iedereen (97%) geïnteresseerd is in open dagen rondom andere objecten van Rijkswaterstaat, er is dus veel interesse voor.

Bovendien kan worden opgemerkt dat er een positief beeld heerst over (de werken van) Rijkswaterstaat en deze alleen maar versterkt worden door het houden van een open dag. Meer dan de helft van de bezoekers had al een positief beeld voordat ze de open dag bezochte, de overige 48,2% heeft een positief beeld kunnen vormen over (een deel van de werkzaamheden van) RWS dankzij de open dag.

En dat er (belasting)geld wordt besteed aan een open dag wordt zeer gewaardeerd, want 100% (alle) van de geënquêteerden vinden het goed dat Rijkswaterstaat een deel van haar budget aan deze dagen besteedt. Men ziet concreet wat er mee wordt gedaan. Hierdoor wordt indirect ook meer begrip en waardering gekweekt door de burger voor het overheidsorgaan Rijkswaterstaat.

Christiaan de Groot, september/ oktober 2003

