

Beleving van recreanten in Gaasterland

Marlies Klein Wolterink

Facility Management

30 juni 2010

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2010 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

Staatsbosbeheer heeft een hospitality functie, 92 procent van de gebieden van Staatsbosbeheer zijn opengesteld voor publiek om er te recreëren. De belangstelling voor recreëren in de natuur is de afgelopen jaren gegroeid (ANWB, 2009).

De organisatie wil inspelen op deze ontwikkelingen en ziet in dat het van belang is om inzicht te hebben in de behoeften van de recreant om zo toeristische, recreatieve concepten te ontwikkelen die hier op aan sluiten. Derhalve heeft Staatsbosbeheer Kenniscentrum Hospitality Business gevraagd onderzoek te doen naar de beleving van recreanten in Gaasterland. Staatsbosbeheer ziet kansen liggen voor dit gebied, maar weet nog onvoldoende hoe zij de recreanten in dit gebied een beleving kunnen bieden. De huidige recreatieve voorzieningen in Gaasterland zijn lang geleden bedacht en in praktijk gebracht.

Staatsbosbeheer wil door middel van onderzoek meer inzicht verkrijgen in de vraag van recreanten om vervolgens een match te kunnen maken met het aanbod van Gaasterland. Het onderzoek naar de beleving van recreanten zal moeten uitwijzen hoe recreanten hun bezoek aan Gaasterland beleven.

De doelstelling van dit onderzoek is het leveren van aanbevelingen met betrekking tot de recreatieve voorzieningen in Gaasterland. Zo kan Staatsbosbeheer recreanten in Gaasterland een beleving bieden. De aanbevelingen zullen gebaseerd zijn op de uitkomsten van de analyse van de (mis)match tussen vraag- en aanbodzijde. De probleemstelling, oftewel de onderzoeksvraag die centraal staat is de volgende: *Hoe ziet de match/mismatch analyse tussen het recreatieve aanbod van Gaasterland en de guest journey van de recreanten van Gaasterland eruit?*

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn zes deelvragen geformuleerd die door literatuur- en veldonderzoek zijn beantwoord. Het veldonderzoek bestond uit kwalitatief onderzoek, namelijk semigestructureerde interviews.

Gaasterland ligt in Nationaal Landschap Zuidwest Friesland. Bij Nationale Landschappen is het uitgangspunt 'behoud door ontwikkeling'. Recreatieve ontsluiting is hierbij van belang, dit levert opbrengsten op die in het landschap geïnvesteerd kunnen worden. Volgens het Ministerie van LNV (2008) wordt het landschap steeds meer een plek waar Nederlanders hun vrije tijd gaan doorbrengen, waarbij natuur en beleving steeds belangrijker worden.

Met de guest journey kan een betekenisvolle beleving van recreanten in kaart worden gebracht. De guest journey kan in drie fasen worden onderverdeeld; voor, tijdens en na de reis. In de guest journey staan de volgende begrippen centraal; motieven, verwachtingen, satisfactie en de belevingswaarde.

Recreanten in recreatieve landschappen worden in vijf motiefgroepen onderverdeeld: 'Gezelligheid', 'Tussen Uit', 'Interesse', 'Opgaan' en 'Uitdaging' (Goossen en De Boer, 2008). Deze leveren inzicht in wensen met betrekking tot gebruiks- en belevingswaarde. Volgens Goossen en De Boer (2008) verschillen de wensen van motiefgroepen vooral in de belevingswaarde. De aspecten die van belang zijn voor de belevingswaarde zijn de volgende; tegenkomen van andere recreanten, toegankelijkheid, voorzieningen en uiterlijk van het landschap. Recreanten recreëren

met verschillende motieven. Derhalve is het volgens Goossen en De Boer (2008) aan te raden middels zonering verschillende belevingssferen aan te bieden in een gebied.

Staatsbosbeheer biedt voornamelijk aanbod aan de motiefgroep 'Tussen Uit'. Ook voor de motiefgroepen 'Gezelligheid' en 'Opgaan' is er relatief veel aanbod. Voor de motiefgroepen 'Interesse' en 'Uitdaging' heeft Staatsbosbeheer weinig specifieke voorzieningen voor aangebracht.

In de eerste fase van de guest journey kwam naar voren dat recreanten voornamelijk met het motief 'Tussen Uit' naar Gaasterland komen. Voor deze motiefgroep heeft Staatsbosbeheer het grootste aanbod. Het motief 'Opgaan' speelt het minst. Dit terwijl er relatief veel aanbod is voor de motiefgroep. Zeer waarschijnlijk verwachten recreanten rust te vinden, dit wordt geconcludeerd uit de aanwezigheid van de motiefgroep 'Tussen Uit'. De aanleiding voor het bezoek bleek voornamelijk een eerder bezoek of op aanraden te zijn. Andere communicatiemiddelen worden nauwelijks gebruikt. Dat communicatiemiddelen als internet nauwelijks gebruikt worden bleek niet bezwaarlijk, dit lag aan verschillende ontwikkelingen. Het feit dat recreanten naar aanleiding van een eerder bezoek of op aanraden naar Gaasterland komen kan als goede promotie worden gezien.

In de tweede fase kwam naar voren dat de meest ondernomen activiteit fietsen is, gevolgd door wandelen. Het gebruik van voorzieningen kwam grotendeels overeen met de verwachtingen aan de hand van de ondernomen activiteiten. Andere activiteiten dan fietsen en wandelen werden nauwelijks ondernomen. Uit het kwalitatief onderzoek bleek dat er nauwelijks verandering is in de activiteiten die recreanten ondernemen. Wel werd er een toename gesignaleerd in sportieve activiteiten en interesse in cultuurhistorie.

De aspecten die betrekking hebben tot de belevingswaarde werden allen ruim voldoende beoordeeld. Er is gekeken naar het voornaamste motief van recreanten dat een onvoldoende gaf voor een aspect om te verklaren waarom zij een onvoldoende gegeven hadden. Aspecten die recreanten over het algemeen het meest van belang vinden voor de beleving bleken 'afwisseling in het landschap' en 'voorzieningen' te zijn. Van voorzieningen bleken zit- en picknickbanken, voldoende fiets- en wandelmogelijkheden en route- en voorzieningaanduidingen het belangrijkste te zijn. 'Drukke' in haar algemeenheid, afwezigheid en slechte kwaliteit van voorzieningen waren volgens de experts voor recreanten over het algemeen meest storend.

Uit de derde fase kwam naar voren dat recreanten Gaasterland gemiddeld beoordelen met een 7.9. Daaruit kan worden vastgesteld dat recreanten zeer waarschijnlijk tevreden zijn over hun bezoek en hun verwachtingen grotendeels zijn waargemaakt.

Het aantal recreanten dat betrokken is bij Gaasterland is hoog. Hetzelfde bleek voor de herhalingsbereidheid en de aanbevelingsbereidheid. Volgens de experts betekent dit dat een bezoek aan Gaasterland als een ervaring wordt gezien, men geeft er een bepaalde betekenis aan. Del Bosque en San Martin (2008) stellen dat een recreant die zich betrokken voelt zeer waarschijnlijk een bezoek zal herhalen en bereid is als ambassadeur voor het gebied op te treden.

Het antwoord op de centrale onderzoeksvraag *‘Hoe ziet de match/mismatch analyse tussen het recreatieve aanbod van Gaasterland en de guest journey van de recreanten van Gaasterland eruit?’* luidt; Uit de match/mismatch analyse tussen het recreatieve aanbod van Gaasterland en de guest journey van recreanten van Gaasterland kwam naar voren dat vraag en aanbod grotendeels overeenkomen. Echter zijn er enkele discrepanties geconstateerd.

Hoewel Staatsbosbeheer de recreanten in Gaasterland al een beleving biedt, zijn er voor de organisatie kansen om de recreanten een nog betere beleving te bieden. De motiefgroep ‘Opgaan’ is nauwelijks aanwezig in Gaasterland, ondanks het diverse aanbod dat er aanwezig is voor deze groep. Hier uit blijkt dat recreanten onvoldoende op de hoogte zijn van het aanbod. Er wordt dan ook aanbevolen het aanbod beter te profileren. Staatsbosbeheer kan dit doen door via verschillende communicatiemiddelen en samenwerking met andere partijen het aanbod breder te profileren. Tevens kan Staatsbosbeheer het aanbod in het gebied zelf meer naar voren brengen. De motieven ‘Uitdaging’ en ‘Interesse’ spelen bij relatief veel recreanten. Hoewel Gaasterland van zichzelf aanbod heeft voor deze motiefgroepen heeft Staatsbosbeheer hier weinig specifieke voorzieningen voor aangebracht. Er wordt Staatsbosbeheer aanbevolen voor beide motiefgroepen meer voorzieningen aan te brengen. Hiermee kan Staatsbosbeheer deze recreanten een betere beleving bieden. Voor de motiefgroep ‘Uitdaging’ zijn dit voorzieningen als ATB-/mountainbikeroutes of lange wandelroutes. Staatsbosbeheer kan voor de motiefgroep ‘Interesse’ routes ontwikkelen waar ‘cultuurhistorie’ het centrale thema is.

Hoewel de beoordeling voor de aspecten met betrekking tot de belevingswaarde voldoende was zou Staatsbosbeheer hier wellicht nog beter op scoren wanneer recreanten naar de plekken gaan waar de aspecten het meest overeenkomen met hun belevingssfeer. Daarom is aan te bevelen zonering in de gebieden aan te brengen. Door middel van routeaanduidingen en verwijzingen naar voorzieningen kan Staatsbosbeheer recreanten sturen.