



@ Robin Utrecht



Bezoekersbeleving in een digitale tijd

Beleving is
voor
iedereen
anders...





Hoe combineer je digitale technieken en fysieke beleving om bezoekers via emotie, verbinding en storytelling te inspireren en de totale ervaring te versterken?



Britt de Bruin

Wie zit er in de zaal?

Ga naar menti.com en gebruik de code 4415 4725



Inhoudsopgave

1. Wat is bezoekersbeleving?
2. Inspiratie: voorbeelden
3. Interactie: wat doen jullie al?





**Wat verstaan jullie
onder
bezoekersbeleving?**

**Ga naar menti.com en gebruik de
code 4415 4725**



Onze definitie

Bezoekersbeleving is het geheel aan indrukken, emoties en betekenissen die een bezoeker opdoet tijdens zijn reis of verblijf. Deze beleving ontstaat door de combinatie van de fysieke omgeving, digitale interacties, het verhaal dat wordt verteld en de ontmoetingen met (lokale) mensen. Het is de sleutel tot het verbinden van verhalen met een plek en tot het creëren van betekenisvolle herinneringen.





NBTC
Nederlands Bureau
voor Toerisme &
Congressen



Breda
University
OF APPLIED SCIENCES

Aan de slag met digitale belevingen

De volgende stap in het bereiken, boeien
en binden van bezoekers



Stappenplan

1. Motivatie
2. Doelgroep
3. Fasen van de customer journey



Inzoomen op UNESCO Werelderfgoed

Bekendheid UNESCO Werelderfgoed onderzoek

UNESCO Werelderfgoed is best een bekend begrip

UNESCO Werelderfgoed is niet meteen top-of-mind in de customer journey

UNESCO Werelderfgoed identiteitsdrager

Missen bredere UNESCO Werelderfgoed-verhaal

Doelgroep: Kim (beleving) & Sophie (verdieping)

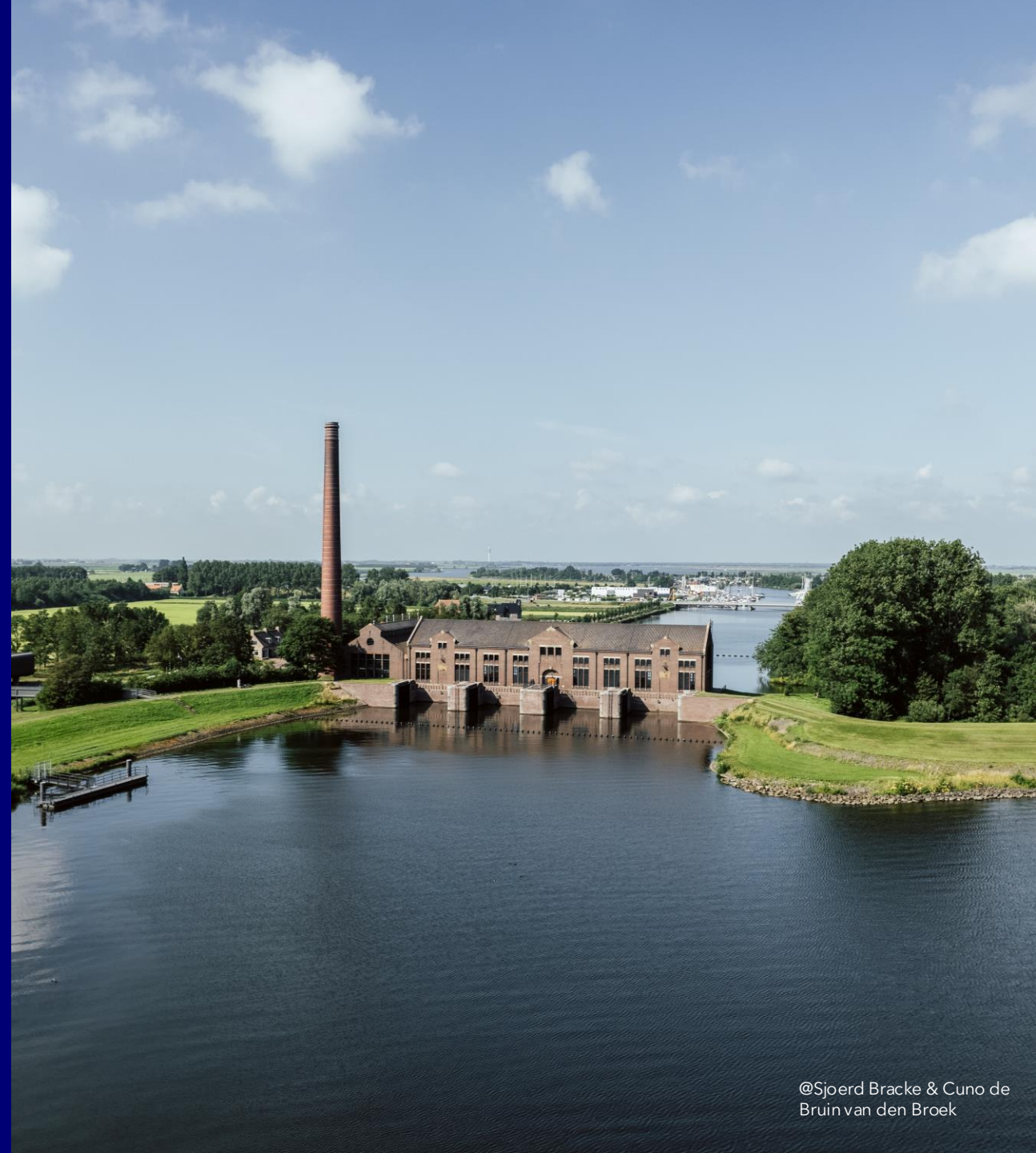


Inzoomen op UNESCO Werelderfgoed

Advies gebaseerd op drie pijlers:

1. Educatie
2. Storytelling
3. Beleving

Praktische toepassingen



Inzoomen op UNESCO Werelderfgoed

Merkgids UNESCO Werelderfgoed

Vraag: wie van jullie gebruikt deze
merkgids?

Merkgids UNESCO Werelderfgoed Koninkrijk der Nederlanden

December 2024



UNESCO 170w



Kinderdijk

Facts you didn't know about one of the most iconic places in the Netherlands.

Reply to visitnetherlands...



Instagram
@visitnetherlands



Inspiratie: goede
voorbeelden

Droogmakerij de Beemster

Droogmakerij de Beemster is een innovatieve droogmakerij uit de 17de eeuw met een ordelijke en strak geometrische verkaveling. De rechte lijnen in het landschap zijn nu nog steeds goed te herkennen, helemaal als je vanaf de toren van de Keyserkerk in Midden-beemster kijkt. Het is een uniek voorbeeld van een door de mens geschapen landschap. Daarom kreeg Droogmakerij de Beemster in 1999 de UNESCO Werelderfgoedstatus.



Eise Eisinga Planetarium

Het Eise Eisinga Planetarium is het oudste werkende planetarium ter wereld en kreeg in 2023 de Werelderfgoedstatus. Het nauwkeurig bewegend model van het zonnestelsel is tussen 1774 en 1781 gemaakt door de Friese wolffabrikant Eise Eisinga. Het model van de zon met zes planeten die eromheen draaien plaatste hij in het plafond van zijn woonkamer. Het geeft nog altijd de actuele stand van de hemellichamen weer en maakt de werking van het zonnestelsel duidelijk voor een breed publiek.



Koloniën van Weldadigheid

De Koloniën van Weldadigheid zijn binnenlandse landbouwkoloniën voor armoedebestrijding uit de negentiende eeuw. Duizenden armen uit de steden kregen hier onderdak in een koloniehuisje of in een gesticht en waren beperkt in hun vrijheid. De Koloniën van Weldadigheid zijn als sociaal experiment uitzonderlijk en internationaal trendsetend in het bestrijden van armoede met werk en opleiding. De hiervoor ontgonnen disciplinerende landschappen zijn wereldwijd uniek. De Koloniën van Weldadigheid hebben sinds 2021 de status UNESCO Werelderfgoed.

Molencomplex Kinderdijk-Elshout

De molens en gemalen van Molencomplex Kinderdijk-Elshout houden de grond van de Alblasserwaard al 750 jaar droog, zodat mensen er kunnen leven. Het is een groots voorbeeld van slim Hollands watermanagement. Nergens ter wereld staan zoveel molens bij elkaar. De samenwerking tussen mens, natuur en techniek is zo uniek en waardevol, dat het molencomplex met haar 19 molens sinds 1997 op de Werelderfgoedlijst staat.



Grachtengordel van Amsterdam

De Amsterdamse grachtengordel is een stedenbouwkundig, waterbouwkundig en architectonisch meesterwerk uit de 17de eeuw. Het slimme ontwerp van grachten, bruggen, straten en groen functioneert vandaag de dag nog steeds. De karakteristieke en afwisselende gevelrijen oefenen een grote aantrekkingskracht uit op bewoners en bezoekers. Dit unieke gebied in het centrum van de stad is in 2010 benoemd tot UNESCO Werelderfgoed.



Neder-Germaanse Limes

Dwars door Nederland liep tweeduizend jaar geleden de noordgrens van het Romeinse Rijk: de Limes. De grens bestond uit een reeks van wachttorens, wegen, waterwerken en legerkampen. Veel overblijfselen van deze grens zijn in de grond bewaard gebleven, waarmee de Limes het grootste archeologische monument van Nederland is. De Neder-Germaanse Limes in Nederland en Duitsland is werelderfgoed sinds 2021.



De Waddenzee

De Waddenzee langs de kusten van Nederland, Duitsland en Denemarken is een uniek natuurgebied. Het landschap verandert steeds onder invloed van eb en vloed. Dit zorgt voor een unieke ecologie en een rijke biodiversiteit. De Waddenzee is het grootste getijdengebied in de wereld. Het behoud van dit gebied beschermt de biodiversiteit wereldwijd. Daarom is de Waddenzee sinds 2009 opgenomen op de Werelderfgoedlijst.



Rietveld Schröderhuis

Het Rietveld Schröderhuis is een hoogtepunt uit de moderne architectuur volgens de ideeën van de kunstbeweging De Stijl. Het woonhuis uit 1924 heeft een uniek ontwerp met strakke horizontale en verticale vlakken en gebruik van primaire kleuren. Meubelmaker Gerrit Rietveld ontwierp het huis voor en samen met Truus Schröder als een uitbundig experiment met een radicale manier van ruimtegebruik. Het Rietveld Schröderhuis is zo uniek dat het sinds 2000 op de UNESCO Werelderfgoedlijst staat.

Hollandse Waterlinies

De Hollandse Waterlinies zijn een unieke verdedigingslinie van 200 km lang met forten, vestingen en kastelen. Ze beschermden in de 19de eeuw het economische hart van Nederland. Water werd gebruikt als bondgenoot. In oorlogssituaties werden brede stroken land onder water gezet, zodat het land onbegaanbaar werd voor de vijand. Deze manier van militaire verdediging is zo bijzonder dat de Hollandse Waterlinies op de Werelderfgoedlijst staan. De Stelling Van Amsterdam sinds 1996 en in 2021 werd de Nieuwe Hollandse Waterlinie daar aan toegevoegd. Samen vormen zij de Hollandse Waterlinies.



Van Nellefabriek

De Van Nellefabriek, de eerste daglichtfabriek van Europa was begin 20e eeuw de modernste fabriek van Nederland. Een toonbeeld van het functionalisme, gebouwd met beton en kolommen in plaats van draagmuren. Gevels van staal en glas zorgen voor een zee aan daglicht op de werkvloer. Ook in aandacht voor het welzijn van de arbeiders liep de Van Nellefabriek voorop. Het architectonisch unieke bouwwerk is in 2014 benoemd tot UNESCO Werelderfgoed.

Schokland en omgeving

Het voormalige eiland Schokland en het Wederopbouwgebied er omheen vertellen een verhaal over 10.000 jaar leven met water in Nederland. In de bodem liggen vele archeologische bodemschatten en daarmee kent Werelderfgoed Schokland de langste bewoongeschiedenis van Nederland. Schokland en omgeving staan sinds 1995 op de Werelderfgoedlijst van UNESCO.



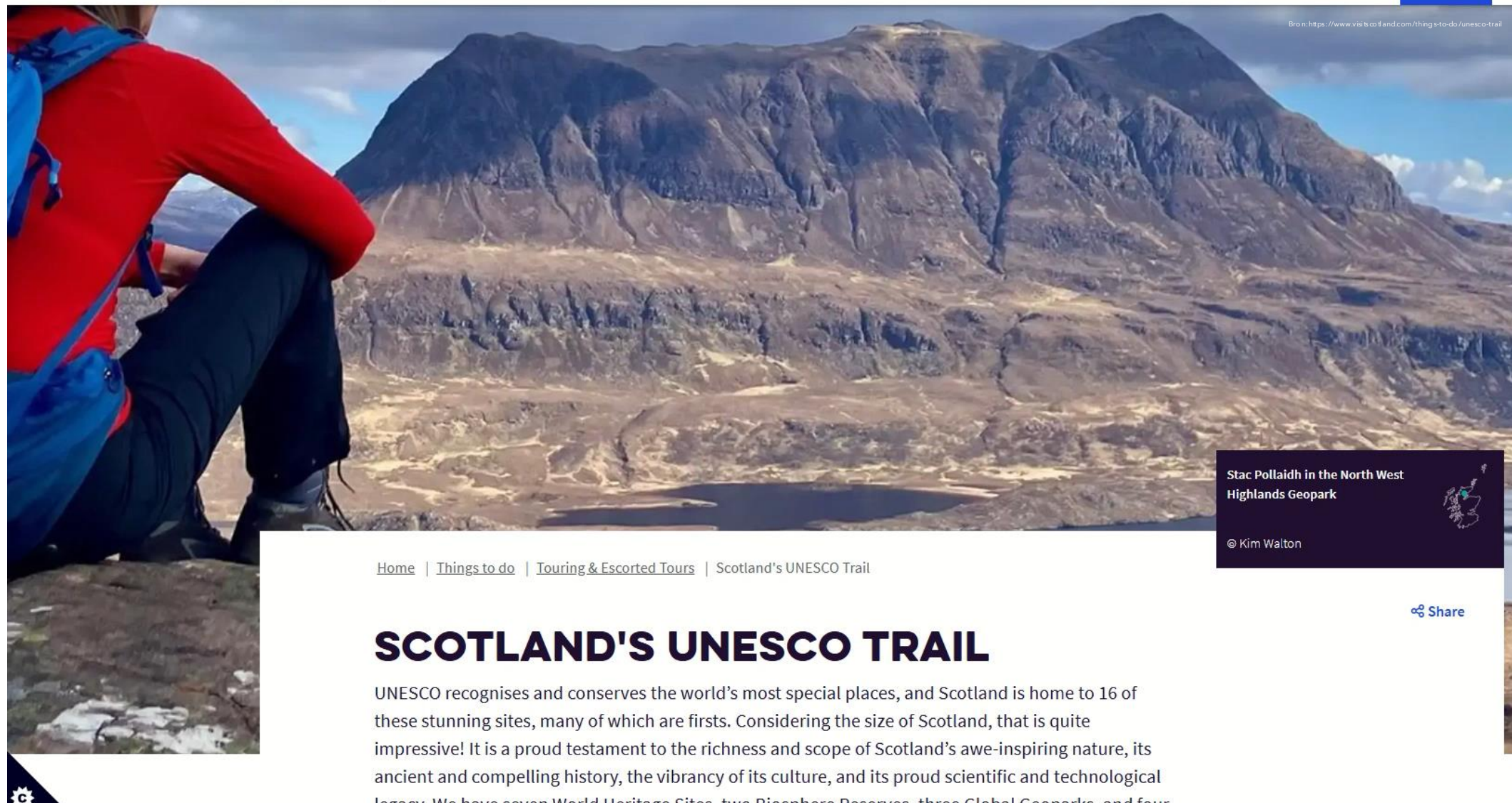
Ir. D.F. Woudagemaal

Het Ir. D.F. Woudagemaal is een magistrale beleving van stoom, architectuur en water. Het wordt vanaf 1920 ingezet om overtollig water vanuit Friesland in de Zuiderzee, en later het IJsselmeer, te pompen. Het gemaal in Lemmer is het grootste nog functionerende stoomgemaal ter wereld en staat sinds 1998 op de UNESCO Werelderfgoedlijst.



Willemstad, Curaçao

Willemstad is ontstaan in de 17de eeuw aan een beschutte baai en ontwikkelde zich in de loop van driehonderd jaar tot handels- en havenstad op een knooppunt van culturen. De oude stad is een bonte mix van architectuurstijlen met Caribische kleuren en heeft vooral invloeden vanuit Nederland, Spanje en Portugal. De historische binnenstad is sinds 1997 UNESCO Werelderfgoed en is een voorbeeld van een koloniale handelsnederzetting.



Stac Pollaidh in the North West
Highlands Geopark

© Kim Walton

Share

[Home](#) | [Things to do](#) | [Touring & Escorted Tours](#) | [Scotland's UNESCO Trail](#)

SCOTLAND'S UNESCO TRAIL

UNESCO recognises and conserves the world's most special places, and Scotland is home to 16 of these stunning sites, many of which are firsts. Considering the size of Scotland, that is quite impressive! It is a proud testament to the richness and scope of Scotland's awe-inspiring nature, its ancient and compelling history, the vibrancy of its culture, and its proud scientific and technological legacy. We have seven World Heritage Sites, two Biosphere Reserves, three Global Geoparks, and four

Standard	Kids	Master of detail	Lam Gods Only
60 min.	60 min.	60 min.	25 min.
			
Augmented Reality tour + bezoek Lam Gods	Augmented Reality tour + bezoek Lam Gods	Augmented Reality tour + bezoek Lam Gods	Bezoek Lam Gods
Voor de geïnteresseerden	Voor de jongsten van het gezin (geschikt vanaf 6 jaar)	Voor de kenners	10H15 - opening panelen 17H15 - sluiting panelen
De ideale introductie!	Met speelse toevoegingen!	Met extra weetjes!	
60 MIN	60 MIN	60 MIN	25 MIN
€ 16	€ 16 € 8 (jonger dan 12 jaar)	€ 16	€ 12,5
Bezoek het Lam Gods Sint-Baafskathedraal Gent			





Mothership: Stadshuis Dordrecht komt tot leven!



Bro n: <http://www.soundandlightshow/en/show/pyramids-show>

EGYPT FOR SOUND & LIGHT SHOW COMPANY



Pyramids Sound and Light Show @Giza





Bron: <https://www.openluchtmuseum.nl/nl/uitgelicht>

Een nacht in het Openluchtmuseum





Van Gogh verhaal en bewegwijzering





Bron: <https://vangoghnamsterdam.com/>

GOOD TO KNOW

PLEASE NOTE: THIS IS NOT THE VAN GOGH MUSEUM - THIS IS A LIGHT SHOW ABOUT REMBRANDT AND VAN GOGH

OPENING HOURS

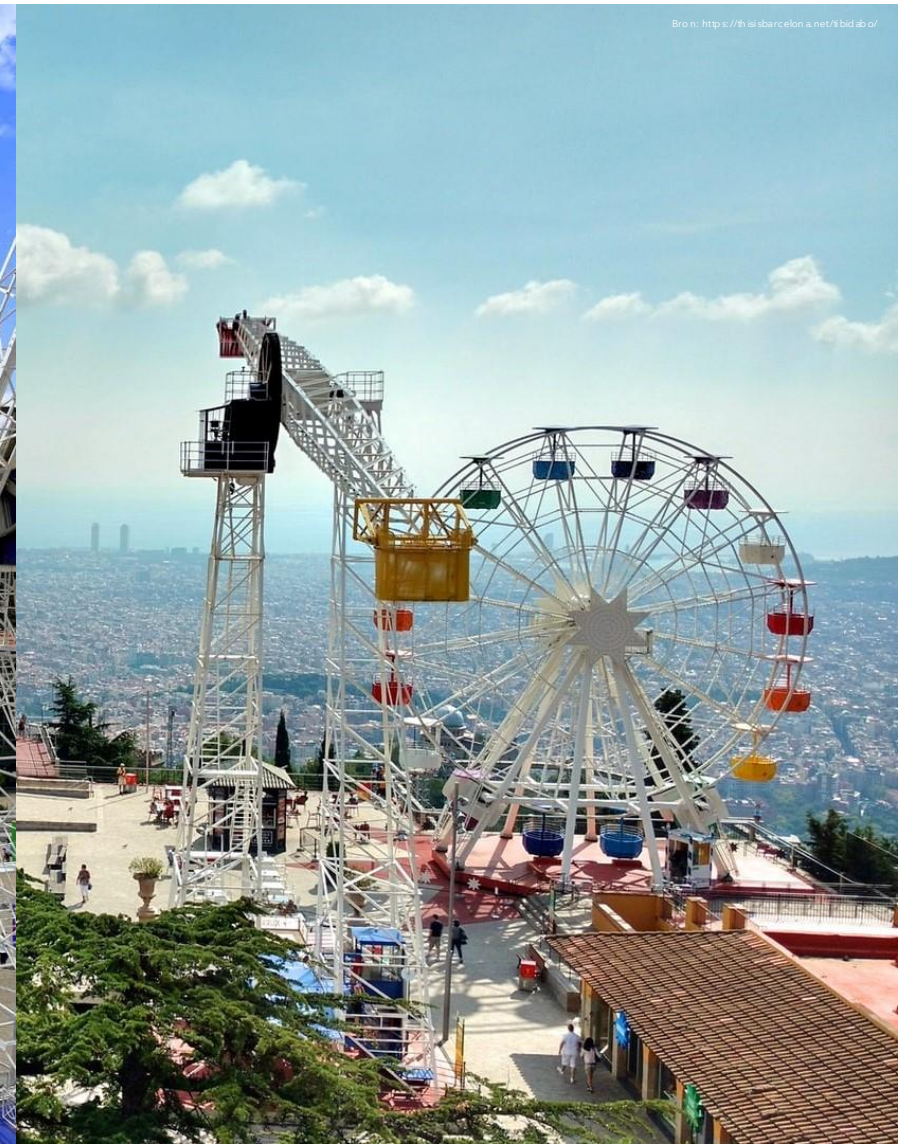
Monday: first show at 1:00 p.m. – last show at 6:00 p.m.
Tuesday to Friday: first show at 11:00 a.m. – last show at 6:00 p.m.
Saturday: first show at 1:00 p.m. – last show at 6:00 p.m.
Closed on Sundays.

TICKETS ON YOUR SMARTPHONE

Tickets purchased online do not need to be printed. We can also scan your ticket on your phone screen.

CHILDREN

Children's tickets are for children aged 6-17. Free admission for children aged 0-5 accompanied by a paying adult.



Temple of the Sacred Heart of Jesus x Tibidabo Amusement Park





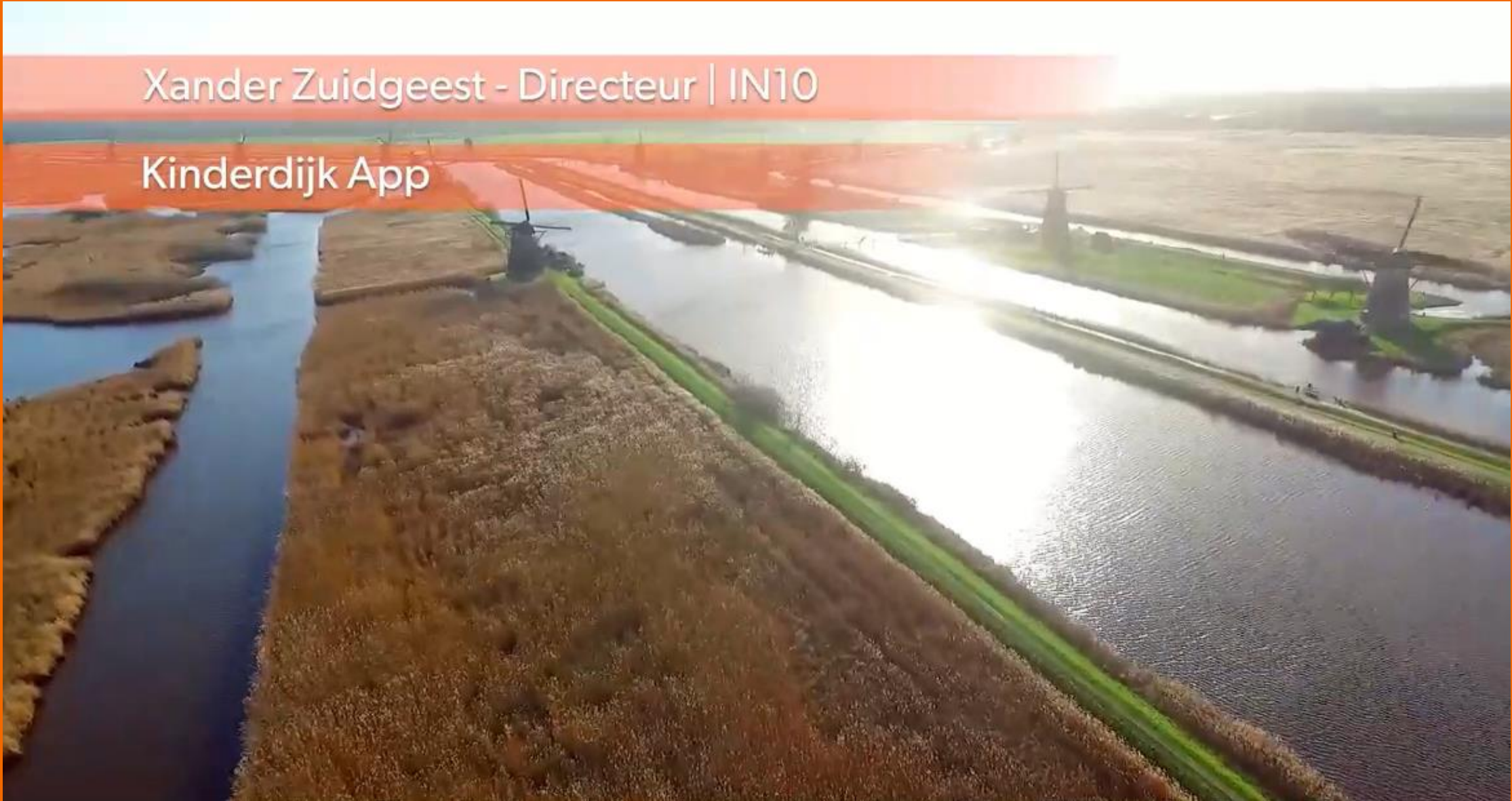
**Interactie: wat doen
jullie al?**

Wie heeft er een
inspirerend voorbeeld
van hoe beleving op hun
plek is versterkt?



Xander Zuidgeest - Directeur | IN10

Kinderdijk App



Groepsoefening

10 minuten

- Kies één locatie of project waar jij verantwoordelijk voor bent.
- Formuleer je ambitie:
 - Droom: hoe ziet de ideale beleving eruit?
 - Realistisch: wat kun je binnen 1-2 jaar realiseren?
- Bezoekersperspectief (per fase van de klantreis):
 - Vooraf (Oriëntatie): Wat ziet/verwacht de bezoeker nu? Wat wil je dat hij/zij vooraf voelt of denkt?
 - Tijdens bezoek (Ervaring): Wat ervaart de bezoeker nu? Wat wil je dat hij/zij beleeft?
 - Na afloop (Reflectie): Wat blijft nu hangen? Wat wil je dat men onthoudt of deelt?

Bedenk 2 concrete acties die helpen om van huidig naar gewenst te komen – bijv. digitale beleving, storytelling, koppeling met omgeving, samenwerking, nieuwe interacties of fysieke aanpassingen.



Afronding & takeaway

Bezoekersbeleving is het geheel aan indrukken en emoties die iemand opdoet tijdens een bezoek. Deze ontstaat door de plek zelf, digitale interacties, het verhaal dat je vertelt en de ontmoeting met mensen. Zo verbind je verhalen met een plek en creëer je betekenisvolle herinneringen.



3 takeaways

1. Weet je gezamenlijke doel: wat wil je als plek uitstralen naar buiten?
2. Ken je bezoeker – weet wat hij/zij wenst, waar zijn zij naar op zoek
3. Ken je klantenreis – hoe kan je het toepassen in praktijk en in welke fase



**Meer informatie
over NBTC?**





Britt de Bruin

Programna Manager
bdebruin@holland.com

LinkedIn





NBTC

Nederlands Bureau
voor Toerisme &
Congressen