



Meten bezoekersaantallen 14 mei 2018, Ede

aanwezig: zie deelnemerslijst.

Egbert Oldenboom - Meerwaarde/WESP - inleiding

Doel van de bijeenkomst:

- Overzicht methodes om bezoekersaantallen te meten;
- Inventariseren van mogelijkheid om WESP [richtlijn bezoekersaantallen](#) uit 2011 te updaten;
- Bespreken van de vraag of een keurmerk wenselijk is.

Wim Steenbakkers - Mezero - meten bezoekers via GSM data

- Werkt met telefoongegevens (vodafone, 1250 gebieden);
- Privacy is gewaarborgd door nummer verwijderen en mensen bundelen in een groep;
- Kijkt gemiddeld 200 keer per dag waar mensen zijn (3,5 mln mensen);
- Nu 3,5 mln mensen, wordt opgehoogd door Mezero;
- Meten van verschillende variabelen (aantallen, herkomst, bestemming enz.);
- Nauwkeurigheid is een sterk punt (is gevalideerd o.a. door ZoD: maakt gebruik van correlaties door vergelijken met evenementen met kaartverkoop);
- Gemeten wordt het "effect van een evenement": het verschil tussen gewone dag (mbv referentiedagen) en dag van evenement;
- Bewoners worden separaat meegenomen;
- Voor buitenlanders is de ophoging minder nauwkeurig. Hiervoor zijn aanvullende enquêtes nodig;
- Voordeel van deze methodiek: in principe kunnen ALLE evenementen in Nederland op dezelfde manier met elkaar worden vergeleken;
- Opmerking: kleine lokale evenementen en meerdere evenementen in één gebied zijn nu nog lastig meetbaar.

Gerwin van der Meulen - Decisio - betrouwbaarheid GSM Den Haag

- Toepassing van Mezero bij 16 Haagse evenementen in 2016;
- Bij betaalde evenementen komt aantal bezoekers berekend met GSM goed overeen met aantal verkochte tickets. Bij gratis evenementen rapporteren organisaties zeer waarschijnlijk 3 tot 5 keer zo veel. Dit interne onderzoek door Mezero/Decisio is vooral uitgevoerd om de GSM-meetmethode te valideren, maar het geeft tegelijkertijd ook aan hoe over bezoekersaantallen van gratis evenementen extern gecommuniceerd wordt door bijv. organisatoren;
- Kracht: toegankelijke techniek om aantallen weer te geven (data zijn altijd beschikbaar); meten van bezoekers net buiten evenementlocatie is ook mogelijk; inschatting vluchters/blijvers; inzicht herkomst bezoekers; relatief goedkoop;
- Mezero werkt continu aan verfijning techniek: 24 h data zijn inmiddels beschikbaar, 4 positie postcode data en combinatie daarvan met 24h zijn in ontwikkeling. Extra

- voordelen: locals kunnen beter ingeschat worden en je kunt een inschatting maken van 'vluchters'. Nauwkeurige schatting waar mensen vandaan komen is mogelijk;
- Het is relatief goedkoop, in relatie tot hoeveelheid en kwaliteit data.

Vragen:

Waar worden enquêtes (voor bepaling aantal buitenlanders) afgenomen? - daar waar veel bezoekers zijn.

Referentiedag: is daar een vuistregel voor? - Is afhankelijk van soort evenement, locatie, specifieke weersomstandigheden en vakantieperioden. In de regel is een goede referentiedag een vergelijkbare dag waarbij gekeken wordt naar weersomstandigheden (zeker van belang als evenement in toeristisch gebied plaatsvindt), vakantiedagen, weekenddagen, andere evenementen in hetzelfde gebied.

Waar komt discrepantie vandaan tussen meting en schatting? Kwam bij drie van de 16 evenementen voor (bij andere 13 niet).

- Definitie bezoeken en bezoekers. Dit wordt door organisatoren vaak door elkaar gehaald;
- Tip: eenvoudig hulpmiddel is een rekensom (oppervlakte en aantallen) om beeld te krijgen of iets kan kloppen (ga uit van 2,5 - 3 personen per m²);
- *Onbekendheid van technieken van de schattingen van de organisatie. Wat is de basis van de cijfers?* - Je kunt pas discussie voeren als het duidelijk is wat de meetmethodes zijn en hoe betrouwbaar deze methodes zijn;
- *Kan de richtlijn ook gebruikt worden voor veiligheid?* - Natuurlijk, als voorbereiding op een evenement. De data zijn niet real time.

Lex Kruijver - Respons

- Verzamelen data rond evenementen. Halen dit op bij tal van partijen. Doen zelf geen onderzoek. Analyseren en schrijven rapporten. Maar toch slaat berichtgeving over niet kloppende bezoekersaantallen ook terug op Respons;
- Vaak laat een simpele rekensom zien dat aantallen niet kunnen kloppen. Bv marathon R'dam schermt met 900.000 toeschouwers. Zou betekenen dat er 42 km lang 6 rijen dik mensen aan beide kanten langs het parcours staan. Op basis van aantal mensen dat redelijkerwijs op 1 m² past, kun je al checken of aantallen reëel zijn.

Aandachtspunten zijn:

- Onderzoeksbereidheid neemt toe, maar gaat langzaam;
- Cijfers komen niet altijd naar buiten en veiligheidsrisico's drukken cijfers;
- 3 B's: betrouwbaarheid (belangrijk), beschikbaarheid (is er nu met telefoniedata), bereikbaarheid (in de zin van betaalbaarheid);
- Versplinterde markt, diversiteit aan evenementen;
- Definities! dezelfde taal spreken (wat is een bezoeker?);
- Wie wordt probleemeigenaar?

Carina van der Koogh - AMA (Almere Marktservice Advies) - handmatige tellingen

- Telt aantallen bezoekers (ieder uur 10 min. op verschillende plekken, in combinatie met enquêtes), deelt evenement in in sectoren;

Hoe staat het met validiteit? Meer op basis van ervaring, en op basis van politie schattingen.

- Provincie Flevoland/sportservice Flevoland gebruiken deze data. AMA is graag bereid een keer een andere meetmethode mee te laten lopen;
- Snelheid van beschikbaarheid gegevens is belangrijk. Organisatoren publiceren data vaak dezelfde dag. De telefoondata en andere tellingen zijn vaak pas 2 weken later beschikbaar.

Egbert Jaspers - ViNotion - camera tellingen

- ViNotion is Artificial Intelligence software producent en levert, voor de benodigde rekenkracht, ook de processing unit aan om de software op te installeren. Ze werken in een indirect business model met System Integrators zodat ze zich kunnen focussen op de software ontwikkeling. Het systeem verzorgt:
- Real time tellingen aan de hand van sensorsysteem. Camera tellingen zijn betrouwbaarder/nauwkeuriger dan tellen door mensen, door verbeteringen in de techniek;
- 95-98% nauwkeurigheid afhankelijk van de omstandigheden. Dit geldt ook bij hogere dichtheden;
- Meten van: snelheid, dichtheid, aantallen, richting maar ook triggers zoals "stopped vehicle detection, snelheidsoverschreiding/onderschreiding/congestie, paniek;
- Vanwege de AVG / GDPR doen ze niet aan identificatie en re-identificatie (dubbeltellingen vermijden is dan ook lastig). Ook bv gender en leeftijd bepalen is privacy-gevoelig;
- ViNotion hanteert Privacy by Design;
- Systeem geeft geen info over de vraag hoe vaak mensen terug komen of waar ze vandaan komen; (of men zal 100% camera-dekking dienen te hebben);
- Het systeem biedt de mogelijkheid om specifieke zones in te stellen en deze te monitoren. Hierdoor heeft men specifieke data beschikbaar die zeer nauwkeurig zijn;
- Gegevens zijn te gebruiken voor plannen nieuwe evenementen, maar ook voor situational awareness (moment opname); retail, veiligheid, verkeersstudies, city pulse solutions, brug/sluis bediening en meer;
- Goed om van te voren te bedenken waar je de data voor wil gebruiken (veiligheid is totaal ander doel dan economische impact).

Ruud Erhardt - Zicht op data

- Bundelen van databronnen geeft het beste resultaat;
- Ieder meetinstrument heeft zijn voor- en nadelen;
- Kracht van Zicht op Data is dat ze data valideren en combineren: o.a. telefoon, camera, bluetooth/WiFi, GSM etc.

Zicht op Data houdt zich o.a. bezig met validatie van de methodes:

- Onderzoek uitgevoerd op station Utrecht Centraal: onder ideale omstandigheden (opgenomen beelden op PC bekijken met 'beeldterugspoel' mogelijkheid etc.) blijken tellingen uitgevoerd door 5 proefpersonen tot 9% af te wijken (zelfs bij lagere dichtheden);

- Wifi/bluetooth - detectie ratio verschilt continu - combinatie met cameratellingen noodzakelijk. Eigenlijk niet geschikt om te tellen;
- GSM - Getest bij betaalde evenementen (waar aantallen bekend zijn) is decorrelatie groot. Telefoondata geven de beste optie voor meten van aantallen, herkomst en verblijftijd. Absolute aantallen buitenlanders is lastig omdat ophoging niet eenduidig is vast te stellen. In combinatie met een enquête is het wel mogelijk om absolute aantallen buitenlanders te geven.

Discussie olv Egbert Oldenboom

- welke methodes zijn er?
- wat is er bekend over de betrouwbaarheid?
- Hoe kan de WESP richtlijn worden aangepast?
- is keurmerk/stempel wenselijk?
- hoe komen we daar?

Voorwaarden waar een meting aan zou moeten voldoen:

- 3 B's betrouwbaarheid (belangrijk), beschikbaarheid (is er nu met telefoondata), bereikbaarheid (in de zin van betaalbaarheid)
- snelheid waarmee cijfers beschikbaar zijn (omdat organisatoren de volgende dag al willen communiceren)
- welke vragen wil je beantwoorden? Is de toepassing gericht op marketing, veiligheid, iets anders?
- vanuit gemeenten/organisatoren zijn ook voorwaarden/criteria

Overzicht van gegevens en methodes/toepassingen

Egbert Oldenboom: we zouden een matrix kunnen opstellen voor een overzicht van gegevens, methodes en toepassingen.

Lex Kruijver: voor overheden is het belangrijk dat er meerdere aanbieders zijn.

Ambitie/Doel meten aantallen

Rik Burger: wil je dat de crowdmanagement-wereld ook rekening gaat houden met de WESP-richtlijn? Tot nog toe hebben we geen real time meting gedaan binnen WESP.

Lex Kruijver en Marijn Roelofsen: ga niet verder dan bepalen hoe je bezoekersaantallen meet. Begeef je niet op het terrein van crowdmanagement. Noud van Herpen: wie betaalt, bepaalt. Afhankelijk van het evenement leg je als onderzoeker opties voor aan een organisatie.

Ben Jan van der Klis wil zelf ook best meedenken, als de WESP denkt dat crowdmanagement relevant is voor WESP.

Egbert Oldenboom: realisme zit ook in je ambitie, nav de discussie in hoeverre je opdrachtgevers kunt beïnvloeden in wat zij moeten monitoren.

Peter-Jan Mol: wij kunnen helpen te communiceren wat inmiddels mogelijk is qua monitoring. Dat lijkt nu onvoldoende bekend bij overheden en organisatoren.

Betrouwbaarheid en snelheid

Egbert Jaspers en Jan Vlasblom: hoe zorg je dat je op de dag zelf/dag erna een best guess hebt?

Wim Steenbakkers: het zou mooi zijn als WESP kan bijdragen aan aangeven welke methodieken valide zijn. Robert Jansen (Zicht op Data): betrouwbaarheid heel belangrijk. Steekproefmethoden essentieel. En transparantie misschien ook nog als kapstok meenemen!

Breder dan sportevenementen/ probleemeigenaar

Robert Jansen: pleidooi om het breder te trekken dan sportevenementen. Is iedereen het mee eens.

Probleemeigenaar? Industrie/branche wil het gebruiken, daar moet het commitment in ieder geval van komen en bij voorkeur ook wat middelen. Niet alleen praten. Uit de discussie blijkt dat er voldoende bereidheid lijkt te zijn vanuit de industrie om door te praten en zo nodig ook om te investeren. Het zou helpen wanneer gemeenten ook aangeven dat ze hier behoefte aan hebben. Gemeente Den Haag geeft aan dit te hebben.

Dick van der Klei: vraag ook organisatoren als Golazo en Le Champion!

Ben Jan van der Klis: betrek ook de Vereniging Van EvenementenMakers ([VVEM](#)).

WESP/ Meerwaarde (Egbert Oldenboom) kan zich opwerpen als formeel 'probleemeigenaar', cq trekker.

Wie wil verder meedenken?

Carina van der Koogh: ons bureau is zeker bereid mee te denken, waarschijnlijk in de persoon van Roely Graman.

Wim Steenbakkers geeft graag zijn bijdrage indien ook de gemeenten zijn aangehaakt, Het mag geen praatchclub worden. De doelstellingen moeten helder zijn.

Gemeente Den Haag blijft graag aangehaakt. Dick van der Klei ook.

Gerwin van der Meulen levert graag nog een bijdrage, met name over de vraag vanuit welke motieven je wilt meten. Hij wil vervolgens wel snel met gemeenten en organisatoren om de tafel. Egbert Jaspers vindt dit ook belangrijk.

Verwachting van partners van de gemeente Eindhoven is dat deze gemeente ook wel mee wil denken en werken.

Ruud Erhardt wil ook zijn bijdrage leveren. Is er voorstander van om in een klein groepje snel concreet te worden.

Noud van Herpen denkt graag mee over de vervolgstappen.

Afspraken

- Kenniscentrum Sport en Egbert Oldenboom zorgen voor verslag en verspreiden van presentaties;
- Egbert Oldenboom neemt initiatief om in kleine groep te werken aan volgende stap (concreter maken van de richtlijn update);
- Organisatoren en opdrachtgevers worden snel in het proces betrokken