

Meerjarenplan: “ZLSM richting 2023”

De Miljoenenlijn, een ijzersterke belevenis



Meerjarenplan Marketing 2018 - 2023

Voorwoord

Dit marketingplan is in het vierde kwartaal van 2017 opgesteld door Astrid Hazekamp, Jasper Kroese, Wil Nelissen en Juul Stikkelbroek.

Versiebeheer

Versienummer:	Gewijzigd door:	Datum:
0.1	Jasper Kroese	30 november 2017
0.2	Juul Stikkelbroek	3 december 2017
0.3	Juul Stikkelbroek	4 december 2017
0.4	Jasper Kroese	4 december 2017
0.5	Juul Stikkelbroek	5 december 2017
1.0	Juul Stikkelbroek	3 januari 2018



Inhoud

1.	Inleiding	3
a.	Historie en oprichting van de ZLSM	3
2.	Betekenis van de ZLSM	4
a.	Maatschappelijk nut van de ZLSM	4
b.	Missie en visie	4
c.	Het doel	5
3.	Terugblik	6
a.	Marketingplan 2013 – 2017	6
4.	Beoogde maatregelen	7
a.	Product/Plaats	7
b.	Promotie	9
c.	Prijs	11
d.	Personeel	11
5.	Randvoorwaarden	13
a.	Subsidiering door regionale overheden	13
b.	Sponsoring	13
c.	Concurrentie	13
d.	Organisatieontwikkeling	14
6.	Planning en verwachtingen	15
a.	Werkgroepen	15
b.	Projectleider	15
c.	Goedkeuring van bestuur aan projecten	15
d.	Beschikbaar budget	15
e.	Omzet	15
	Bijlagen	17
I.	ZLSM, op weg naar een attractief museum (concept)	17
II.	Aanvraag bijdrage Bank Giro Loterij 2017	26
III.	Presentatie Attractiescan ZLSM	38

1. Inleiding

a. Historie en oprichting van de ZLSM

De ZLSM is een vrijwilligersorganisatie die een museale spoorlijn (over het baanvak Schin op Geul – Kerkrade en Simpelveld – Vetschau) exploiteert. De (ongeveer 250 vrijwilligers) organisatie wordt aangevuld met menskracht vanuit de lokale maatschappelijke (re-integratie) organisaties.

De lijn wordt voor een deel in 1988 gesloten en in 1992 valt het doek geheel.

Met het oog op deze sluiting wordt al op 24 maart 1988 de Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij (ZLSM) opgericht. Het doel van de ZLSM is het behoud van dit prachtige traject en de exploitatie van een toeristische stoomtreindienst, uitgevoerd met historisch materieel. Definitieve afbraak van beide baanvakken zou een fors verlies voor Zuid-Limburg betekenen. Zowel de natuur, als de cultuur zijn er nauw mee verbonden. Uniek zijn de bijzondere Flora en Fauna, die zich in de nabijheid van de spoorbaan heeft kunnen ontwikkelen en handhaven.

Van de oprichting in 1988 tot in het voorjaar van 1994 hebben de activiteiten van de ZLSM zich vooral toegespitst op het verkrijgen van de benodigde vergunningen en subsidies. Gelijktijdig hebben vele vrijwilligers gewerkt aan het achterstallig onderhoud en aanpassingen van de infrastructuur. Veel verder kwam het tot die tijd helaas niet. Vooral omdat de benodigde subsidies niet eerder tot uitkering zouden komen dan nadat er een overeenkomst met de NV Nederlandse Spoorwegen zou zijn bereikt. Op 28 juli 1994 werd deze getekend.

2. Betekenis van de ZLSM

a. Maatschappelijk nut van de ZLSM

Bij de oprichting van de stichting in 1988 heeft de ZLSM in de statuten (artikel 2, lid 1) de volgende doelstellingen geformuleerd;

Het spoorlijntraject Valkenburg via Simpelveld naar Kerkrade-Centrum, waaronder begrepen het gedeelte bekend als **'het miljoenenlijntje'**, als museumspoorlijn in stand te houden en te exploiteren of te laten exploiteren door het op gezette tijden uitvoeren van treinbewegingen, al dan niet met stoomtractie en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn zoals, doch niet uitsluitend:

- *Het in stand houden van de weg, de bijkomende kunstwerken en gebouwen niet alleen voor zover ze noodzakelijk zijn voor de treindienst, maar ook voor zover ze architectonische en cultuurhistorische waarde hebben;*
- *Het behouden van de landschappelijke, milieutechnische en natuurwetenschappelijke waarden die de baan en de aanliggende terreinen hebben;*
- *Het bieden van gelegenheid historische treinen en trammateriaal in stand en in bedrijf te houden;*
- *Het bieden van een wezenlijke bijdrage aan de toeristische infrastructuur van Zuid-Limburg, ook buiten het gebruikelijke seizoen.*

b. Missie en visie

Inmiddels bestaat de stichting meer dan 25 jaar. In de laatste 18 jaar daarvan is ook daadwerkelijk een treindienst geëxploiteerd. Met de daarbij opgedane ervaringen heeft de stichting de navolgende missie en visie voor de komende jaren geformuleerd:

De missie

ZLSM wordt (h)erkend als de behoeder van cultureel erfgoed, historisch materieel en ontwikkelaar van de natuur langs de spoorlijn. ZLSM biedt een laagdrempelige en attractieve omgeving aan waarin bezoekers op zoek naar onthaasting, natuur, cultuur en educatie zich verwonderen. Deze omgeving biedt voldoende economische potentie om de continuïteit van de museale organisatie te borgen en genereert spin-off in de directe omgeving van de spoorlijn. ZLSM is een primair door vrijwilligers gerunde organisatie. ZLSM is ook een lerende organisatie, wat wil zeggen dat zowel vrijwilligers, eigen medewerkers als medewerkers van sociaal maatschappelijke organisaties elkaar opleiden en coachen in het ontwikkelen van competenties en vaardigheden. Alle betrokken personen vinden er een vrolijke en zinvolle tijdsbesteding.

De visie

ZLSM laat haar bezoekers een belangrijk stuk van het regionale culturele en industriële erfgoed beleven. Door het prikkelen van de vijf zintuigen draagt ZLSM bij aan: het oproepen van herinneringen bij ouderen, de culturele bewustwording van volwassenen en educatieve ontwikkeling van kinderen. Daarnaast levert ZLSM een bijdrage aan de economische

ontwikkeling van het Heuvelland en Parkstad door als "verbindende schakel" bezoekers op een nostalgische manier te vervoeren van en naar de aanliggende toeristische trekpleisters inclusief de gemeente Simpelveld.

c. Het doel

Het doel van de stichting ZLSM is vierledig:

- behoud van (een deel van) het erfgoed "eerste grensoverschrijdende spoorlijn van Nederland (Schin op Geul – Simpelveld – Vetschau (D));
- behoud van (een deel van) het erfgoed "Miljoenenlijn" (Simpelveld – Kerkrade);
- behoud van het erfgoed: monumentale opstallen (eerste grensstation van Nederland, klassieke beveiliging, watertoren, draaischijf en seinhuizen);
- behoud en stimuleren bijzondere natuur rondom de spoorlijn (23 hectare).

De realisatie van de doelen wordt nagestreefd, middels het exploiteren van een toeristische treindienst over de genoemde trajecten met historisch materieel. Dit wordt uitgevoerd door vrijwilligers. De exploitatie is uitbesteed aan ZLSM-Bedrijf BV.

3. Terugblik

a. Marketingplan 2013 – 2017

In het marketingplan 2013 – 2017 is ingezet op het verhogen van de reizigersaantallen en het vergroten van de omzet. Dit zou gebeuren via een vernieuwde communicatiestrategie, innovatie van de erfgoedwaarde, het bereiken van de zakelijke markt én het ontwikkelen van twee nieuwe cash cow evenementen.

De strategie uit dit plan heeft echter niet volledig het beoogde resultaat opgeleverd. Er heeft geen monitoring plaatsgevonden, waardoor er niet heel duidelijk aan te geven is op welke fronten de aanpak beter had gekund. Het gevoel leeft dat er niet genoeg capaciteit en kennis aanwezig is geweest om überhaupt de gestelde doelen te kunnen behalen. Ook is er niet de juiste aandacht aan gegeven, zodat de strategie ondergesneeuwd is in de hectiek van de dag. Hier staat echter tegenover dat de doelstelling om kosten te reduceren en rendement te verbeteren wel zijn gehaald door van ZLSM weer een volledige vrijwilligersorganisatie te maken.

In 2017 is de marketinggroep strategisch gepositioneerd, dit meerjarenplan is hier een resultaat van. In de hoofdstukken 4, 5 en 6 worden de plannen voor komende vijf jaar benoemd, inclusief de aanpak om te zorgen dat de beoogde resultaten wel gehaald gaan worden.

4. Beoogde maatregelen

In dit hoofdstuk worden de beoogde maatregelen voor de komende vijf jaar beschreven. Ter juiste uitvoering van de 5 P's van de Marketing (te weten **P**roduct, **P**laats, **P**romotie, **P**rijs en **P**ersoneel) zullen diverse maatregelen getroffen moeten worden welke hieronder stuk voor stuk worden belicht.

NB. Door binding aan de vaste locatie (zoals infra [Schin op Geul – Simpelveld – Kerkrade/Vetschau] en de stationsgebouwen/haltes) kan ons Product slechts op één Plaats worden aangeboden. Daardoor vallen in dit plan de P's van Product en Plaats samen. Zeker wanneer de museale functie van Station Simpelveld (zie verderop) versterkt wordt.

a. Product/Plaats

Doel:

Ontwikkeling en verbetering van het aangeboden product en dit product aantrekkelijker maken.

Ontwikkeling door: focus leggen op de museale functie van het hoofdstation van de ZLSM Station Simpelveld en de omgeving.

Verbetering door: aandacht voor de gast/reiziger en zijn beleving. Dit wordt onderstreept door aandacht voor hospitality alsmede de (historische) uitstraling van het station, het personeel, de omgeving en de treinen.

Aantrekkelijker maken voor: zowel de huidige als nieuwe doelgroepen, te verdelen in verblijfsrecreanten in de omgeving als toevallige passanten en dagjesmensen. Dit is mogelijk door samenwerkingen te zoeken met collega uitjes zoals het Spoorwegmuseum, en de gemeentes langs het tracé van de ZLSM: Gulpen-Wittem, Kerkrade, Simpelveld en Valkenburg.

Maatregelen/Projecten:

Ontwikkeling: Zie bijlage I [ZLSM op weg naar een attractief museum door Paul Janssen, projecten op lange en korte termijn (pagina 3 tot en met 5)] en bijlage II [Aanvraag bijdrage Bank Giro Loterij 2017 door Michel Schellekens, projecten fase 1, 2 en 3 (pagina 7 en 8)].

Verbetering: Zie bijlage III [Presentatie Attractiescan ZLSM door Anya Niewierra, De 5 E's van een succesvolle Experience]

Aantrekkelijker maken: Uit ervaring is gebleken dat samenwerkingen met andere musea of attracties (al dan niet direct langs het tracé van de ZLSM) een positieve uitwerking hebben op de verkoop van (arrangement)tickets. Denk hierbij aan de huidige samenwerkingen met Museumplein Limburg en VVV Zuid-Limburg. ZLSM zal de komende tijd meer samenwerkingen zoeken met zowel nieuwe als bestaande partners. Zo zal de samenwerking met de gemeente Simpelveld worden geïntensifieerd wat betreft de aanpak van de stationsomgeving Simpelveld. Hiermee kan ZLSM haar gast een ruime diversiteit aan arrangementen bieden om zo een dagje uit voor de gast compleet te maken.

NB. De maatregelen/projecten op de onderdelen ontwikkeling, verbetering en aantrekkelijker maken kunnen worden aangepast of aangevuld op basis van gesprekken met betrokkenen bij ZLSM en stakeholders.

b. Promotie

Doel:

Bevorderen van bekendheid en aantrekkelijkheid van ZLSM onder het publiek in het algemeen en specifieke doelgroepen in het bijzonder met als doel het bezoek aan de ZLSM te stimuleren. Dit door het belichten van de bijzondere kenmerken.

Maatregelen/Projecten:

Voortzetting en zo mogelijk intensivering van het gebruik van de Social Media-kanalen Facebook, Instagram, Twitter en YouTube. Mogelijke uitbreiding van Snapchat kan onderzocht worden.



Verbetering van de website www.miljoenenlijn.nl. Nadruk op de customer journey en het snel vinden van de gezochte informatie. Informatievoorziening en kaartverkoop als uitgangspunt, achtergronden over ZLSM als bijkomstigheid. Tevens de ombouw van het huidige ticketsysteem van Compo/Supergastvrij naar Tickli/VVV Zuid-Limburg.



Versterking van de branding en uitstraling. Denk hierbij aan de presentatie, slogan, toonzetting en storytelling. Hierbij is ook het uitdragen van één sterke merknaam van belang: 'ZLSM' of 'Miljoenenlijn' (zie ook bijlage III [Presentatie Attractiescan ZLSM door Anya Niewierrra, Wat is de juiste merknaam? (Pagina 9)]). Er zal onderzoek worden gedaan naar de waarde, kracht, bekendheid en inzetbaarheid van de merknamen 'ZLSM' en 'Miljoenenlijn' en de resultaten zullen tegen elkaar worden afgewogen.

Optimalisering van mediavisie is voorsnag onderwerp van bezinning. Hiertoe dient eventueel overleg gevoerd te worden met VVV Zuid-Limburg, Media Groep Limburg, L1 enzovoorts.

Stimulering gast tot achterlaten recensies op Facebook, TripAdvisor, Zoover en Google. Goede recensies zijn een goed visitekaartje voor potentiële gasten. Daarnaast is dit een uitstekende methode om lering te trekken uit eventueel minder prettige ervaringen van de gast.

Actief benaderen van reisorganisaties, personeelsverenigingen enzovoorts.

Klantenbinding (aftersales): Herbenaderen van de gast, binding met het merk en stimuleren tot nieuw bezoek.

c. Prijs

Doel:

Dekking van de exploitatiekosten plus een risicomarge.

Maatregelen/Projecten:

Zie bijlage III [Presentatie Attractiescan ZLSM door Anya Niewierra, De 5 E's van een succesvolle Experience].

De prijs van een dagkaart (aanbevolen en meest gekochte ticket) was tot en met 2014 € 12,50. In 2015 is deze met € 2,50 verhoogt naar € 15,00.

De huidige kaartprijs wordt vooralsnog niet veranderd.

➔ Nader (vergelijkend) prijsonderzoek gewenst.

NB. Prijsdifferentiatie mogelijk bij verdere invulling museumfunctie (denk hierbij aan bijvoorbeeld bezoek met of zonder treinticket), respectievelijk afhankelijk van combi-arrangement met externe partij of evenement.

d. Personeel

Doel:

Inhoud geven aan de missie van de organisatie en daar zelfvoldoening aan kunnen ontlelen.

Probleem:

ZLSM is sinds 2016 een complete vrijwilligersorganisatie. Iedere medewerker haalt voldoening uit de inzet op zijn/haar taakgebied en beleeft de ZLSM ook vooral vanuit dat taakgebied/oogpunt. De taken binnen de ZLSM zijn ver uiteenlopend: Techniek, infra, commercie, horeca, treindienst enzovoorts.

Maatregelen/Projecten:

Secretariaat: Versterking van het secretariaat op het kantoor (zowel op gebied van personeelskrachten als voorzieningen als ICT) en operationele leiding/coördinatie van activiteiten, implicaties en (bestuurs)beslissingen voor de diverse werkgroepen, beslissingsbevoegdheid en -vaardigheid in voorkomende gevallen is dringend nodig. Zie ook het volgende hoofdstuk Randvoorwaarden.

Hiervoor dient actie te worden ondernomen door het bestuur en de stuurgroep.

Horeca: Hoewel eigenlijk onderdeel van ons aanbod (Product), vermelding onder de P van Personeel in verband met de instabiliteit van dit onderdeel in de afgelopen twee jaar. Dit terwijl het voor de omzet van de ZLSM een steeds belangrijkere bron wordt. Ook als gevolg van het vertrekken van een externe uitbater van de stationsrestaurant en het weer volledig in eigen hand hebben van de horeca in zowel de stationsrestaurant (Brasserie Perron 4) als in het restauratierijtuig.

Hierdoor doet zich wel het volgende probleem voor: Momenteel wordt de horeca op het station met groot enthousiasme gerund door een kleine groep vrijwilligers, echter veelal zonder enige kennis van of achtergrond in de horeca. Te denken valt hierbij onder andere aan voedselveiligheid, bijhouden van de voorraad, klantvriendelijkheid en het werken onder druk. Op lange termijn is dit niet houdbaar.

Recent is er in het bestuur voor gekozen om de horeca te professionaliseren. Op termijn moet de stationsrestaurant ruime openingstijden kennen waarbinnen middels een hoogwaardig assortiment een brede doelgroep kan worden bediend. Op dit moment loopt er een traject tussen ZLSM en Horecahuis Limburg om de mogelijkheden te verkennen. De stationsrestaurant wordt zo de eerste stap m.b.t. het versterken van de museale functie van Station Sempelveld.

Aansturing en begeleiding vrijwilligers: De ongeveer 250 vrijwilligers die bij Stichting ZLSM actief zijn (ongeacht de werkgroep) hebben allen de plicht en het recht op aansturing en begeleiding (ook wel: coaching). Ten eerste in het belang van de veiligheid van de vrijwilliger en de gast. Hiertoe zijn er diverse (verplichte) opleidingstrajecten te volgen. Op punt twee staat coaching binnen de werkgroep. Hiermee wordt door de werkgroepvoerders gezorgd dat de vrijwilligers hun taken naar behoren en volgens het handboek (kunnen) uitvoeren. Ten derde staat de beleving van de gast centraal: Klantvriendelijkheid en gastvrijheid zijn termen die daarbij hoog in het vaandel staan. Ook hiervoor zullen trainingen en begeleidingen beschikbaar zijn. Dit dient ook het belang van de storytelling (de sfeer en stijl) die de ZLSM wilt uitstralen. Dat wil zeggen: niet alleen in de mondelinge communicatie tussen gast en vrijwilliger stelt de vrijwilliger zich gastvrij op, ook het uniform (horende bij de op dat moment uitgeoefende functie, inclusief naambadge) dient op orde te zijn.

Het stichtingsbestuur heeft als taak het zorgdragen en het uitwerken van een goede uitvoering van bovenstaande coaching van vrijwilligers.

5. Randvoorwaarden

De realisatie van de in het vorige hoofdstuk beschreven maatregelen voor de verbetering en ontwikkeling zijn in grote mate afhankelijk van een aantal randvoorwaarden. Of aan de bedoelde randvoorwaarden in de planperiode wordt voldaan, respectievelijk kan worden voldaan, onttrekt zich in sommige gevallen geheel of gedeeltelijk aan de invloed van de ZLSM. Ontwikkelingen op de volgende punten bepalen de kaders waarbinnen de planning van maatregelen, zoals beschreven in het volgende hoofdstuk kan plaatsvinden.

a. Subsidiering door regionale overheden

Toekenning van de zogenaamde tweede tranche van de financiële ondersteuning van de ZLSM door de Provincie Limburg en gemeenten langs de lijn is cruciaal voor de continuïteit. Zonder deze steun in het voortbestaan van de ZLSM onzeker, laat staan de ontwikkeling en de verbetering van het product mogelijk.

Op grond van de in de inleiding geschetste ontwikkeling in de afgelopen 5 jaar, gaan we er voorsnóg van uit dat de tweede tranche zal worden toegekend.

b. Sponsoring

Om behalve continuïteit ook ontwikkeling en verbetering mogelijk te maken, is sponsoring onontbeerlijk. Sinds jaar en dag onderhoudt de ZLSM contacten met het Limburgs bedrijfsleven en organisaties waardoor diensten en/of producten om niet, dan wel tegen gereduceerd tarief worden geleverd. Voor plannen als de ontwikkeling van de stationsomgeving in het kader van de focus op de museale functie van de ZLSM (zie hoofdstuk 4) zijn grote bedragen nodig. Vandaar dat, met het oog hierop, bij fondsen zoals de BankGiroLoterij, het Prins Bernhard Cultuurfonds en het Mondriaanfonds in 2017 aanvragen zijn gedaan.

Het al dan niet toekennen van deze aanvragen in 2018 kan de realisatie van beoogde maatregelen, zoals de installatie van de draaischijf (zie hoofdstuk 4) bespoedigen of vertragen. Behalve voor de specifieke projecten streeft de ZLSM ook naar een vorm van structurele sponsoring, een min of meer vast jaarlijks bedrag voor investeringen, productverbetering en ontwikkeling. Voor dat doel is in 2017 de stichting "Vrienden van de ZLSM" opgericht onder voorzitterschap van Gerd Leers. In 2018 en verder moet blijken in hoeverre het beoogde doel, circa € 25.000,- per jaar, haalbaar is.

c. Concurrentie

De ZLSM opereert niet in een vacuüm. De economische ontwikkelingen en de impact daarvan op het toerisme spelen, naast productverbetering en ontwikkeling een belangrijke rol bij de omzetontwikkeling van de ZLSM. Voorsnóg zijn die ontwikkelingen gunstig, maar er is uiteraard geen garantie dat dit de gehele planperiode het geval zal zijn.

Naast de momenteel gunstige economische ontwikkeling is er echter ook een structurele stijging van de kosten waarneembaar. Dit is vooral het gevolg van een toename van de brandstofkosten (kolen, Diesel en smeerolie) en de regelgeving op het gebied van milieu en veiligheid. Strengere regelgeving leidt bovendien niet alleen tot kostenverhoging, maar kan ook beoogde financiën/maatregelen, zoals beschreven in hoofdstuk 2 tegenhouden of vertragen. Zo beletten veiligheidseisen van de Inspectie van Leefomgeving en Transport (ILT) momenteel het rijden naar Valkenburg aan de Geul en kunnen processen van vergunningverlening beoogde ontwikkelingen vertragen en/of in de weg staan.

Tenslotte moet de ZLSM, zeker in het hoogseizoen, concurreren met een toenemend aanbod van vrijetijdsbestedingen/-bestemmingen. Daarbij gaat het niet meer alleen om attractie en elementen in de regio (Zuid-Limburg), maar ook om (inter)nationale concurrentie. Een weekend Barcelona, Berlijn of Parijs is momenteel vaak niet veel duurder van een weekend Zuid-Limburg. De gunstige economische ontwikkeling zal deze concurrentie eerder doen toenemen dan afnemen.

d. Organisatieontwikkeling

Sinds 2016 is ZLSM (weer) helemaal een vrijwilligersorganisatie. Dat heeft voor- en nadelen. De voordelen liggen vooral bij maatschappelijke relevantie en reductie van de bedrijfskosten. De nadelen hebben te maken met de borging van continuïteit en kwaliteit van de organisatie. Het eerste jaar heeft aangetoond dat de ZLSM op deze punten nog stappen moet maken. In hoofdstuk 2 is bij de P van personeel al een aantal zaken genoemd, namelijk horeca en organisatiestructuur. Behalve structuur en coördinatie zijn ook de communicatie en de cultuur van groot belang. Wat communicatie betreft lijken de kwartaalbijeenkomsten met de vrijwilligers, naast de bestaande media, een goede ontwikkeling. De cultuur is een taai vraagstuk. Vaak zijn functies en conflicten, zowel binnen het bestuur als tussen bestuur en vrijwilligers, terug te voeren op "oud zeer". Dezelfde mensen zijn al lang persoonlijk en/of emotioneel betrokken bij de organisatie. "Nieuw bloed" is daarom niet alleen van belang voor de continuïteit van de ZLSM, maar ook voor de kwaliteit en cultuur. Verbreding van deskundigheid en invloed van buitenaf is gewenst en nuttig. Zeker ook op het bestuurlijke niveau. Ideeën hiervoor worden momenteel ontwikkeld.

6. Planning en verwachtingen

Voor de planning en uitvoering van de maatregelen en projecten die genoemd worden in hoofdstuk 4 is de prioriteitsstelling aangegeven in bijlagen 1 tot en met 3 richtinggevend. De prioriteitsstelling is het resultaat van overleg binnen het bestuur van de ZLSM en tussen het bestuur en de stakeholders (stuurgroep, regionale overheden en de VVV Zuid-Limburg). De prioriteitsstelling is richtinggevend, maar niet bepalend. Behalve de randvoorwaarden, behandeld in het vorige hoofdstuk, is in een vrijwilligersorganisatie ook de affiniteit binnen de verschillende werkgroepen (deskundigheid en voorkeur) van belang voor de realisatie. Om de uitvoering van de maatregelen en projecten te borgen worden bij de planning daarom de volgende stappen aangehouden.

a. Werkgroepen

De werkgroepen, individuele, dan wel een combinatie van twee of meer, geven jaarlijks aan welke maatregelen/projecten in uitvoering worden genomen en hoe het gesteld is met de voortgang van lopende maatregelen/projecten.

b. Projectleider

Bij nieuwe maatregelen/projecten wordt aangegeven wie projectleider is en welke vrijwilligers het projectteam vormen. De projectleider rapporteert periodiek (tenminste jaarlijks) over de voortgang van het project aan het bestuur. Verder is hij/zij de spil tussen bestuur en vrijwilligers. Zonder projectleider/projectteam die/dat zich committeert aan het voorgenomen project wordt door het bestuur geen toestemming verleend voor uitvoering van het project. Hetzelfde geldt voor het organiseren van evenementen (denk aan de stoomtreindagen, Kerstritten enz.).

c. Goedkeuring van bestuur aan projecten

Goedkeuring van maatregelen/projecten door het bestuur is afhankelijk van de prioriteitsstelling (zie bijlage 1 t/m 3). Dat wil zeggen dat maatregelen/projecten met een hoge prioriteit voorrang krijgen boven de maatregelen/projecten met een lage prioriteit. Plannen van projectgroepen met een lage prioriteit kunnen alleen goedkeuring krijgen als zich onvoorziene (financiële) mogelijkheden voordoen. Bijvoorbeeld via sponsoring. Bij het aanvragen van sponsoring is echter de prioriteitsstelling richtinggevend!

d. Beschikbaar budget

Goedkeuring maatregelen/projecten is tenslotte afhankelijk van beschikbaar budget (al dan niet via sponsoring) en beschikbare deskundigheid en faciliteiten. Bij gebrek aan interne capaciteit en/of deskundigheid én de faciliteiten kan eventueel een beroep gedaan worden op externe begeleiding. In dat geval dient dit in de projectbegroting aangegeven en meegenomen te worden.

e. Omzet

Afhankelijk van het tempo en de mate waarin de beoogde maatregelen/projecten voor productverbetering en -ontwikkeling in de planperiode gerealiseerd kunnen worden, zal de ontwikkeling van de omzet en het rendement op de exploitatie van de ZLSM zich eerder conform het autonome groeiscenario verlopen, dan wel volgens het verwachte scenario. Het

eerstgenoemde scenario is gebaseerd op voortzetting van recente ontwikkelingen. Het tweede scenario is gebaseerd op berekende verwachtingen omtrent het groeipercentage van het bezoekersaantal en de bestedingen per jaar als gevolg van productverbetering, maar vooral productontwikkeling (museumfunctie en horeca). Bij het verwachtingsscenario is uitgegaan van een extra omzetgroei van € 5.000,- in 2020 tot € 20.000,- in 2023. Extra omzet als gevolg van productontwikkeling is pas realistisch vanaf 2020, aangezien de noodzakelijke maatregelen om het museum in samenhang met de horeca op het gewenste niveau te brengen twee jaar kost. Onderstaand is de verwachting (geen prognose) omtrent de ontwikkeling van omzet en rendement op de exploitatie van Z.L.S.M.-Bedrijf BV conform beide scenario's gedurende de planperiode weergegeven.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Omzet	€ 422.500,-	€ 426.725,-	€ 430.992,-	€ 435.302,-	€ 439.655,-	€ 444.052,-
Rendement (verwachting)	10%	11%	12%	13%	14%	15%
	€ 42.250,-	€ 46.938,-	€ 51.719,-	€ 56.589,-	€ 61.552,-	€ 66.608,-
Omzet	€ 422.500,-	€ 426.725,-	€ 435.992,-	€ 445.302,-	€ 454.655,-	€ 464.052,-
Rendement (verwachting)	10%	11%	13%	15%	17%	19%
	€ 42.250,-	€ 46.938,-	€ 56.719,-	€ 66.589,-	€ 76.522,-	€ 86.608,-

Op grond van actuele ontwikkelingen zullen bovenstaande verwachtingen gedurende de planperiode periodiek jaarlijks worden bijgesteld en, tezamen met de voortgang van de lopende projecten, met de stuurgroep worden besproken. Dat gebeurt aan de hand van jaarplannen, die gebaseerd worden op de feitelijke gang van zaken, lopende projecten en externe ontwikkelingen, en de voorgenomen projecten (gebaseerd op dit meerjarenplan) in het betreffende jaar.

Bijlagen

I. ZLSM, op weg naar een attractief museum (concept)

Statutaire doelstelling

Deze is vastgelegd in artikel 2, lid 1 van de statuten en luidt als volgt:

De stichting heeft ten doel:

Het spoorlijntraject Valkenburg via Simpelveld naar Kerkrade-Centrum, waaronder begrepen het gedeelte bekend als 'het miljoenenlijntje', als museumspoorlijn in stand te houden en te exploiteren of te laten exploiteren door het op gezette tijden uitvoeren van treinbewegingen, al dan niet met stoomtractie en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn zoals, doch niet uitsluitend:

- *het in stand houden van de weg, de bijkomende kunstwerken en gebouwen niet alleen voor zover ze noodzakelijk zijn voor de treindienst, maar ook voor zover ze architectonische en cultuurtechnische waarde hebben;*
- *het behouden van de landschappelijke, milieutechnische en natuurwetenschappelijke waarden die de baan en de aanliggende terreinen hebben;*
- *het bieden van gelegenheid historische treinen en trammateriaal in stand en in bedrijf te houden;*
- *het bieden van een wezenlijke bijdrage in de toeristische infrastructuur van Zuid-Limburg, zo mogelijk ook buiten het gebruikelijke seizoen.*

Ontwikkelingen tot nu toe

Sinds de oprichting in 1988 en de daadwerkelijke start van de exploitatie in 1995 is door ZLSM een grote verzameling van al dan niet roerende artefacten opgebouwd en onder beheer verkregen. ZLSM realiseert zich al langer dat deze verzameling voor een deel als een museale collectie aangemerkt kan en moet worden en dat zulks verantwoordelijkheden met zich brengt. Het goed beheren van zo'n collectie betekent behalve "verzamelen" ook: "inventariseren", "waarderen", "registreren", "conserveren", "presenteren" (aan een zo groot mogelijk publiek) en "exploiteren".

Voor de aanwezige bouwkundige artefacten is dat inmiddels gebeurd via het Monumenten Inventarisatie Project (MIP), dat geleid heeft tot aanwijzing van een aantal nieuwe Rijksmonumenten.

Op het emplacement te Simpelveld gaat het om het stationsgebouw met dienstwoningen (nr. 518642), de watertoren, waterkolommen en een draaikom, waarvan overigens de draaischijf ontbreekt (als ensemble aangewezen als nr. 518643), seinhuis post I (nr. 518644) en seinhuis Post II (518645).

Sinds het begin van de exploitatie is gewerkt aan de klassieke beveiliging (conserveren, waar nodig herstellen en aanpassen aan de vigerende emplacementslay-out). Het betreft nu een voor Nederland uniek en compleet werkend beveiligingssysteem, inclusief handle-toestellen, trekdraden, schijven, armseinen en wisselbedieningen.

Inmiddels is het rollend materieel geïnventariseerd en gerubriceerd. Onderscheid wordt gemaakt naar: gebruik in de exploitatie, gebruik als dienstvoertuig, nog te restaureren, te presenteren in de openlucht of (later) onder dak en af te stoten. Een deel van deze voertuigen is geregistreerd in de collectie Nationaal Register Mobiel Erfgoed, afdeling Rail.

Er zijn meerdere bewegwijzerde wandelroutes ontwikkeld met borden, waarop tekst en uitleg gegeven wordt op het gebied van historie, gebouwen, materieel en natuurwaarden. Echter, deze zijn wel gedetailleerd uitgeschreven, maar nooit gerealiseerd.

Voor de vaste opstelling van het mobiel railerfgoed, dat een presentatie in de open lucht verdraagt, is spoor 5 aangewezen. Aan de restauratie en de presentatie van de hier te plaatsen voertuigen wordt planmatig gewerkt (Projectplan Museumopstelling spoor 5, 18.02.2014) en is reeds ver gevorderd.

Recent is met behulp van de Stoomtrein Goes Borsele een 20 m draaischijf verworven. Deze wordt nu gerestaureerd en geconserveerd en weer in de draaikom naar een operationele toestand opgebouwd en aangesloten op het bestaande spoor. Planning is eind 2018 in bedrijf.

Museale taak van ZLSM

Op 26.02.2014 heeft het bestuur het volgende vastgesteld:

1. De erfenis van de AMSM hoort, ook statutair, tot de core business van ZLSM. Al hetgeen sinds de eerste concessieaanvraag tot heden met deze lijn verbonden is, verdient de aandacht van ZLSM.
2. Vanuit het motief 'openbare spoorwegen' beperkt de taak van ZLSM zich tot het inzicht geven in:
 - de ontwikkeling van de streek, met name Maastricht en Aken, in relatie tot de spoorlijn;
 - de betekenis van de spoorlijn in relatie tot de mijnbouw (vanaf eind 19^e eeuw tot 1975);
 - de relatie tussen de ontwikkeling van het spoorwegnet en die van de ruimtelijke ordening in Zuid-Limburg (vanaf het begin van de 19^e eeuw tot heden).
3. Vanuit het motief tramwegen in Zuid-Limburg is de taak van ZLSM beperkt tot:
 - het inzicht geven in de relatie met de integrale spoorweghistorie in Zuid-Limburg;
 - de koppeling in Wijlre met de stoomtram Maastricht-Vaals;
 - de zorg voor een goede toekomst van de LTM 610 (momenteel in bezit van ZLSM). Als daartoe elders geen betere optie beschikbaar komt, moet inzet op het emplacement te Simpelveld, bijvoorbeeld in een pendeldienst tussen station en werkplaats overwogen worden.
4. Ten aanzien van het bovengronds mijnspoor ligt er, bij gebrek aan betere alternatieven, een beperkte taak en wel omdat:
 - de zijtak van Simpelveld naar Kerkrade (Domaniale mijn), een oorspronkelijke met paardentraction bereden mijnspoor, dat in 1934 vernieuwd is als hoofdspoor en nu door ZLSM beheerd wordt;
 - het voormalig emplacement Spekholzerheide, grenzend aan ZLSM spoor met name ten behoeve van de mijn Willem-Sophia is ontwikkeld;
 - ZLSM naast de NS 8826, in het bezit is van meer voormalig mijnmaterieel, te weten: een kleine diesellocom (Laura) en een aantal specifieke wagens (ketel-, kolen-, mijnsteen- en kübelwagens);
 - ZLSM huisvesting biedt aan de Stichting Behoud Mijnspoorlocomotieven
 - het emplacement van Simpelveld goede omstandigheden biedt voor het herbergen en exposeren van een mijnspoorcollectie.
5. Ten aanzien van het ondergronds mijnspoorbedrijf en het overig industrieel smalspoor in de regio heeft ZLSM geen taak. De (voorgenomen) exploitatie van smalspoor dient alleen ter versterking van de attractiviteit van het emplacement.

Collectieplan

Elk museum moet een collectieplan hebben. In het verleden is hiertoe wel een inventarisatie opgesteld daartoe opgesteld, maar dit heeft nog niet tot een volledig uitgewerkt plan geleid. Ook is er een voorstel opgesteld voor de productie van een aantal kaarten die bij de presentatie van de collectie gebruikt kunnen worden.

Beide zaken zijn als bijlage bij deze notitie gevoegd.

Erfgoed presenteren én publiek trekken

In de loop van de jaren heeft over een aantrekkelijke (en publieksaantrekkende) presentatie een veelheid van suggesties, ideeën, voorstellen en plannen het licht gezien. Doorgaans werden die

voorstellen goed ontvangen, maar bleek de organisatie als geheel toch niet in staat te zijn ze ook te realiseren.

Daar moet nu verandering in komen. Deze notitie is bedoeld om tegen de achtergrond van een eenduidig lange termijn perspectief, een aantal op korte termijn uitvoerbare voorstellen te presenteren. Daaruit moet het bestuur een keuze maken, die op een zo groot mogelijk draagvlak onder de vrijwilligers kan rekenen. De gekozen voorstellen worden daarna zo concreet mogelijk uitgewerkt, waarbij veel aandacht aan de organisatie van de betrokken menskracht wordt besteedt.

Als ook nog de praktische en financiële voorwaarden geschapen kunnen worden, kan op korte termijn de aantrekkelijkheid van het emplacement te Simpelveld voor bezoekers sterk vergroot worden. En laten we vooral niet vergeten dat we daarbij ook prachtige verhalen kunnen en ook moeten vertellen. Zo snijdt het mes aan twee kanten. We dienen onze culturele doelstellingen, trekken meer mensen en versterken daarmee ons verdienmodel.

Richtlijnen en uitgangspunten

Het is goed bij elk project dat in dit kader wordt aangepakt een aantal algemene richtlijnen en/of uitgangspunten in de besluitvorming te betrekken:

- Probeer een zodanig aanbod, naar inhoud en plaats te maken, dat je bezoekers trekt, spreidt, langer en beter vermaakt en dus langer vasthoudt om aldus de omzet te verhogen.
- Benut het gehele emplacement te Simpelveld.
- Zorg op rijdagen, dat er ook iets te doen is, als de treinen weg zijn.
- Maak rondgangen mogelijk, zodat “zwerven” over het emplacement aantrekkelijker wordt en de bezoekers op drukke dagen beter gespreid worden (overpaden: zowel probleem als oplossing).
- Maak een bezoek aan het emplacement en zo mogelijk ook de restauratie zoveel mogelijk toegankelijk, ook op niet rijdagen.

Geef de onderscheiden delen van het emplacement elk een eigen karakteristiek:

- Stations en directe omgeving: reizigers, beveiliging, grens, exploitatie, horeca, winkel.
- Werkplaats en directe omgeving: techniek, onderhoud, restauratie materieel, beperkte horeca.
- Perrons en emplacement: spreiding bezoekers, natuurpad, spoor 5, seinen, LGB-baan.
- Laad- en losplaats: nu parkeerplaats, maak vroegere functie herkenbaar.

Beschouw het emplacement (vergelijk de milieuvergunning) als “inrichting”:

- Hou de mogelijkheid in stand om het gehele terrein afsluitbaar te maken en als een gesloten inrichting, met (een) controleerbare ingang(en) beheersbaar te houden.
- Maak wandelroutes en onderlinge verbindingen via overpaden mogelijk, zodat meerdere circuits ontstaan:
 - Van het eerste perron naar het overpad bij de werkplaats.
 - Langs de gehele zuidzijde van het emplacement tussen overweg Kruinweg en werkplaats.
 - Overpaden oostzijde volledig maken.
- Streef naar een openbaar pad tussen Stationsstraat via het bungalowpark naar de Nijswillerweg via een brug over het emplacement.

Daarnaast blijven natuurlijk algemene wijsheden gelden, zoals:

- De kost gaat voor de baat uit, maar ook kosten en baten moeten in een goede verhouding staan.
- Kijk eerst naar de quick wins, maar doe de dingen ook in een logische volgorde.
- Doe niet alles tegelijk, maar als zich kansen voordoen, moet je die aangrijpen.
- Enzovoorts.

Lange termijn opties (5 jaar of langer)

Een levend museum, waarin onze collectie goed zichtbaar wordt, de bijbehorende verhalen verteld worden, het publiek – te onderscheiden in diverse doelgroepen – het naar de zin heeft en er daarom langere tijd verblijft en dus ook de nodige omzet genereert.

Bouwkundige uitbreidingen zijn als volgt mogelijk:

- Een viersporige ringloods te bouwen achter de draaischijf.
Functie: driesporen voor museale opstelling, één spoor voor dagelijks onderhoud aan de dienstdoende lok, opslag materialen (nu in containers), horeca en terras op eerste verdieping. De ontoegankelijkheid van de bestaande werkplaats voor het publiek is dan geen probleem meer. Werkplaats en museale functies kunnen dan gescheiden worden.
- Reconstrueren van de westelijke vleugel van het station.
Functie: III-klas wachtkamer in de grote zaal (kopie huidige restauratie) en gecombineerde II- en I-klas wachtkamer. Hier kan ruimte zijn voor expositie van de museale collectie, maar ook voor het onderbrengen van groepen met name tijdens rijdagen, wanneer de restauratie openbaar is. Afzonderlijke zaalverhuur., onderbrenging groepen.
- Reconstructie van de voormalige retirade/lampisterie.
Functie: toiletruimte (ook voor evenementen), museum (lampisterie) en opslag.
- Nieuwbouw van een goederenloods ten zuiden van de sporen. Hiertoe ontbreekt een historische basis. Het zou wellicht t.z.t. functioneel kunnen zijn, voor onderbrenging van grotere museale objecten in de nabijheid van het stationsgebouw.
- Een voetbrug, die de Stationsstraat via het bungalowpark verbindt met de Nijswillerweg, waardoor er ook noord-zuid, een van het ZLSM-terrein onafhankelijke voetgangersroute ontstaat, die wandelaars met ZLSM in contact kan brengen. Een bijkomend voordeel is een mooi uitkijkpunt, met explicatiemogelijkheden.

Bovenstaande opties zijn kostbaar en vergen dus een gedegen kosten/baten analyse en zijn naar verwachting geen van alle op korte termijn realistisch.

Maar, als zich kansen voordoen, die realisatie van een of meer van deze lange termijn opties dichterbij kunnen brengen, moeten we die natuurlijk wel kunnen benutten. Dan is het goed als we het op hoofdlijnen over de wenselijkheid ervan eens zijn.

Korte termijn opties (binnen 5 jaar)

Hierna volgen een aantal projecten die op korte termijn en tegen beperkte investeringen uitvoerbaar lijken te zijn. De volgorde is vooralsnog willekeurig. De ZLSM-organisatie moet hierin een prioriteit aanbrengen. Daarbij zijn beschikbare deskundigheid en vakbekwaamheid, financieringsmogelijkheden en vooral ook draagvlak binnen de organisatie belangrijk. Hier ligt een evidente bestuurlijke opgave.

Oral history:

Stap 1: We moeten verhalen verzamelen en vastleggen, die passen binnen de voor ZLSM relevante museale context en gekoppeld kunnen worden aan de onderscheiden onderdelen van het emplacement te Simpelveld, dus iets zeggen over de functies van het voormalig grensstation, het werk verricht in een (stoom)depot, dan wel bij aanleg of onderhoud van het spoor.

Stap 2: Laat “echte” mensen die verhalen vertellen in bijpassende kledij (living history).

Stap 3: Maak korte opnamen van die verhalen en maak die oproepbaar op beeldschermen met koptelefoons.

Zichtbaar verleden:

Plaats foto's bij elke ruimte, waarmee de vroegere functie/toestand zichtbaar wordt: kamer stationschef, douanekantoor, bagagecontrole, lijfsvisitatie, betaalloket, station voor sloop van de vleugels, oude emplacementsfoto's en tekeningen, enz.

Gebruik standaard tekstborden:

Gebruik standaard de format van een koersbord (bestaand of nieuw te maken). Plaats die vast of demontabel bij alle objecten of situaties waarover iets bijzonders te vertellen is. Verbind die locaties in een paar thematische routes. (routes zijn al eerder uitgewerkt, ook aandacht voor ecologie).

Herkenbaar grensstation:

Maak de grenspassage (pas- en bagagecontrole) en de daarbij gevolgde routes weer zoveel mogelijk zichtbaar en beleefbaar (zonder de functionaliteit van het huidige perron 1 en de nu als restauratie gebruikte douanezaal al te veel te verstoren). Maak zichtbaar waar het hek op het perron stond, dat de "Duitse" van de "Nederlandse" kant scheidde en waardoor reizigers via de visitatiezaal (nu restauratie) en langs de douane geleid werden.

Verkort en veraangenaam de afstand tussen station en werkplaats:

Stap 1: ontwikkel een programma rond de werkplaats, waaronder een bewegwijzerde rondgang.

Stap 2: herstel het werkplaatsperron.

Stap 3: voer op rijdagen een pendeldienst in tussen station en werkplaats en maak een smalspoor verbinding operationeel en zet die in op drukke dagen.

Activeer het ensemble watertoren, waterkolom en draaischijf.

Stap 1: water en kolen nemen moet meer publieke aandacht krijgen.

Stap 2: maak de draaischijf weer operationeel en benut die daarna ook planmatig.

Stap 3: leg hellingbanen met terrassen aan vanaf de ruimte tussen de containers en zijdeur (timmerwerkplaats) naar het plateau, waarop de watertoren staat. Vanaf deze hoogte wordt een mooi uitzicht op de draaischijf geboden, alsmede een gelegenheid om te picknicken.

Stap 4: biedt hier ook versnaperingen aan. Vooralsnog eenvoudig (automaat), zolang het eindbeeld van de gebouwde ringloods met horeca nog niet gerealiseerd is.

Open de werkplaats voor het publiek (dit als er geen uitzicht op een ringloods komt).

Op begane grond niveau is dat, vanwege de veiligheid, problematisch. De voornoemde hellingbaan maakt echter een entree (ook rolstoelers en kindervagens) op circa 3 hoogte mogelijk langs de achterzijde van de werkplaats. Je komt dan binnen op een te maken balkon in het achterste deel van de werkplaats. Dat balkon kan via een te maken deur verbonden worden met een plateau dat geplaatst wordt op de draagconstructie van het roetfilter, als dat zijn functie verliest. Op deze tussenvloer kan je met borden en beeldschermen de nodige tekst en uitleg geven.

Uitvoering

Een goede uitvoering van de voornoemde projecten vergt de nodige specialisatie en coördinatie.

Er moet archiefwerk worden verricht en ook een uniforme toepassing van onze huisstijl in alle communicatie-uitingen vergt veel aandacht.

Er moet ook (veel) fysiek werk verzet worden. Sommige zaken vragen om een professionele inhuur.

Er moet geld beschikbaar komen en de afrekening moet geborgd zijn. Hoeveel geld is op dit moment niet te zeggen. Het lijkt sowieso verstandig om nu eerst tot een globale prioriteitenstelling te komen.

Zoals eerder opgemerkt moeten die prioriteiten nu op basis van inschattingen van

- de beschikbare of in te huren deskundigheid en vakbekwaamheid,
- de financieringsmogelijkheden en

- vooral ook het draagvlak binnen de organisatie, door het bestuur worden vastgesteld.

Alle genoemde projecten hoeven natuurlijk niet een voor een – en dus op elkaar wachtend – uitgevoerd te worden. Er kan ook gelijktijdig aan projecten gewerkt worden. Het gaat er nu vooral om, zoals dat heet “de neuzen de zelfde kant heen te krijgen”.

Als dat goed lukt, kan daarna de verdere uitwerking en nadere bepaling van de nodige menskracht en middelen volgen.

Na definitieve besluitvorming kunnen en moeten we vervolgens voortvarend en doeltreffend aan de slag kunnen gaan.

Jansen,
170919

Bijlage 1: Opzet collectieplan.

Voor verdere informatie: Spectrum-N.1.0 2007 en Handreiking voor het schrijven van een Collectieplan, beiden te downloaden via www.museumconsulenten.nl

Basisregels registratie vooraf vastleggen:

- Wanneer worden er inventarisrecords gemaakt
- Wat wordt geïnventariseerd
- Wie heeft toegang tot de inventarisinformatie
- Wie mag de inventarisinformatie bijwerken
- Welke veiligheidsmaatregelen voor de inventaris zijn van kracht
- Met welke regelmaat en hoe uitvoerig wordt de inventarisinformatie gecontroleerd.

Binnen de collectie van ZLSM wordt onderscheid gemaakt naar:

1. Onroerend
 - a. Aardwerken
 - b. Kunstwerken
 - c. Bovenbouw
 - d. Spoormeubilair
 - e. Gebouwen
 - f. Inrichting
2. Roerend
 - a. Rollend materieel
 - b. Overige roerende goederen
3. Documentatie/archief

Museale ordening. Dit richt zich op expositie in onderlinge samenhang.

1. Historisch (AMSM-MES-NS-ZLSM):
 - a. Voorbereidingen (situatie eerste helft 19^e eeuw)
 - b. Aanleg
 - c. Eerste exploitatiejaren
 - d. Aanleg mijnspoor, situatie rond 1900.
 - e. Aanleg Miljoenenlijn
 - f. Oorlogsprikelen

- g. Exploitatie na de oorlog
 - h. Sluiting in fasen ('88 Valkenburg-Kerkrade, '91 Maastricht_Aken)
 - i. Periode ZLSM
2. Streek- en aanverwante zaken:
 - a. Ontwikkeling mijnbouw in Zuid-Limburg
 - b. Ontwikkeling spoorwegnet in relatie met mijnbouw en verstedelijking
 - c. LTM-net (opkomst en ondergang)
 - d. Mijnspoornet
 3. Bijzondere zaken langs de lijn (Horeca en recreatie)
 4. Bijzondere ZLSM-zaken:
 - a. Klassieke beveiliging;
 - b. Natuur- en landschapsbeheer
 - c. Vrijwilligerszaken
 - d. Maatschappelijk belang (reïntegratieprojecten).

Waardestelling (nog nader uitwerken).

1. Vaststellen vanuit ZLSM perspectief:
 - a. Topstuk, belangrijk, ondersteunend aan totaliteit of geen (museale) waarde.
 - b. Nodig in de exploitatie, museaal doel, bijdrage aan gewenste sfeer
 - c. Geen waarde.
2. Toetsing op landelijk vastgestelde kaders.
 - a. Reeds beschikbaar voor zover geregistreerd in MRRm en getoetst op waardestellend kader mobiel erfgoed., dan wel beoordeeld als Rijks-, provinciaal of gemeentelijk monument.
 - b. Voor zover nog niet gedaan, aangeven of dit alsnog moet.

Wat wordt geregistreerd?

1. Objectidentificatie (nummer, naam, objectordening, korte beschrijving)
2. Objectstandplaats (waar is het object)
3. Door wie en wanneer vastgelegd Status van het object (verworven, gedeponneerd, in bruikleen gekregen, teruggevonden in depot)
4. De waarde conform nationaal erkende kaders (NRRm, Rijksmonument, of anderszins)
5. De waarde voor ZLSM:
 - a. Positie in de (interne) museale ordening (deelcollectie)
 - b. Aanduiding ZLSM-waarde: topstuk/belangrijk/ondersteunend/geen waarde.
 - c. Aanduiding gebruik in: expositie, in exploitatie, anderszins toegankelijk of in opslag.
6. Historische informatie (tijd en plaats maker, omstandigheden, vroeger gebruik).
7. Verwijzingen naar relevante informatiebronnen.

Bijlage 2: Opzet kaartmateriaal

Ondergrond kaart, herleid van topografische kaart en begrensd door:

noord y=343 (Susteren), oost x=207 (Herzogenrath), zuid y=306 (Aachen), west x=172 (Maastricht), dat levert een exact vierkante kaart op, waarop aangegeven met lijnen/begrenzingsen met de namen:

- Huidig ASW- en NW-net (met jaar van eerste aanleg),
- Maas, Bassin en Zuid-Willemsvaart, (met jaar van ingebruikneming)
- Spoorwegnet (jaar van ingebruikneming)

- Bebouwde kommen (situatie nu).

Kaart 1 Ontwikkeling mijnbouw Zuid-Limburg.

Op voornoemde ondergrond de mijnzetels aangeven met:

- Lokatie zetel (grens bovengronds mijnbedrijf)
- Grens concessiegebied
- Tabel met naam zetel / eigenaar (staats/particulier) / jaar concessieverlening / jaar eerste productie / jaar laatste productie / maximaal tonnage per jaar
- Foto mijn in vol bedrijf en recente foto zelfde locatie, zelfde standpunt.

Kaart 2 Ontwikkeling spoorwegen, aan te geven in 4 kaarten.

Ondergrond gelijk aan kaart 1, maar verdeeld in 4 kwartieren.

Kaart 2A

Waarop aangegeven (met naam en jaar van opening)

- Aken-Maastrichtse Spoorweg (1853) + mijnspoor naar Kerkrade (1872)
- Maastricht – Hasselt (1856)
- Maastricht – Luik (1859)
- Maastricht – Sittard (1867)
- Grens bebouwde kommen met aantallen inwoners rond 1860

Kaart 2B

Waarop aangegeven (met naam en jaar van opening)

- Zuider spoorweg Sittard – Herzogenrath (1896)
- Grens bebouwde kommen met aantallen inwoners rond 1900

Kaart 2C

Waarop aangegeven (met naam en jaar van opening)

- Spoorlijn Heerlen – Schin op Geul (1913)
- Spoorlijn Schaesberg – Kerkrade - Simpelveld
- Alle, voorzover te achterhalen, industriële aansluitingen met informatie daarover.
- Grens bebouwde kommen met aantallen inwoners rond 1940

Kaart 2D

Waarop aangegeven (met naam en jaar van opening)

- Huidig netwerk met bediende stations + jaar van opening
- Avantislijn met haltes + geplande opening
- Tram Maastricht-Hasselt met halte = geplande opening
- Grens bebouwde kommen met aantallen inwoners rond 2014

Kaarten illustreren met:

- Organisatorische en exploitatieve gegevens
- Foto's en/of tekeningen van gebouwen en kunstwerken toen en nu.

Kaart 3 LTM-net (opkomst en ondergang)

Ondergrond gelijk aan kaart 1. Daarop aangeven:

- Alle voor personenverkeer gebruikte tramlijnen aangeven met data van opening en sluiting en tractievorm, aantal reizigers per jaar in topjaar, spoorwijdte en (voorzover buiten het kaartbereik) het eindpunt noemen.
- Foto's koppelen aan situaties toen in vol bedrijf en recente foto zelfde locatie, zelfde standpunt, zo mogelijk met resterende artefacten (gebouwen en kunstwerken).
- Gegevens over organisatie, personeel en prestaties
- Gegevens over materieel

Kaart 4. Mijnspoornet.

Ondergrond gelijk aan kaart 1. Daarop aangeven:

- Mijnzetels met naam en productiegegevens
- Mijnspoornetwerk (enkel/dubbelsporog)
- Eigen emplacementen en overgavepunten (naar water en landelijk spoor)
- Resterende artefacten

Kaart 5. Bijzondere zaken langs de lijn

Zelfde ondergrond als kaart 1, maar nu begrensd door:

noord $y = 322$, oost $x = 204$, zuid $y = 312$, west $x = 184$. Dat is een rechthoek, waarvan de lengte horizontaal precies 2x de lengte verticaal is. Dus twee kaarten boven elkaar levert ook een vierkant op. Inhoud nader in te vullen

Kaart 6. Horeca en recreatie langs de lijn

Ondergrond gelijk aan kaart 5. Inhoud nader in te vullen

II. Aanvraag bijdrage Bank Giro Loterij 2017



1. Historie en oprichting van de ZLSM

Aanleg van de 'Miljoenenlijn'

Op 23 Oktober 1853 wordt het baanvak Maastricht-Aken in gebruik genomen en is hiermee de oudste grensoverschrijdende spoorlijn van Nederland. Het traject loopt via Valkenburg, Schin op Geul, Wijlré - Gulpen, Eijs, Simpelveld en Bocholtz naar het Duitse Richterich en Aken.

Op 20 April 1896 wordt vervolgens het baanvak Sittard - Herzogenrath in gebruik genomen. Hiermee worden de gebrekkige verkeersverbindingen van deze regio met de rest van het land aanzienlijk verbeterd.

Jaren later, op 15 Juni 1934 wordt het baanvak van Schaesberg over Kerkrade-Centrum naar Simpelveld in gebruik genomen.

Simpelveld is altijd een belangrijk station geweest in het verleden, het was een grensstation, reizigers naar en van Duitsland moesten in Simpelveld uitstappen om via de douane het land binnen te komen of uit te gaan. Hier zijn nog restanten van te vinden in en om het station en emplacement.

Sluiting van het baanvak

Begin jaren zestig begint de regering in Den Haag met haar eerste bezuinigingen en pogingen tot opheffing van de Miljoenenlijn. Na vele jaren van discussies en financiële injecties wordt op 29 mei 1988 de knoop doorgemaakt en de onrendabele treindienst van Heerlen over Simpelveld naar Valkenburg definitief opgeheven. De verbinding Maastricht – Aken blijft nog in bedrijf tot mei 1992 maar dan valt het doek definitief voor de spoorlijn en stopt het personenvervoer.

Oprichting Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij

Met het oog op deze sluiting wordt al op 24 maart 1988 de Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij (ZLSM) opgericht. Het doel van de ZLSM is het behoud van dit prachtige traject en de exploitatie van een toeristische stoomtreindienst, uitgevoerd met historisch materieel.

Definitieve afbraak van beide baanvakken zou een fors verlies voor Zuid-Limburg betekenen. Zowel de natuur, als de cultuur zijn er nauw mee verbonden. Uniek zijn de bijzondere Flora en Fauna, die zich in de nabijheid van de spoorbaan heeft kunnen ontwikkelen en handhaven.

Van de oprichting in 1988 tot in het voorjaar van 1994 hebben de activiteiten van de ZLSM zich vooral toegespitst op het verkrijgen van de benodigde vergunningen en subsidies. Gelijktijdig hebben vele

Limburgs Erfgoed in Beweging

De ZLSM is een vrijwilligersorganisatie die een museale spoorlijn exploiteert. De landschappelijk prachtige en cultuurhistorisch interessante trajecten van Simpelveld naar Valkenburg, het zogenaamde m Miljoenenlijntje van Simpelveld naar Kerkrade en grensoverschrijdend naar Vetschau (D)

vrijwilligers gewerkt aan het achterstallig onderhoud en aanpassingen van de infrastructuur. Veel verder kwam het tot die tijd helaas niet. Vooral omdat de benodigde subsidies niet eerder tot uitkering zouden komen dan nadat er een overeenkomst met de NV Nederlandse Spoorwegen zou zijn bereikt. Op 28 juli 1994 werd deze getekend.

Subsidies

Door de overeenkomst met de NS zijn in 1994 de zaken in een stroomversnelling geraakt. De exploitatie van de Miljoenenlijn door de Z.L.S.M. wordt door de overheid gezien als een belangrijke bijdrage aan de verbreding van het toeristische product Zuid-Limburg. Gezien dit grote belang hebben zowel het Ministerie van Economische Zaken als de Europese Unie, de Provincie Limburg en een aantal gemeenten de opstart van het project financieel mogelijk gemaakt.

De eerste Rit !

Met de eerste subsidies kon uitvoering worden gegeven aan het investeringsprogramma waarmee het traject zou worden aangepast aan de nieuwe vorm van exploitatie: die van een toeristische stoomtreinmaatschappij.

Met man en macht wordt er gewerkt om een exploitatie vanaf het voorjaar van 1995 te bewerkstelligen.

In de vroege ochtend van 16 april 1995 was het zover. Om 10.00 uur vertrok de eerste trein richting Schin op Geul en op 8 september 1995 volgde dan de officiële opening door Mr. Pieter van Vollenhoven.

2. Huidige betekenis van de ZLSM

Maatschappelijk nut van de ZLSM

Bij de oprichting van de stichting in 1988 heeft de ZLSM in de statuten (artikel 2, lid 1) de volgende doelstellingen geformuleerd;

Het spoorlijntraject Valkenburg via Simpelveld naar Kerkrade-Centrum, waaronder begrepen het gedeelte bekend als **‘het miljoenenlijntje’**, als museumspoorlijn in stand te houden en te exploiteren of te laten exploiteren door het op gezette tijden uitvoeren van treinbewegingen, al dan niet met stoomtractie en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn zoals, doch niet uitsluitend:

- 1. Het in stand houden van de weg, de bijkomende kunstwerken en gebouwen niet alleen voor zover ze noodzakelijk zijn voor de treindienst, maar ook voor zover ze architectonische en cultuurhistorische waarde hebben;*
- 2. Het behouden van de landschappelijke, milieutechnische en natuurwetenschappelijke waarden die de baan en de aanliggende terreinen hebben;*
- 3. Het bieden van gelegenheid historische treinen en trammateriaal in stand en in bedrijf te houden;*
- 4. Het bieden van een wezenlijke bijdrage aan de toeristische infrastructuur van Zuid-Limburg, ook buiten het gebruikelijke seizoen.*

Missie en visie

Inmiddels bestaat de stichting meer dan 25 jaar. In de laatste 18 jaar daarvan is ook daadwerkelijk een treindienst geëxploiteerd. Met de daarbij opgedane ervaringen heeft de stichting de navolgende missie en visie voor de komende jaren geformuleerd:

De missie

ZLSM wordt (h)erkend als de behoeder van cultureel erfgoed, historisch materieel en ontwikkelaar van de natuur langs de spoorlijn. ZLSM biedt een laagdrempelige en attractieve omgeving aan waarin bezoekers op zoek naar onthaasting, natuur, cultuur en educatie zich verwonderen. Deze omgeving biedt voldoende economische potentie om de continuïteit van de museale organisatie te borgen en genereert spin-off in de directe omgeving van de spoorlijn. ZLSM is een primair door vrijwilligers gerunde organisatie. ZLSM is ook een lerende organisatie, wat wil zeggen dat zowel vrijwilligers, eigen medewerkers als medewerkers van sociaal maatschappelijke organisaties elkaar opleiden en coachen in het ontwikkelen van competenties en vaardigheden. Alle betrokken personen vinden er een vrolijke en zinvolle tijdsbesteding.

De visie

ZLSM laat haar bezoekers een belangrijk stuk van het regionale culturele en industriële erfgoed beleven. Door het prikkelen van de vijf zintuigen draagt ZLSM bij aan: het oproepen van herinneringen bij ouderen, de culturele bewustwording van volwassenen en educatieve ontwikkeling van kinderen. Daarnaast levert ZLSM een bijdrage aan de economische ontwikkeling van het Heuvelland en Parkstad door als "verbindende schakel" bezoekers op een nostalgische manier te vervoeren van en naar de aanliggende toeristische trekpleisters inclusief de gemeente Simpelveld.

ZLSM beweegt zich qua doelstellingen en werkwijze op een breed maatschappelijk terrein. Het is niet de aandeelhouderswaarde die centraal staat maar de stakeholderswaarde. Een investering in ZLSM is dus een investering in de maatschappij en haar omgeving en de regionale economie. Die stakeholderswaarde wordt hierna in vier titels samengevat:

1. ZLSM als behoeder van Limburgs erfgoed en conservator van de railinfrastructuur
2. ZLSM als economische motor,
3. ZLSM als natuurbeheerorganisatie,
4. ZLSM als sociaal maatschappelijke organisatie,

Ad 1. ZLSM als behoeder van Limburgs erfgoed en conservator van de railinfrastructuur

ZLSM beheert een groot deel van de eerste grensoverschrijdende spoorlijn (Aken - Maastricht, 1853). Het merendeel van de kunstwerken (spoorbruggen en viaducten) tussen Schin op Geul en de grens verkeert nog in de oorspronkelijke staat.

Op het emplacement van Simpelveld hebben inmiddels het station, de seinhuizen, de watertoren en de draaischijf de status verkregen van rijksmonument. De klassieke mechanische beveiliging (armseinen, trekdraden en hendel toestellen) is op de emplacementen van Simpelveld en Wijlre volledig gerestaureerd en door ZLSM operationeel gemaakt.

Als ZLSM er niet sinds 1988 was geweest, zouden de spoorlijnen er nu waarschijnlijk net zo uitzien als het voormalig tracé van de stoomtram tussen Maastricht en Vaals. Je zou het verloop in het landschap nog wel terug kunnen vinden, maar het zou overwoekerd zijn, deels verkocht en omgeploegd of zelfs bebouwd zijn. Door ZLSM is het historisch tracé en genoemde rijksmonumenten en daarmee het culturele verleden v.w.b. de voor Limburg typische mijnbouw behouden.

Ad 2. ZLSM als economische motor

De spoorlijn van ZLSM verbindt als "ijzeren ruggengraat" meerdere attracties in de regio, waardoor het verblijfstoerisme naar plaats en tijd gespreid wordt over een grotere regio, zonder daarmee het wegennet extra te belasten.

ZLSM trekt jaarlijks zo'n 45.000 bezoekers, die samen ruim 100.000 treinreizen maken.

Ad 3. ZLSM als natuurbeheerorganisatie

ZLSM beheert ruim 70 ha aaneengesloten terreinen die zich over een totale lengte van 22 km uitstrekken over vijf gemeenten in Zuid-Limburg en één in Duitsland. De spoorlijn biedt een verbinding tussen de grotere natuurgebieden van het Heuvelland, de Horbacherbörde en de Brunssummerheide.

Uit landelijk onderzoek blijkt dat de spoorlijn een veelheid, voor Nederland unieke, plant- en diersoorten herbergt.

Beroemd is het kalkgrasland tussen Wijlre en Simpelveld. Recent onderzoek heeft aangetoond dat juist de soortenrijkdom hier sterk is toegenomen. Van alle Nederlandse spoorterreinen herbergt het emplacement van Simpelveld wel de meeste bijzondere soorten.

Jaarlijks worden, in samenwerking met Stichting VOBULA, kampeervakanties georganiseerd, waar vrijwilligers zich actief inzetten voor het behoud van de natuur en het cultuurhistorisch landschap.

Ad 4. ZLSM als sociaal maatschappelijke organisatie

ZLSM bindt een door de jaren heen een constante groep van zo'n 250 vrijwilligers aan zich.

Vrijwilligers komen vooral uit Zuid-Limburg, maar ook uit de rest van Nederland, België, Duitsland en zelfs Zwitserland. ZLSM bindt technische en administratieve mensen, kunstzinnige en verzorgende types, blauwe en witte boorden, kortom ZLSM vormt een volledige afspiegeling van de normale maatschappij.

Behalve aan het vaste vrijwilligerskorps stelt ZLSM tevens werkplekken beschikbaar aan: mensen met beperkingen, almede stageplekken in het kader van re-integratie wordt samengewerkt met RIMO, Exodus, Phoenix, Pentasz, Alexander Calder en Atland (instellingen voor opvang, zorg en activering van mensen die door persoonlijke problemen of omstandigheden niet in staat zijn volwaardig aan de samenleving deel te nemen). Gericht op inburgering zijn via Annex en Agens personen geplaatst en taakgestraften via de reclassering.

2014 heeft ZLSM samen gewerkt met VDL. In dit project werd gedurende twee jaar aan meerdere NedCar medewerkers, in afwachting van de productie van de Mini in Born, een werkplek aangeboden.

3. De ZLSM in de toekomst

Toeristische Partners van de ZLSM

Al vanaf de eerste rijdag positioneert ZLSM zich als de ijzeren ruggengraat van de toeristische infrastructuur. Wij verbinden attracties en bijzondere plekken langs onze spoorlijn met elkaar. Het gebied waarin wij actief zijn, het Limburgse Heuvelland en Parkstad zijn belangrijke toeristische gebieden. Onlangs is Parkstad uitgeroepen tot beste toeristische bestemming ter wereld door de World Travel & Tourism Council.

Met name de toeristische ontwikkeling in Parkstad is een motor aan het worden voor nieuwe kansen. Het nieuw herbouwde Continium, samen met C-City en Cube in Kerkrade hebben een grote aantrekkingskracht. Samen met de Gemeente Kerkrade wordt er gekeken naar verbindingen met Gaia Zoo, Schacht Nuland en al het andere wat de stad te bieden heeft.

Noemenswaardig is ook een fietsverbinding tussen Kerkrade – Simpelveld en de vroegere Belgische Vennbahn. Eerstgenoemde route loopt via het emplacement van de ZLSM in Simpelveld en wordt mede door de Parkstad Gemeenten en IBA Parkstad belangrijk geacht. De verbinding met de Vennbahn resulteert in een fietsroute die door de 3 landen loopt en geeft nogmaals het belang aan van ZLSM in de Euregio.

Ook het Project Mijnsproen van IBA geeft ZLSM weer een nieuwe mogelijkheid;

<http://www.iba-parkstad.nl/nl/projecten/mijn-sproen>

Ook in Valkenburg is het toerisme aan het veranderen. Valkenburg zet in op verblijfstoerisme en wil de bezoeker veel mogelijkheden bieden om vanuit hun stad door Limburg te reizen.

Daar waar men vroeger inzette op lokaal verblijven, zoekt men nu duidelijk de verbinding naar zowel Maastricht, Midden-Limburg als Parkstad.

In december 2016 heeft Arriva het openbaar vervoer in Limburg overgenomen. Hier is een commerciële en technische samenwerking uit voort gekomen. Zo is één van de nieuwe treinstellen van Arriva naar de Miljoenenlijn vernoemd na een stemronde via het internet en dit treinstel wordt helemaal gethematiseerd aan de binnenzijde met ZLSM beelden.

Andere partners van de ZLSM

Vanaf de start is er een goede relatie met het Spoorwegmuseum. Een van de Zweedse stoomlocomotieven in dienst van de ZLSM, de B1289, hebben wij van het Spoorwegmuseum in bruikleen gekregen. Enkele jaren geleden heeft de ZLSM, in opdracht van het Spoorwegmuseum de Arend gerestaureerd. Recent zijn de banden nog sterker aangehaald en gaan we op commercieel en technisch vlak bekijken hoe we elkaar kunnen versterken. Eén van de zaken waar al concreet over is gesproken is de gezamenlijke inkoop van het jaarlijkse Thomas-Festival.

Inmiddels is ZLSM al jaren actief aan het rijden en vormt dus ook zelf een deel van de geschiedenis van de Spoorwegen in Nederland.

De samenwerking met andere museumbedrijven verloopt via Historisch Railvervoer Nederland en

hier zijn we de laatste jaren redelijk succesvol geweest als het ging om samen initiatieven ontplooiën of reageren op bedreigingen vanuit de politieke buitenwereld.

Onze ambitie.....Waar zijn we over 10 jaar.

Na een succesvolle start kwam ZLSM begin 2003 in zwaar weer. De lasten voor het onderhoud aan onze baan en materieel begonnen zwaar op de cijfers te drukken. Dit bracht een aantal financieel magere jaren.

Buiten dat had gestage groei van het aantal vaste medewerkers gezorgd dat de kosten niet meer in de pas liepen met de omzet.

In 2013 heeft de Provincie Limburg besloten om het traject tussen Schin op Geul en Kerkrade over te nemen als eigenaar en jaarlijks 1 Miljoen Euro te investeren in het achterstallig onderhoud, Daarnaast heeft men in het begin van 2015 het stationsgebouw van Sijpeveld van een projectontwikkelaar overgenomen zodat ook dit Rijksmonument behouden blijft voor de ZLSM.

Qua organisatie worden er ook grote stappen gezet, sinds begin 2017 is ZLSM een 100% vrijwilligersbedrijf en zijn er geen vaste krachten meer in dienst. In de Techniek is nog wel een stoomdeskundige gedetacheerd, maar alle andere werkzaamheden worden uitgevoerd door vrijwilligers. Vanaf begin 2016 waren hiervoor de voorbereidingen in volle gang en werd het bestuur terzijde gestaan door een aantal bekwame adviseurs als het gaat om organisatieverandering en ervaring in het besturen van vrijwilligersorganisaties.

Vanaf 2017 is er dus een nieuwe setting en beginnen de bruggen die we geslagen hebben richting het toeristisch bedrijfsleven en de ons omringende Gemeenten hun werking te krijgen. Zo zal de VVV Zuid-Limburg vanaf eind 2017 alle marketing gerelateerde activiteiten overnemen van de ZLSM, inclusief de ticketing.

Onze ambitie is om de komende 10 jaar mee te blijven bewegen met het steeds veranderende toerisme en de gasten een plaats te bieden waar men zich naast de nostalgische beleving, ook geborgen en thuis voelt.

Subsidie aanvraag, reden, waarom

ZLSM heeft haar zaken voor elkaar als het gaat om de in hoofdstuk 2 genoemde stakeholderwaarden ad 1. en ad 4. We zijn een rijdend museum, maar kunnen de bezoeker van de locatie Sijpeveld, in het seizoen, maar 2 dagen per week vermaken. Op de momenten dat er geen stoomtrein rijdt is het een verlaten en stil gebeuren.

Gezien het voorafgaande willen we de bezoeker ook op niet rijdagen een statisch museum kunnen bieden, waar men vrij toegang heeft en waar voldoende te beleven en te bekijken valt.

Het potentieel is er. Denk o.a. aan: de nieuwe fietsroute, Sijpeveld als Gemeente langs de ANWB Mergellandroute en de verblijfsrecreanten in het nabij gelegen vakantiepark.

Het ontbreekt ons echter op dit moment aan de middelen om deze bezoekers op een goede manier te ontvangen en te entertainen op ons emplacement in Sijpeveld (ad 2 en ad 3).

De afgelopen jaren hebben we alle geld dat we verdienen hard nodig gehad om het materieel rijvaardig en onze dienstregeling overeind te houden. Dat zal ook in de nabije toekomst het geval zijn.

Daarbij komt ook het feit dat de Gemeente Simpelveld het gebied rondom de Stationsstraat gaat opknappen, de Provincie het stationsgebouw en wij graag de achterkant van de Stationsstraat. In principe wordt het gehele gebied rondom het station ontwikkeld, hiervoor worden diverse overheidsfondsen aangesproken en private investeerders. Dat zijn voor ons de co-financiers van dit project, naast een groot aantal bedrijven die een bijdrage leveren in de vorm van arbeid of materialen. Indien de BGL ons een positief antwoord geeft zal er ook naar subsidie gezocht worden bij IBA en de Stichting Pilon.

Met de op de volgende pagina genoemde projecten willen we de ZLSM en haar emplacement openstellen voor iedereen, ongeacht of ze een betalende bezoeker bij de Miljoenenlijn zijn of niet. Er zit een prioritering in, de Items met tijdpad 1 zijn snel realiseerbaar (binnen 1 jaar), prioritering 3 betekent dat wij denken zo'n 3 jaar nodig te hebben om dit te verwezenlijken. Vanzelfsprekend moge zijn dat Prioriteit 2 in het tweede jaar van onze aanvraag moet zijn afgerond. Prioriteit is Fase 1 en we hopen dat BGL ons voor dit gedeelte wil helpen in 2017.

Wij hopen dat de Bank Giro Loterij ons hierin wil ondersteunen, samen met andere participanten.

Met vriendelijke groeten,

Michel Schellekens, Voorzitter

Projecten Fase 1

Nr.	Tijdpad	Bedrag	Projectnaam	Omschrijving	Doel
1	1	€ 7.500,00	Bewegwijzering	Bewegwijzering op station en werkplaats	Bezoekers vinden makkelijker de weg naar objecten op emplacement, maar ook op omliggende attracties
2	1	€ 25.000,00	Waterkolom Station	Aansluiten waterkolom bij station	Vullen van stoomtrein is een mooie attractie, voor bezoekers
3	1	€ 20.000,00	Post 1	Schilderwerk en voegwerk	In stand houden van monument
4	1	€ 20.000,00	Post 2	Schilderwerk en voegwerk	In stand houden van monument
5	1	€ 25.000,00	Seinpalen onderhoud	Schilderwerk	In stand houden van klassiek seinsysteem (enige nog werkend in NL)
6	1	€ 40.000,00	Herstraten perrons	Herstraten alle perrons in Simpelveld	Veiligheid/ comfort van bezoekers
7	1	€ 15.000,00	Nieuwe perronklokken	Nieuwe, functionerende perronklokken	Een must voor ieder station, goed voor uitstraling station
8	1	€ 10.000,00	Overpad 1-2 oost	Maken overpad op kop middenperron (onbewaakt)	Betere wandelmogelijkheden (klein rondje emplacement)
9	1	€ 5.000,00	Overpad 3-4	Maken overpad richting bungalowpark (handm. bewaakt)	Betere wandelmogelijkheden (klein rondje emplacement)
10	1	€ 10.000,00	Bordessein	Plaatsen bordessein spoor Kerkrade-Vetschau	Uitbreiding voor klassiek seinstelsel, uniek in NL
11	1	€ 15.000,00	Verlichting Werkplaats	Verbeteren verlichting (LED) werkplaats	Betere werkomgeving vrijwilligers, veiliger voor bezoekers
12	1	€ 25.000,00	Toegankelijk maken werkplaats	Maken veilige looproute door werkplaats	Werkplaats makkelijker toegankelijk voor bezoekers
13	1	€ 15.000,00	Afmaken Smalspoorbaan	Maken fietsjes, maken stalling, hekwerken en verharding	Gratis attractie voor kinderen
14	1	€ 7.500,00	LGB-baan automatiseren	Automatisch rijden, plaatsen hekwerk	LGB-baan ook laten rijden zonder toezicht
15	1	€ 2.500,00	Fietsladers bij werkplaats en station	Plaatsen oplaadpunten elektrische fietsen	Stimuleren fietsgebruik
16	1	€ 15.000,00	Plattegronden en Informatieroutes	Plaatsen plattegronden emplacement, plaatsen informatieborden	Bezoekers krijgen meer informatie
17	1	€ 2.500,00	Interactief scherm werkplaats	Plaatsen informatiescherm werkplaats	Informatie over huidige projecten en werkzaamheden, films, foto's
18	1	€ 10.000,00	Verbeteren toegang emplacement	Verbeteren toegangspunten tot emplacement	Emplacement op meer punten toegankelijk maken voor bezoekers
19	1	€ 10.000,00	Groot onderhoud meubilair	Opknaptbeurt banken, hekwerken en dergelijke	Aantrekkelijker maken, noodzakelijk onderhoud
20	1	€ 15.000,00	Speeltoestellen aanbrengen	Aanbrengen van speeltoestellen achter spoor 5	Openbare speelplek maken
21	1	€ 10.000,00	Camerabewaking	Aanbrengen nieuwe camerabewaking emplacement	Veiligheid verhogen bij openstellen emplacement
22	1	€ 7.500,00	Kinderspellen op perron	Aanbrengen kinderspellen op midden perron	Trein gerelateerde buitenspellen
23	1	€ 15.000,00	Werkplaatsperron	Uitbreiden nieuw werkplaatsperron	Toegankelijk maken werkplaats (verhard werkplaatsperron)
24	1	€ 20.000,00	Jan de Bruinpad verbeteren	Nieuwe verharding Jan de Bruin pad	Ook begaanbaar maken voor mindervaliden
25	1	€ 2.500,00	Seinentuin afmaken	Plaatsen informatieborden	Informatie geven over seinen geplaatst in seinentuin
26	1	€ 2.500,00	Schaapskooi afmaken	Verbeteren hekwerk, plaatsen infoborden	Informatie geven over beheer met schapen
27	1	€ 2.500,00	Perron spoor 21	Aanbrengen perron spoor 21 voor bezichting rijtuigen	Makkelijke tentoonstellen van rijtuigen
28	1	€ 5.000,00	Perron spoor 4	Aanbrengen perron spoor 4 voor verlading/ bezichting	Verlading van goederen demonstreren, rijtuigen laten bezichtigen
29	1	€ 10.000,00	Nieuwe portofoons	Vernieuwen van de portofoons	Veiligheid van onze bezoekers verhogen door beter radiocontact
30	1	€ 25.000,00	Nieuwe uniformen	Kopen nieuwe uniformen	Uitstraling op station verbeteren
31	1	€ 10.000,00	Abri verder aanpassen	Nieuwe vloer, interactieve kinderattractie	Attractie maken voor iets oudere kinderen (bv trein simulatie)
32	1	€ 25.000,00	Sanering oud materieel	Afvoeren overtollig materieel	Onaantrekkelijk, niet bruikbaar materieel afvoeren
33	1	€ 2.500,00	Verbetering wandelpad spoor 5	Aanbrengen verharding achter spoor 5	Beter toegankelijk maken pad langs spoor 5
34	1	€ 5.000,00	Verbetering museumstam	Aanbrengen infoborden, onderhoud, schilderwerk	Museumstam goederenwagens voorzien van informatieborden
35	1	€ 2.500,00	Opwaarderen overpad 3-4 oost	Nieuwe hekweken plaatsen	Verhogen veiligheid door plaatsen/ vernieuwen hekwerken
36	1	€ 2.500,00	Alarm station	Opwaarderen alarmsysteem station	Station vaker openstellen, moderniseren alarmsysteem (meerdere zones)
		€ 442.500,00	Totaal Fase 1		

Projecten fase 2

37	2	€ 35.000,00	Spoor 5 aansluiten op 4	Doortrekken spoor 5 en aansluiten op spoor 4	Bezoekers kunnen rangeren van dichtbij meemaken
38	2	€ 10.000,00	Voorzieningen evenemententerrein (E+W+huisje)	Aanbrengen aansluitingen riolering, Electra + water op evenemententerrein	Evenemententerrein makkelijker inzetbaar voor externe evenementen ('dorpssweide')
39	2	€ 25.000,00	Verlengen spoor 23	Verlengen spoor voor 'uit het zicht' materieel	Onaantrekkelijk werkmaterieel uit het zicht plaatsen
40	2	€ 50.000,00	Opknappen watertoren	Watertoren heeft onderhoud nodig.	Onderhoud aan monument
		€ 120.000,00	Totaal Fase 2		

Projecten fase 3

41	3	€ 50.000,00	Draaischijf	Aanbrengen, aanpassen en aansluiten (alles extern)	Een werkende draaischijf is een mooie attractie voor bezoekers, een monument wordt gebruikt
42	3	€ 15.000,00	Nostalgische perronverlichting	Plaatsen nostalgische perronverlichting (lage lantaarns)	Veiligheid bezoekers verhogen, uitstraling conform gewenste periode
43	3	€ 10.000,00	Aanbrengen verharding draaischijf	Aanbrengen verharding rondom draaischijf	Toegankelijk draaischijf verbeteren voor bezoekers
44	3	€ 400.000,00	Locloods draaischijf	Bouwen locloods	Stallen locomotieven, meer plaats voor restauratiewerkzaamheden
45	3	€ 5.000,00	Aanpassen spoor 11	Spoor 11 schiften langs draaischijf	Meer opstelruimte voor werkmaterieel ter bezichtiging
	Totaal	€ 480.000,00	Totaal Fase 3		

Huidige financiering van Stichting Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij

De Stichting Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij ontvangt donaties van donateurs en bedrijven in natura en in geldmiddelen. Daarnaast ontvangt de Stichting middelen uit hoofde van advertentie-inkomsten van onze periodieke publicatie ('Miljoenenlijn Express') alsmede een exploitatiesubsidie van de Provincie Limburg die dient ter compensatie voor de huur van het onroerend goed van de Provincie Limburg.

De Stichting heeft de exploitatie van de miljoenenlijn ondergebracht in een besloten vennootschap, ZLSM Bedrijf B.V., om in ieder geval de juridische eigendom van het materieel te behouden. In deze B.V. vindt de verkoop van toegangskarten voor de trein en de merchandising plaats.

Onderstaand is verkort de exploitatie van de Stichting weergegeven voor het jaar 2015 (conform de jaarrekening waarbij door BAAT accountants een samenstelverklaring is afgegeven):

	2015	2014
	€	€
Opbrengsten	656.813	21.859
Kostprijs van de omzet	(259.000)	-
Bruto omzet resultaat	397.813	21.859
Afschrijvingen	224.017	9.663
Overige bedrijfskosten	19.138	9.955
Som der bedrijfslasten	243.155	19.618
Bedrijfsresultaat	154.658	2.241
Financiële baten en lasten	(15.950)	(23.464)
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	138.703	(21.223)
Aandeel in resultaat van deelnemingen	(12.175)	(50.509)
Buitengewone baten	-	17.360
Resultaat	126.533	(54.372)

Ter verduidelijking bij de cijfers het volgende. In 2015 is het onroerend goed (zijnde de baan en kunstwerken) overgedragen aan de Provincie Limburg. Tevens is overeengekomen dat de werkplaats en de stallingsloodsen eveneens door de Provincie Limburg zullen worden verworven. De totaalprijs hiervan is € 1 echter de Provincie heeft zich gecommitteerd om de komende vijf jaar voor minimaal € 1 miljoen per jaar te investeren in dit onroerend goed. Ten gevolge hiervan zijn alle gebouwen en terreinen op nihil gewaardeerd in 2015 waardoor er een incidentele afschrijving is geweest zoals hierboven weergegeven. Vermeld dient echter te worden dat de Provincie Limburg formeel geen zeggenschap heeft in de Stichting noch in de B.V.

Indien de incidentele posten worden geëlimineerd in de omzet en de kosten (vrijval lening als gevolg van omzetting naar donatie en de additionele afschrijvingen) bedraagt het resultaat ongeveer € 7.000 positief.

Het jaar 2016 zal naar verwachting conform de begroting met een klein verlies worden afgesloten hetgeen het gevolg is van het gedurende 6 maanden niet gebruik kunnen maken van een gedeelte van het traject. Momenteel wordt er gesproken over een compensatie van deze periode echter dit is nog niet definitief.

Voor de jaren 2017 en 2018 worden kleine positieve resultaten verwacht in de Stichting.

Onderstaand een doorkijk voor de komende jaren:

		2017	2018
		€	€
Opbrengsten		466.625	478.575
Kostprijs van de omzet		(21.500)	(26.500)
Bruto omzet resultaat		445.125	452.075
Afschrijvingen	8.514		8.514
Overige bedrijfskosten	432.483		438.280
Som der bedrijfslasten		440.997	446.794
Bedrijfsresultaat		4.128	5.281
Financiële baten en lasten		(2.874)	(4.838)
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		1.254	443
Aandeel in resultaat van deelnemingen		11.493	11.743
Resultaat		12.747	12.186

Deze begrotingen zijn zeer conservatief ingezet en zijn op basis van een 100% vrijwilligersorganisatie.

Dekkingsbegroting Fase 1

Totaal Bedrag	€ 442.500,00
Bijdrage Provincie Limburg (verwacht)	€ 70.000,00
Bijdrage Inbreng ZLSM (arbeid)	€ 50.000,00

Attractiescan ZLSM

**Anya Niewierra,
Algemeen Directeur Stichting VVV Zuid-Limburg**



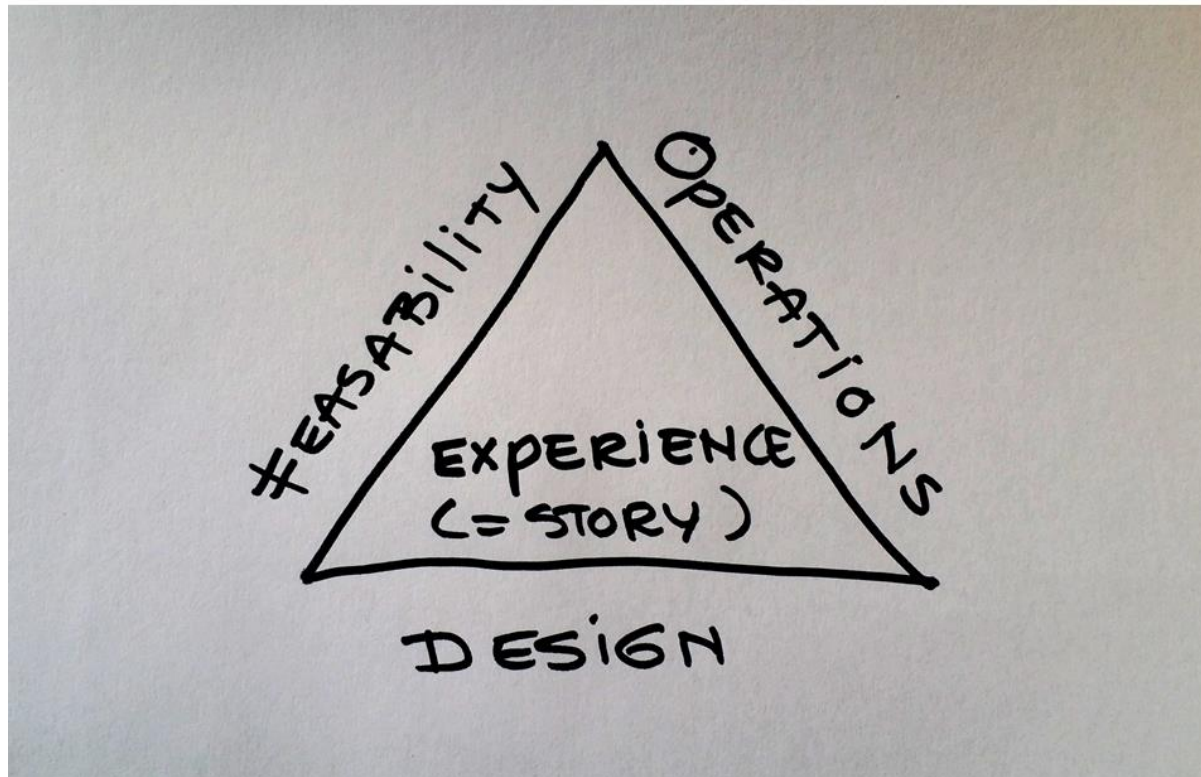
**Wat is het verschil tussen een
succesvolle en minder
succesvolle attractie?**

Antwoord:

Een driehoek in balans



Het succes van een attractie zit in een driehoek...



Een driehoek in balans



Alleen de in rood genoemde onderdelen van de driehoek worden *-bescheiden-* belicht, daar over de andere onderdelen geen info is.

Experience/story : wat is de beleving die de gast wordt geboden?
Is er een sterke 'story'? (Zie hierna voor de 5 E's)

Design : hoe is die 'story' vertaald naar een
daadwerkelijke bezoekbaar fysiek product?

Feasibility : hoe is de bedrijfseconomische staat?

Operations : hoe wordt het bedrijf geleid? Dus hoe staat het
met de marketing, de hospitality e.a.



De 5 E's van een succesvolle Experience

1. Entice : hoe worden gasten verleid om te komen?
2. Enter : hoe wordt enthousiasme gecreëerd bij aankomst?
3. Engage : hoe worden de gasten bezig gehouden en gestimuleerd om de horeca en retail te gebruiken?
4. Exit/Emotion : wat is het emotionele souvenir dat achter blijft? Heeft je gast dus een verandering ondergaan? (de 4 A's, zie hierna)
5. Extend : hoe slaagt men erin om de relatie in stand te houden of te 'verlengen' na afloop van een bezoek?

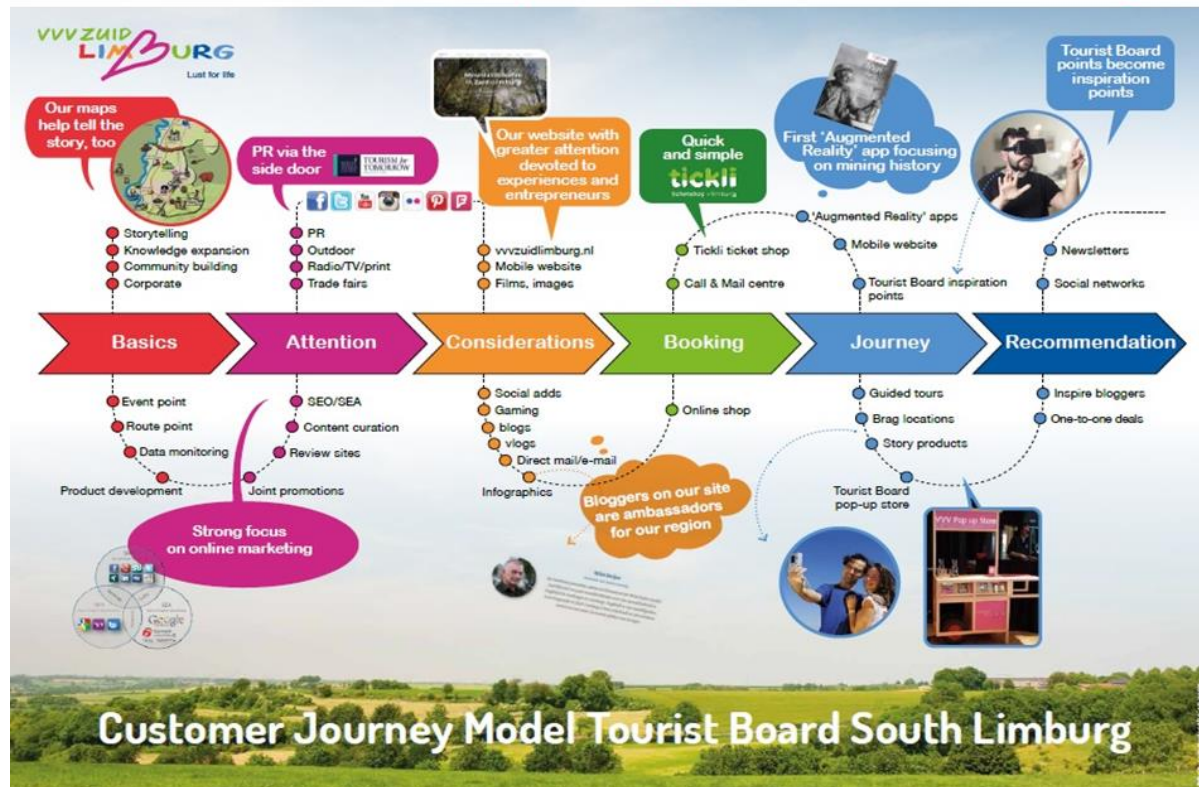


De 5 E's van een succesvolle Experience

1. Entice : hoe worden gasten verleid om te komen?
2. Enter : hoe wordt enthousiasme gecreëerd bij aankomst?
3. Engage : hoe worden de gasten bezig gehouden en gestimuleerd om de horeca en retail te gebruiken?
4. Exit/Emotion : wat is het emotionele souvenir dat achter blijft? Heeft je gast dus een verandering ondergaan? (de 4 A's, zie hierna)
5. Extend : hoe slaagt men erin om de relatie in stand te houden of te 'verlengen' na afloop van een bezoek?



ENTICE: Hoe wordt de gast verleid om te komen? Welke acties worden dus ontplooid tijdens Customer Journey



Entice: hoe wordt de gast verleid om te komen? Welke acties worden dus ontplooid gedurende de Customer Journey

Jammer genoeg kon ik niet beschikken over de marketingstrategie met een activiteitenprogramma en de daaraan gekoppelde budgetten.

Dus ik focus me hier op de waarneming vanuit het perspectief van de gast.

Enkele impressies op de volgende pagina's.



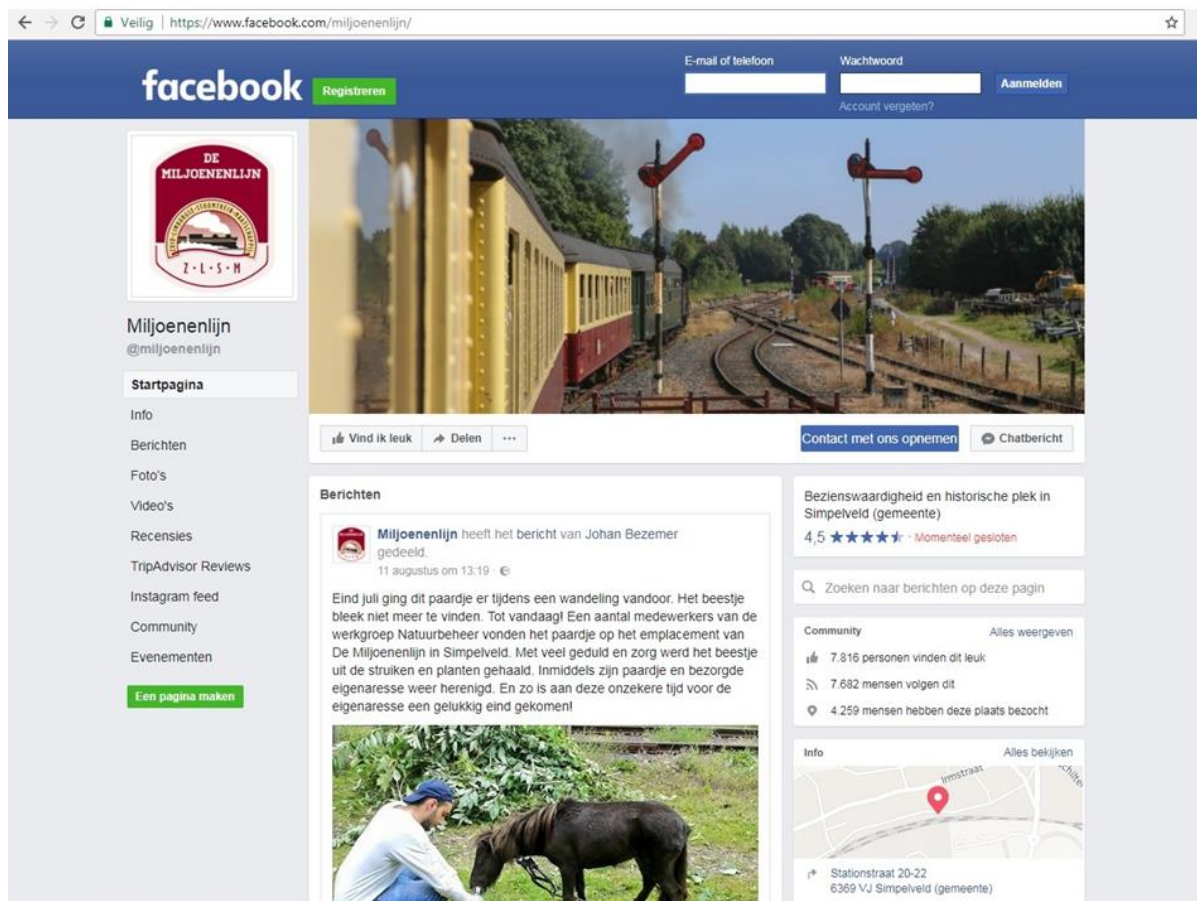
Entice: hoe wordt de gast verleid om te komen? Welke acties worden dus ontplooid gedurende de Customer Journey

Vraag: wat is de juiste merknaam?

> Miljoenenlijn?

> ZLSM (Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij)?







ZLSM
@ZLSM.Dampfeisenbahn

Startpagina

- Info
- Foto's
- Evenementen
- Recensies
- Berichten
- Notities
- Community

[Een pagina maken](#)



Vind ik leuk Volgen Aanraden ...

Nu bellen Chatbericht

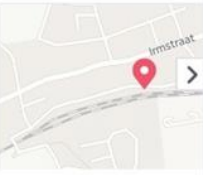
Uitgelicht voor jou

★★★★★

Geweldig om te reizen met de stoomtrein. Op de heenweg in een gewone wagon gezeten en na een leuk dagje Maastricht in de restauratie wagon. Leuke dame als serveerst...

Ilona Grakist
ongeveer een maand geleden

Alles weergeven



Stationstraat 20-22
10:00 - 18:00

Route

Status Foto/video

Schrijf iets op deze pagina...

Recensies

4,8 ★★★★★ 78 recensies

Laat anderen weten wat je ervan vindt

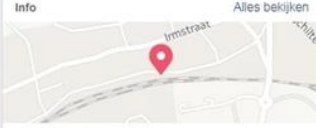
Museum in Simpelveld (gemeente)
4,8 ★★★★★ · Momenteel gesloten

Zeer ontvankelijk voor berichten

Community Alles weergeven

- Je vrienden uitnodigen om deze pagina leuk te vinden
- 1.821 personen vinden dit leuk
- 1.776 mensen volgen dit
- 1.787 mensen hebben deze plaats bezocht

Info Alles bekijken



Stationstraat 20-22
6369 VJ Simpelveld (gemeente)
045 544 0018

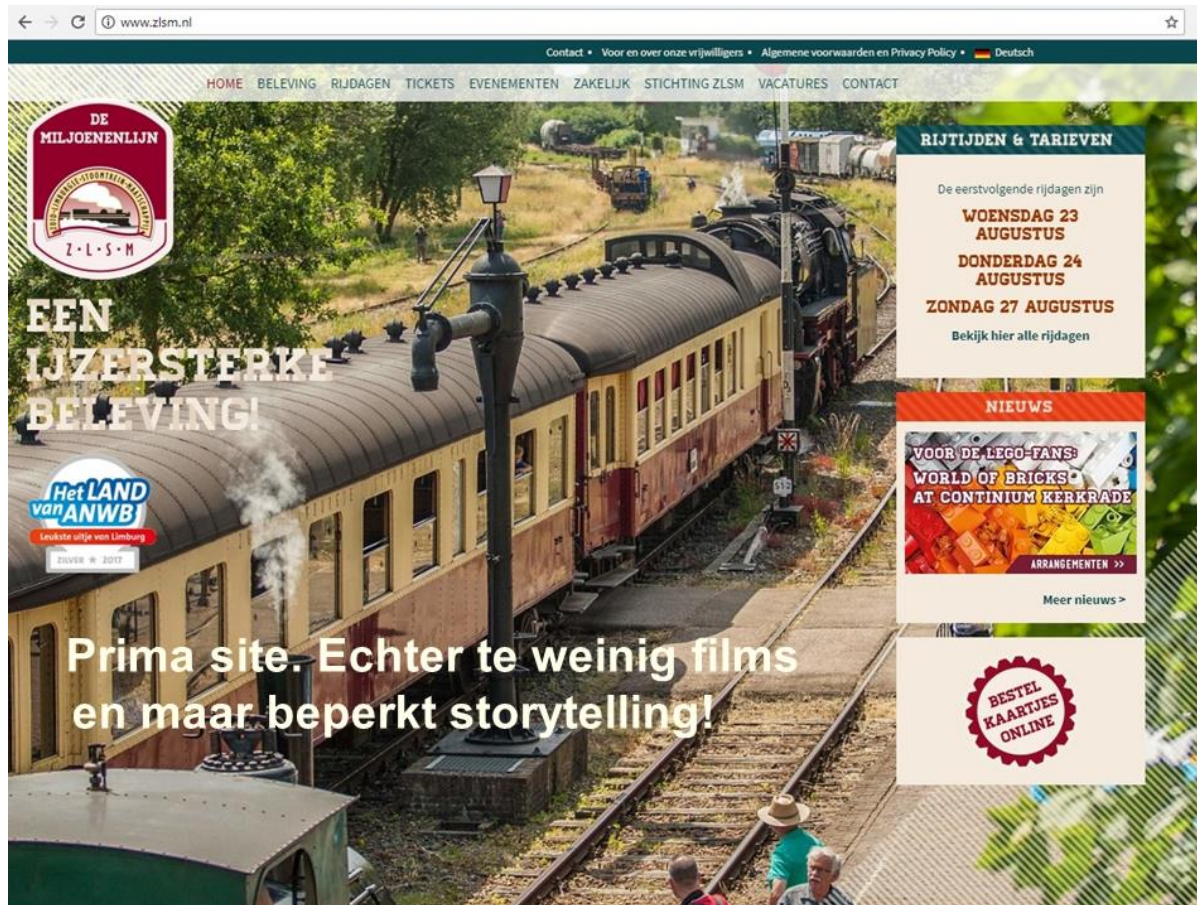
Hoe doet de ZLSM het op Facebook?

Volgers:

Gaiazoo	: 43.483
Cube	: 1.131
Columbus	: 1.742
Continium	: 5.767
Mondo Verde	: 20.015
Blote Voeten Park	: 4.055
Miljoenenlijn NL	: 7.682
Stoomtrein Katwijk-Leiden	: 8.449
Stoomtrein Goes-Borsele	: 6.898

> Like en deelgedrag niet onderzocht





← → ↻ TripAdvisor LLC [US] | https://www.tripadvisor.nl/Attractions-g188573-Activities-c49-Limburg_Province.html

tripadvisor Limburg

Over Limburg Hotels Vakantiewoningen Restaurants **Dingen om te doen** Vluchten

Europa > Nederland > Limburg > Wat te doen in Limburg

Musea in Limburg

Vraag: ben je een museum of een attractie?

Kaart weergeven

< Alle bezienswaardigheden

Jouw selecties Alles wissen

Musea

Musea

- ☐ Specialiteitenmusea (28)
- ☐ Historische musea (11)
- ☐ Kunstgalerieën (8)
- ☐ Kunstmusea (4)
- ☐ Natuurhistorische musea (2)
- ☐ Wetenschapsmusea (2)
- ☐ Kindermusea (1)
- ☐ Militaire musea (1)

Specialiteitenmusea Alles zien

 Onze Lieve Vrouwebasi... 531 beoordelingen	 Zuid-Limburgse Stoomt... 76 beoordelingen	 Limburgs Museum 105 beoordelingen	 Museum aan het Vrijthof 147 beoordelingen
--	--	--	--

Historische musea Alles zien

 Oorlogsmuseum Eyewit... 31 beoordelingen	 Museum Romeinse Kat... 87 beoordelingen	 Thermenmuseum (Rom... 67 beoordelingen	 Kasteel De Keerbergh 18 beoordelingen
--	--	---	--

Gesorteerd op: Classificatie

Onze Lieve Vrouwebasiliek (Maastricht) Meer info

531 beoordelingen

Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij (ZLSM)

76 beoordelingen
Nr. 1 van 1 dingen om te doen in Simpelveld
Pittoreske treintochten, Specialiteitenmusea, Tours, Musea

Stationstraat 20-22, 6369 VJ Simpelveld, Nederland
+31 45 544 0018
Website

Opslaan

Hoogtepunten uit beoordelingen

"Erg leuk dagje uit met de kids"

Koop dagkaartjes en maak eerst een rit met de stoomtrein en daarna met de kleine diesel. Kids ... meer lezen



2 weken geleden beoordeeld
 Ruid M, Beinsdorp, Noord-Holland, Netherlands
 via mobiele applicatie

"Altijd leuk als liefhebber van oude treinen"

Als liefhebber van oude treinen is ook deze attractie must. Altijd als we in de buurt zijn gaan we ... meer lezen



Beoordeeld op 25 juni 2017
 Ferrie4711, Hazerswoude-Rijndijk, Nederland
 via mobiele applicatie

Lees alle 76 beoordelingen



Alle foto's (33)

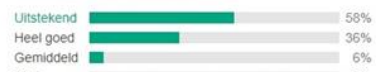
[Overzicht](#)
[Beoordelingen](#)
[Locatie](#)
[V&A](#)

Overzicht

Weelkom bij de Miljoenenlijn, het Langste Museum van Limburg. Stap in, voor een onvergetelijke rit met de stoom- of die... Meer

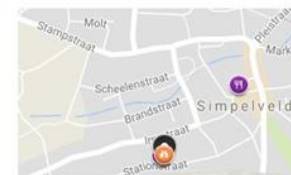
4,5

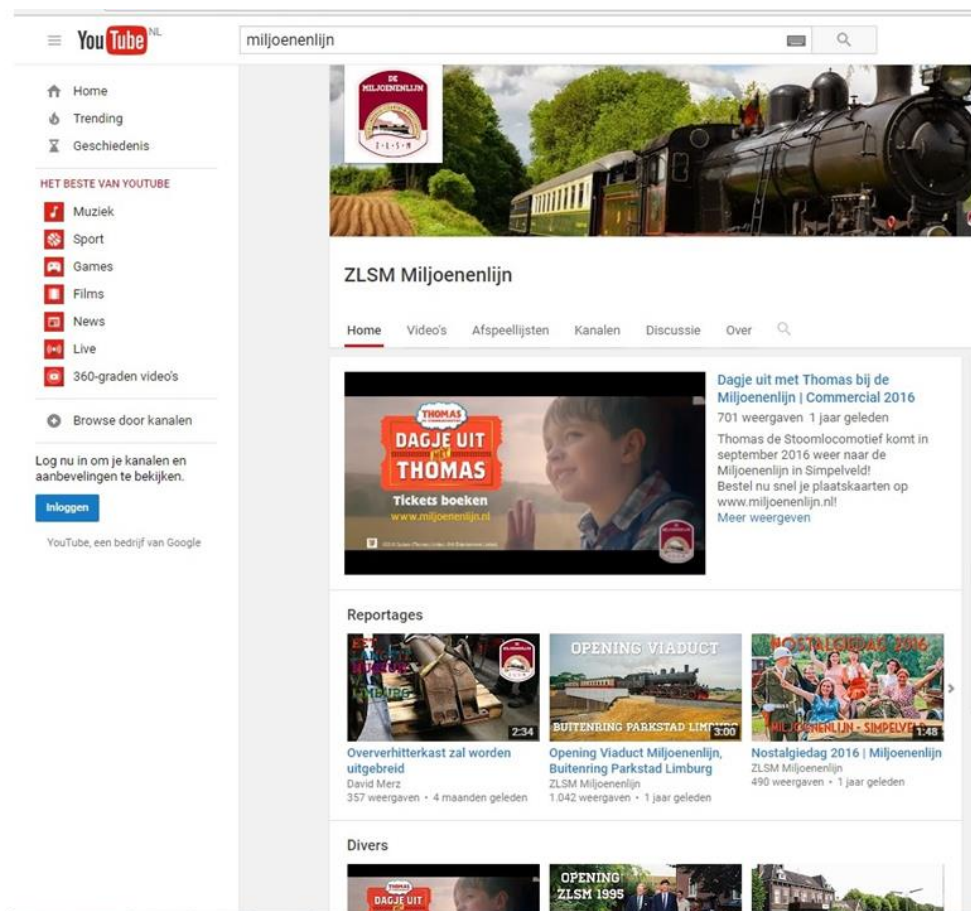
76 beoordelingen



Gesloten 24 uur per dag
 Openingstijden vandaag: Gesloten
 Voorgestelde duur: Meer dan 3 uur

LOCATIE





Twitter, Inc. [US] | https://twitter.com/Miljoenenlijn

Startpagina Over Twitter doorzoeken Heb je al een account? Inloggen

Heb je al een account?
 Telefoonnr., e-mailadres of gebruikersnaam
 Wachtwoord
☒ Ingelogd blijven - Wachtwoord vergeten?
 Inloggen

Nieuw op Twitter?
 Registreren

Volgen

Tweets 1.793 Volgend 157 Volgers 1.226 Vind-ik-leuks 17

De Miljoenenlijn
 @Miljoenenlijn
 Limburgs erfgoed in beweging | Stoomtrein dwars door het Limburgs Heuvelland | Het langste museum van Limburg!
 Station Simpelveld
 miljoenenlijn.nl
 Geregistreerd in maart 2010
 522 foto's en video's

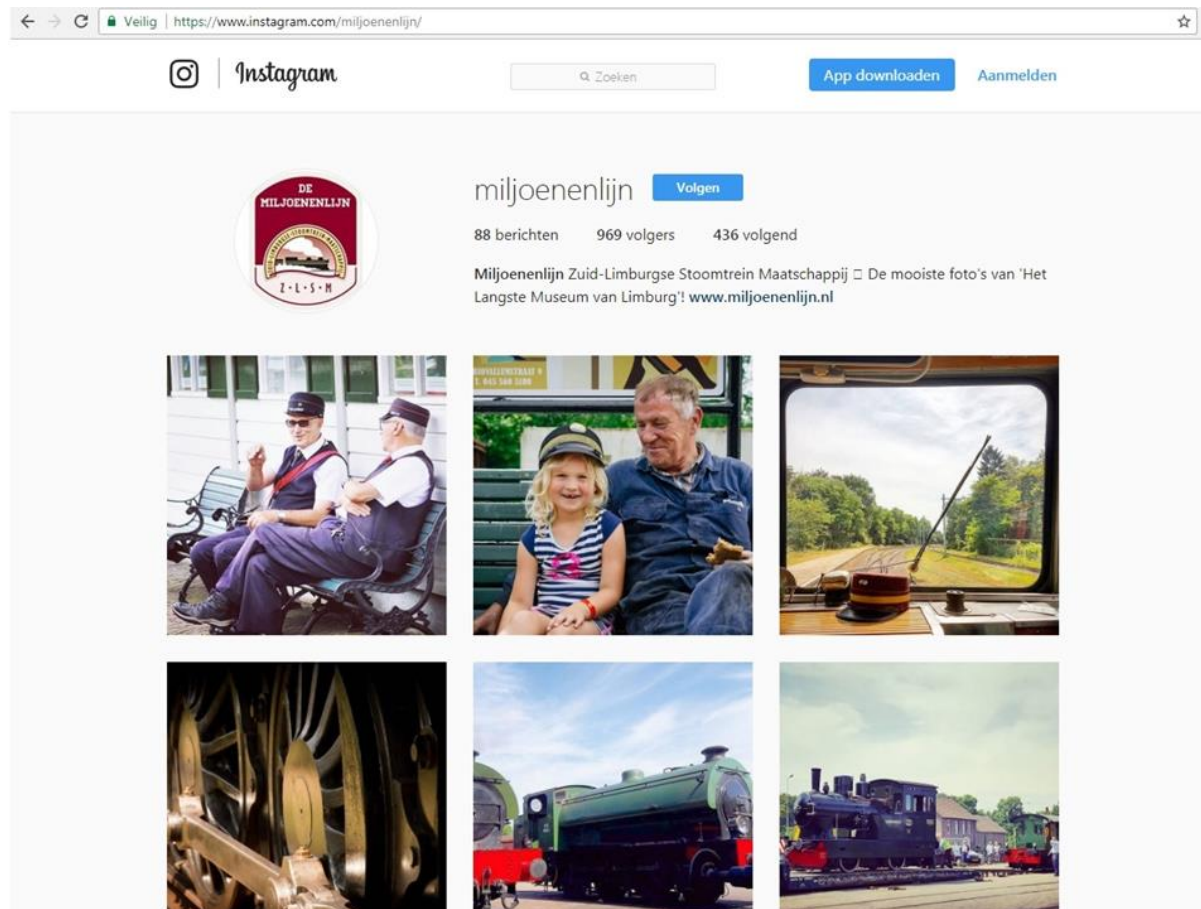
Tweets Tweets en antwoorden Media

De Miljoenenlijn heeft gerepost
 Stoompagina.nl @M_v_Westendorp · 18 aug.
 Voormalige dieselloco NS2225 in Simpelveld. @miljoenenlijn #diesel
 @dieselzüge @dieselrailcars #trein #ns #2225 ift.tt/2icVKQ8

Nieuw op Twitter?
 Registreer je nu om je eigen persoonlijke tijdlijn te krijgen!
 Registreren

Je bent misschien ook geïnteresseerd in
 Vernieuwen

- Veluwsche Stoomtrein @VSMstoomtrein
- Stoom Stichting Ned @StoomStNed
- Stichting DE3 @StichtingDE3
- HRN - Railmusea @HRNRailmusea



Entice: hoe wordt de gast verleid om te komen?

Geen zicht op:

- Evenementen
- Productontwikkeling (brochures, routes, bebording, bestickering,...)
- Output online media
- Direct marketing
- Corporate PR (relatiebeheer, samenwerkingsverbanden, presentaties, 'interne' persbewerking, coördinatie woordvoerderschap)
- Persbewerking
- Gaming
- Media uitingen/reclame
- Info structuren (displays, points of sale)
- Joint promotions
- Merchandising, give aways
- Personal sales
- Sponsoring
- Audio visuele ondersteuning
- Beurzen/workshops en tentoonstellingen



De 5 E's van een succesvolle Experience

1. Entice : hoe worden gasten verleid om te komen?
2. Enter : hoe wordt enthousiasme gecreëerd bij aankomst?
3. Engage : hoe worden de gasten bezig gehouden en gestimuleerd om de horeca en retail te gebruiken?
4. Exit/Emotion : wat is het emotionele souvenir dat achter blijft? Heeft je gast dus een verandering ondergaan? (de 4 A's, zie hierna)
5. Extend : hoe slaagt men erin om de relatie in stand te houden of te 'verlengen' na afloop van een bezoek?



Enter: hoe wordt enthousiasme gecreëerd bij aankomst?



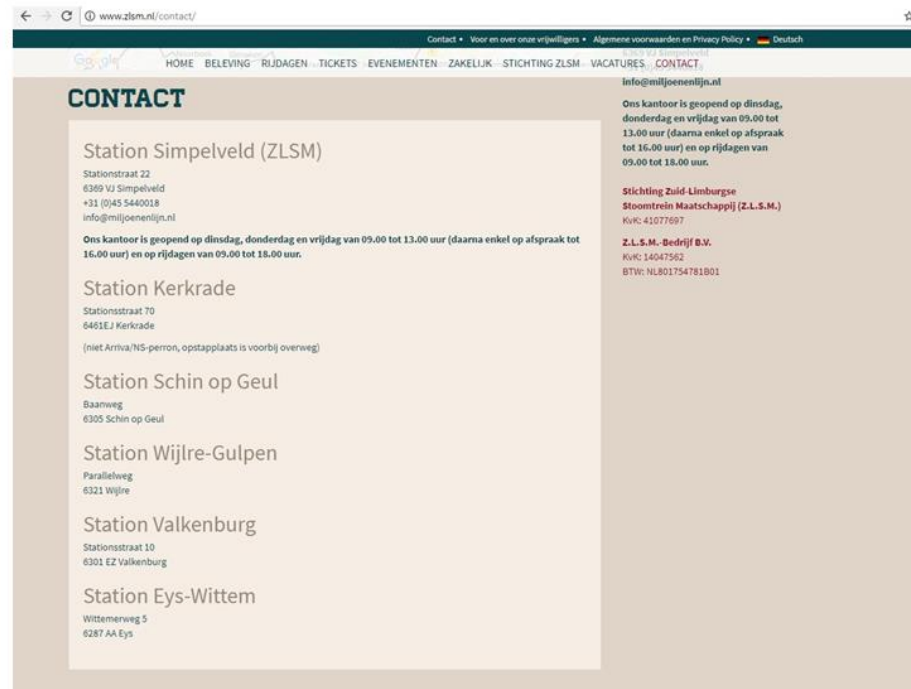
Enter: hoe wordt enthousiasme gecreëerd bij aankomst?

Los van de reguliere bewegwijzering is er weinig 'entree'. Ook op de diverse in- en uitstapstations wordt amper iets met de ZLSM gedaan. Wij stonden wat verloren op het perron...



Enter: hoe wordt enthousiasme gecreëerd bij aankomst?

➤ **Parkeren in Valkenburg is erg duur. Verwijs gasten naar het Q-park terrein, Spoorlaan. Dit kost slechts € 5.50 per dag.**



De 5 E's van een succesvolle Experience

1. **Entice** : hoe worden gasten verleid om te komen?
2. **Enter** : hoe wordt enthousiasme gecreëerd bij aankomst?
3. **Engage** : hoe worden de gasten bezig gehouden en gestimuleerd om de horeca en retail te gebruiken?
4. **Exit/Emotion** : wat is het emotionele souvenir dat achter blijft? Heeft je gast dus een verandering ondergaan? (de 4 A's, zie hierna)
5. **Extend** : hoe slaagt men erin om de relatie in stand te houden of te 'verlengen' na afloop van een bezoek?



Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?



Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Trein zelf: mooie kerstdecoratie, maar verder weinig beleving. Geen uitleg, geen “entertainment”, alleen zitten en naar buiten kijken.



Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Impressie heenweg: ramen vies, je kon vrijwel niks zien.



Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Impressie terugweg: ramen vies, plus condens. Niks kunnen zien.



Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Algemene waarnemingen **treinreis** 1:

- Trein vertrok 16 minuten te laat uit Valkenburg. Er werd niet aangegeven waarom en wat dit betekende voor de totale reistijd (of men dat ging inhalen of niet)
- Geen info over wat we gingen zien, over de trein, geen welkom, e.a.
- De 2^e klas –waar we op de heenweg zaten- bleek erg hedendaags
- Geen WIFI (logisch wellicht), we werden niet uitgedaagd om met de trein een selfie te maken. Dus geen braggieplek, terwijl dat in Simpelveld goed had gekund
- Op zomerse dagen is er geen doorkijk naar de heuvels vanwege de vegetatie, in de winter kon je niks zien ivm de vieze ramen

Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Algemene waarnemingen **treinreis** 2:

- Er is niks te doen voor kinderen. Ook geen uitleg
- Niet rolstoel toegankelijk
- Toilet was beperkt en vies. Geen WC papier
- In wezen was het “betalen en zitten”
- Geen nostalgische kerstmuziek
- Geen oude “schilderijen” aan wanden
- Geen prikkeling zintuigen
- Kaartjes werden niet geknipt
- Banken met gaten in stoelen
- Vrijwilligers waren vriendelijk

Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Impressie op **Station Simpelveld**:



Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Impressie op **Station Simpelveld**:



Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Impressie op **Station Simpelveld**:



Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Impressie op **Station Simpelveld**:



Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Algemene waarnemingen **Station Simpelveld 1**:

- Horeca was niet op orde. Men kon de aantallen niet aan en er was weinig aanbod.
- Er was geen vlaaivitrine
- Winkeltje zou tot 16.30 open zijn, maar was een uur eerder al dicht, terwijl er zeker ruim 100 mensen bij dit station uitstapten.
- Gasten die terug moesten naar Valkenburg verveelden zich
- Er werd niet aangekondigd wanneer de laatste trein naar Valkenburg terug ging. Wij zaten er per toeval in.

Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

Algemene waarnemingen **Station Simepeld 2**:

- De decoratie van Station Simepeld was prachtig!
- Daarbuiten was er echter weinig te doen en weinig te zien.
- Er was een gezin met kinderen dat wilde instappen. De kinderen hadden een zak chips in de handen. Mocht niet. Er mochten namelijk geen etenswaren mee de trein ingenomen worden. Leidde tot vervelende taferelen. De mevrouw ging nl de discussie aan dat dit nergens stond.

Engage: hoe worden gasten bezig gehouden en gestimuleerd om horeca en retail te gebruiken?

In overweging nemen:

1. Meer beleving creëren! Dit kan bijv. door:

- Storytelling
- App met info over trein, geschiedenis, iets over wat je buiten ziet, etc. Zoals in echte musea. Wat je dan via oortjes kunt beluisteren. Misschien *augmented reality* overwegen.
- Iets doen met gaming

2. Retail organiseren. Mensen willen immers shoppen en souvenirs meenemen.

3. De stationsrestauratie in Simpelveld is een prachtige plek, maar het horeca-aanbod kan verbeterd worden (liefst met streekproducten).

4. Meer “museale info” in Simpelveld.

De 5 E's van een succesvolle Experience

1. **Entice** : hoe worden gasten verleid om te komen?
2. **Enter** : hoe wordt enthousiasme gecreëerd bij aankomst?
3. **Engage** : hoe worden de gasten bezig gehouden en gestimuleerd om de horeca en retail te gebruiken?
4. **Exit/Emotion** : wat is het emotionele souvenir dat achter blijft? Heeft je gast dus een verandering ondergaan? (de 4 A's)
5. **Extend** : hoe slaagt men erin om de relatie in stand te houden of te 'verlengen' na afloop van een bezoek?



Exit-emotion: wat is het emotionele souvenir dat achter blijft?



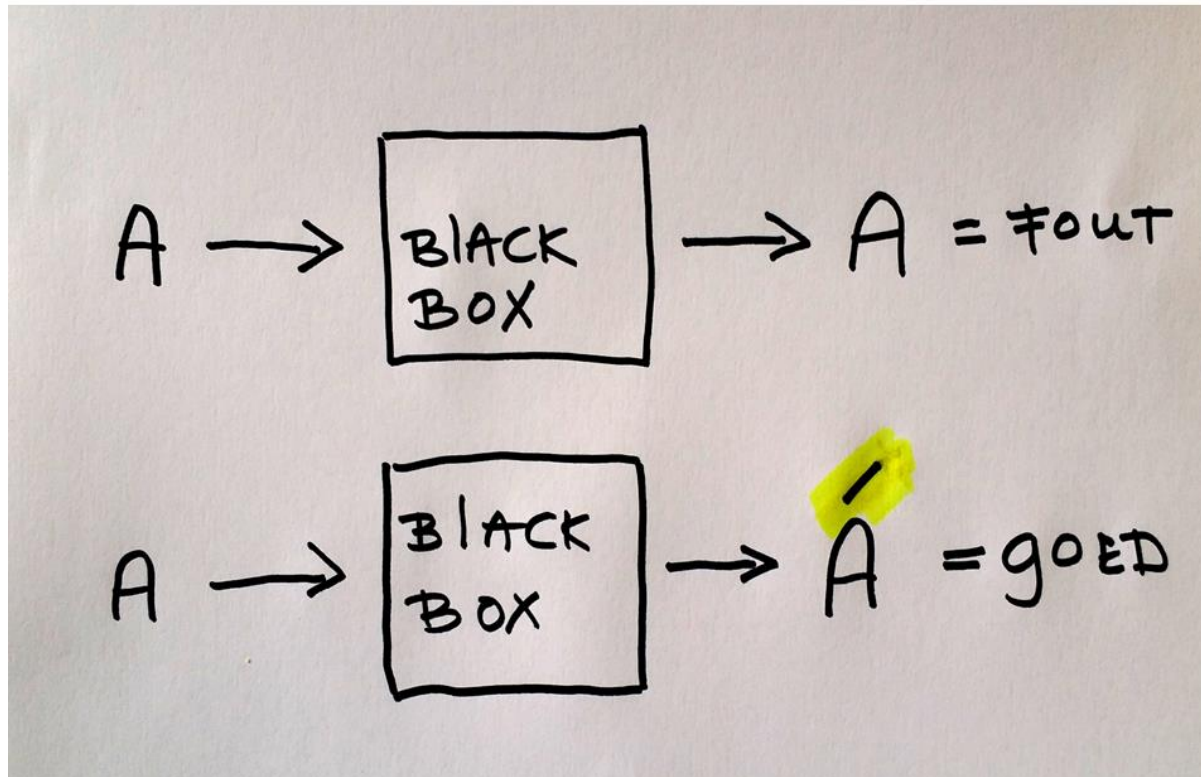
Extend: hoe slaagt men erin de relatie na afloop in stand te houden?



Extend, hoe slaagt men erin de relatie na het bezoek in stand te houden?

Kan ik niet beoordelen, daar ik de kaartjes gekregen heb. Ik weet dus niet hoe de after sales geregeld is en wat er gedaan wordt aan klantenbinding.

'Audience' heeft verandering ondergaan door bezoek...



4 types Áccenten (veranderingen) die volgen uit de Black Box

Bijvoorbeeld na bezoek Anne Frank Huis:

1. Áction : begint zelf met het schrijven van een dagboek
2. Áplaus : zet positieve berichten op FB over bezoek
3. Áttitude : neemt een andere houding aan t.o.v. discriminatie
4. Ápproach : gaat zich politiek inzetten tegen discriminatie



Accentverandering bij mijn man?

1. **Action**: is hij zich nader gaan verdiepen in treinen?
2. **Applaus**: heeft hij bijv. positieve berichten geplaatst in social media of verwijst hij de gasten van zijn B&B door?
3. **Attitude**: is hij anders gaan denken over treinen of OV e.a.?
4. **Approach**: gaat hij zich inzetten voor de ZLSM of voor OV of vergelijkbaar?

Een driehoek in balans



- Experience/story** : wat is de beleving die de gast wordt geboden? Is er een sterke 'story'?
- Design** : hoe is die 'story' vertaald naar een daadwerkelijke bezoekerbaar fysiek product?
- Feasability** : hoe is de bedrijfseconomische staat?
- Operations** : hoe wordt het bedrijf geleid? Dus hoe staat het met de marketing, de hospitality e.a.?

VVVZUID
LIMBURG
Liefde voor het leven

Beleidskeuzes

Museum	of	Attractie
Beheer	of	Uitbouw
Behoudend	of	Innovatief



Vragen?



