



Fietstocht door Zeeland

Onderzoek naar de customer journey van
de recreatieve fietser in Zeeland

Colofon

Deze themapublicatie is een uitgave van Kenniscentrum Kusttoerisme.
© 2016, Kenniscentrum Kusttoerisme

Bij het samenstellen van deze publicatie is de grootste zorgvuldigheid betracht. Kenniscentrum Kusttoerisme is echter niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van de aangeboden informatie in deze publicatie.

Kenniscentrum Kusttoerisme
p/a HZ University of Applied Sciences
Postbus 364
4380 AJ Vlissingen
Telefoon: 0118 - 489 850
E-mail: info@kenniscentrumtoerisme.nl
Website: www.kenniscentrumtoerisme.nl
Twitter: @KCKusttoerisme
Facebook: facebook.com/kenniscentrumtoerisme

Auteurs

Jorrit Bijl
Sylvia Schouwenaars
Diana Korteweg Maris

Fotografie

Van DNA Beeldbank op www.laatzeelandzien.nl

- John van Haver
- Xander Koppelmans
- Thijs Tuurenhout

M. Ton
WV Zeeland

Grafische vormgeving

Kees Hoendervangers, www.dtp-plus.nl

Inhoud

Inleiding	1
Marktomvang recreatief fietsen	3
Nederland	3
Zeeland	5
Recreatieve fietsers in Zeeland	6
Redenen om te gaan fietsen; het mooie landschap, de beweging en ontspanning	7
Drie fietsersprofielen	8
Voorafgaand aan de fietstocht	9
Aanleiding om te gaan fietsen; vakantie of een spontane ingeving	9
Fietsers zoeken nauwelijks informatie op	10
Plannen? Nee, fietsen!	12
Fietsend door Zeeland	16
De fiets op slot, tijd om belevenissen te delen	22
Bronnen	26





Inleiding

De zon staat hoog aan de hemel. Toeristen fietsen massaal door Zeeland. Ouders zie je hun kind voortduwen met de strandspullen in fietstassen. Ouderen fietsen op een elektrische fiets tussen de boomgaarden door de Zak van Zuid-Beveland. Op Schouwen crossen tal van MTB'ers over de plaatselijke mtb track.

Voor de duizenden fietstochtjes die er jaarlijks in Zeeland worden gemaakt, maakt iedere fietser een afweging welke route hij/ zij fietst. Maar welke overwegingen liggen hieraan ten grondslag? Waarom kiest men soms voor de route door de duinen en in andere gevallen langs de openbare weg? Welke informatie zoekt de fietser voorafgaand aan de fietstocht?

In deze publicatie besteden wij aandacht aan de customer journey van de recreatieve fietser. Hierin komt, het recent uitgevoerde onderzoek van het Kenniscentrum Kusttoerisme naar, de voorfase van de customer journey aan bod. Hoe laat de fietser zich inspireren? Zoekt de fietser voorafgaand aan de fietstocht informatie? Zo ja welke informatiebronnen gebruikt de fietser? Beperkt zich dit in ons digitale tijdperk alleen nog maar tot Google of worden ook de Kampioen en de VVV geraadpleegd? Stippelt de fietser in Zeeland zorgvuldig zijn route uit of gaat hij op de bonnefooi? Tevens zijn de uitkomsten van recente onderzoeken van onder meer de ANWB en provincie Zeeland over recreatief fietsen in Zeeland verwerkt in de tijdens en na fase van de customer journey. Wat beleeft de fietser in Zeeland en op welke wijze deelt de fietser deze ervaringen?

Het inzicht in de customer journey en de daarbij horende fases biedt de bestemming Zeeland en ondernemers de mogelijkheid om hun inspiratie, informatievoorziening en services aan te passen aan de wensen en behoeften van de fietser. Op deze manier zetten we een stap in de goede richting om uit te groeien tot een 5 sterren fietsprovincie.

In hoofdstuk twee wordt de omvang van het recreatieve fietsen in beeld gebracht. Vervolgens wordt in hoofdstuk drie antwoord gegeven op de vragen 'wie is de recreatieve fietser in Zeeland?' en 'wat kenmerkt deze fietser?'. In hoofdstuk vier wordt de eerste fase van de customer journey beschreven: welke voorbereidingen treft de recreatieve fietser voorafgaand aan de fietstocht? In hoofdstuk vijf wordt de tijdens fase van de customer journey toegelicht. Wat beleeft de fietser nu daadwerkelijk tijdens de fietstocht? In hoofdstuk zes stapt de fietser af en zal zijn belevingen delen. Gebeurt dit onder het genot van een bakje koffie of via sociale media? Bij iedere fase van de customer journey worden tips gegeven voor ondernemers en beleidsmedewerkers.

Marktomvang recreatief fietsen

Fietsers zijn niet weg te slaan uit het Nederlandse straatbeeld. Alvorens de customer journey van de fietser in beeld wordt gebracht is het interessant om te weten hoeveel recreatieve fietsers er in Nederland zijn. En vervolgens, wat is het marktaandeel van Zeeland? In dit onderzoek valt lang niet iedereen onder de recreatieve fietser. Woon-werk- en ander functioneel fietsverkeer wordt uiteraard niet meegenomen. Voor het onderzoek wordt de volgende definitie gehanteerd (Ritchie, 1998).

“Een persoon die een recreatieve fiets activiteit of excursie onderneemt, en voor wie fietsen wordt gezien als positieve invulling van zijn leisure time”

Op basis van deze definitie kan worden vastgesteld wat de marktomvang is in Nederland en Zeeland. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen dag- en verblijfsrecreanten.

Nederland

DAGRECREATIE

In 2015 maakten Nederlanders 193,2 miljoen recreatieve fietstochten in Nederland. Hiermee staat het op plaats 4 van de meest populaire vrijetijdsactiviteiten. 15 procent van alle fietstochten (29 miljoen activiteiten) wordt gecombineerd met een andere activiteit, zoals winkelen of op een terrasje zitten.

82% van de fietsers geven geen geld uit tijdens hun recreatieve fietstocht. Wanneer men wél geld uitgeeft, dan is dat gemiddeld € 8,26 uit per persoon per fietstocht. Dit komt vooral terecht in de horeca. Alle uitgaven resulteren in een directe economische waarde in Nederland van € 283 miljoen. Wielrennen heeft een directe totale economische waarde van 18 miljoen euro. Mountainbiken heeft slechts een directe economische waarde van 6 miljoen (NBTC-NIPO Research, 2016a).



VERBLIJFSTOERISME

In 2015 fietsten ruim 2,7 miljoen binnenlandse toeristen tijdens hun vakantie in Nederland, dit is bijna 30 procent van alle binnenlandse vakantiegangers (NBTC-NIPO Research, 2016a).

Ruim 3 miljoen buitenlandse toeristen in Nederland gaan tijdens zijn/ haar bezoek fietsen. Bijna 10 procent van de ongeveer 15 miljoen buitenlandse bezoekers in Nederland geeft aan dat fietsen de belangrijkste activiteit was die zij ondernamen tijdens de vakantie. Voor 20% van de Belgische verblijfstoeristen is fietsen zelfs de belangrijkste activiteit in Nederland: 400.000 fietsliefhebbers (NBTC Holland Marketing, 2015b).



Zeeland

DAGRECREATIE

In 2015 vonden er in totaal 89,4 miljoen vrijetijdsactiviteiten plaats in Zeeland. Het merendeel van de activiteiten (73,6 miljoen) worden door Zeeuwen zelf ondernomen. In totaal werden er bijna 6,5 miljoen recreatieve fietstochtjes gemaakt door Nederlandse dagrecreanten, waarvan ongeveer 5,6 miljoen door Zeeuwen zelf. Het aantal fietstochtjes van dagrecreanten uit het buitenland is hierin nog niet inbegrepen.

Het merendeel van de dagrecreanten geeft geen geld uit tijdens een fietstocht in Zeeland (84%). Degenen die wel geld uitgeven, geven gemiddeld € 9,77 per persoon uit. Dat is gemiddeld ruim € 1,50 per persoon meer dan de dagrecreant landelijk uitgeeft (NBTC-NIPO, 2016b).

VERBLIJFSTOERISME

In 2015 fietste 30% van de binnenlandse verblijfstoeristen tijdens hun vakantie in Zeeland: ruim 250.000 personen (NBTC-NIPO Research, 2016a). Ook buitenlandse toeristen pakken vaak de fiets tijdens hun vakantie in Zeeland. Zo gaat meer dan de helft van de ruim 1 miljoen buitenlandse toeristen in Zeeland tijdens de vakantie één of meerdere keren fietsen. En vinden buitenlandse toeristen fietsen, na het bezoek aan het strand, de belangrijkste ondernomen activiteit tijdens de vakantie in Zeeland (NBTC, 2015a).

Recreatieve fietsers in Zeeland

Wie is de recreatieve fietser en wat motiveert hem om in Zeeland te gaan fietsen? Op basis van verschillende variabelen kunnen fietsers worden ingedeeld in uiteenlopende groepen. Zo zijn er volgens Ritchie verschillende motieven om te gaan fietsen. Deze motieven hebben o.a. betrekking tot het aangaan van een fysieke uitdaging, ontdekken van regio's, sociaal contact en een mogelijkheid om te ontsnappen aan de dagelijkse routine (Chen & Chen, 2013) (Ritchie, 1998).

Wist u dat:

- Het merendeel van de recreatieve fietsers in Zeeland ouder is dan 55 jaar
- Driekwart van de fietsers in Zeeland uit de provincie zelf komt
- Ruim de helft van de recreatieve fietsers meer dan 1 keer per maand een fietstocht maakt
- Ongeveer 50% van de recreatieve fietsers tussen de 2-4 uur fietst
- Ruim de helft van de recreatieve fietsers met zijn/ haar partner fietst
- Bijna 40% de fietstocht door Zeeland op een elektrische fiets maakt
- De meeste fietstochten door landelijk gebied worden gemaakt
- Wielrenners de langste afstand afleggen (gemiddeld 46,9 km)
- Fietsers voor hun plezier gemiddeld 21,7km fietsen.

Redenen om te gaan fietsen; het mooie landschap, de beweging en ontspanning

De meest belangrijke reden om recreatief te gaan fietsen, zowel in Zeeland als elders, is om van het landschap te genieten (+/- 80%). Andere belangrijke redenen zijn om in beweging te zijn (79%) en om het rustgevend gevoel van fietsen te ervaren (71%). Redenen om te gaan fietsen verschillen niet of nauwelijks tussen Zeeland en elders. De herkomst van de fietser is wel van belang voor de motivatie. Zo is de reden 'om samen met anderen iets te doen' voor fietsers uit Duitsland erg belangrijk (+/-80%), meer dan voor Nederlanders (61%) en Belgen (52%). Ook is de reden 'om van het landschap te genieten' voor zowel fietsers uit België als Duitsland belangrijker dan voor Nederlandse fietsers.

Indien de fietsers korter dan twee uur fietsen in Zeeland of minder dan één keer per maand fietsen, dan zijn bovenstaande redenen in mindere mate van toepassing. Zijn het frequente fietsers, dan is het rustgevend gevoel van fietsen juist van groter belang. Fietst iemand alleen, dan zijn redenen als fysieke uitdaging, een prestatie leveren en tot mijzelf komen belangrijker dan voor mensen die fietsen in een gezelschap. Logischerwijs gaan de fietsers met sportieve fietsen (sportieve fiets, racefiets en MTB) verhoudingsgewijs meer voor de prestatie en fysieke uitdaging.

Opkomst van de elektrische fiets

Het aantal elektrische fietsen is de laatste jaren explosief gegroeid en allang niet meer voor alleen 70 plussers. Want volgens de Rabobank verjongt de markt voor elektrische fietsen. De snelst groeiende leeftijdsgroep is onder de 50 jaar. Ongeveer 16% van de Nederlanders bezit een elektrische fiets. Zo werden in 2015 ruim 275.000 nieuwe elektrische fietsen verkocht. Bijna 1 op de 3 verkochte fietsen is een elektrische fiets (Rabobank, 2016). Deze opkomst van elektrische fietsen is ook zichtbaar in het percentage elektrische fietsen tijdens recreatieve fietstochten in Zeeland. Zo wordt een recreatieve fietstocht in Zeeland het meest (37%) gemaakt met een elektrische fiets (ANWB, 2016).

Drie fietsersprofielen

DE ONTHAASTENDE FIETSER

Dit type fietser wil even ontsnappen uit de hectische wereld. De fiets is een ideaal middel om even rustig tot jezelf te komen. Lekker uitwaaien, met de kop in de wind en genieten van de elementen die de natuur biedt. Niet voor één of twee uurtjes, de onthaastende fietser fietst minimaal een dagdeel. Alleen dan kan er volop van het landschap worden genoten.

DE ONTDEKKENDE PRATENDE FIETSER

Samen met partner of familie vrienden of kennissen ontdekt deze fietser graag de omgeving. Aan de ene kant is het samen zijn belangrijk, het bijpraten. Aan de andere kant wil dit type fietser ook de omgeving ontdekken, genieten van het landschap en tijdens de route wellicht een museum of andere bezienswaardigheid bezoeken. Er zijn betrekkelijk veel Duitse ontdekkende pratende fietsers.

DE SPORTIEVE FIETSER

Kilometers en snelheid staan centraal bij dit type fietser. Er wordt gefietst om een prestatie neer te zetten. Voor deze fietser is fietsen een uitstekend middel om in beweging te blijven. De sociale component is voor deze fietser van ondergeschikt belang. Vaak zet hij sowieso alleen een prestatie neer. Uiteraard fietst de sportieve fietser op een sportieve fiets, mountainbike of racefiets.

Voorafgaand aan de fietstocht

Alvorens de fietser daadwerkelijk op de fiets stapt overweegt hij een aantal zaken. In deze fase voorafgaand aan de activiteit ontstaat de behoefte aan fietsen, vervolgens zoekt de fietser inspiratie over mogelijke bestemmingen, waarna er informatie wordt gezocht en de route wordt gepland (Kenniscentrum Kusttoerisme, 2015).

Customer journey

De customer journey is een goed hulpmiddel om de beleving van de fietser in beeld te brengen. De fietstocht is een journey, die voor de daadwerkelijke fietstocht begint en ook pas daarna eindigt. Daarom bestaat de customer journey uit drie fasen: voor, tijdens en na de fietstocht. In de fasen voordat fietsers overgaan tot een fietstocht, is de mate waarin de bestemming en de daar bijhorende fietsroute inspireert en vindbaar is - zowel online als offline - bepalend. Tijdens de fietstocht zullen o.a. het landschap, de bewegwijzering, horecagelegenheden en attracties zorg moeten dragen voor positieve ervaringen die passen bij de behoeften en verwachtingen van de verschillende typen fietsers. Tot slot is de mate waarin fietsers hun ervaringen kunnen delen met anderen een belangrijke factor; zowel tijdens als na het bezoek (Kenniscentrum Kusttoerisme, 2015).

Aanleiding om te gaan fietsen: vakantie of een spontane ingeving

Wat is nu de aanleiding voor een bezoeker van een regio om op de fiets te stappen? Voor het merendeel van de bezoekers is de aanleiding dat men op vakantie is in een bepaalde regio (67%). Maar bezoekers van een regio stappen ook spontaan op de fiets. Of een eerder bezoek aan de regio is reden om daar wederom te gaan fietsen. Voor bezoekers uit Duitsland liggen de verhoudingen net wat anders. Zo vormen een spontane ingeving (58%), informatie van VVV/ANWB (54%) of informatie bij de verblijfsaccommodatie (40%) voor Duitse bezoekers redenen om te gaan fietsen, evenals een uitzending op tv of radio.



De aanleiding verschilt naar gelang de duur van de fietstocht. De fietser die een klein rondje gaat fietsen springt vaak spontaan op de fiets. Gaat de recreatieve fietser een lange tocht fietsen dan is vaak de aanleiding vanuit informatie via artikelen, VVV, website of tv.

Tips voor ondernemers en toeristische organisaties, gericht op fietsers in de oriëntatiefase

Viert men vakantie in de regio, dan stapt men al snel op de fiets, maar vaak is het ook een spontane ingeving om te gaan fietsen. Hoe kunnen bezoekers nog vaker op de fiets genieten van het Zeeuwse landschap?

Tips:

- Maak de drempel voor bezoekers zo laag mogelijk om te gaan fietsen. Zorg voor voldoende:
 - (huur)fietsen
 - Informatie over fietstochten (bewegwijzering en routeinformatie)
 - Oplaadpunten voor elektrische fietsen
- Prikkel bezoekers van Zeeland door beeldmateriaal van fietstochten. Ieder type fietser zou op verschillende plekken (on- en offline) op verschillende manieren moeten worden getriggerd om te gaan fietsen, zowel de sportieve als voor de onthaastende fietser. Zeeland moet door al deze groepen fietsers worden geassocieerd met Zeeland fietsland.
- Omdenken: vertel eens bij een routebeschrijving van een attractie welke mooie route men kan fietsen naar de attractie.

Fietsers zoeken nauwelijks informatie op

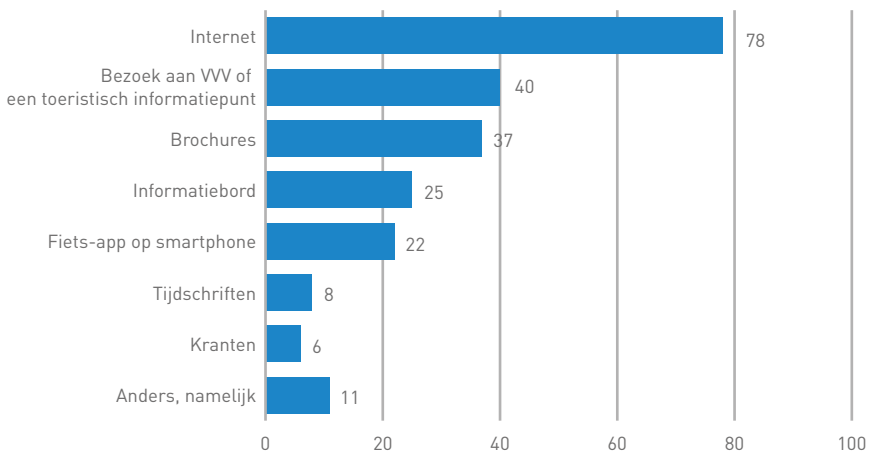
Na de beslissing om te gaan fietsen is het de vraag of fietsers in Zeeland informatie opzoeken omtrent het landschap, bezienswaardigheden of de route. Opvallend is dat slechts 35% van de fietsers voorafgaand of tijdens de fietstocht in Zeeland informatie opzoekt. De fietsers die wel informatie opzoeken, zoeken met name

- voorafgaand aan de fietstocht informatie op over de route (87%) het weer (84%) en het fietsknooppuntennetwerk (78%).
- tijdens de fietstocht zoekt ruim 30 procent van de fietsers informatie over horecagelegenheden, bezienswaardigheden en het landschap.
- over attracties zoekt slechts een beperkt aantal fietsers informatie op.

Wist u dat:

Fietsers die informatie zoeken voor de fietstocht in Zeeland...

- Vooral buiten Zeeland wonen
- Vaak samen met partner, familie of kennissen fietsen
- Vaak frequente en langere fietstochten maken
- Zeeuwse en Nederlandse fietsers meer informatie opzoeken over bezienswaardigheden
- Vooral Duitse fietsers informatie zoeken over attracties



Figuur 1 Gebruikte informatiebronnen tijdens laatste fietstocht in Zeeland % (N=204)

Zoekt de recreatieve fietser in Zeeland informatie op, dan gebruikt de meerderheid het internet (zie figuur 1). Ook bezoekt ongeveer 40 procent van de recreatieve fietsers een VVV of ander toeristisch informatiepunt om informatie te winnen over de te fietsen tocht.

Degene die het internet gebruikt, heeft een ruime keuze uit websites over fietsen in Nederland en Zeeland. Toch zoekt ruim de helft van degenen die het internet gebruikt informatie op via VVVZeeland.nl. Ongeveer een kwart gebruikt routes.vvvzeeland.nl of fietsnetwerk.nl. Gebruikte de fietser andere bronnen van informatie, dan geeft men de voorkeur aan de Badkoerier, PZC of de ANWB Kampioen.

Slechts 9 procent van de recreatieve fietsers die informatie opzoekt, mist informatie voor de fietstocht. De informatie die deze groep recreatieve fietsers mist loopt zeer uiteen. Zo geven zeven recreatieve fietsers aan dat zij informatie missen omtrent de paden (of deze verhard of onverhard zijn). Anderen missen informatie over o.a. rustplekken en bezienswaardigheden.

Tips voor ondernemers en toeristische organisaties, gericht op het informeren van fietsers

Veel fietsers zoeken vooraf of tijdens een fietstocht in Zeeland geen informatie op. Zoekt hij wel informatie op, dan gaat dit vooral over het fietsknooppuntennetwerk, het weer en de route. Het merendeel van de fietsers is in staat de benodigde informatie te vinden. Meestal maakt men gebruik van het internet, in het bijzonder van VWVzeeland.nl.

Tips:

- Bied je informatie aan over fietsen in de regio? Zorg dat fietsers op uw website in één oogopslag informatie vinden over routes, de weersverwachting en het fietsknooppuntennetwerk in de regio.
- Zet het Zeeuws Informatie Distributie Systeem (ZIDS) in om bijvoorbeeld informatie over fietsen in de regio te verspreiden onder uw gasten. Waarbij ook hier informatie beschikbaar moet zijn over routes, de weersverwachting en het fietsknooppuntennetwerk in de regio.
- Zorg in de VVV-kantoren en inspiratiecentra voor een duidelijk herkenbare plek met alle fietsinformatie.

Plannen? Nee, fietsen!

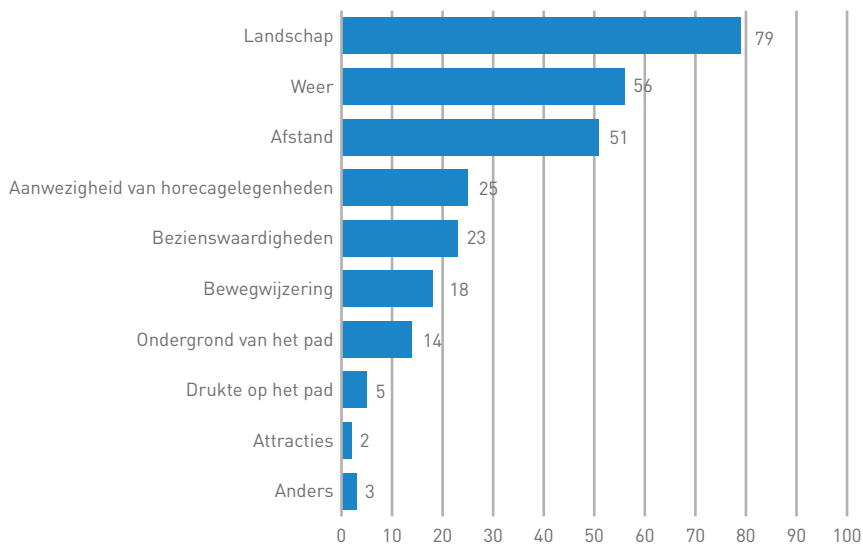
Uit de literatuur blijkt dat de recreatieve fietser tijdens het plannen van de route een aantal zaken in overweging neemt. Zo ontwijkt de fietser graag zwaar gemotoriseerd verkeer. Fietsers hebben een voorkeur voor fietspaden met een kwaliteitswegdek. Tevens willen zij de natuurlijke omgeving beleven en ontwijkt de fietser daarom liever grote steden. Uiteraard spelen ook de verwachte weercondities mee in de geplande route. Daarnaast hebben de recreatieve fietsers een voorkeur voor fietsroutes met attracties, basis voorzieningen (toiletten en simpele onderhoudsfaciliteiten) en toeristische informatie centra.



De frequente fietsers hebben een grotere voorkeur voor een meer gevarieerde en meer uitdagende route. De afstand en tijd die men wil fietsen zijn eveneens belangrijk tijdens het plannen van de route. Fietsers die langer op hun fiets zitten hebben meer behoefte aan horeca op de route (Chen & Chen, 2013) (Ritchie, 1998).

Maar gelden deze aspecten ook voor de recreatieve fietsers in Zeeland? Welke aspecten beïnvloeden de keuze om een bepaalde route in Zeeland te gaan fietsen? Uit het door Kenniscentrum Kusttoerisme uitgevoerde onderzoek blijkt dat het belangrijkste aspect in relatie tot de keuze van de fietsroute het landschap is (79%, zie figuur 2). Vervolgens zijn het weer (56%) en de afstand (51%) van belang met betrekking tot de keuze van de route. De mogelijke attracties onderweg (2%) of de drukte op de fietspaden (5%) zijn voor veel recreatieve fietsers veel minder van belang.





Figuur 2 Drie belangrijkste aspecten bij de keuze van de route % (N=470)

Springt de recreatieve fietser in Zeeland spontaan op de fiets of plant hij/ zij de route zorgvuldig? En plant hij/ zij de route thuis, ter plaatse of vanuit het vakantieadres voor of tijdens de fietstocht? De fietser kan de route op een (fysieke) kaart uittekenen, maar tegenwoordig bestaan er tal van digitale applicaties waardoor de recreatieve fietser direct kan zien hoe lang en ver de fietstocht is.

Alle hulpmiddelen ten spijt, ruim de helft van de recreatieve fietsers in Zeeland plant de route niet. Als men wel plant wordt dat thuis of op het vakantieadres gedaan, vrijwel nooit tijdens de fietstocht zelf. Met name Zeeuwen plannen hun fietstocht niet. Fiets men alleen of korter dan twee uur dan plant slechts een klein percentage recreatieve fietsers hun route in Zeeland. Ook fietsers die minder dan 1 keer per maand fietsen plannen de route in Zeeland niet of nauwelijks.

Degene die wél plannen, stippelen hun route vrij traditioneel uit op een fietsknooppuntenkaart. Ongeveer tien procent van de fietsers gebruikt informatieborden of een routeplanner (website) tijdens hun laatst ondernomen fietstocht in Zeeland. Recreative fietsers die alleen fietsen of jonger zijn dan 55 jaar maken verhoudingsgewijs minder gebruik van een fietsknooppuntenkaart.

De grote groep fietsers die de fietsroute niet plant, bedenkt liever zelf een route (38%), of heeft geen specifieke reden om niet plannen (29%) of gaat liever op pad zonder te plannen (23%). Vrijwel niemand geeft aan dat zij niet van het bestaan wisten van routes.

**Tips voor ondernemers en toeristische organisaties,
gericht op plannende fietsers**

Slechts een klein aantal fietstochten wordt gepland. Degenen die wel plannen, pakken hiervoor meestal een fietsknooppuntenkaart.

Tips:

- Zorg voor overzichtelijke knooppuntenpanelen waar degene die niet plant inspiratie en informatie kan vinden over mogelijke routes (afstanden), landschap, horecagelegenheden en bezienswaardigheden.
- Op de fietsknooppuntenkaart dient informatie te staan over het landschap, de afstand, horecagelegenheden en bezienswaardigheden.
- Op de digitale routeplanner hoort naast informatie over het landschap, routes (afstand) ook informatie over het actuele weer, bijvoorbeeld waar je de wind tegen hebt.



Fietsend door Zeeland

Nadat de route is gepland en alle voorbereidingen voor de fietstocht zijn getroffen, kan de fietser op pad. Tijdens de fietstocht komt de fietser in aanraking met verschillende partijen, zoals de uitbater van een terras of een fietsverhuurder, en met elementen van het Zeeuwse landschap. Om tot een geslaagde fietstocht te komen moeten deze verschillende elementen en partijen samenwerken en op elkaar aansluiten. Niet alleen combineert een deel van de fietsers de fietstocht met andere activiteiten zoals winkelen of op een terrasje zitten, zij beleven onder meer het landschap, ervaren de drukte en kwaliteit van het fietspad. Deze zaken moeten de vooraf gewekte verwachtingen, de verwachtingen die zijn gecreëerd tijdens de vooraf fase waarin de fietser inspiratie en informatie vond over de fietstocht in Zeeland, waarmaken. Als een fietsroute uitgestrekte vergezichten belooft en de fietser fietst continu door allerlei dorpjes dan wordt de verwachting niet waargemaakt.

Recreatieve fietsers in Zeeland dromen over het ultieme fietspad

“Er komen fietsroutes in Zeeland met ultieme fietspaden; paden met een gladde ondergrond, geen gaten, kuilen en boomwortels. Breed genoeg om naast elkaar te fietsen, ook als er tegenliggers komen, en niet toegankelijk voor gemotoriseerd verkeer. Je rijdt vloeiend en moeiteloos door een schitterende omgeving en hoeft nergens anders op te letten dan op de natuur om je heen” (ANWB, 2016)

Uit recent onderzoek in opdracht van de ANWB blijkt dat recreatieve fietsers het fietsen in Zeeland met een 8,2 beoordelen. Dit ligt een fractie hoger dan het landelijk gemiddelde (7,9). Dit cijfer is gebaseerd op de beoordeling van allerlei verschillende aspecten van recreatief fietsen in Zeeland. Hieronder worden al deze aspecten toegelicht, gebruikmakend van de gebundelde uitkomsten van onderzoeken naar fietsen in Zeeland die in de afgelopen jaren plaatsvonden. Naast het genoemde onderzoek in opdracht van de ANWB en het onderzoek van Kenniscentrum Kusttoerisme naar het oriëntatie- en informatiedrag van recreatieve fietsers, is dat de evaluatie van het fietsknooppuntensysteem

plaats (Kenniscentrum Kusttoerisme, 2014) en het onderzoek in opdracht van Provincie Zeeland naar de drukte op fietspaden op Walcheren en Zuid-Beveland (XTNT, 2016).

Beleving landschap: Het belangrijkste voor fietsers in Zeeland is de omgeving. Zo wordt de aantrekkelijkheid van de omgeving beoordeelt met een 8,3. Uit eerder onderzoek van Kenniscentrum Kusttoerisme geven fietsers aan de voorkeur te hebben voor slingerende weggetjes in een wisselend landschap en een afwisseling van binnen- en buitendijks fietsen.

“De fietstocht van Westenschouwen naar Zierikzee is bijgebleven. Helemaal langs het water kunnen fietsen, met mooie natuur en prachtige fietspaden.”



Fietspaden: Een ander belangrijk aspect tijdens de fietstocht is het comfort van de fietspaden (breedte, kuilen, boomstronken). Recreatieve fietsers storen zich met name aan hobbels, smalle paden en gaten/kuilen in de weg. Ook dit aspect wordt met een ruime voldoende beoordeeld in Zeeland. Zo werd tijdens een pilot op Zuid-Beveland en Walcheren door fietsers de infrastructuur als veilig en kwalitatief goed ervaren. Toch zijn hier enkele verbeterpunten mogelijk, er lag bijvoorbeeld op de fietspaden in Walcheren veel zand.

Drukke op de fietspaden: Door de duizenden fietsers die jaarlijks door Zeeland fietsen, ontstaat er druk op de fietspaden. Recreatieve fietsers in Zeeland ervaren veel last van medegebruikers in de vorm van asociaal gedrag, snelheidsverschillen en hinder. Oorzaak hiervan zijn de drukte in het hoogseizoen, verschillende snelheden en type gebruikers (e-bikes, onervaren fietsers, wielrenners en skeeleraars). Zo geven recreatieve fietsers in Zuid-Beveland aan dat zij overlast ervaren van groepen wielrenners die met hoge snelheid voorbij rijden. Ook in het centrum van Domburg is er irritatie en frustratie tussen verschillende typen gebruikers.

Rustplekken & horecagelegenheden: Tijdens de fietstocht wil de fietser uiteraard eens genieten van de omgeving, het mooie uitzicht of van een welverdiende rustpauze. Fietsers, en met name elektrische fietsers, missen bankjes om te rusten tijdens de fietstocht. In vergelijking met Nederland missen meer fietsers in Zeeland plekken om te picknicken. Ook vinden veel recreatieve fietsers dat er weinig horecagelegenheden zijn of dat deze slechts beperkt open zijn. Met name in het achterland zijn deze problemen aan de orde. Daarnaast wenst de elektrische fietser oplaadpunten voor de elektrische fiets.



BEST PRACTICE – HORECAGELEGENHEID FIETSEN

Sommige horecagegelegenheden richten zich nog meer specifiek op fietsers.

In Zeeland bestaat **Leo Bed, Breakfast & Bike guide**. Deze accommodatie ademt fietsen, de kamers, de lounge allen staan in het teken van het fietsen. Er zijn ruimtes voor reparaties, reiniging, maar ook zijn er oplaadpunten en fietsen te huur. Daarnaast laat de eigenaar graag bezoekers zien wat voor mooie routes er in de nabije omgeving zijn.

Aan de voet van de Amerongse berg ligt de **Proloog**. Een café waar zondagochtend fietsers verzamelen onder het genot van een kop koffie of na de tijd een lekker herstelbiertje (Velosophe) kunnen halen. In het interieur en het programma staat de wielersport centraal. Lezingen worden bijvoorbeeld gegeven over banden en wielen.

Bebording: Om de juiste route te fietsen is duidelijke bebording noodzakelijk. Ruim de helft van de recreatieve fietsers vindt de bewegwijzering voor verbetering vatbaar. De borden die wel aanwezig zijn, zijn voor 32 procent van



de recreatieve fietsers onduidelijk. Recreatieve fietsers gaven in 2014 met betrekking tot het knooppuntensysteem aan dat ze graag op lange trajecten zonder afslagen een bevestigingsbordje tegen te willen komen. Zo weet de fietser dat hij nog steeds op de juiste weg zit. In 2015 heeft Routebureau VVV Zeeland het knooppuntensysteem verbeterd.

Wist u dat:

- Slechts 20 procent van de recreatieve fietsers gebruik maakt van digitale middelen tijdens de fietstocht.
- Degene die apps gebruiken tijdens de fietstocht dit vooral doen om de route te bepalen of om de activiteit te meten.

Tips voor ondernemers en toeristische organisaties, gericht op de beleving van fietsers

Zeeland wordt met een ruime 8 beoordeeld door de recreatieve fietser. De omgeving speelt een belangrijke rol in de beleving van de recreatieve fietser. Voor verbetering vatbaar zijn de drukte op de fietspaden, maar vooral het aantal rustplekken/ horecagelegenheden op de route.

Tips:

- Maak de natuur en de typisch Zeeuwse omgeving zo toegankelijk mogelijk voor fietsers.
- Wissel hagen langs binnenwegen af met openingen met vergezichten. Plaats hier vervolgens picknickbanken (met oplaadpunt) om uit te rusten en te genieten van het landschap.
- Geef op knooppuntpanelen en kaarten aan welke horecagelegenheden, bezienswaardigheden en vergezichten zich op de route bevinden.
- Geef op routes middels bebording en wegmarkeringen duidelijk aan wat er van welke weggebruiker wordt verwacht en wat zij kunnen verwachten.
- Mocht er de komende jaren worden geïnvesteerd in fietspaden, houdt dan rekening met de wensen en behoeften van de verschillende type recreatieve fietsers. Probeer ruimte te maken voor verschillende snelheden van weggebruikers en druk op de fietspaden te vermijden.
- Onderzoek de beleving van recreatieve fietsers met betrekking tot de drukte op fietspaden.

Kabellaarsbank
Middelplaat →

Springersdiep
De Punt →

←
Renesse 11
Brouwershaven 10

Ouddorp 11
Rotterdam 56 →

710
20

ANW



De fiets op slot, tijd om belevenissen te delen

Na de fietstocht breekt de laatste fase van de customer journey aan. In deze fase worden ervaringen en belevenissen gedeeld en geëvalueerd. Hoe ervoer de fietser het Zeeuwse landschap, fietspaden en de mogelijke drukte op de weg? Tevredenheid kan leiden tot herhaalbezoek of het aanraden van een specifieke fietstocht aan familie, vrienden of kennissen, wat leidt tot nieuwe customer journeys. Het aanraden of evalueren gebeurt mondeling tijdens een bakje koffie bij vrienden, via platformen, maar ook via sociale media.

Deze momenten van feedback bieden aanbieders de mogelijkheid negatieve feedback op te lossen. In het geval van de activiteit fietsen ligt het uiteraard wat gecompliceerder doordat problemen met fietspaden of drukte etc. niet 1, 2, 3 opgelost kunnen worden, maar door structureel de ervaringen van fietsers te monitoren zijn wel bepaalde aandachtspunten waarneembaar.

Aspecten die fietsers in Zeeland graag verbeterd zien worden, zijn comfortabelere fietspaden (breder, zonder kuilen en hobbels), meer rustplekken (met name recreatieve fietsers op een e-bike) en minder drukke fietspaden (ANWB, 2016).

Deze meningen zullen door de recreatieve fietsers in Zeeland waarschijnlijk op verschillende manieren met anderen worden gedeeld. Uit het recent uitgevoerde onderzoek bij wandelaars, die wellicht vergelijkbaar zijn met recreatieve fietsers, blijkt dat ruim 40 procent van de respondenten zijn wandelervaringen/ belevenissen deelt met anderen. Hoe langer men wandeldes te vaker de wandelaar zijn ervaringen deelde. In de meeste gevallen delen zij de ervaring mondeling met familie, vrienden of kennissen. Ongeveer 10 procent van de respondenten deelt de belevenissen via het internet (Kenniscentrum Kustoerisme, 2016).

Het is niet ondenkbaar dat ook fietsers veel van de belevenissen mondeling met familie, vrienden of kennissen delen. Dit kan zijn aan het eind van de vakantie, maar ook aan het eind van een fietstocht, in een horecagelegenheid onder het genot van een kop koffie met appeltaart. Toch zijn er ook tal van digitale platformen waar fietsers belevenissen kunnen delen. Voor gemeenten, VVV Zeeland en andere betrokkenen zijn deze platformen instrumenten om het fietsen in Zeeland te monitoren.

Zo worden de belevenissen tijdens fietstochten gedeeld via de webpagina Fan van Zeeland. Nicole maakte een mooie foto van een zonsondergang tijdens een fietstocht met haar buurvrouw naar Baerzande. Anderen deelden hun ervaringen door middel van een kort verslag van de fietstocht. Op deze manier wordt de route, de sfeer en het landschap tijdens een fietstocht goed weergegeven. En stimuleert het andere fietsers wellicht om deze fietstocht te gaan maken.

Het gebruik van sociale media, zoals Facebook, Instagram, Pinterest en Whatsapp is enorm. VVV Zeeland toont op haar Facebookpagina foto's en belevenissen van onder meer fietsers. Ook presenteert VVV Zeeland op haar Facebookpagina bijvoorbeeld filmpjes van fietsroutes van bekende Zeeuwen. Met ruim 51.000 likes heeft deze pagina een enorm bereik. Tegelijkertijd zullen individuen ook op hun persoonlijke Facebook, Instagram of Pinterestpagina berichten en foto's delen met hun volgers. Daarnaast is er een belangrijke ontwikkeling gaande dat Facebook en Pinterest zich steeds meer manifesteren als zoekpagina (Hendriksen, 2016). Waardoor in de toekomst wellicht ook routes kunnen worden gezocht op een Facebook of Pinterestpagina.



Nu al zijn dit soort zaken mogelijk voor de sportieve fietser. Platformen en sociale media gericht op sport (wielrennen/mtb'en) bieden routes, (online) wedstrijden aan en een beoordeling van routes. Zo biedt Strava de mogelijkheid om fietstochten te uploaden met bijbehorende foto's en ervaring. Andere websites zoals Movescount bieden zelfs de mogelijkheid om route te downloaden in een gpx bestand, waardoor het direct gebruikt kan worden in fietsnavigatiesystemen.

Strava: Zeeland is de snelste provincie van Nederland (Strava, 2016)

BEST PRACTICE: MTBROUTES.NL

MTBRoutes.nl biedt een goed overzicht met beschrijving en kaart van alle MTB-routes in Nederland met een gebruikersbeoordeling op basis van de zwaarte van het parcours, technische moeilijkheidsgraad, hoogteverschil, bewegwijzering en algemene beoordeling. Werkzaamheden en ontwikkelingen van routes worden zorgvuldig bijgehouden. Periodiek vindt er een update plaats via de website maar ook, via sociale media als Facebook, van de MTB top10 van Nederland. Waarbij de MTB-route op Schouwen-Duiveland stevast in de top10 staat met bijna de maximale score.



Tips voor ondernemers en toeristische organisaties, gericht op de evaluatiefase van fietsers

Zeeland biedt verschillende online platformen om belevenissen te delen. Waarschijnlijk wordt er ook veel offline met elkaar gedeeld onder het genot van een bakje koffie met familie, vrienden of kennissen.

Tips:

- Bied naast de mogelijkheid om foto's te uploaden ook de mogelijkheid om verhalen, problemen (bijv. vernield bord of gevaarlijke situaties), routes te beoordelen en (gps) routes te uploaden.
- Link bestaande applicaties met elkaar in plaats van een nieuwe te ontwikkelen.
- Zorg aan het einde van fietsroutes voor een rustpunt, waar de recreatieve fietser zijn belevenissen kan delen en bespreken.



Bronnen

ANWB (2016). **Recreatief fietsen in Zeeland**. Rotterdam: Blauw Research B.V.

Buijtendijk, H., & Mosselaer van de, F. (2014). **De Delta van dromen naar delen**. Breda: Atelier on Tourism Development.

Capgemini (2015). **Travel tomorrow. Envision the future of travel**. Utrecht: Capgemini.

Chen, C. F., & Chen, P.-C. (2013). Estimating recreational cyclists' preferences for bicycle routes - Evidence from Taiwan. **Department of Transportation & Communication Science**, 23-30.

Damant-Sirois, G., & El-Geneidy, A. M. (2015). Who cycles more? Determining cycling frequency through a segmentation approach in Montreal, Canada. **Transportation Research Part: Policy and Practice**, 113-125.

Ehrgott, M., Wang, J. Y., Raith, A., & Van Houtte, C. (2012). A bi-objective cyclists route choice model. **Transportation Research Part: A policy and practice**, 652-663.

Hendriksen, H. (2016, Januari 6). **Facebook trends 2016**. Opgehaald van Online business media: <http://www.onlinebusinessmedia.nl/worden-trends-2016-facebook/>

Joolink, H. (2016). **Routekeuze fietsers Enschede. Vergelijking van de routekeuzevoorkeur van fietsers in Enschede, met de afgelegde route**. Enschede: Universiteit Twente.

Kamphuis, C. B., Giskes, K., Kavabagh, A. M., Thomton, L. E., Thomas, L. R., Lenthe van, F. J., Turrell, G. (2008). Area variation in recreational cycling in Melbourne: a compositional or contextual effect? **Epidemiol Community Health**, 890-898.

Kenniscentrum Kusttoerisme (2014). **Fietsknooppuntensysteem 2.0. Rapportage van het onderzoek naar verbetermogelijkheden van het Zeeuwse fietsknooppuntensysteem**. Vlissingen: Kenniscentrum Kusttoerisme.

Kenniscentrum Kusttoerisme (2015). **De customer journey. De gast centraal voor, tijdens en na het bezoek aan Zeeland**. Vlissingen: Kenniscentrum Kusttoerisme.

Kenniscentrum Kusttoerisme (2016). **Op pad met de wandelaar. Kansen voor het Zeeuwse wandelproduct**. Vlissingen: Kenniscentrum Kusttoerisme.

NBTC (2015a). **Onderzoek inkomend toerisme 2014 | Internationale verblijfsbezoekers in Zeeland**. Den Haag: NBTC.

NBTC Holland Marketing (2015b). **Een nadere blik op de buitenlandse bezoeker. Onderzoek inkomend toerisme 2014**. Opgehaald van http://publicaties.nbtc.nl/nl/magazine/9416/779134/5_5_belangrijkste_activiteit.html

NBTC-NIPO (2016b). **ContinuVrijeTijdsOnderzoek R&T bestemming Zeeland**. Den Haag: NBTC-NIPO.

NBTC-NIPO Research (2016a). **ContinuVrijetijdsonderzoek 2015 - basisrapport. Inzicht in de uithuizige vrijetijdsbesteding van Nederlanders**. Den Haag: NBTC-NIPO Research.

Rabobank (2016). **Tweewielerspeciaalzaken**. Opgehaald van Rabobank cijfers en trends: <https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Tweewielerspeciaalzaken>

Ritchie, B. W. (1998). Bicycle tourism in the South Island of New Zealand: planning and management issues. **Tourism management**, 567-582.

Strava (2016). **Strava Jaaroverzicht 2016 Nederland**. Strava.

Wagenaar, M. (2015). **Inzicht kwaliteit routestructuren. Kwaliteitsimpuls Routestructuren 2015**. Zwolle: MarketingOost.

XTNT (2016). **'Drukke op fietspaden' in Zeeland**. Utrecht: XTNT Experts in traffic and transport.





Kenniscentrum Kusttoerisme is een initiatief van:



Deze publicatie is mogelijk gemaakt door:

