

INFORMATIECENTRA
van Staatsbosbeheer in de regio Groningen-Drenthe

**WAT HEBBEN WE, WAT STELT HET VOOR en...
WAT DOEN WE D'R MEE?**

**Een inventarisatie en kwaliteitsonderzoek met conclusies en adviezen voor
beleid en praktijk, door de Regioprojectgroep Infocentra 2002-2003.**

Tekst: Jan Tuttel

Uitgave: Staatsbosbeheer regio Groningen-Drenthe, Assen juli 2003

Staatsbosbeheer regio Groningen-Drenthe

Projectgroep Infocentra

Verslag onderzoek naar bestaan en functioneren Infocentra in de regio, met adviezen voor de toekomst

Basistekst 26 mei 2003; bewerkt op 17 juli 2003 waarin opgenomen de resultaten van - en commentaar op- de RT-bespreking op 2 juni. Auteur Jan Tuttel.

1. Inhoudsopgave

2. Samenstelling projectgroep
3. Aanleiding, doelstelling, opzet en voortgang onderzoek
4. Definitie Infocentra, verschil met bezoekerscentra
5. Checklist met waarderingscriteria
6. Conclusies
7. Adviezen, algemeen en per onderzocht centrum

Bijlagen:

- A- Resultaten inventarisatie en 'Rondje Infocentra' met de checklist uwe Infocentra in de regio
- B- Geïnventariseerde wensen en suggesties met betrekking tot nieuwe Infocentra (met advies van de projectgroep)

2. Samenstelling projectgroep regio Groningen-Drenthe

De projectgroep Infocentra heeft als trekker vanuit het RegioTeam, het regiohoofd Dick Klootwijk. Hij wordt vergezeld door de leden Jan Tuttel (secretaris van de projectgroep; Bureau Terreinbeheer), Jantsje Bijmolt (beheerder Bezoekerscentrum nationaal park Drents-Friese Wold), Jan Dommerholt (boswachter Westerwolde en beheerder Infocentrum 'de Noordmee'), Albert Henckel (boswachter Dwingeloo/nationaal park Dwingelderveld en beheerder van Infocentrum Lhee en Oriëntatiecentrum Spier), Emko Dolfing (Bureau Terreinbeheer/RT).

3. Aanleiding, doelstelling en de gang van zaken van het onderzoek

De projectgroep kwam in april tot stand na een RT-besluit van 11 maart 2002, waarbij projectgroepen voor een reeks beleidsthema's werden ingesteld. De projectgroep Infocentra werd samengesteld uit een aantal ter zake deskundige medewerkers.

De aanleiding voor dit thema was drieledig.

- ?? Er bleek geen helder inzicht noch regionaal overzicht te zijn, welk fenomeen precies verstaan werd onder de titel 'informatiecentrum' en waar ze te vinden waren.
Waar hebben we het eigenlijk over? Welke varianten bestaan er, wat gebeurt ermee en -ook niet onbelangrijk- voldoen die dingen aan hun doelstelling? Kennen we de oorspronkelijke doelstelling nog?
- ?? Als tweede aanleiding gold het knelpunt, dat er kennelijk meer informatiecentra in stand gehouden worden, dan de normkosten toelieten. Kortweg: regionaal gezien kosten ze teveel.
- ?? Tenslotte bestond de indruk dat er naar verhouding nogal wat geld en moeite gestoken werd in centra die relatief weinig bezoekers trekken.

De doelstelling (goedgekeurd in de RT-vergadering van 24 juni 2002) kwam er zo uit te zien:

"De projectgroep Infocentra doet onderzoek naar de huidige kwaliteit en kwantiteit, en naar de financiële structuur van de infocentra. Hiervoor is het bepalen van een goede definitie belangrijk (want de officiële 'bemande' bezoekerscentra vallen buiten het werk van de projectgroep). Tevens worden bekende en onbekende wensen t.a.v. infocentra opgespoord en gepresenteerd. Alle verzamelde gegevens monden uit in concrete aanbevelingen, die moeten leiden tot aanpassing van het bestaande beleid en beheer van de huidige infocentra. Hierover neemt het RT besluiten."

De projectopzet is als volgt op touw gezet:

- 1- Schriftelijke inventarisatieronde onder alle boswachters en districtshoofden, om na te gaan waar zich informatiecentra bevinden. Dit met gebruikmaking van een nieuwe definitie, die meteen getoetst kon worden. De inventarisatieronde begon tijdens de Boswachtersdag op 21 april 2002 te Zwartemeer.
- 2- Idem voor de bij boswachters levende wensen voor nieuwe infocentra (meegenomen bij -1-)
- 3- Ontwikkelen van een vragenlijst, te gebruiken als 'checklist' met waarderingscriteria voor het functioneren van infocentra. Op 12 november 2002 was de definitieve versie gereed.
- 4- Hoofd BedrijfsBureau vragen of een nieuwe financieringsstructuur voor infocentra mogelijk is, dan wel ontworpen kan worden. Bij voorkeur met alle infocentra in een één regionale communicatiecluster. Deze vraag is 15 mei 2002 ingediend bij HBB
- 5- 'Rondje Infocentra' in de regio Groningen-Drenthe, waarin samen met de betrokken boswachters de checklist bij de geselecteerde infocentra (volgens uitkomst bij -1-) werd behandeld. Dit 'Rondje Infocentra', uitgevoerd door Jan Tuttel, kon in mei 2003 worden afgesloten.
- 6- Rapportage en bespreking resultaten, waarna opstellen definitieve verslaglegging en adviezen.
- 7- Aanbieden en toelichten van de resultaten van de 'Projectgroep Infocentra' in een vergadering van het RegioTeam. Dit gremium moet -al dan niet na tekstwijzigingen- de adviezen en aanbevelingen als beleidsbesluit vaststellen. Implementatie moet in 2004 beginnen.
- 8- Publicatie resultaten binnen Staatsbosbeheer en daarbuiten. Daarna is de Werkgroep Infocentra ontheven van haar taken.

Halverwege het project werd door een districtshoofd en de recreatiespecialist van het Bureau Terreinbeheer ook een vraag over "noodzaak en goed gebruik van bezoekerstellers bij informatiecentra" bij de projectgroep Infocentra neergelegd. De 'checklist' is hiervoor aangepast.

In het projectplan was een mooi 'glanzend' tijdschema opgenomen, dat al snel overboord ging wegens onverhoeds verblijf in het ziekenhuis van enkele leden van de projectgroep en wegens hindernissen bij het maken van afspraken in de regio.

Het onder punt -4- gesteld projectonderdeel is niet uit de verf gekomen. Begin 2003 is dat element door de projecttrekker Dick Klootwijk overgeheveld naar de projectgroep 'Systematiek middelenverdeling', die de financiële systemen in breder opzicht behandelt.

Tijdens de behandeling op 2 juni 2003 in het RegioTeam werd door het regiohoofd Dick Klootwijk benadrukt, dat in de werkplannen 2004 al concreet rekening moet worden gehouden met de conclusies en adviezen in het rapport van de Werkgroep Infocentra.

4 - Definitie van het 'Informatiecentrum'; waar hebben we het over?

Uit literatuuronderzoek en uit contact met de onderzoekster die in regio Gelderland de informatiecentra onderzocht (Marjol Rooze: 'Informatiecentra: alles wat de natuur te bieden heeft? Afstudeerscriptie Larenstein mei 2002, uitg. Staatsbosbeheer), bleek dat er geen heldere en eenduidige definitie bestond van een 'informatiecentrum' als communicatiemiddel.

Er bestaat een vrolijke spraakverwarring, want de termen informatiecentrum, bezoekerscentrum en Natuuractiviteitencentrum worden door het publiek, maar ook door medewerkers van organisaties die zulke centra beheren, door elkaar gebruikt. Kortom, een warboel.

In het onderzoek van Marjol Rooze werd het volgende gesteld:

"Staatsbosbeheer onderscheidt natuuractiviteitencentra (voorheen bezoekerscentra) en informatiecentra: het verschil tussen deze twee ligt met name in de schaal (grootte, landelijk of regionaal). Ook is er voor informatiecentra minder financiering beschikbaar."

In het in opdracht van Staatsbosbeheer opgestelde rapport 'Succesfactoren van een bezoekerscentrum' (RO-groep/Maastricht 2001), staan wel de eisen en doelstellingen voor bezoekerscentra genoemd. Echter zonder een heldere definitie. Men stelt simpelweg (citaat p.3):

"Een van dergelijke (operationele middelen) betreffen bezoekerscentra; informatiepunten ingericht bij belangrijke natuurgebieden"

Interessant is nog de opvatting over het functioneren van informatiecentra in het Gelderse regio-onderzoek:

"Het belangrijkste voor het functioneren van de centra is dat er een goed evenwicht is tussen de kosten van het centrum en het overkomen van de gewenste boodschap. In het algemeen kan gesteld worden dat hoe meer geld er in een centrum gestopt wordt, hoe beter Staatsbosbeheer zich kan profileren en de boodschap (over Staatsbosbeheer en de natuur) op de consument over zou moeten komen".

De projectgroep Informatiecentra moest dus op zoek naar een andere, meer werkbare definitie. Ook om het onderscheid met Bezoekerscentra duidelijk te maken, die immers altijd een personele Staatsbosbeheerbezetting kennen en die wel een duidelijke eigen financiering hebben.

De aanvankelijk gehanteerde definitie, op het inventarisatieformulier van 21 april 2002 voor alle boswachters, bleek niet werkbaar, omdat (kale) excursieschuren 'sec' dan als infocentrum meetelden. Bij het 'Rondje Infocentra' is uiteindelijk gewerkt met de volgende definitie:

Een Informatiecentrum van Staatsbosbeheer voldoet aan de volgende criteria:

- 1- Een ruimte onderdak (afsluitbaar, maar meestentijds open voor publiek) waar bezoekers actief of passief informatie geboden wordt**
- 2- De ruimte wordt niet bemand (bemenst) door personeel van Staatsbosbeheer**
- 3- Het Informatiecentrum valt geheel of gedeeltelijk onder de bevoegdheden van Staatsbosbeheer**
- 4- Staatsbosbeheer draagt (al dan niet gedeeltelijk) de lasten van zo'n informatiecentrum, of heeft erin geïnvesteerd.**

NB- Bezoekerscentra (bij Staatsbosbeheer soms als Natuur Activiteiten Centrum of 'NAC' betiteld), excursieschuren en ontvangstruimten voor incidentele groepen heten dus géén 'informatiecentrum'.

Wanneer heet een centrum dan Bezoekerscentrum?

Voor het gemak en ter orientatie volgt hier een definitie van wat onder een traditioneel 'bezoekerscentrum' wordt verstaan:

"Een bezoekerscentrum is een regio- of terreingebonden accommodatie, waarin de bezoeker -individueel of in groepsverband- informatie krijgt over, en waar belangstelling gewekt voor, de waarden, het beheer en de recreatieve mogelijkheden van het gebied. Het functioneert als een centraal informatiepunt waarbij eventueel andere informatieve voorzieningen een ondersteunende rol spelen. Een bezoekerscentrum heeft een uitgebreide expositie, een audiovisuele presentatie en andere (al dan niet educatieve) presentatiemiddelen. Er is (minimaal) één medewerker (de verantwoordelijke beheerder of zijn vervanger) aanwezig voor opvang en begeleiding van de bezoekers. Het beroepspersoneel kan worden aangevuld met (daartoe opgeleide) vrijwilligers. Het gebouw is op regelmatige tijden geopend; in ieder geval in het weekeinde, in de schoolvakanties en meestal ook op doordeweekse dagen".

In 2002 is advies uitgebracht over een nieuwe ontwikkeling, 'het netwerk-bezoekerscentrum' (eerder bekend als z.g. 'levend bezoekerscentrum') bij het Nationaal beek- en esdorpenlandschap Drentsche Aa. Hierbij is het idee van één groot gebouw 'met alles erin' verlaten.



Houtvester Kühnhuis bij Papenvoort

De inventarisatie met bovenstaande definitie van Infocentra als basis, leverde 12 Infocentra in de regio Groningen-Drenthe op, te weten:

- ?? Infocentrum Lhee, bij het nationaal park Dwingelderveld
- ?? Oriëntatiecentrum Spier, bij het nationaal park Dwingelderveld
- ?? Infocentrum Diever, bij het nationaal park Drents-Friese Wold
- ?? Infocentrum met expositie 'Veenomenaar' in het Veenpark te Bargercompasuum
- ?? Infocentrum 'Homanshof' Anloo, bij 't Nationaal beek- en esdorpenlandschap Drentsche Aa
- ?? Infocentrum 'de Noordmee' te Sellingen
- ?? Infocentrum 'het Hunehoes' te Exloo
- ?? Infocentrum 'Houtvester Kühnhuis' bij Boomkroonpad te Papenvoort
- ?? Infocentrum 'Kunst & Natuur Route' bij Echten
- ?? Infocentrum 'de Weddermarke' (in molen) te Wedde
- ?? Infocentrum in Openluchtmuseum 'Ellert & Brammert' te Schoonoord
- ?? Infocentrum te Orvelte (nieuw, samen met Het Drentsche Landschap)

Het nieuwe Infocentrum in Orvelte kwam te laat op gang om mee te draaien in het onderzoek. Evenzo kon geen aandacht besteed worden aan een informatievoorziening van o.a. de Groninger Borgenstichting bij de Borg Ewsum in Groningen, waar Staatsbosbeheer ook in participeert. De door het RT gevraagde (na)beschouwing van deze centra is achterwege gebleven, omdat de verspreiding van dit rapport eerder diende te geschieden dan gepland. Infocentra werden 'ineens' ook onderwerp van een landelijke discussiestuk.

5- Checklist met waarderingscriteria

Bij het onderzoek is de volgende checklist gehanteerd. De beantwoording geschiedde op locatie samen met de betrokken boswachter.

CHECKLIST 'onbemande' Informatiecentra (waarderingcriteria voor functioneren)

Doel infocentrum:

- ?? 1- Is de oorspronkelijke doelstelling van infocentrum bekend en/of beschreven?
- ?? 2- Indien doelstelling infocentrum bekend, wordt die gehaald?
- ?? 3- Is de informatie van 't centrum gekoppeld aan het gebied en/of een thema? (Welke?)

Gegevens bezoek:

- ?? 4- Hoe lang is het centrum geopend (per jaar, dagelijkse uren)?
- ?? 5- Hoeveel publiek trekt het centrum per jaar (waarvan hoeveel % WC-gangers)?
- ?? 6- Is er een teller geïnstalleerd? Zoja, welke 'correctiefactor' wordt gehanteerd?
- ?? 7- Is het centrum voorzien van een horeca- of VVV-inrichting?
- ?? 8- Wordt een gastenboek bijgehouden en waar worden reacties gepubliceerd of verwerkt?
- ?? 9- Wordt de informatievoorziening als goed en bijdetijds beoordeeld?
- ?? 10- Wordt het infocentrum in zijn geheel (uitstraling gebouw) als attractief ervaren?
- ?? 11- Is er (ooit) een tevredenheidsonderzoek gehouden? Resultaten?

Financiële aspecten en verantwoordelijkheden:

- ?? 12- Wat zijn de totale jaarlijkse lasten (incl. onderhoud, afschrijving, vernieuwing, inkomsten)?
- ?? 13- Is Staatsbosbeheer enige investeerder en/of exploitant? Zonee voor hoeveel procent wel en wie zijn de andere partners?
- ?? 14- Wie is het 'dagelijkse aanspreekpunt', wie de eindverantwoordelijke?
- ?? 15- Wie doet de elke dag deuren open & dicht? Hoe is de 'rapportage' van voorvallen of schade geregeld?

Gegevens pand/locatie:

- ?? 16- Hoe lang bestaat het centrum en hoe oud is het pand?
- ?? 17- Wordt het pand binnen 3 jaar uitgebreid? Met wat?
- ?? 18- Wordt binnen 3 jaar de inhoud vernieuwd of veranderd? Waarom?
- ?? 19- Is het infocentrum makkelijk te vinden? (Hoe) Is het bewegwijzerd o.i.d.?
- ?? 20- Hoe is het centrum gelegen: in het zicht, achteraf, binnen in een ander gebouw?
- ?? 21- Hoe is de weg of het pad er naar toe (staat van onderhoud, verlichting etc.)?
- ?? 22- Zijn auto's, fietsen, kinderwagens, invalidenwagens e.d. goed te parkeren? Ook dichtbij?
- ?? 23- Is het centrum uitnodigend (deur open, opgang zonder hindernis, vlag, wimpel etc.)?
- ?? 24- Is het infocentrum goed toegankelijk voor gehandicapten e.d.?
- ?? 25- Is het infocentrum geschikt voor kleine kinderen (kijkhoogte v/d informatie, speeltuigen en doedingen voor zintuigen e.d.)?
- ?? 26- Beschikt het centrum over noodvoorzieningen (nooduitgang, noodverlichting, rookmelder, brandblusser, mogelijkheid alarmmelding, noodtelefoon(lijn), EHBO-trommel, nooddeken, brancard e.d.)?

PR-aspecten:

- ?? 27- Wat is de eerste algemene indruk van het gebouw en directe omgeving (tuin, start natuurpaden, doe-omgeving kinderen)?
- ?? 28- Is het infocentrum herkenbaar als onderdeel van Staatsbosbeheer? Hoe?



Herkenbaar.....

- ?? 29- Wordt het centrum gebruikt als startpunt voor excursies e.d. ? Wordt er groepsbezoek ontvangen? Kunnen er lezingen e.d. gehouden worden - en gebeurt dat ook?
- ?? 30- Hoe vaak wordt de papieren informatie bijgevoeld en worden apparatuur en digitale systemen gecontroleerd? Wie doet dat?

?? 31- Is er een eigen folder of wordt er anderszins PR bedreven?

?? 32- Acht u het infocentrum ruim bekend in de omgeving? Waaraan is dat te meten?

?? 33- Wat is het unieke, 't pluspunt, dat beetje extra van uw infocentrum?

Slotvragen:

?? 34- En: waar 'hoort' ook nog een infocentrum van ons te zijn?

?? 35- Open vraag: wat valt er verder nog te melden?

6 - Conclusies

Het onderzoek naar de huidige kwantiteit en kwaliteit en naar de financiële structuur van de infocentra (opdracht van de projectgroep) telde diverse elementen. Er vonden zowel een schriftelijke inventarisatie, literatuuronderzoek als veldonderzoek plaats. Het leverde deze conclusies op, waarmee het RegioTeam op 2 juni 2003 instemde:

- a- Infocentra zijn een veelgebruikt en herkenbaar communicatiemiddel voor de organisatie, voornamelijk gericht op het 'algemene publiek'. Nochtans moest zelf een werkbare definitie worden 'uitgevonden'. In de regio Groningen-Drenthe blijken er zodoende 12 infocentra te bestaan (even ongeacht het aantal wat de normkosten zouden toelaten...). Er leven wensen voor méér centra in de regio, evenals opvattingen over afbouw van bestaande centra die niet goed functioneren.
- b- Staatsbosbeheer heeft landelijk geen beleid voor Infocentra. Dit i.t.t. de bemande Bezoekerscentra, die een aparte status en een specifieke financiering kennen. Citaat uit het onderzoek naar het functioneren van Infocentra in regio Gelderland (Marjol Rooze, 2002): "Er is vanuit Driebergen geen coördinatie v.w.b. infocentra; het staat laag op de prioriteitenlijst. Zou beter moeten, omdat informatiecentra onderdeel van de communicatiemix zijn". Gevolg is dat elke regio zijn eigen weg moet zoeken...
- c- Informatiecentra komen soms toevallig en soms volgens plan tot stand. Het laatste gebeurt vaak in samenwerkingsverbanden als bij nationale parken en bij Orvelte, in situaties waar communicatie (ook als 'Voorlichting & Educatie') een beleidsonderdeel vormt. Buiten deze gevallen zijn de te bereiken doelen en doelgroepen zelden goed omschreven.
- d- Infocentra in (eigen) gebouwen zijn een communicatiemiddel 'met vaste lasten'. Merkwaardig genoeg is er vaak geen inzicht in de financiële lasten per centrum (uitgezonderd de recent gestichte infocentra, waarbij de samenwerkingsverbanden goed scoren qua goedkoop en effectief werken). Er bestaat geen inzicht in, noch overzicht van de totale kosten (investeringen, jaarlijkse lasten en baten) van het communicatiemiddel Infocentra in deze regio. Het is niet gelukt om regionaal een plan voor een andere, meer inzichtelijke en efficiëntere financieringsstructuur te (laten) realiseren. Een andere regioprojectgroep 'Budgettering' houdt zich in breder verband nu mee bezig. Inzicht in de financiële structuur is dringend nodig bij het zoeken naar en mogelijke cofinanciering van infocentra.
- e- De twaalf onderzochte infocentra in de regio lopen sterk uiteen qua historie, karakter en inrichting, PR-beleid en de aantallen bezoekers. Voor dit onderzoek begon, bestond er geen goed totaalbeeld. De variatie is lokaal bepaald (historie, soort gebouw: oude werkschuur of onder architectuur gebouwd centrum, de ligging, keuze voorlichtingsthema e.d.) wat zijn eigen charme heeft. Van onderlinge samenwerking (PR, doorverwijzing) en (inhoudelijke) afstemming is echter weinig te bespeuren.
- f- Qua activiteit, effectiviteit, toekomstvisie en/of gebouw en ligging lopen sommige infocentra 'tegen het eind van hun geldigheid aan'. Deze kwaliteitsbeoordeling met deze kenmerken is deels subjectief, terwijl de aantallen bezoekers objectief bekeken kunnen worden. Hierbij zijn bezoekersaantallen niet alleen maatgevend, maar er moet een zeker minimumaantal bereikt kunnen worden (gerelateerd aan openingstijden van het centrum en de jaarlijkse kosten). Citaat uit eerder onderzoek in regio Gelderland "Het belangrijkste voor het functioneren van infocentra is dat er een goed evenwicht is tussen de kosten van het centrum en het overkomen van de gewenste boodschap". Het RegioTeam onderstreepte deze conclusie nog eens.

- g- Globaal genomen (vragen 17 en 18) wil de helft iets gaan uitbreiden of veranderen op korte termijn. Interessant zijn de antwoorden op vraag 33 'Wat is het unieke, het pluspunt van uw centrum?'. Hier roemde ruim 58% het gebouw en/of de ligging, amper 25% had het over de communicatieve aspecten en 17% meldde service-elementen voor bezoekers
- h- In alle gevallen blijkt de boswachter 'de baas' van het Infocentrum. Nogal wat dagelijkse dingen en toezicht gebeuren door anderen (personeel schoonmaak of horeca, burens). Het districtshoofd staat 'op afstand', hoewel van hem wel initiatieven worden verwacht op het vlak van financiële ondersteuning en toekomstvisie. Hij wordt tevens gezien als 'trouble shooter' (bleek uit mondelinge toelichting bij de enquête).

7.0 – Adviezen ‘algemeen’

- ?? Van alle informatiecentra moet een helder financieel overzicht beschikbaar komen. De financiële structuur van de infocentra kan mogelijk per district worden opgenomen in één ‘communicatiecluster’ -waarbij ook de mogelijkheden van internet bekeken moeten worden.
- ?? In het communicatieplan voor de regio moet een apart beleidshoofdstuk komen dat infocentra (en bezoekerscentra) een eigen plek geeft als communicatiemiddel. Wàt willen we met Infocentra, gekoppeld aan een hernieuwde opzet en financiën? In de regiovisie wordt ook opgenomen waar, op welke locatie, eventueel een infocentrum gewenst is (spreidingsbeleid). Zie ook bijlage B. waarin de geuite wensen geïventariseerd zijn. Op voorhand kan -met ingang van 2004- begonnen worden met een werkplan, waarin ook de onderlinge samenwerking en afstemming in de regio Groningen-Drenthe (incl. na de reorganisatie ook Fryslân) versterkt wordt (vergelijkbaar met wat landelijk bij de bezoekerscentra al gebeurt). Er moet een overzichts- en PR-folder (plus internetpublicatie) komen van alle info- en bezoekerscentra in Groningen-Drenthe + Fryslân.
- ?? Landelijk moet Staatsbosbeheer een beleid t.a.v. Infocentra ontwikkelen. Los daarvan zal in de regio een ‘coach publiekscentra’ (of ‘accountmanager’) moeten gaan werken als contact- en beleidspersoon mèt, en voor alle infocentra èn bezoekerscentra. Hij of zij is aanspreekpunt voor de centra, voor de districtshoofden, voor collega’s in de regio bij andere organisaties (denk aan samenwerkingsverbanden) en voor Staatsbosbeheer-collega’s in andere regio’s.
- ?? Per stuk moeten alle centra (in de periodieke IK's) een kwaliteitsbeoordeling met adviezen krijgen, dat in het RT besproken wordt. In dit kader dienen er geregeld representatieve tevredenheidsonderzoekjes gehouden worden.
- ?? Alle centra worden voorzien van een teller die met name gegevens verschaft van de bezoekers aan de informatievoorziening. Elk jaar wordt de correctiefactor van de teller vastgesteld (teller ‘geijkt’, proefondervindelijk of anders), zodat de cijfers een reële waarde hebben.
- ?? In de veelbezochte infocentra moeten korte samenvattingen van de informatie komen in de Duitse en Engelse taal.

7.1 Adviezen per infocentrum

?? *'De Noordmee' te Sellingen:*

Succesvol infocentrum met goede VVV- en horeca-inrichting, een succesformule met een goed bezoekersklimaat. Veel activiteiten. Grote bekendheid. In blijven investeren. Of dit via een regio- of een districtsbudget moet, zal worden uitgedokterd.

?? *'De Homanshof' te Anloo:*

Modern ingericht infocentrum, zonder veel d'rum und d'ran. Inhoud en functie aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen 'Nationaal beek- en esdorpenlandschap Drentsche Aa'. Het centrum moet deel gaan uitmaken van het V&E-netwerk, het z.g. 'levend bezoekerscentrum'. Meer activiteiten ontplooi die infocentrum bekender maken. Nadeel van ligging wegwerken door meer openheid, PR en wervende activiteiten. Is er een 'gidscentrum' van de te maken? De theehuisfunctie moet worden 'opgekrikt'.

?? *Molen 'de Weddermarke' benoorden Wedde*

Klein en niet duur, opvallende ligging. Qua bezoekersaantal niet druk, maar wel met relatief goed effect. Infocentrum bekender maken door PR en waterschap meer Staatsbosbeheer-mindere maken (molenaar kan optreden als gastheer mede namens Staatsbosbeheer?). Meer gezamenlijke activiteiten voor publiek op touw zetten? Plan maken is samenwerking met het waterschap. Het RegioTeam heeft dit centrum echter van de regiolijs afgehaald. Initiatieven hooguit lokaal te financieren.

?? *Houtvester KühnHuis bij Papenvoort (onderdeel complex Boomkroonpad)*

Onduidelijke status als informatiecentrum. "Bezoekers komen met meer verwachtingen binnen, dan dat ze er uit gaan". Er komen zeer veel mensen (Boomkroonpad), zodat het als slechtwee-accommodatie uitgebouwd zou kunnen worden. De infocentrum-taak kan naar het nieuw te bouwen Bos- en Houtpaviljoen worden overgeheveld. Komt dit niet van de grond, dan zal het Houtvester Kühnhuis toch meer als bezoekerscentrum moeten worden 'opgepept'.

Het RegioTeam besloot dit centrum van de lijst van Infocentra te halen, vanwege zijn bijzondere status en omdat het Houtv. Kühnhuis als onderdeel van het 'Boomkroonpad-complex' geen financiën vraagt. "Indien het financieel anders loopt dan nu voorzien is in de planvorming, wordt het hele Boomkroonpad met alle voorzieningen een nieuw conceptueel project".

?? *Informatiecentrum Diever (onderdeel nationaal park Drents-Friese Wold)*

Uitstekend centrum met actieve VVV. Echter bedoelde samenhang (zuidpoort nationaal park) met bezoekerscentrum Drents-Friese Wold komt niet uit de verf. Meer Staatsbosbeheer- en nationaal parkactiviteiten organiseren en laten starten bij infocentrum Diever. Is uitwisseling personeel (snuffelstages) Appelscha-Diever mogelijk? Staatsbosbeheer moet het initiatief nemen om deze 'zuidpoort' van het nationaal park beter herkenbaar te maken en actiever te presenteren.

?? *'Infocentrum Echten', onderdeel Kunst & Natuur Route*

Klein, goedkoop maar erg sober en beperkt centrum. Amper papieren informatie voorhanden. Voldoet niet als hedendaags informatiecentrum. Niet investeren in pand en inforuimte sluiten. Hooguit gebruik als startpunt voor excursiegroepen en vooralsnog als onderdeel van de Kunst & Cultuurroute.

?? *Infocentrum Veenpark te Bargercompasuum*

Fraaie presentatie en info in particulier bedrijf Veenpark, in goede samenwerkingsvorm (belangencoalitie). Veel bezoek, maar er moet nog een teller geplaatst worden.. Investeren in regelmatige uitbreiding/vernieuwing met versterking profilering Staatsbosbeheer als 'expert beheer & ontwikkeling hoogveengebieden'.

?? *Infocentrum Lhee, onderdeel nationaal park Dwingelderveld*

Vriendelijk uitnodigend centrum, met inrichting die aan vernieuwing toe is. Eind 2002 is advies uitgebracht, dat infocentrum Lhee uitgefaseerd wordt zodra de recente natuuringrepen m.b.t. vernatting afgerond zijn. Publieksfunctie kan daarna naar Infocentrum Spier (poort van nationaal park). Nader inzicht in de kosten zal bepalend zijn of dit centrum met hoog 'info-rendement' nog enige jaren in de benen te houden is. Echter geen investeringen meer in gebouw en inrichting.

?? *Oriëntatiecentrum Spier, 'poort' van het nationaal park Dwingelderveld*

Klein met summiere informatie, maar excellent gelegen voor (veel) publiek. Horecafunctie en parkeerplaats c.q. transferium voorzien in een behoefte. Gezien de betere publiekspositie komt Spier in aanmerking om heringericht te worden (betere informatievoorziening), teneinde de publieksinformatie van het infocentrum Lhee (amper 4 km verderop) over te nemen. Het betekent een betere concentratie van mogelijkheden en middelen.

?? *Infocentrum 't Hunehoes te Exloo*

Verscholen centrum, zonder veel uitstraling zodat publiek moet worden gelokt met 'kunstgrepen' (manshoog bord 'broer' van de boswachter). Thematische voorlichting wordt (nog steeds) als concurrerend gezien door NHI te Borger. Materiaal is bovendien aan vervanging toe. Advies is om te besluiten om 't Hunehoes op te heffen, en/of de informatiefunctie naar elders over te planten. Wellicht kan er als alternatief een nieuw Infocentrum bij Emmen in het kader van 'Natuur bij de stad' onderzocht worden. De discussie in het RegioTeam leidde tot het besluit om voor de gewenste archeologische informatie door Staatsbosbeheer, een goede samenwerking te zoeken met het Nationaal Hunebedden Informatiecentrum (NHI) te Borger. Het huidige 'dure' centrum zo spoedig mogelijk afstoten. Voor de resterende huurperiode zal naar een alternatief gebruik gekeken moeten worden.

?? *Infocentrum in Openluchtmuseum 'Ellert & Brammert' te Schoonoord*

Klein, maar effectief centrum -zonder hoge operationele kosten- in een goede 'setting'. Modernisering en aanpassing van de informatie is dringend gewenst. Het openluchtmuseum wordt veel bezocht door toeristen en recreanten. Het is aan te bevelen om op deze locatie meer werk te maken van extra informatie over de activiteiten van Staatsbosbeheer in Drenthe (omvorming bos, rol en werkzaamheden in nationale parken en nationaal landschap e.d.).

BIJLAGE A-

Resultaten van het 'Rondje Infocentra'

De cijfers verwijzen naar de vragen van de checklist.

'De NOORDMEE' te Sellingen (Westerwolde/Gr.)



Zonneterras bij infocentrum De Noordmee te Sellingen.

- 1- Doelstelling is beschreven en bekend
- 2- Ja, wordt gehaald qua vormgeving, beleving en ook qua bezoekersaantallen
- 3- Ja, specifiek 't afwisselend landschap Westerwolde
- 4- Altijd open op zaterdag- en zondagmiddagen (excl. Eerste Paas/Pinkster/Kerstdag en op Oud&Nieuw) , op afspraak; verder van 1 april - 1 november van 1000-1700uur (uitzonderingen zondags om 1100uur open en maandag om 1300uur open). De VVV is zondags gesloten en sluit dagelijks om 1600uur.
- 5- Ruim 30.000 bezoekers 'inclusief' (klopt met omzetcijfers van inpandige theeschenkerij)
- 6- Er is een teller, maar er zijn 2 ingangen/uitgangen, plus een zomerterras. Correctiefactor: 40% van tellerstanden.
- 7- De Noordmee kent zowel een VVV-kantoor (VVV-Sellingen agentschap), als een regionaal befaamde theeschenkerij.
- 8- Er is een gastenboek. Het districtshoofd krijgt een kopie van de opmerkingen.
- 9- Informatievoorziening wordt als goed en bijdetijds beoordeeld (zoals o.a. bleek uit een artikel in het Nederlands Bosbouwblad). Ook personeel van de theeschenkerij en de VVV scoren hier goed.
- 10- De Noordmee wordt als zeer attractief ervaren; komt ook de schaal van het gebouw
- 11- Eigenlijk geen onderzoek geweest van De Noordmee. Is niet meegenomen in IK Sellingen 2000.
- 12- Financiën moesten opgezocht worden.. In BEO 2002 staat 10018 Euro aan afschrijving infocentrum, 9980 Euro afschrijving inrichting centrum en 2800 Euro voor jaarlijkse nutsvoorzieningen.
- 13- Staatsbosbeheer is enige eigenaar (behalve van de kleine roerende goederen "die in de af/wasmachine gaan") en exploitant. Via 'potjes' is er fl. 100.000 in de expositie geïnvesteerd.
- 14- Boswachter Jan Dommerholt.
- 15- Personeel theeschenkerij/VVV opent en sluit en rapporteert onregelmatigheden aan boswachter
- 16- Infocentrum is in 1999 gesticht, pand is ca. 10 jaar ouder (1987?)

- 17- Uitbreiding vooral bij theeschenkerij voorzien, o.a. een transparant terras. (Op zondagen in de winter is er altijd ruimtegebrek, omdat het buitenterras niet benut kan worden).
- 18- Interieur staat er sinds 1999 en is voor 5 jaar gepland. Vraag is of restyling nu nodig is. Wel plannen voor exterieure aanpassingen: speelbos, open 'plein' voor educatieve activiteiten.
- 19- Ja, infocentrum goed bewegwijzerd
- 20- Centrum ligt goed in 't zicht, al kan het vanaf de parkeerplaats wat rianter (opener)
- 21- Goede toegangspaden
- 22- Parkeerplekken dichtbij; er komt een speciale invalidenP - nog dichterbij
- 23- Infocentrum is uitnodigend
- 24- Ja goed bruikbaar voor gehandicapten, op de bovenverdieping na (trap). Er wordt nagedacht over een manier om de informatie op de bovenverdieping digitaal ook beneden toegankelijk te maken.
- 25- Ja, geschikt voor kinderen. Speciale aandacht voor kinderen met 'voelpad', een houten 'troon' buiten e.d. Plannen voor een uitgebreid 'speelbos'
- 26- Alle noodvoorzieningen zijn er. Er is een gemeentelijke gebruikersvergunning.
- 27- Eerste indruk: gezellig, leuk, makkelijk begin van wandelroutes
- 28- Duidelijk herkenbaar als Staatsbosbeheercentrum met alle attributen en merkstijlelementen
- 29- Alles gebeurt er, behalve lezingen in het (te kleine) bovenzaaltje. De IVN-afdeling vergadert er wel.
- 30- 'Dames van VVV en theeschenkerij' verzorgen papieren informatie (aanvullen) en controleren of alles werkt. Boswachter wordt opgetrommeld bij storingen of problemen
- 31- De Noordmee kent een fraaie kleurenfolder, oplage 10.000 ex.. Echter: daar staat een toegangsroute en de Staatsbosbeheercamping niet op.
- 32- De Noordmee is ruim bekend in de wijde omtrek. Uit recreatieonderzoek bleek veel bezoek uit de buurt. Verder bekend als startpunt van Staatsbosbeheer-wandelingen e.d.. Goede bebording in wijde omtrek helpt ook bekendheid vergroten
- 33- Unieke punten: gastvrijheid, ligging 'in machtig gebied' met directe entree vanuit infocentrum
- 34- Verder te melden: denk aan molen Wedderbergen
- 35- Id.

'De Homanshof' te Anloo

- 1- Doelstelling 'niet direct' te vinden; oprichting is uitvloeisel van speerpuntenbeleid van regio Drenthe (o.a. zoneringsrecreatie)
- 2- Uit reacties van publiek is positieve waardering te halen; bezoek is echter laag
- 3- Infocentrum richt zich op beekstelsel & Stroomdallandschap Drentsche Aa. Ten tijde van het interview (12-01-2003) werd nog geen aandacht geschonken aan het op 04-12-2002 officieel ingestelde Nationaal Beek- en Esdorpenlandschap Drentsche Aa
- 4- De Homanshof is, op de maandagen na, dagelijks geopend van 0900-1700 uur
- 5- Jaarlijks ca. 10.000 bezoekers (incl.)
- 6- Er is een teller, met een correctiefactor 2 (in/uit)
- 7- Infocentrum is onbemand. Daarnaast, in een houten schuur, is een theehuis De Homanshof. Dit wordt op een 2 jaarlijks-contract geëxploiteerd door enkele vrijwilligers (tot mei 2003). Zij zijn geopend van mei t/m oktober en (soms) op de weekenden als het niet te koud is... De vraag is hoe dit verder moet?
- 8- Er is een gastenboek, waar 'verder niets mee wordt gedaan'
- 9- De informatievoorziening wordt als modern en bijdetijds beoordeeld
- 10- Ja, het monumentale gebouw (klassieke Drentse boerderij, officieel rijksmonument) valt in de smaak als onderdeel van een beschermd dorpsgezicht
- 11- Geen tevredenheidsonderzoek gehouden.

Bij een werkbezoek van Aziatische en Afrikaanse studenten van het IAC-Wageningen (24 oktober 2002) is wel een Engelstalige 'quick scan' uitgevoerd. Van de 17 buitenlanders voelden 14 mensen zich echt welkom. Tien van hen vonden het centrum goed verstopt liggen ('hidden location', 'needs a big sign') en 14 gasten antwoordden dat het matig tot niet herkenbaar was als Staatsbosbeheercentrum. Dertien bezoekers hadden de indruk dat kinderen hier wel aan hun trekken konden komen. Iedereen vond dat het thema beekstelsel en/of het stroomdallandschap Drentsche Aa aardig tot goed uit de verf kwam. Slechts 2 ondervraagden vonden dat er teveel dingen kapot waren of slecht werkten; iedereen benadrukte dat alleen Nederlandstalige informatie 'slordig' is (een Engelstalige samenvatting bij de items wordt op prijs gesteld). Twee mensen vonden niet dat ze andere bezoekers hier mee naar toe 'moesten slepen', 8 vonden uitdrukkelijk van wel en de rest hield zich op de vlakte.

Als meest geslaagde onderdelen van het Infocentrum werden genoemd: de 'touchscreen'-show, de perspex routekaart met drukknoppen, de weergave van de 'watercycle', de video, de 'sheepsoundmachine' en meer algemeen de 'visualisation techniques' en 'good decoration and lighting'. Over de gebruikte kaarten was men minder tevreden ('needs more guiding'). Desgevraagd zeiden 9 bezoekers dat je na een jaar of twee de zaak wel moest vernieuwen of aanpassen.
- 12- Er is geen apart financieel overzicht voorhanden. De inkomsten uit de theeschenkerij bedragen het vaste bedrag van fl.1250 per jaar.
- 13- 'De Homanshof' is volledig eigendom van Staatsbosbeheer
- 14- Boswachter Harry Offringa
- 15- Personeel in dienst van schoonmaakbedrijf opent en sluit de deuren. Als er wat is, meldt 'Jannie' dat aan de boswachter - maar daarover zijn geen afspraken gemaakt.
- 16- Infocentrum is in 1995(?) geopend. De boerderij (rijksmonument) stamt uit de 17^{de} eeuw.
- 17- Geen uitbreiding komende tijd
- 18- Geen vernieuwing of verandering in het centrum voorzien (geen concrete plannen in elk geval). Het voorhuis is bedoeld voor wisselexposities; hierin is plaats voor het 'nationaal landschap DrAa'.
- 19- Gemeente en ANWB hebben Infocentrum op wegwijzers staan
- 20- De Homanshof ligt als infocentrum niet echt in het zicht, het maakt een logisch deel uit van het complex 'beschermd dorpsgezicht Anloo'.
- 21- Perfecte eigen parkeergelegenheid naast het pand
- 22- Zie boven

- 23- Meningen zijn verdeeld; er is een infozuil en vlag van Staatsbosbeheer, maar de deur is dicht. Zonder dat extra bordje 'Geopend' aan de gevel, kom je d'r niet achter dat je het centrum onbelemmerd kunt betreden...
- 24- Ja, en er is ook een invalidentoilet
- 25- Ja, bovendien staat er een stoel waar kinderen op mogen klimmen om iets beter te zien...
- 26- Nooduitgang, noodverlichting, brandblusser. Geen bericht gehoord over Gebruiksvergunning.
- 27- Algemene indruk is goed. Gewaardeerd worden tuin met terras bij theehuis & boerderij en startpunt wandelroutes
- 28- Ja, moet eigenlijk wel want logo e.d. staat overal. Maar ... (zie 'quick scan' buitenlanders bij vraag 11)
- 29- De Homanshof wordt overal voor benut, soms ook 's avonds
- 30- Dagelijks check op materiaal door schoonmaakster en boswachter
- 31- Er is geen eigen folder van De Homanshof. Er wordt geen aparte PR voor het centrum bedreven
- 32- Naamsbekendheid kan beter. Is verbeterd sinds bewegwijzering, maar nog niet voldoende.
- 33- Uniek is de blauwe vloer (symboliseert water - maar het was de interviewer zelf niet opgevallen...) en het monumentale pand
- 34- Wellicht dat in de omgeving van De Punt nog een infocentrum van pas komt? Nieuwe en ingrijpende ontwikkelingen benedenstrooms Drentsche Aa, 'tot Stad an tou, ja'.
- 35- Slotmelding: financiële perikelen en onduidelijkheid maken toekomstbeleid moeilijk vast te stellen. Wat gaat het nieuwe 'Nationaal beek- en esdorpenlandschap Drentsche Aa' doen?

'Molen de Weddermarke' benoorden Wedde

- 1- Doelstelling staat niet op papier. Initiatief voor medegebruik molen als infocentrum kwam van waterschap "die wat extra's met monumentale molen wilde doen". Zo is Staatsbosbeheer (districtshoofd) benaderd, die mogelijkheden zag voor informatie over de EHS. Nevendoel is samenwerking met waterschap verbeteren.
- 2- Mwah... informatiefunctie werkt "wel aardig"; van nauwere samenwerking met waterschap (op het vlak van recreatie en voorlichting) is niets gebleken.
- 3- Informatie (themapanelen op molenverdieping) is gericht op gebieden bij de Westerwoldse Aa (w.o. Hoorndermeeden, Gaast)
- 4- Molen is open op Molendagen, Monumentendagen en soortgelijke publieksdagen en bij ontvangst en start van excursies door waterschap en door Staatsbosbeheer (boswachter heeft sleutel).
- 5- Staatsbosbeheer trekt bij de eigen excursies ca. 50 - 70 en tijdens 'Molendagen' ongeveer 300 deelnemers, vooral uit de omgeving. Van het bezoek 'van waterschapszijde' zijn geen gegevens bekend. Bij grote drukte (Molendagen etc.) wordt er een mobiel toilet geplaatst.
- 6- Er is geen teller geplaatst
- 7- Niets anders dan een poldermolen, geen andere inzittenden"
- 8- Geen gastenboek
- 9- Algemene informatie blijft actueel (zeker bij hoogwaterperioden)
- 10- Zo'n monumentale Groninger poldermolen heeft een geweldige uitstraling. Zeer attractief en fotogeniek
- 11- Geen tevredenheidsonderzoek geweest
- 12- Er zijn geen kosten aan dit infocentrum toe te schrijven (boswachter: "Nul, niks")
- 13- Staatsbosbeheer is geen eigenaar, noch pachter of huurder. Waterschap is eigenaar en heeft ook een eigen informatieverdieping. Staatsbosbeheer heeft zijn infocentrum op de 2^{de} verdieping, maar is geen pachter of huurder. Ze beschikt wel over de sleutel van de molen.
- 14- Molenaar Bierhof is officieel aanspreekpunt (in noodgevallen de naastwonende buurman). Voor Staatsbosbeheer is de boswachter de eindverantwoordelijke.
- 15- Molen is normaal op slot vanwege de kwetsbaarheid . Er zijn meerdere sleutelbeheerders, die de zaak open kunnen doen.
- 16- Informatiecentrum op 2^{de} verdieping bestaat sinds 1999. De molen dateert van na 1855.
- 17- Geen uitbreiding pand
- 18- Inhoud vermoedelijk ook niet veranderd. Hangt voor een deel af van de veranderingen bij (fusie)waterschap Dollardzijlvest
- 19- Centrum is makkelijk te vinden, molen valt van ver op. Bij molen staat bordje Infocentrum.
- 20- Zie boven
- 21- Goede toegang
- 22- Redelijke ruimte, maar geen echter parkeerplaats
- 23- N.v.t. (zie 15). Bij de genoemde 'open dagen' is alles zéér uitnodigend met open deuren, zwaaiende wieken en wapperende vlaggen
- 24- Nee, een molen is q.q. niet geschikt voor gehandicapten.
- 25- Nee, de informatie is op volwassenen gericht
- 26- Minimale noodvoorzieningen
- 27- Algemene indruk: attractief. Startpunt van routes. Bij de molen geen verblijfsrecreatie, die is even verder in 'de Wedderbergen'
- 28- Herkenbaarheid uiterts summier: een bordje Staatsbosbeheer
- 29- Niet geschikt voor lezingen. Wel ontvangst van groepen op startpunt excursies. Mèt koffie aan begin en einde.
- 30- Geen papieren informatie in rekken of kasten (wordt vochtig)
- 31- Voorjaar 2003 komt nieuwe folder uit. PR verder via waterschap en via 'het molenwereldje'.
- 32- Molen wel ruim bekend; infocentrum Staatsbosbeheer niet.
- 33- 't Unieke is de ligging van de molen in het landschap.
- 34- Eventueel nog een infocentrum: in Midden-Groningen, bijv. bij strategisch groenproject Slochteren.
- 35- Open vraag: wanneer meer publieksinfo bij grootschalige projecten in Groningen?

'Houtvester Kühnhuis' bij Papenvoort (met aanpalend Boomkroonpad)



- 1- Oorspronkelijke doelstelling is niet meer bekend (Opmerking onderzoeker Jan Tuttel: Stond vermoedelijk wel in Nota Bezoekerscentra, uitg. ministerie van CRM 1981: inhoudelijk infocentrum over bosbouw & houtteelt en qua landelijke spreiding: midden op de Hondsrug). Thans is er een 'mission statement' over wat er te bereiken en te doen is voor het hele complex Boomkroonpad (BKP) en Houtvester Kühnhuis.
- 2- Doelstelling "inleiding op bezoek bos", tevens kaartverkoop BKP en winkel, wordt wel gehaald. Informatieoverdracht in centrum is echter minimaal. Citaat boswachter "Je kunt het Houtvester Kühnhuis eigenlijk geen informatiecentrum meer noemen".
- 3- Zie 1 en 2
- 4- Geopend van 1 april- 1 november dagelijks, daarbuiten in de vakanties en op zondagen. Verder op aanvraag voor groepen van minstens 20 personen (tevens betalende bezoekers BKP)
- 5- Kaartverkoop BKP in 2002 betekent 106.000 bezoekers. Daarnaast 'losse' bezoekers infocentrum, winkel en speelbos - ongeveer 100.000 personen.
- 6- Er is ook een teller. Kaartverkoop is vooral maatgevend
- 7- Bij BKP is een horecabedrijf gevestigd
- 8- Geen gastenboek
- 9- Informatievoorziening mag "kleine voldoende" hebben; publieksactiviteiten scoren veel beter
- 10- Veel gunstige reacties op ligging midden in de bossen. Meteen grootste knelpunt: teveel auto's en parkeerprobleem in hoogseizoen...
- 11- Wel marketingonderzoek aanwezig
- 12- Financiële aspecten in aparte BEO voor gehele complex. Infocentrum is niet uitgesplitst.
- 13- Staatsbosbeheer is enige eigenaar en exploitant
- 14- Dagelijks aanspreekpunt is personeel aan de balie; BKP-manager is eindverantwoordelijke.
- 15- Zie 14
- 16- Stichtingsdatum Houtvester Kühnhuis niet 'bij de hand'. Zal tegelijk met gebouw in 1982-1983 geopend zijn
- 17- Een adviesbureau heeft opdracht om een plan uit te werken, dat uitbreiding en vernieuwing inhoudt. Het Boomkroonpad moet 2x zo lang worden, er is een Bos & Houtpaviljoen voorzien en de horeca moet volledig worden vernieuwd. Binnen 3 jaar moet het project aangevangen zijn.
- 18- Zie boven
- 19- Ja, makkelijk te vinden (bewegwijzerd, behalve op ANWB-borden). Nee, want folder met postadres Steenhopenweg 4 te 9533 PN Drouwen (!) leidt tot verwarring en zoektochten op de Hondsrug.
- 20- Pand ligt zeer in 't zicht vanaf de weg
- 21- Paden en wegen zijn ruim en goed onderhouden
- 22- Ja, alles kan geparkeerd worden (zie echter ook bij 10.)

- 23- Centrum 'ligt er uitnodigend bij'
- 24- Houtvester Kühnhuis is toegankelijk voor invaliden (Het Boomkroonpad zelf niet)
- 25- Centrum heeft leuke dingen voor kinderen (zoals kijkkast dag- en nachtdieren)
- 26- Alle noodvoorzieningen zijn aanwezig, inclusief een evacuatieplan BKP
- 27- Eerste algemene indruk van complex is zeer goed, behalve de horeca-keet.
- 28- Infocentrum is herkenbaar als Staatsbosbeheer, maar 't kan beter. "Is wat op de achtergrond geraakt de laatste jaren". Staatsbosbeheer is dus wat onderbelicht, maar het team heeft een plan voor verbetering paraat.
- 29- Alles kan, excl. lezingen en groepen binnen. Wordt in voorzien in het nieuwe plan (zie bij 17.)
- 30- Dagelijkse check bij de opening
- 31- Er is een eigen folder, een jaarprogrammafolder en extra flyers bij speciale evenementen. Verder heet het BKP een eigen website en is op de Staatsbosbeheer-website te vinden
- 32- Het geheel is ruim bekend in de omgeving (onderzoek in 2002). Het Boomkroonpad staat in de Toptien van de Noord-Nederlandse attracties.
- 33- Het unieke is het totaalconcept: veel te doen, veel te zien, zeer attractief.
- 34- In de nabije omgeving geen ander infocentrum nodig. Misschien toch bij Emmen 'Natuur bij de Stad'?
- 35- Opmerkingen tot slot:
 - ?? Projectgroep vernieuwing moet nodig weer in actie
 - ?? We heten Infocentrum ,maar draaien als een bezoekerscentrum
 - ?? Zijn dus vlees noch vis en lopen die financiën mis.

'Informatiecentrum Diever' te Diever (nationaal park Drents-Friese Wold)



- 1- Doelstelling bekend: poortfunctie en informatiecentrum annex VVV-kantoor voor bezoekers nationaal park aan de zuidzijde (bezoekerscentrum als hoofdcentrum ligt aan de noordkant bij Terwisscha - Appelscha)
- 2- Idee is duidelijk. Of het ook zo werkt is minder helder. Nog geen onderzoek verricht.
- 3- Thema: nationaal park algemeen, plus deel WOII-historie vanwege lokale ligging Infocentrum
- 4- In hoogseizoen maandag t/m zaterdag open van 10.00-17.00 uur; zondags van 1.00-16.00 uur. Buiten seizoen donderdags gesloten. In voor- en naseizoen ook gesloten tijdens middagpauze en in de winter tevens een uur eerdere middagsluiting.
- 5- Jaarlijks ca. 50.000 bezoekers
- 6- Wel een teller met correctiefactor 50% , met aftrek van 25 personen per dag bij een redelijk drukke dag (proefondervindelijk vastgesteld).
- 7- Er is een goed geoutilleerde VVV-vestiging en er is een koffiehoek bij de koffiemachine
- 8- Geen gastenboek, maar VVV-personeel vangt opmerkingen op en geeft ze door
- 9- Informatievoorziening is goed en bijdetijds
- 10- Modern gebouw op bomenbrink wordt zeer positief gewaardeerd
- 11- Nog geen tevredenheidsonderzoek geweest
- 12- Jaarlijkse lasten onbekend. Weet bestuur van de VVV-Diever (eigenaar). Voor Staatsbosbeheer alleen delen van de infovoorziening
- 13- Staatsbosbeheer heeft geïnvesteerd in inrichting infocentrum in aansluiting op (eigen) bezoekerscentrum nationaal park (vitines, panelen, kaarten, ladenkast)
- 14- VVV-Diever is dagelijks aanspreekpunt en eindverantwoordelijke, wellicht. 'Het nationaal park DrFrWold' is verantwoordelijk voor informatie i.s.m. beheerder (hoofd)bezoekerscentrum te Appelscha.
- 15- Dagelijkse gang van zaken valt onder personeel VVV-Diever
- 16- Het Infocentrum het pand zijn in mei 2000 geopend
- 17- Geen uitbreiding voorzien de komende jaren
- 18- De inhoud van het infocentrum zal komende tijd deels wel verbeterd en vernieuwd worden (ladenkast)
- 19- Infocentrum is zeer makkelijk te vinden, centraal en opvallend in het dorp op de brink.
- 20- Zie boven
- 21- Alle paden en wegen als nieuw
- 22- Eigen parkeerplaats dicht bij aan de overkant van de straat, incl. officiële oversteekplaats.
- 23- Ja, centrum is uitdrukkelijk uitnodigend
- 24- Perfect toegankelijk voor gehandicapten
- 25- Voor kinderen zijn de laatjes en de vitines interessante doedingen
- 26- Alle noodvoorzieningen zijn goed geregeld "zoals een modern centrum dat moet hebben"
- 27- Eerste indruk is zeer goed, mede door bijzondere bouw (zie ook 10). Er beginnen 5 wandelroutes, waarvan 4 bewegwijzerd.

- 28- Het Infocentrum is niet herkenbaar als Staatsbosbeheercentrum, maar is dat ook niet. Het centrum behoort bij het nationaal park. Staatsbosbeheer is aanwezig op het Tv-scherm en via haar materialen en folders.
- 29- Infocentrum Diever is startpunt voor excursies. Voor groepen (IVN bijvoorbeeld) is een zaaltje boven beschikbaar, echter niet geschikt voor lezingen
- 30- Alle materiaal en voorzieningen worden geregeld nagekeken (personeel VVV)
- 31- Er wordt PR gevoerd via het nationale parkstelsel. Het infocentrum staat, evenals het bezoekerscentrum altijd vermeld in publicaties van het nationaal park Drents-Friese Wold (NB: het bezoekerscentrum DrFrWold te Appelscha beschikt wel over een eigen folder!)
- 32- Het infocentrum is ruim bekend in de wijde omtrek (al zijn sommige Dieverders nog nooit binnen wezen kijken)
- 33- Het unieke is naast het opmerkelijke gebouw en de riante ligging (zie 27), de combinatie van Infocentrum en VVV binnen de context van het nationaal park.
- 34- Bij het nationaal park DrFrWold hoeft niet nog ergens een infocentrum. Is goed geregeld zo
- 34- Laatste opmerking: benadrukt goede combinatie en positie (zie 33); is zonder meer ideaal!

'Infocentrum Echten', onderdeel Kunst & Natuur Route



- 1- Geen beschreven doelstelling. Pand was kantoor- en schaftruimte personeel, kwam leeg in 1998 na betrekken nieuwe werkschuur 'de Lariks'. "Verlaten gebouwtje werd vanzelf infocentrum", mede omdat tegelijkertijd het project 'Kunst & Natuur Route Echten' speelde. Het gebouwtje kreeg daarin een passende rol. Geen planning, maar spontane ideeën die werkelijkheid werden (NB- het alternatief was afbraak).
- 2- N.v.t.
- 3- Thema is Kunst & Natuur, ingebed in gebied rond dorp Echten
- 4- Hele dagen open van 1 april tot einde van de herfstvakantie
- 5- Bezoek is niet bekend, schatting komt uit op 1000 bezoekers per jaar
- 6- Geen teller aanwezig
- 7- Geen extra voorziening, het blijft bij een toilet.
- 8- Er is een gastenboek voor wandelaars of fietsers die de Kunst & Natuur Route 'doen'. Wordt beheerd en gebruikt door de organiserende stichting; niet door Staatsbosbeheer
- 9- Info is niet 'gedateerd' (kunst en natuur). Reacties bezoekers zijn hierover positief (maar zij hebben dan ook gekozen om deze speciale route te 'doen')
- 10- Infocentrum is houten gebouwtje tegen bos aan met 'nostalgische uitstraling' - en dat valt in de smaak
- 11- Geen tevredenheidsonderzoek geweest
- 12- Kosten alleen schilderwerk en verwarming, samengevat als "minimale kosten"
- 13- Infocentrum is 100% Staatsbosbeheer
- 14- Boswachter is aanspreekpunt
- 15- Overbuurman (tevens exploitant vakantiecentrum 'Van Harte') verzorgt als 'vrijwilliger' het openen en sluiten van het infocentrum. Ook in de weekeinden
- 16- Het infocentrum draait nu 5 jaar. Het houten pand dateert uit 1979
- 17- Geen uitbreidingsplannen
- 18- Expositie in centrum wordt jaarlijks aangepast, deels afhankelijk welk (wissel)thema Staatsbosbeheer in de route wil inbrengen
- 19- Centrum ligt aan doorgaande weg Echten-Ruinen en is bewegwijzerd via de K&N Route
- 20- Ligt goed in 't zicht
- 21- Wegje van veldkeien, in goede staat
- 22- Kleine parkeerplaats aanwezig
- 23- Infocentrum is uitnodigend
- 24- Vanwege drempels niet geschikt voor rolstoelers. Wordt nog aangepast
- 25- Informatie niet echt gericht op kinderen
- 26- Infocentrum heeft geen noodvoorzieningen (nabijgelegen werkschuur wel)
- 27- Eerste algemene indruk: "mooi, passend in de omgeving "(zie 10)
- 28- Door het grote Staatsbosbeheerlogo buitenop zeer herkenbaar
- 29- Infocentrum niet uitbundig in gebruik voor excursie en lezingen. "Ook wel" luidde het antwoord op de vraag, inclusief samen een kop koffie drinken voor 't begin van een excursie

- 30- Niets digitaals aanwezig. Per kwartaal wordt informatie bijgewerkt/bijgevuld. Er ontbreekt nog een folderrek voor actuele informatie of ander publieksmateriaal
- 31- De enige PR vindt plaats via het project Natuur & Kunst Route. Staatsbosbeheer is daarin/daarbij goed vertegenwoordigd.
- 32- Bekendheid van het centrum is lokaal in Echten en Ruinen. Terugkoppeling vooral via de werkgroep van het project.
- 33- 't Unieke is de verrijking van de natuurbeleving
- 34- In de buurt geen verder infocentrum nodig. De 'grote buurman' , het bezoekerscentrum van nationaal park Dwingelderveld te Ruinen' heeft een grote uitstraling.
- 35- Slotopmerking: "We willen 't liefst gewoon doorgaan. Kost niks en levert veel op. Goede PR".

Infocentrum in Veenpark te Bargercompascuum (in expositie Veenomenaal)

- 1- Geen beschreven doelstelling bekend, omdat pas in 2002 de mogelijkheid ontstond om te participeren in het 'Veenpark'. De eigenaar-exploitant bood Staatsbosbeheer gratis ruimte in de grote expositie 'Veenomenaal', die vooral de veenhistorie en de vervening belicht. Staatsbosbeheer maakt nu de expositie 'af' met een deelexpositie over het heden en de toekomst (natuurbeheer en natuurontwikkeling van hoogveen in ZO-Drenthe). Tegelijkertijd wordt Staatsbosbeheer gepresenteerd als actieve en toekomstgerichte natuurorganisatie, bij uitstek deskundig in beheer van hoogveen.
- 2- De indruk bestaat dat de 'verse' doelstelling gehaald wordt. De vormgeving van de expositie en de aanvullende activiteiten in 't kader van het 'van Goghjaar' versterken het effect.
- 3- Informatie is zowel aan gebied (ZO-Drenthe) als aan het hoogveen gekoppeld
- 4- Openingstijden volgen die van het Veenpark. Desgewenst kan Staatsbosbeheer altijd terecht met groepen.
- 5- Veenpark trekt ca. 80.000 (betalende) bezoekers per jaar
- 6- Geen teller in de inforuimte
- 7- Het Veenpark kent zowel een winkel met VVV-functie, als een uitgebreide horeca. In de winkel worden ook Staatsbosbeheerproducten aan de man gebracht.
- 8- In de expositie is geen gastenboek; opmerkingen komen bij de balie terecht.
- 9- Ja, de Staatsbosbeheerexpo van 2002 wordt als modern en bijdetijds gezien. Wat anders?
- 10- Het hele Veenpark is een zeer attractieve aangelegenheid, inclusief binnenexpositie.
- 11- Tevredenheidsonderzoek nog niet aan de orde
- 12- Kosten zijn 15.000 Euro eenmalig voor de inrichting. Het Veenpark betaalt de jaarlijkse lasten.
- 13- Nee (zie 1 en 12)
- 14- Boswachter(s) is (zijn) aanspreekpunt
- 15- Personeel Veenpark regelt alle operationele zaken
- 16- Het reeds decennia bestaande Veenpark (voorheen respectievelijk 't Ol Compas, Nationaal Veenpark en Aards Paradijs) is de laatste jaren gemoderniseerd en wordt continue verbeterd, resp. uitgebreid. De expositie Veenomenaal is in 2002 'aan snee' gekomen in de vernieuwingsronde. Er wordt gewerkt met een meerjarenplan dat voorziet in stapsgewijze verbetering en vernieuwing van de unieke expositie. Daarnaast komt er een educatief documentatiecentrum en een educatief pad buiten, met de uitwerking binnen, in het infocentrum annex veenexpositie
- 17- Zie 16
- 18- Zie 16
- 19- Het Veenpark is goed bewegwijzerd, ook op ANWB-borden in wijde omtrek
- 20- Alles ligt uitstekend in het zicht
- 21- Wegen, paden en parkeerplaatsen zijn goed; helemaal ingericht op een groot publiek.
- 22- Zie 21
- 23- Alles binnen en buiten zeer uitnodigend
- 24- Veenpark is goed toegerust voor bezoek van gehandicapten
- 25- Ja en nee, maar er wordt nu gewerkt aan lage kijkhoogten (in de expositie) voor kinderen. Er is geïnventariseerd wat er nog meer moet gebeuren. Dat komt in het meerjarenplan.
- 26- Groot publiekscentrum; alle noodvoorzieningen aanwezig
- 27- Veenpark is ideale omgeving voor infocentrum Staatsbosbeheer over beheer en natuurontwikkeling hoogveen
- 28- Staatsbosbeheer is zeer herkenbaar aanwezig (logo's, in teksten, merkstijl in expositie)
- 29- Veenpark/expositie 'Veenomenaal' wordt startpunt voor mogelijk alle veenexcursies (groepen) in ZO-Drenthe, incl. de VVV-arrangementen. Er wordt hiervoor een power point-presentatie gemaakt. De werkschuur te Zwartemeer zal in mindere mate als startpunt voor publieksgroepen gaan dienen.
- 30- Verkoopmaterialen worden jaarlijks geleverd. Aanvullingen naar behoefte. Het informatiemateriaal en controle op werking apparatuur is dagelijks
- 31- Er is (nog) geen eigen folder voor het Infocentrum/expositie 'Veenomenaal'. Wel bekend via arrangementen.

- 32- Veenpark is zeer bekend. De rol van Staatsbosbeheer is veel minder gekend.
- 33- Uniek is het Veenpark en 'De Wereld van het veen' om het centrum en de expositie 'Veenomenaal' heen. Het feit dat de ondergrond eigendom van Staatsbosbeheer is, geeft het een speciaal tintje.'
- 34- Mogelijk dat aan de Duitse kant (bij Twist) een klein infocentrum nuttig kan zijn als de ontwikkeling van het grensoverschrijdend 'Naturpark' voortgaat
- 35- Slotopmerking: "Makkelijk infocentrum voor ons, veel effect voor weinig geld. Worden grote groepen mee bereikt".

Infocentrum Lhee, onderdeel nationaal park Dwingelderveld



Infocentrum Lhee, kantoorzijde met lege vertrekken

- 1- Infocentrum aan noordzijde nationaal park is bij instelling nationaal park opgericht, als 'satelliet' van het centrale bezoekerscentrum bij Ruinen (eigendom van Natuurmonumenten). Staatsbosbeheer 'kreeg' dit onbemande infocentrum toebedeeld. De thema's zijn 'natuur en speciaal de bossen' van het nationaal park Dwingelderveld. In de stukken van het nationaal park is de doelstelling van zowel bezoekerscentrum en infocentra ('satellieten') beschreven.
- 2- Blijkens de opmerkingen in het gastenboek en uit overige publieksreacties, wordt de doelstelling gehaald. In het rapport 'Evaluatie Bezoekerscentrum Dwingelderveld en Informatiecentrum Lhee' (Maastricht, maart 1998), opgesteld in opdracht van het nationaal park, komt het infocentrum Lhee er goed af (score 7.9). Het 'product' (voorlichting & educatie) wordt als te statisch beoordeeld met de volgende aanbevelingen: "Meer dynamiek op onderdelen" met "een initiërende rol van het centrum bij samenwerking met lokale ondernemers en instanties". (NB - dit onderzoek vond plaats voordat er een Oriëntatiecentrum van het nationaal park bij Spier tot stand kwam)
- 3- Zie 1.
- 4- Centrum is alle dagen open. Officieel van 10.00-17.00 uur, maar in de praktijk vaker van ca. 08.00-18.00 uur. Op mooie zomeravonden wordt sluiting 'uitgesteld' zolang er bezoek komt.
- 5- Het gemiddelde jaarbezoek (periode 1992-2002) is 20.000 bezoekers. Incl. WC-gangers, want groot, schoon (invaliden-)toilet wordt frequent benut door (cross-)fietsers.
- 6- Teller zit bij de voordeur. Correctiefactor 3,5 wordt gehanteerd (proefondervindelijk bepaald)
- 7- Geen VVV- of horecavoorziening, ook (nog?) geen koffie- of drankenautomaat (NB- bij Spier beschikt het Oriëntatiecentrum over een horecavoorziening met fietsenverhuur)
- 8- Er is een gastenboek, dat intern (b.e.) bekeken wordt. Op vragen en opmerkingen wordt actie genomen door de boswachter.
- 9- Zie 4. Het publiek vindt 't centrum goed, leuk en leerzaam, "alleen saai voor kinderen" (opmerking in gastenboek 30-11-2002). Probleem is dat 'snelle' bezoekers denken in een (bemand) bezoekerscentrum te zijn.
- 10- Geen bijzondere opmerkingen over pand bekend. (Moet wel weer een verfje hebben)
- 11- Na het evaluatieonderzoek van de bezoekers- en informatiecentra van het nationaal park in 1998 is er geen verder onderzoek geweest.
- 12- Kosten ca. 3000-4000 Euro p/j (excl. afschrijving en onderhoud buitenkant)
- 13- Staatsbosbeheer is eigenaar. Nationaal park is mede-investeerder voor wat betreft enkele V&E-voorzieningen
- 14- Boswachter is aanspreekpunt en eindverantwoordelijke
- 15- 's Winters -op werkdagen- opent en sluit het eigen personeel het centrum te Lhee. 's Zomers gebeurt alleen het openen op werkdagen door personeel Staatsbosbeheer. Het sluiten (tussen

- 17.00 en 22.00uur) doet de overbuurvrouw Fennie Jonker (zie ook bij 4.). Zij opent en sluit het centrum tevens in de weekeinden, ook in de winterperiode.
- 16- Het Infocentrum is in 1991 door het nationale park ingesteld. Het houten pand dateert van omstreeks 1956, volgens vm. boswachter Berend Jonker. Het heeft in het verleden al vele functies gehad.
 - 17- Er zijn geen plannen om het pand uit te breiden (onlangs is vlakbij een nieuwe werkschuur met kantoren gebouwd, waardoor hier ruimtes leeggekomen zijn). "Er zou intern iets verbouwd kunnen worden, bij de kantoren die leeg staan".
 - 18- Er zijn plannen om de inhoud te moderniseren. De huidige inrichting is ruim 10 jaar oud en in de omgeving staan zware ingrepen in natuur en landschap gepland. De informatie zal zich ook daar op moeten richten.
 - 19- Het centrum ligt op een kruising van doorgaande wegen en is daarnaast goed bewegwijzerd
 - 20- Zie 19
 - 21- Alle wegen en paden zijn goed begaanbaar
 - 22- Ruime parkeergelegenheid op loopafstand (langs klein natuurpad) . Kleine parkeergelegenheid dichtbij
 - 23- Ja, vriendelijke ambiance met open deur en 'vlag & wimpel'.
 - 24- Goed geschikt voor invaliden. Speciaal aangepast toilet.
 - 25- Kinderen vinden de 'touch-screen' het mooist. Verder een vraagteken.
 - 26- Geen noodvoorzieningen, op de brandblusser na.
 - 27- Eerste indruk is "conservatief gebouw, eerder een werkschuur".
 - 28- Door diverse Staatsbosbeheer-attributen goed herkenbaar
 - 29- Geen lezingen, wel startpunt voor groepsbezoek en excursies
 - 30- Dagelijkse controle en bijvullen papieren informatie
 - 31- Geen eigen folder. PR vooral via nationaal park, incl. vermelding op alle informatiemateriaal
 - 32- Centrum is in de omgeving vooral bekend als "dat houten gebouw op de hoek". De informatiefunctie is minder bekend.
 - 33- 't Unieke hier is –volgens het gastenboek- dat het onbemande infocentrum van 's ochtends vroeg tot (in de zomer) 's avonds laat open is (zie ook bij 4 en 15). Onbemand en altijd schoon, vrijwel zonder vernieling mag ook bijzonder heten...
 - 34- Wellicht dat het veelbezochte Terhorsterzand (vanwege de A28 buiten het nationaal park gevallen) een klein Infocentrum verdient?
 - 35- Slotopmerking: "Infocentrum Lhee moet blijven. Opwaarderen, omdat Staatsbosbeheer zich in het nationaal park goed moet manifesteren. Zolang het gebouw er staat en gebruikt kan worden, doorgaan!"



Oriëntatiecentrum Spier, 'poort' van het national park Dwingelderveld



Entree Oriëntatiecentrum Spier, gezien vanaf de grote parkeerplaats

- 1- Het beschreven doel is “poort van het nationaal park zijn, bij de belangrijke ingang aan de A28, tevens wegwijzer in het gebied”. Daarnaast is aan het centrum een ‘transferiumfunctie’ toebedeeld, wat merkbaar is aan de gewijzigde verkeerssituatie en de riant grote parkeergelegenheid.
- 2- Qua parkeerplaats voor bezoek aan het gebied is de doelstelling gehaald. Qua oriëntatiefunctie wellicht ook, maar daar is niets van bekend.
- 3- Het centrum kent geen inhoudelijk thema. Het is vooral een geïllustreerd oriëntatiecentrum (‘mooi aangeklede kaart’)
- 4- Dagelijks geopend, op 2 (feest)dagen per jaar echter niet.
- 5- Het centrum kreeg in jaarlijks (2001 en 2002) ca. 20.000 bezoekers (excl. toiletbezoek en bezoek horeca) De uitbater echter schat aan de hand van de omzet dat er (zeker bij mooi weer in de zomer en op de weekeinden) véél meer mensen komen: “Het totaal jaarbezoek kan misschien wel tegen de 100.000 mensen zijn”.
- 6- Er sinds juni 2002 een teller met een correctiefactor 3,5 (die vermoedelijk te hoog is).
- 7- Bij het centrum is een in pandige horeca-inrichting (type snackbar met terras, tevens fietsverhuur)
- 8- Er is geen gastenboek: Horecapersoneel vangt de opmerkingen op en geeft ze door aan de boswachter
- 9- De oriëntatiekaart en de touch-screen zijn bijdetijds De folders zitten in een rek aan de wand in de snackbar.
- 10- Gebouw wordt door zijn unieke vormgeving (architect Wim) als zeer attractief ervaren
- 11- Er is nog geen tevredenheidsonderzoek geweest
- 12- De kosten zijn onbekend. De afschrijving is voor Staatsbosbeheer. Het nationaal park, de gemeente, Recreatieschap Drenthe en de provincie hebben samen veel bijgedragen aan de totstandkoming van het centrum en z’n omgeving. De inkomsten voor Staatsbosbeheer zijn simpel geregeld: 10% van de omzet van de ‘patatboer’
- 13- Staatsbosbeheer is eigenaar van het gehele pand. Alescon is exploitant van de horeca. Partners in het nationaal park (zie 12) hebben veel geïnvesteerd.
- 14- Het horecapersoneel van Alescon is ‘eerste’ aanspreekpunt, die de boswachter dan weer als dagelijks aanspreekpunt heeft. Boswachter is tevens eindverantwoordelijke.
- 15- Openen en sluiten gebeurt door horecapersoneel. Indien ‘er wat is’ wordt de boswachter gewaarschuwd.
- 16- Zowel pand als het oriëntatiecentrum dateren van 1998
- 17- Uitbreiding pand niet bekend, niet gepland in elk geval
- 18- Verandering inhoud idem dito. Wel moet de folderverstrekking anders geregeld worden.

- 19- Oriëntatiecentrum Spier is niet te missen, alle wegen leiden er naar toe (en langs, richting parkeerplaats/transferium). Bewegwijzering volgt indien en/of zodra de landelijke nationale parken met de ANWB tot overeenstemming zijn geraakt. Dan krijgt 'de poort te Spier' een plek op de borden aan de A28.
- 20- Het centrum valt zéér in het oog van elke voorbijganger, ongeacht het vervoermiddel
- 21- Wegen, pleinen, paden, oversteekplaatsen: alles optimaal ingericht
- 22- Alles perfect ingericht (zie 1,2 en 19)
- 23- Zeer uitnodigend zelfs. Op drukke dagen staan er files aan de snackbar, is het terras overvol en puilt de parkeerplaats uit van de vervoermiddelen.
- 24- Perfect ingericht voor gehandicapten, inclusief gereserveerde parkeerplaatsen, aangepast toilet en het begin van een speciale invaliden-natuurroute
- 25- Voor kinderen is weinig te beleven. De ijsco of patat aan de andere kant van het centrum zijn aantrekkelijker
- 26- Er is een EHBO-voorziening
- 27- Eerste indruk: prachtig gebouw, goed gelegen, maar niet meer dan een duidelijk oriëntatiecentrum voor een vluchtig bezoek. Maar wel een goede pleisterplaats 'jaarrond' met horecafunctie
- 28- Het centrum heeft Staatsbosbeheerattributen, maar profileert zich verder als nationaal park-centrum ('de poort')
- 29- Het centrum is een bekend startpunt voor wandelingen, fietstochten en ook voor excursies geworden (transferiumfunctie!). Hier beginnen diverse wandel- en fietsroutes. Het pand is niet geschikt voor groepsontvangst binnen of lezingen
- 30- Papier informatie wordt bijgevuld door Alescon. Zij melden ook storingen, maar alle digitale zaken worden dagelijks (in principe) gecontroleerd door de bodwachter.
- 31- Er is geen eigen folder of PR. Het centrum draait mee in de voorlichting en PR van het nationaal park.
- 32- Het Oriëntatiecentrum met zijn ruime parkeerplaats geniet een grote bekendheid in de wijde omtrek. Zelfs buiten Noord-Nederland, zo bleek uit reacties op de parkeerplaats en uit een 'quick scan' van de geparkeerde auto's en paardentrailers.
- 33- Uniek is de vormgeving van het gebouw, incl. houten dak, gekoppeld aan de fraaie (tevens strategische) ligging.
- 34- Wellicht nog een klein infocentrum in het Terhorsterzand?
- 35- Slotopmerkingen
- ?? De horeca-uitbater wenst graag een terras met windscherm in plaats van losse parasols.
- ?? Eind augustus 2002 is er intern een advies uitgebracht, om op termijn het infocentrum te Lhee te sluiten en het centrum te Spier een uitgebreidere functie te geven (met aanbouw).



Oriëntatiecentrum Spier: "poort" van het Nationaal Park Dwingelderveld met terras en fietsverhuur.

Infocentrum 't Hunehoes te Exloo

- 1- Niet bekend of oorspronkelijke doelstelling beschreven is. Doel is iets van "onder de aandacht brengen van archeologische monumenten in de omgeving, om aan te geven dat Staatsbosbeheer méér doet dan alleen bosbeheer".
- 2- Er is nooit nagegaan of doel bereikt is. Niet bekend in elk geval
- 3- Zowel de omgeving als de archeologie zijn thema's in 't Hunehoes
- 4- Infocentrum is het hele jaar geopend, dagelijks van 09.00 - 17.00uur
- 5- Jaarbezoek in 2002 bijna 14.000 bezoekers (incl. toiletgangers)
- 6- In september 2000 is een teller geplaatst. Correctiefactor 40%
- 7- 't Hunehoes heeft geen VVV- of horecavestiging. Pand ligt echter vlakbij VVV-kantoor (in 'Bebingehoes') in centrum dorp Er zijn plannen voor een theeschenkerij aldaar
- 8- Geen gastenboek
- 9- Boswachter krijgt vooral positieve reacties op inrichting
- 10- Gebouw niet attractief qua uitstraling; ligt weggedrukt, lijkt op bijgebouw 'Bebingehoes'
- 11- Geen tevredenheidsonderzoek geweest. Wel is bekend dat NHI te Borger ontevreden is (vanaf oprichting al) over 'valse concurrentie' vanwege 't Hunehoes als gratis archeologie-infocentrum
- 12- Jaarlijkse lasten "niet direct te noemen". Lijkt stevige kostenpost, maar geen overzicht bekend.
- 13- Staatsbosbeheer is exploitant. Gebouw is gehuurd
- 14- Boswachter is aanspreekpunt en tevens eindverantwoordelijke (c.q. districtshoofd)
- 15- Schoonmaakster opent en sluit. Zij meldt storingen aan boswachter
- 16- Gebouw en infocentrum (samen 't Hunehoes) zijn in 1997 nieuw gesticht. Opening in 1998
- 17- Geen uitbreiding pand voorzien
- 18- Er wordt nagedacht over een inhoudelijk verandering. Is sterk afhankelijk van (andere?) doelstelling en van de kosten. Boswachter heeft twijfels of dat een goede zaak is, gezien andere ontwikkelingen in de omgeving (Hunze5-project met plannen NME-centrum Odoorn, mogelijke uitbreiding bij Poolshoogte)
- 19- Infocentrum is wel te vinden via gemeentelijke wegwijzers
- 20- 't Hunehoes ligt wat achteraf, naast belangrijk gebouw. Via levensgroot uithangbord ('broer' van de boswachter) wordt aandacht van passerend publiek getrokken
- 21- Paden en wegen zijn goed
- 22- Parkeren is geen probleem
- 23- Zie 20.
- 24- Infocentrum is 'gecertificeerd' voor invalidenbezoek
- 25- Ja, er speciaal kindermateriaal in het centrum
- 26- Deels wel noodvoorzieningen, deels bij aanpalend gebouw met VVV-kantoor
- 27- Eerste algemene indruk is goed: "Netjes en schoon, goed paadje"
- 28- Zeker herkenbaar door grote boswachterpop, verder vlag en bord met logo
- 29- Bij het centrum beginnen wat fietsexcursies en er worden groepen ontvangen. Geen lezingen e.d.
- 30- In hoogseizoen controleert boswachter dagelijks; daarbuiten eens per week
- 31- Er is een folder: Informatiecentrum 't Hunehoes, Exloo 'Over de sporen uit het verleden die wij beheren'.
- 32- Het Infocentrum is niet erg bekend; niet alle inwoners zijn op de hoogte
- 33- 't Unieke hier is de informatie over archeologische monumenten in de omgeving
- 34- Elders een centrum? Ja, 'Poolshoogte' biedt betere kansen, maar veel auto's in 't bos is dan een ander probleem.
- 35- Tot slot: Er treden nogal wat storingen op (computerspel, diaprojectie), zodat nieuwe investeringen nodig zijn. Onduidelijk hoeveel budget er voor is. In 2003 moet beslist worden of de huur moet worden opgezegd (i.v.m. 5 jaar termijn). Noopt tot nadenken wat er met infocentrum 't Hunehoes moet gebeuren. Wat wil Staatsbosbeheer? (zie 18)

Infocentrum in Openluchtmuseum 'Ellert & Brammert' te Schoonoord



- 1- Doelstelling zal wel omschreven zijn, maar is niet direct te reproduceren. Idee en inrichting "is nog van (vóór?) Piet Kerssies" (v.m. districtshoofd). Volgens Kerssies dateert dit centrum van vóór 1988.
- 2- Als is de doelstelling niet bekend: "Hij wordt wel gehaald. Toch wel, veel mensen bereikt voor weinig geld en met weinig menskracht".
- 3- Informatie is gericht op het gebied Sleenerzand, tevens op het werk van Staatsbosbeheer
- 4- Centrum is 7 maanden per jaar dagelijks geopend, gekoppeld aan de openingstijden van het openluchtmuseum.
- 5- Jaarlijks krijgt het openluchtmuseum 60.000 (betalende) bezoekers. Het merendeel neemt een kijkje in het Staatsbosbeheer-onderkomen. Misschien wel 100% als in de aanpalende ruimtes ambachtelijke demonstraties plaatsvinden..
- 6- Er is geen teller gemonteerd. Bezoek wordt gerelateerd aan de kaartverkoop (zie boven).
- 7- Het centrum zelf beslaat slechts een kamer zonder ramen, maar met muurschildering en Cd-rom a/v-presentatie. In het openluchtmuseum is een restaurant en een infokiosk.
- 8- Er is geen gastenboek. Reacties komen vooral via personeel openluchtmuseum en de pottenbakker in de ruimte ernaast.
- 9- De informatievoorziening betreft alleen de a/v-presentatie. Deze is echter niet meer 'bij de tijd' (informatie dateert uit 1996) en moet vernieuwd worden.
- 10- Het Staatsbosbeheer-centrum zelf "is wat kaal", maar zit ingebed in een attractief openluchtmuseum.
- 11- Er is nimmer een tevredenheidsonderzoek gehouden.
- 12- De kosten zijn Cd-rominstallatie en het projectiescherm: ca. EUR 1000 p.j. Het onderkomen en de zorg daarvoor is gratis. Staatsbosbeheer is een gewaardeerde 'inwonende' gast.
- 13- Zie bij 12.
- 14- De boswachter is aanspreekpunt en is ook eindverantwoordelijk voor deze toko.
- 15- Het personeel van het openluchtmuseum "doet alles" (openen en sluiten, onderhoud). Er is een zeer goede verstandhouding met het personeel.
- 16- Het openluchtmuseum is in 1954 tot stand gekomen ter gelegenheid van het eeuwfeest van het dorp Schoonoord. Het museum pand waarin het infocentrum is ondergebracht is van ca. 1880, volgens de boswachter... Zie verder bij vraag 1.
- 17- Het pand wordt niet uitgebreid.
- 18- Het streven is om de inhoud wel binnenkort te verbeteren en uit te breiden. Er is reeds een plan in de maak (ligt bij ontwerpster Ellen Kuiper, die ook in Ter Apel en in het Veenmuseum te Bargercompascuum werk voor de informatiecentra heeft geleverd).
- 19- Het (centrum in) het openluchtmuseum is uitstekend te vinden, is goed bewegwijzerd.
- 20- Centrum ligt in een pand op het terrein van het openluchtmuseum.
- 21- Paden e.d. zijn goed. Museum is publieksvriendelijk en goed toegankelijk voor gehandicapten.
- 22- Parkeren voor alle vervoermiddelen (incl. huifkarren) is perfect geregeld.

- 23- Alle panden in het openluchtmuseum 'Ellert & Brammert' zijn uitnodigend met de deuren open en in het hoogseizoen tevens diverse demonstraties van oude ambachten.
- 24- Zie bij vraag 21.
- 25- Het openluchtmuseum is leuk en aantrekkelijk voor kinderen, maar de Staatsbosbeheer-informatie "nou net niet". De a/v-presentatie is vooral op volwassenen gericht.
- 26- Noodvoorzieningen zijn geregeld volgens de normen die voor dit soort musea gelden
- 27- Eerste indruk is "Prachtig, zo in de entourage van het openluchtmuseum".
- 28- Het centrum is van buiten niet echt overtuigend herkenbaar als centrum van Staatsbosbeheer, al is het logo wel bij de ingang van het pand aangebracht.
- 29- Het centrum, i.c. het openluchtmuseum, is niet in gebruik als vertrekpunt voor Staatsbosbeheerexcursies.
- 30- Personeel van het museum controleert de werking van de apparatuur. Er is geen papieren informatie van Staatsbosbeheer aanwezig.
- 31- Er wordt geen PR bedreven voor dit infocentrum. "Is ook niet nodig" volgens de boswachter.
- 32- Dat Staatsbosbeheer een inforuimte heeft in het openluchtmuseum is niet algemeen bekend. Het openluchtmuseum 'Ellert & Brammert' zelf is (en staat) zeer goed bekend.
- 33- Het unieke hier is vooral de goede vorm van samenwerking met, resp. integratie in het openluchtmuseum.
- 34- Meer Infocentra in de omgeving hoeft niet.
- 35- Bij de 'open vraag' uit de boswachter zijn grote zorg over het uitstellen van de nodige vernieuwing. "Op zo'n unieke samenwerking -effectief en goedkoop- moet je niet bekibbelen. Het zet die samenwerking onder druk".

BIJLAGE B.

Wensen en suggesties voor nieuwe Infocentra in de regio Groningen-Drenthe (zoals geuit door diverse boswachters tijdens het onderzoek). Bewerkt naar aanleiding van de bespreking in het RegioTeam.

Genoemd zijn:

- ?? Emmen, met thema 'Natuur bij de Stad'. Mogelijk in samenwerking met natuurstudiecentrum van de gemeente of zelfs met ZOO Noorderdierenpark.
Advies: positief. Mogelijkheden gaan onderzoeken. Eerste keus bij nieuwe mogelijkheden!
- ?? Terhorsterzand, in vanouds druk bezocht natuurgebied tussen Beilen en Spier, buiten het nationaal park Dwingelderveld aan de 'verkeerde' kant van de A28. Vroeger stond er een kiosk.
Advies: negatief. Spier wordt kerncentrum.
- ?? Bij De Punt, aan de noordzijde van het nationaal landschap Drentsche Aa (bij A28).
Advies: Meenemen in opzet 'netwerk-bezoekerscentrum' nationaal landschap Drentsche Aa (taak Staatsbosbeheerpersoneel in Werkgroep V&E).
- ?? Bij grootschalige natuurontwikkelingsprojecten in provincie Groningen.
Advies: positief, indien uit projectgelden Blauwe Stad en Meerstad een infocentrum kan gaan draaien. Samenwerkingsvorm zoeken met gemeenten.
- ?? In de buurt van het Duitse plaatsje Twist, als het grensoverschrijdende 'Naturpark Moor' (incl. Bargerveen) vorm krijgt.
Advies: positief, mits een centrum uit de projectgelden gefinancierd kan worden. Opmerking RegioTeam: over de voortgang van dit grensoverschrijdend plan is dringend meer informatie gewenst.
- ?? Bij 'Poolshoogte' bij Odoorn.
Advies: negatief (zie eerste punt).
- ?? Infocentrum in 't Noorden over eilanden Rottumeroog en Rottumerplaat
Advies: mogelijkheden onderzoeken, mits in breder Waddenzee-verband opgezet i.s.m. partners
Opmerking RegioTeam: in beheersadvies over Rottum wordt reeds aandacht besteed aan de informatievoorziening, o.a. via internet.
- ?? Samenwerking met anderen in project 'Abel Tasmanhuis', waar de gemeente Grootegast onderzoek naar doet. Geschikte gelegenheid om Staatsbosbeheer in/en het Westerkwartier te presenteren.
Advies: alleen doen als dat samenwerkingscentrum exploitabel kan blijven. Het gaat vooreerst om een uitgebreid informatiepaneel. Staatsbosbeheer neemt niet deel in de exploitatie van het 'Abel Tasmanhuis'.

Tot slot.

Niet alles is onderzocht en becommentarieerd (toch?), maar voor een effectief gebruik van Infocentra speelt er meer mee. Bijvoorbeeld praktische zaken, waarvoor lokaal een goedkope oplossing wordt gezocht. Zo blijken nogal wat 'buren' de tent van Staatsbosbeheer te openen en te sluiten. Ook de sociale controle 'door' de omgeving -voor zover mogelijk- is van groot belang. De Staatsbosbeheer-medewerkers koesteren hun burens dan ook minstens zo sterk als hun natuurgebieden.

Verder bleek dat de ligging en de aard van een gebouw sterk tot de verbeelding spreken. Hoe rustieker hoe mooier, hoe meer houtworm hoe 'authentieker' - bij wijze van spreken Bij oudere houten panden in het buitengebied, ooit voor een ander gebruik gebouwd, levert dit na verloop van tijd een moeilijke toestand op. Oude panden moeten aangepast worden aan de nieuwe eisen voor publieke ruimten. Moet je het rustieke plaatje dan nog handhaven?

Een bijkomend aspect is de manier waarop informatie geboden wordt. Statisch, maar in een oogstrelende setting of dynamisch, waarbij de bezoeker 'kan halen wat hij wenst' - bijvoorbeeld via een doe-het-zelf computer. De wijze van communiceren verandert 'met de tijd' sneller dan een houten barak.

Uiteindelijk willen we jong èn oud ter wille zijn, dus wie weet komt er nog een indeling in 'knuffel-infoschuren' en 'computerkeetjes'. We hebben al geleerd dat natuur- en landschapsbeleving een inclusieve aangelegenheid is, waarop mensen alles betrekken van wat ze 'natuur' vinden. Ook de boswachter en het Info- dan Bezoekerscentrum passen in dat beeld.

Jan Tuttel

Adviseur-stimulator publieksprojecten 2001-2003



Noordes te Orvelte