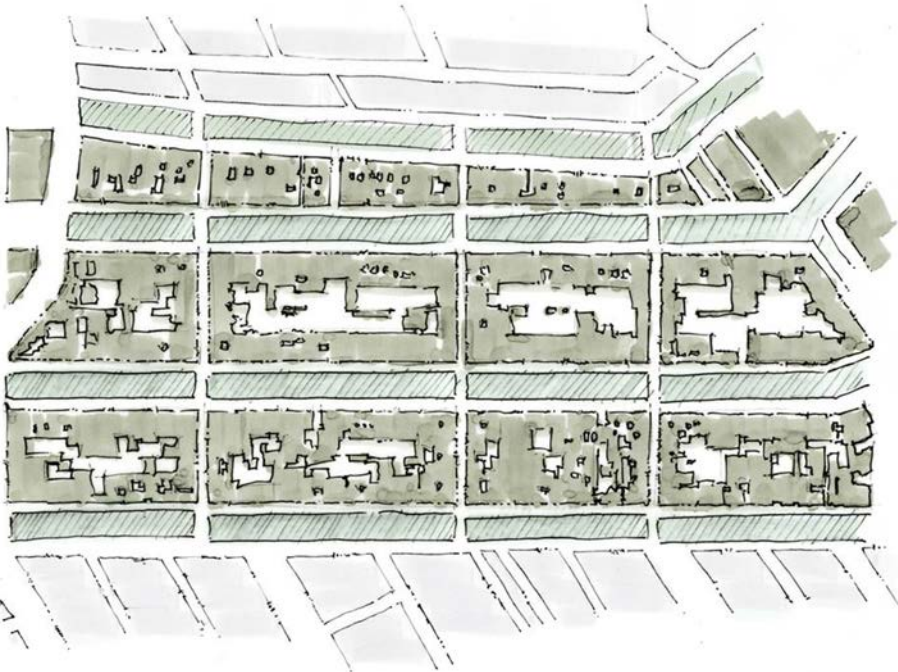


# Binnenstadsbuurt in transitie

Het perspectief van bewoners van 'grachten&straatjes'  
op de groei van het toerisme in hun buurt



**CARLA HOFFSCHULTE**

Afstudeerthesis  
Master Urban Management  
Hogeschool van Amsterdam  
Studentnummer 500699049  
Augustus 2015



# Inhoud

Abstract	5
Samenvatting	7
1. Inleiding	13
1.1 Aanleiding	
1.2 Probleemstelling	
1.3 Leeswijzer	
2. Stedelijk toerisme en de lokale gemeenschap	19
2.1 Inleiding	
2.2 Toerisme in ontwikkeling	
2.3 Procesbenadering van beleid	
2.4 Analytisch kader	
3. Methodologische verantwoording	33
3.1 Onderzoeksstrategie	
3.2 Keuze onderzoeksmethoden en -technieken	
3.3 Methoden van dataverzameling en -analyse	
3.4 Betrouwbaarheid en validiteit	
4. Het bewonersperspectief op toerisme: de case grachten&straatjes	39
4.1 Inleiding	
4.2 Kenmerken buurt en onderzoekspopulatie	
4.3 Toerisme in de buurt: critical encounters	
4.3.1 De critical encounters	
4.3.2 Beleving van en reactie op critical encounters	
4.4 Opvattingen over ontwikkeling toerisme	
4.5 Handelingperspectieven voor gemeente en stadsdeel	
4.6 Conclusie	
5. Besluitvorming over hotels in de binnenstad: de case Soho House	55
5.1 Inleiding	
5.2 Kader voor de besluitvorming	
5.3 Besluitvorming over Soho House	
5.3.1 Besluitvorming Soho House aan Raamgracht	
5.3.2 Besluitvorming Soho House in Bungehuis	
5.4 De kernelementen van procesontwerp	
5.5 Bewoners over komst van Soho House	
5.6 Conclusie	

6. Conclusies en aanbevelingen	69
6.1 Inleiding	
6.2 Conclusies	
6.2.1 Bewonersperspectief	
6.2.2 Besluitvormingsproces	
6.3 Reflectie	
6.4 Aanbevelingen	
Literatuuroverzicht	77
Bijlagen	79

## Abstract

### Local residents and the interaction with urban tourism

This survey is about the impact of urban tourism on local communities in inner city areas. More tourism implies more pressure on neighbourhoods and facilities. How do locals experience this pressure and what is their part in decisions concerning new hotels in their vicinity.

The survey took place in the neighbourhood 'grachten&straatjes' in the western part of the canal district in Amsterdam. The popularity among tourists and visitors of this neighbourhood is increasing, partly because of the popularity of shopping area The 9 Streets.

By using the method of the 'critical encounter' residents are interviewed about their experiences, their reactions and their assessment of this development.

'Critical encounter' are the growing numbers of people walking and biking in the narrow streets, the decreasing diversity of shops, and the increase of shortstay and Airbnb in their neighbourhood. More in general they don't feel involved in the planning process of the local government.

Another object of research was the decision-making process about the arrival of the Soho House hotel in the neighbourhood. The residents are quite positive about this, because the interests of neighbourhood and residents were taken into account, thanks to a restrictive hotel policy and strict rules for new hotel initiatives.

The conclusion of this survey is that the perspective of local residents should be taken seriously and should be regarded as an important factor in tourism policy. And when communication about policy improves, support for tourism related developments will increase.



## Samenvatting

### Doel en aanpak

Onderwerp van dit onderzoek is de invloed van stedelijk toerisme op het woon- en leefklimaat van binnenstadsbuurten in Amsterdam. Aanleiding waren de discussies die daarover de laatste jaren worden gevoerd, door professionals en in de media, onder meer over de druk op de binnenstad, hotelisering, shortstay en Airbnb

Kenmerk van stedelijk toerisme is dat er gebruik wordt gemaakt van voorzieningen waar ook bewoners van de buurt gebruik van maken. Een toename van stedelijk toerisme betekent daarmee een extra druk op buurten en hun voorzieningen (Ashworth, 2011).

In dit onderzoek staat het bewonersperspectief centraal. Doel is om na te gaan:

- Wat het perspectief van bewoners van de Amsterdamse binnenstad is op de interactie tussen het toenemend toerisme en de leefbaarheid van hun buurt;
- Op welke manier waarop bewoners in het besluitvormingsproces over toerismegerelateerde initiatieven worden betrokken.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

*'Wat is het perspectief van binnenstadbewoners op de ontwikkeling van het toerisme in hun buurt en welke rol spelen zij bij de besluitvorming over de komst van hotels naar hun buurt? Welke lessen kunnen hieruit worden geleerd voor handelingsperspectieven van gemeente en stadsdeel?'*

Het onderzoek bestaat uit twee delen: een bewonersonderzoek en een analyse van een besluitvormingsproces.

### Bewonersonderzoek 'grachten&straatjes'

*'Wat is volgens bewoners van grachten&straatjes de invloed van het toerisme op hun buurt, weergegeven in zogenaamde 'critical encounters'. Wat is hun beleving van de 'critical encounters' en hoe beoordelen zij in het licht daarvan de ontwikkeling van het toerisme in de binnenstad?'*

Het bewonersonderzoek vond plaats in de buurt 'grachten&straatjes' in de westelijke grachtengordel. Deze buurt heeft te maken met een sterk groeiende populariteit onder bezoekers en toeristen, mede dankzij het winkelgebied De 9 Straatjes. De bewoners zijn geïnterviewd aan de hand van de methodiek van de 'critical encounters': de momenten en manieren waarop de lokale gemeenschap in aanraking komt met toerisme (Postma, 2013). Het onderzoek is te beschouwen als een pilot voor toepassing van de methodiek in een stedelijke context.

In totaal zijn 18 bewoners geïnterviewd. Tijdens de semigestructureerde interviews is gevraagd naar:

- de 'critical encounters' in de relatie tussen toerisme en de lokale gemeenschap;
- de emotie bij die 'critical encounters' (irritatiedrempel) en de reactie op die 'critical encounters' (tolerantiegrens);
- de invloed van de 'critical encounters' op de opvattingen over de voor- en nadelen van het toerisme (verzadigingspunt);
- suggesties en aanbevelingen voor gemeente en stadsdeel.

Bewoners van 'grachten&straatjes' ervaren het als positief dat toeristen hun stad bijzonder vinden, dat panden worden opgeknapt, dat het aantal voorzieningen in de stad toeneemt en dat de stad er economisch wel bij vaart.

Maar vaker komt naar voren dat respondenten minder positief zijn over de effecten die het op hun eigen buurt heeft. De belangrijkste 'critical encounters' die zij noemen, naast drukte in het algemeen, zijn:

- a. Het voetgangers- en fietsverkeer in de nauwe winkelstraatjes is sterk toegenomen, waarbij vooral groepen toeristen op de fiets tot veel ergernis leiden.
- b. Ook de ontstane monocultuur van het winkelaanbod wordt als negatief ervaren. Steeds meer buurtwinkels maken plaats voor weinig onderscheidende kledingwinkels en eettentjes.
- c. Daarnaast geven bewoners aan dat ze zich zorgen maken over de toename van short stay en Airbnb in hun buurt. De verhouding vaste en tijdelijke bewoners raakt daardoor uit balans en dat heeft gevolgen voor de leefbaarheid en sociale cohesie.
- d. Bewoners doelen met hun kritische opmerkingen over 'pretpark' op de kwantiteit, maar ook op de kwaliteit van het vertier dat bezoekers aan de binnenstad zoeken. Er is een duidelijke relatie met het thema drukte.

In tegenstelling tot het onderzoek van Postma naar toerisme op vier eilanden, was het in dit onderzoek moeilijk om de 'critical encounters' toe te wijzen aan één van de drie 'condities of mechanismen':

- de invloed van andere stakeholders;
- de manier waarop toerisme zich manifesteert of
- de manier waarop toerisme het dagelijks leven beïnvloedt.

In een stedelijke context lijken deze condities en mechanismen meer door elkaar te lopen dan op een toeristisch eiland.

Opvallend is dat de reacties op de negatieve effecten van toerisme gematigder waren dan de emoties erover. Bij zes van de 18 respondenten was de irritatiedrempel (nog) niet bereikt, voor 12 was dat wel het geval.

De reacties waren minder extreem: voor een derde van de respondenten is de tolerantiegrens niet, voor de helft is die nog niet bereikt maar komt die wel inzicht. Voor twee geïnterviewde bewoners is de tolerantiegrens echt overschreden.

Dat de tolerantiegrens (reactie) bij minder bewoners is bereikt dan de irritatiedrempel (emotie) heeft te maken met de aantrekkelijkheid van de buurt als woonlocatie. Bovendien weten veel bewoners eigenlijk niet bij wie ze met hun zorgen terecht kunnen.

Volgens een derde van de respondenten is het verzadigingspunt van toerisme bereikt: de nadelen wegen onderhand zwaarder dan de voordelen. Voor de helft van de bewoners geldt dat nog niet, maar daarvan geeft een deel aan dat dit wel het geval zal zijn als de toename van toeristen in dit tempo doorgaat.

## Besluitvorming Soho House

*'Wat is de rol van bewoners geweest bij het besluitvormingsproces over de komst van Soho House naar de Amsterdamse binnenstad? Hoe beoordelen bewoners van grachten&straatjes de impact van de komst van Soho House naar de Spuistraat op het woon- en leefklimaat in hun buurt?'*

Om inzicht te krijgen in de rol bewoners bij besluitvormingsprocessen over toerismegerelateerde ontwikkelingen, is de komst van hotel Soho House naar de binnenstad nader onderzocht. Een interessante casus, omdat de aangekondigde komst van dit hotel naar de Raamgracht op grote weerstand van bewoners was gestuit. Dankzij een goede framing, een actiebereide groep bewoners en de op handen zijnde gemeenteraadsverkiezingen wisten ze daar een blokkademacht te vormen en moest naar een ander locatie voor Soho House worden uitgekeken. De voorgenomen komst van het hotel naar het Bungehuis aan de Spuistraat/Singel stuitte op aanzienlijk minder verzet.



Het onderzoek vond plaats aan de hand van inhoudsanalyse van beleidsdocumenten en interviews met sleutelfiguren. Verder is op hoofdlijnen gekeken naar de vier kernelementen voor een goed procesontwerp, toegespitst op de rol van bewoners: 'een goed proces is een open proces, waarin partijen veiligheid wordt geboden door hun *kernwaarden* te beschermen en dat voldoende *prikkels voor voortgang en vaart* kent en dat voldoende garanties biedt voor de inhoudelijke kwaliteit van de resultaten' (De Bruijn e.a., 2012).

Het onderzoek wees uit dat de ruimtelijke context van beide locaties een belangrijke rol speelde bij de uitkomst: de omgeving van het Bungehuis is geen typische woonbuurt zoals de Raamgracht, en de bebouwing is minder compact en kleinschalig. Maar ook de besluitvorming verliep iets anders.

*Openheid* Bewoners speelden bij de besluitvorming over de herbestemming van het pand aan de Raamgracht een prominente rol en waren bij de het Bungehuis, nog geen jaar later, nauwelijks in beeld. Een factor die daarbij een rol heeft gespeeld is dat bewoners in het tweede geval pas in een laat stadium werden geïnformeerd. In die zin was het besluitvormingsproces in het eerste geval opener.

*Kernwaarden* Bij de Raamgracht was duidelijk dat de komst van Soho House een grote verandering voor de buurt zou betekenen: het woon- en leefklimaat zou er danig door worden beïnvloed. In het geval van het Bungehuis speelde deze kernwaarde een andere rol. Het pand staat niet middenin een woonbuurt en heeft bovendien nu ook al een publieke functie.

*Voortgang* Het besluitvormingsproces voor de Raamgracht kende vooruitzichten op winst, maar niet voor de bewoners. Daarom hebben zij een blokkademacht gevormd en de besluitvorming vertraagd. De komst van Soho House naar het Bungehuis wordt door de meeste bewoners in die buurt positiever beoordeeld. Voortgang van het proces is daarmee ook in hun belang.

*Inhoud* Bij de besluitvorming over de Raamgracht werd één variant voor herbestemming van het kantoorpand naar voren gebracht: de komst van Soho House. Bij het Bungehuis was het stappenplan uit het convenant tussen stadsdeel Centrum en de Universiteit van Amsterdam leidraad bij de besluitvorming. Het stappenplan impliceerde een verloop van inhoudelijke variëteit naar selectie van de beste optie.

Dat bewoners van 'grachten&straatjes' positief oordeelden over de komst van het hotel, heeft te maken met het concept: Soho House is een typisch stadshotel dat zijn deuren ook opent voor bewoners. Bovendien wordt het feit dat het hotel tevens een club voor creatieve ondernemers is, positief beoordeeld. Beide kenmerken vloeiden voort uit het hotelbeleid en de strenge criteria die daarin aan nieuw hotelinitiatieven worden gesteld: 'vernieuwende hotelconcepten die een unieke bijdrage leveren aan het maatschappelijke, culturele en economische klimaat in Amsterdam'.

## Conclusies en aanbevelingen

*'Welke handelingsperspectieven zijn op basis van de onderzoeksresultaten aan te bevelen voor de ontwikkeling van het toerisme en de besluitvorming over toerismegerelateerde initiatieven in (woon)buurten in of nabij de binnenstad?'*

### Critical encounters

Uit de interviews komt naar voren dat de irritaties van bewoners over de toename van toerisme in hun buurt vaak de korte termijn betreffen en dat daarachter een grote bezorgdheid over de toekomst van de buurt schuilgaat.

Bewoners die vraagtekens zetten bij de groei van toerisme snappen het belang van toerisme voor de stad en hebben begrip voor de ingewikkelde afwegingen die de gemeente en het stadsdeel moeten maken. Bewoners die groei op zich toejuichen zien ook in dat als de ontwikkelingen in het huidige tempo doorgaan, die uiteindelijk zullen

leiden tot ongewenste effecten. Maar de teneur van de gesprekken was toch wel dat het te snel en ongecontroleerd gaat. En dat de buurt daarbij veel schade kan oplopen door verlies van woonkwaliteit en authentiek karakter.

De emotie over de 'critical encounters' is doorgaans heftiger dan de reactie erop. Daar zijn twee redenen voor aan te wijzen: de positieve kenmerken van de buurt en onduidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Bewoners bleken eigenlijk niet te weten hoe en bij wie ze met hun irritaties en zorgen terecht kunnen.

Voor een derde van de respondenten wegen de nadelen van het toerisme onderhand zwaarder dan de voordelen. Het verzadigingspunt is bereikt. Voor veel andere bewoners is dat punt ook in zicht als de ontwikkelingen in dit tempo doorgaan.

De waarschuwingen van Terhorst e.a. (2003) met betrekking tot cumulatieve aantrekkingskracht van buurten zijn hier herkenbaar: dat de delicate mix van kleinschalige activiteiten wordt bedreigd en dat de wrijving tussen bezoekers en bewoners groeit. Maar ook Marlet (2015) gaf aan dat monumentale steden, zoals Amsterdam, in een gevarenzone terecht kunnen komen. Een te grote toestroom van toeristen kan ten koste gaan van aantrekkelijkheid en succes. En Hodes (2015) stelde in zijn publicatie al de vraag hoe de stad in balans kan blijven als er steeds meer internationale toeristen komen.

De bewoners missen een visie van het gemeentebestuur en weten niet wat hun nog meer te wachten staat. Dat gaat ten koste van het draagvlak voor de groei van het toerisme. Dit sluit aan bij de conclusie van Postma dat de perceptie, steun en betrokkenheid van de lokale gemeenschap een belangrijk rol zouden moeten spelen bij een duurzame ontwikkeling van het toerisme.

De suggesties en aanbevelingen die bewoners hebben voor gemeente en stadsdeel zijn globaal in twee categorieën in te delen:

1. een betere handhaving van regels en terughoudendheid bij vergunningverlening en
2. een visie van de gemeente op de ontwikkelingen en duidelijke keuzes.

Bewoners hebben bovendien niet het gevoel dat er met hen wordt gecommuniceerd over wat er in de stad gebeurt.

Kenmerkend voor coproductie van beleid is dat er sprake is van een *open beleidsstijl* en dat wordt gestreefd naar een zogenaamde *win-winsituatie* (Bekkers, 2012).

Geredeneerd vanuit deze twee kenmerken is met betrekking tot toerisme in Amsterdam geen sprake van een succesvolle coproductie van beleid. Daardoor is er onvoldoende trade-off van opvattingen over toerisme, waardoor de nadelen voor bewoners gaan overheersen.

### Besluitvormingsproces

Bij de Raamgracht waren bewoners eerder geïnformeerd en vormden zij een blokkademacht om hun woon- en leefklimaat te beschermen tegen de komst van een hotel. Bij het Bungehuis woog deze kernwaarde minder zwaar, ook uit omdat het Bungehuis niet echt in een 'residential area' ligt. Er was daarmee geen reden om de voortgang te belemmeren. Dat er minder weerstand was, kwam mede doordat er bij de plannen met belangen van de buurt rekening was gehouden.

In het hotelbeleid komt het dilemma tussen groei van toerisme en verbetering van woon- en leefklimaat overigens expliciet naar voren. Initiatieven moesten in principe aan beide voorwaarden voldoen (Hotelnota Binnenstad 2012-2015). In zo'n situatie is dilemma-sharing een nuttige tactiek, want dat is een manier om partijen dichter bij elkaar te brengen (De Bruijn, 2010).

Het onderzoek leidt tot de volgende vier aanbevelingen voor bestuurders en urban professionals bij gemeente en stadsdeel.

#### 1. Toerisme als zelfstandig beleidsprogramma

Toerisme is op dit moment geen apart onderscheiden onderdeel binnen de gemeentelijke organisatie. Dit betekent dat het economisch perspectief vaak leidend is. Maar het stedelijk toerisme ontwikkelt zich dermate snel en ongecontroleerd, en de ongewenste effecten worden zo sterk ervaren op andere vlakken dan alleen het economische, dat het aan te bevelen is er een apart beleidsprogramma *Toerisme en vrije tijd* voor op te stellen.

#### 2. Communiceren over transparante beleidskaders

De snelle toename van het toerisme leidt tot ongewenste effecten voor bewoners, ondernemers en soms ook bepaalde bezoekers. Als zich daarin duidelijke patronen voordoen, dan is het zaak om maatregelen te nemen om die effecten tegen te gaan. Om dat te kunnen doen, moeten in beleidskaders duidelijke criteria worden opgenomen over wat wel en wat niet is toegestaan. En minstens zo belangrijk: over die beleidskaders moet actief worden gecommuniceerd.

#### 3. Onderzoek naar bewonersperspectief

In dit onderzoek is nagegaan hoe bewoners de toename van het toerisme ervaren. Dat heeft belangwekkende inzichten opgeleverd over knelpunten en reacties daarop. Toerisme gedijt niet in een omgeving waarin bewoners zich tegen toeristen keren, en ook het vertrek van bewoners is geen wenselijke ontwikkeling. Het is daarom belangrijk om meer aandacht te besteden aan het bewonersperspectief en daar onderzoek naar te doen.

#### 4. Buurttafels over 'toerisme'

Buurtten veranderen snel en ingrijpend door de komst van toeristen, maar in elke buurt manifesteert dat zich anders en ervaren bewoners het ook anders. Uit de gesprekken kwam naar voren dat bewoners behoefte hebben om ervaringen met elkaar te delen en ideeën uit te wisselen. In buurten die met een toename van toeristen te maken hebben of krijgen zouden regelmatig 'buurttafels' over toerisme georganiseerd kunnen worden. Hierdoor ontstaat ruimte voor om ervaringen te delen en gezamenlijk tot gedeelde oplossingen te komen.



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In het Trendrapport Amsterdamse binnenstad, dat eens in de twee jaar verschijnt, wordt de balans in de binnenstad op het gebied van wonen, werken, vrije tijd, bereikbaarheid en leefbaarheid in de gaten gehouden. Dit gebeurt door cijfers op die gebieden te analyseren, te verbinden en over een langere tijd te bezien. In de Vooruitblik worden de belangrijkste trends en de mogelijke gevolgen daarvan op middellange termijn geschetst. Jarenlang was de boodschap dat de balans weliswaar kwetsbaar was, maar op de meeste plekken nog steeds aanwezig.

In het laatste trendrapport (Trendrapport Amsterdamse binnenstad 2012-2013, december 2013) was de boodschap iets voorzichtiger. Het gaat goed met de binnenstad: zowel het aantal inwoners als het aantal werkenden is toegenomen, evenals het aantal bezoekers. Maar de laatste categorie in een ongekend hoog tempo. Vandaar dat in het trendrapport gewezen wordt op het volgende dilemma: 'De groeiende aantrekkingskracht van de binnenstad op (bewoners en) bezoekers is goed voor de binnenstad en goed voor Amsterdam. De drukte die dit met zich meebrengt leidt vaker tot overlast in de beleving van bewoners. Dit vraagt om voortzetting van het beleid om de kwetsbare balans in de binnenstad tussen wonen, werken en vrijetijdsbesteding goed te bewaren' (Gemeente Amsterdam 2013, Stadsdeel Centrum, p.9).

Ter gelegenheid van het laatste trendrapport vond in december 2013 een symposium plaats in Pakhuis de Zwijger onder de titel *Balans voor de binnenstad, over trends en toekomst van stadsdeel Centrum*. Aan de hand van drie thema's werd over dit onderwerp doorgepraat. Eén van de thema's was 'Stad van vrije tijd en toerisme'. Daar werd onder andere de vraag gesteld wat de gevolgen van toerisme zijn voor het woon- en leefklimaat in de binnenstad.

Terugkijkend op de ontwikkelingen zoals die ook in het trendrapport waren beschreven, kwam de vraag naar voren: 'Waar schuilt het kantelpunt, wanneer gaat de toename van toerisme zich tegen de stad keren?' Benadrukt werd dat het verhaal achter de cijfers ook belangrijk is, om de cijfers vanuit de praktijk te duiden en de diverse belangen die spelen expliciet te maken.

De afgelopen jaren stonden de kranten vol met berichten over de toenemende drukte en de invloed daarvan op het woon- en leefklimaat in de binnenstad. In de discussies lijken betrokkenen vaak uiterste standpunten in te nemen, die hun definiëring van het beleidsprobleem weerspiegelen. 'Meer toerisme is goed voor de economie en we moeten de groei omarmen', zo stellen verschillende bestuurders, marktpartijen en hun vertegenwoordigers. Krantenartikelen die daarvan getuigen zijn bijvoorbeeld:

- *NRC Handelsblad 1 augustus 2014: 'Amsterdam, het toerisme, het vuil en de volle stad' (Wim Pijbes)*
- *Parool 16 maart 2015: 'Het groeit en het groeit en het heet Amsterdam' (Marja Ruigrok en Guus Bakker)*
- *Trouw 17 juni 2015: 'Maak Amsterdam twee keer zo groot' (Zef Hemel)*

'De groei gaat veel te snel en dat gaat ten koste van de kwaliteit van Amsterdam op het gebied van leefbaarheid', is de mening van andere partijen, waaronder groepen bewoners van buurten die direct met het toerisme te maken hebben. Krantenartikelen die daarvan getuigen zijn bijvoorbeeld:

- *Parool 27 december 2014: 'Hoeveel meer drukte kan het centrum nog aan?' (Walter Ploos van Amstel)*
- *Parool 20 februari 2015: 'Kooplui bieden klagers weinig keuze' (Jos Mevissen)*

- *Parool 11 april 2015: 'De balans in de stad is ver te zoeken' (Jos Otten en Fred Kramer)*

### Stedelijk toerisme

Om de ontwikkeling van stedelijk toerisme beter te begrijpen, moeten we die in een breder perspectief plaatsen. In zijn review van onderzoek naar stedelijk toerisme schrijft Ashworth dat de invloed van toerisme op steden is groot. Hij beschrijft hoe het soms moeilijk is om onderscheid te maken in toeristisch en niet-toeristisch gebruik van de stad, dat toeristen en bewoners veel overeenkomsten hebben wat betreft motivaties en gedrag en dat ze voor een deel gebruik maken van dezelfde voorzieningen. Hierin onderscheidt stedelijk toerisme zich volgens hem wezenlijk van andere vormen van toerisme. Volgens hem overheerst in beschouwingen de economische impact van toerisme op steden en krijgen andere vormen van impact, zoals sociaal, politiek en ruimtelijk, minder aandacht (Ashworth 2011, p.9).

Ook Fainstein e.a. pleiten voor meer onderzoek naar de interactie tussen bezoekers en de stad die zij bezoeken, en de rol van institutionele netwerken daarin. Dat onderzoek is volgens hen van fundamenteel belang om het functioneren van moderne steden beter te begrijpen.

Een belangrijk onderdeel van de toeristenindustrie is de hotelsector. In *The hotel and the city* beschrijft McNeill (2008) de complexe relatie tussen steden en hotels. Er is een internationale trend van hotels die zich vestigen in monumentale panden en hun deuren ook openen voor de bewoners van de stad: de stadshotels.

### Cumulatieve aantrekkingskracht

De afgelopen decennia heeft Amsterdam zich ontwikkeld tot een populaire toeristenbestemming. Het artikel *It's all in the mix* beschrijft die ontwikkeling tot het begin van deze eeuw (Terhorst e.a. 2003, p.75-90). Sinds de jaren '90 is er volgens de auteurs in sommige binnenstadsbuurten een proces van *cumulatieve aantrekkingskracht* gaande: buurten die aantrekkelijk zijn voor bewoners hebben een bepaald voorzieningenniveau dat bezoekers en toeristen aantrekt, want vervolgens leidt tot nog meer voorzieningen.

Terhorst e.a. waarschuwden er in 2003 al voor dat een verdere groei van het toerisme ook nadelige gevolgen kan hebben voor de (binnen)stad: *'Local policy-makers may have to reconcile the increasingly conflicting demands of the ever more powerful tourist industry with those of the new residential elite'* (Terhorst 2003, p.88).

In *Amsterdam Inspelen op de toekomst* (2015) komt Hodes tien jaar later met een vergelijkbare analyse: 'We zien in de media steeds vaker berichten over toenemende spanning tussen het toerisme in de stad en de bewoners van Amsterdam. Vaak gaat het over 'verpretparking', drukte en de dreiging dat de balans zoekraakt'. De publicatie gaat over de toeristische draagkracht van de stad en hoe de stad in balans kan blijven als er steeds meer internationale toeristen komen.

Amsterdam is niet de enige stad waarvan de toeristische draagkracht onder druk staat. Steden als Venetië, Praag, Barcelona en Berlijn gingen Amsterdam voor. Zo is in de documentaires *I love Venice* (zie kader) en *Bye Bye Barcelona* (zie bijlage 1) te zien hoe een sterke groei van het toerisme negatieve effecten heeft op het woon- en leefklimaat in historische (binnen)steden en kan leiden tot protesten van bewoners. In die zin is hier sprake van een urgent probleem.

### I Love Venice

Venetië trekt gemiddeld dertig miljoen bezoekers per jaar. Terwijl het aantal toeristen toeneemt, daalt het aantal bewoners sterk: na de Tweede Wereldoorlog had Venetië nog 175.000 inwoners, nu zijn dat er minder dan 60.000. Vastgoed wordt verkocht aan rijke buitenlanders, huren stijgen explosief, winkels verkopen

alleen producten voor toeristen en in sommige buurten is het zo druk dat je er niet meer kunt leven. De documentaire *I Love Venice* laat de wereld van de bewoners zien, die zich hebben verenigd in actiegroepen en op theatrale wijze vechten voor het behoud van hun gemeenschap. Ze demonstreren tegen de sluiting van het laatste ziekenhuis en tegen de levensgrote cruiseschepen die de lagune binnenkomen.

Volgens de makers ontstond het idee voor *I Love Venice* in Dubrovnik. 'De marmeren straten in het centrum zijn glad gepolijst, zoveel mensen lopen daar. Dat beeld bleef hangen. Wat voor functie hebben Europese historische binnensteden zoals Venetië, Tallinn, Brugge en Amsterdam in deze tijd? In Tallinn lopen mensen ter vermaak van toeristen rond in historische kledij. Sinds de intrede van citymarketing wordt geschiedenis ingezet als iets dat je kunt verkopen, als product. Neem het Venetiaanse carnaval: dat is in de jaren tachtig doelbewust weer tot leven gebracht uit puur commerciële overwegingen. Heel interessant: hoe iets dat authentiek was, getransformeerd wordt in iets commercieels en dan weer wordt gemarket als authentiek. Het fascineert ons dat een echte stad kan verworpen tot een pretpark.'

De bewoners die we zien in deze film zouden wel eens de laatsten kunnen zijn. 'Veel jonge Venetianen verlaten de stad noodgedwongen; er is immers vrijwel alleen maar werk in de toeristenindustrie. Het ziekenhuis is er nog steeds, maar ze gaan het waarschijnlijk wel ontmantelen, hoe en wat is nog onduidelijk. Maar zoals over alles wordt ook hierover niet duidelijk gecommuniceerd door de gemeente. Zoals ze de bewoners eigenlijk overal buiten houden.

Bron: [www.holland\\_doc\\_I\\_Love\\_Venice.html](http://www.holland_doc_I_Love_Venice.html)

### Het bewonersperspectief

In de (wetenschappelijke) literatuur wordt er steeds vaker voor gepleit om bij onderzoek naar toerisme het economische perspectief met het sociale en ruimtelijke perspectief te verbinden. Om duurzaam toerisme te ontwikkelen en blijvend een kwalitatief goed 'product' te kunnen aanbieden moet niet alleen met de opvattingen van partijen in de toeristenindustrie, maar ook met die van bewoners rekening worden gehouden. Postma, die onderzoek heeft gedaan naar de invloed van toerisme op de lokale gemeenschap op vier toeristische eilanden, formuleert het als volgt: '*For good governance and management of tourist destinations it is relevant to have insights into the way in which the residents perceive tourism's developments from their own point of view*' (Postma 2013, p.145). Op de methode die hij heeft gebruikt, komen we later nog terug.

### Benaderingen van beleid

De groei van stedelijk toerisme en de negatieve invloed op het woon- en leefklimaat wanneer de cumulatieve aantrekkingskracht een kantelpunt bereikt, is te typeren als een 'wicked problem': er is een gebrek aan objectieve informatie, er is geen consensus over de normen en de problemen en oplossingen zijn dynamisch. Wat zijn de handelingsperspectieven van de overheid om dit soort problemen te sturen? Uitgangspunt is dat overheden onderdeel zijn van een netwerksamenleving. Hierbij past een vorm van *coproductie* van beleid. Kenmerkend voor coproductie van beleid is dat partijen komen tot een gemeenschappelijke definitie van het probleem en de daarop voortbouwende aanpakken, waardoor een gezamenlijke beleidspraktijk ontstaat. Essentieel daarbij zijn onder meer een *open beleidsstijl* en het streven naar zogenaamde *win-winsituaties* (Bekkers 2012, p.169-170).

De Bruijn adviseert om in het geval van complexe, ongestructureerde problemen procesmanagement toe te passen, als tegenhanger van projectmanagement dat meer op de inhoud is gericht. De Bruijn onderscheidt vier kernelementen waar een goed procesontwerp aan moet voldoen: openheid, bescherming van kernwaarden, voortgang en inhoud. Ook hier komen we later op terug.

## De keerzijde van succes

Dat de in het trendrapport beschreven dreigende disbalans tussen wonen, werken en recreëren, met name wordt veroorzaakt door de onevenredig snelle groei van het toerisme, was een van de aanleidingen voor dit onderzoek. De discussie is daarna niet gestopt, in tegendeel. De druk op de binnenstad, de hotelisering van met name de binnenstad en de toename van tijdelijke verhuur van woningen via short stay en Airbnb staan al langer hoog op de agenda van gemeente en stadsdeel.

In mei 2015 is het Startdocument Stad in Balans verschenen, gecommuniceerd als 'een zoektocht naar een nieuw evenwicht tussen groei en leefbaarheid'. Het document gaat niet uitsluitend over de groei van het toerisme, maar die groei maakt wel deel uit van de geformuleerde ambities. Aangegeven wordt dat het gemeentebestuur de groei omarmt en maatregelen wil nemen om deze groei in goede banen te leiden. Erkend wordt dat er een keerzijde is aan het succes: 'De ambities in combinatie met hetgeen op Amsterdam afkomt, brengen met zich mee dat de druk op de schaarse ruimte in Amsterdam en in het bijzonder in het centrum blijft bestaan en ook groter wordt. Het College is zich bewust van de dilemma's en spanningen die dit met zich meebrengt. De snelle groei kan de afstand tussen voorhoede en achterblijvers vergroten. Dat stelt de stad voor nieuwe opgaven. De cruciale vraag is hoe met deze druk om te gaan en hierin een goede balans te vinden'. De koers om in balans te blijven bestaat uit vier strategieën: de stad groter maken, de stad slimmer gebruiken, maatregelen anders nemen en vooral maatregelen samen nemen (Stad in Balans, p.56-67).

Er is, zo blijkt uit de literatuur, een toenemend besef dat stedelijk toerisme niet alleen positieve effecten heeft. Wanneer toerisme zich in een hoog tempo ontwikkelt en de interactie tussen bewoners en toerisme onder druk komt te staan, bereikt de cumulatieve aantrekkingskracht een kantelpunt. Verdere toename leidt in de beleving van bewoners tot ongewenste effecten. Dit maakt het interessant om na te gaan wat het perspectief van bewoners van de Amsterdamse binnenstad is op de toename van toerisme en de invloed daarvan op het woon- en leefklimaat van hun buurt. En wat de handelingsperspectieven zijn voor gemeente en stadsdeel bij dit 'wicked problem'.

## 1.2 Probleemstelling

### Doel onderzoek

Het doel van het onderzoek is na te gaan:

- Wat het perspectief van bewoners van de Amsterdamse binnenstad is op de interactie tussen het toenemend toerisme en de leefbaarheid van hun buurt;
- Op welke manier bewoners in het besluitvormingsproces over toerismegerelateerde initiatieven worden betrokken.

Het onderzoek spitst zich toe op één binnenstadsbuurt: het zuidelijk deel van de westelijke grachtengordel (gebied rondom De 9 Straatjes), hierna genoemd 'grachten&straatjes'. Het gaat om een aantrekkelijke, welgestelde buurt die een duidelijke transitie doormaakt als gevolg van de toenemende populariteit bij bezoekers en toeristen. Het proces van cumulatieve aantrekkingskracht (Terhorst, 2003) heeft zich hier onmiskenbaar voltrokken en lijkt langzamerhand te leiden tot fricties tussen bewoners enerzijds en bezoekers en toeristen anderzijds.

Bovendien wordt de buurt geconfronteerd met de komst van een aantal grote hotels. Dit onderzoek beperkt zich tot het besluitvormingsproces rondom de komst van Soho House naar het Bungehuis in de Spuistraat/Singel. In een andere buurt was de aangekondigde komst van het hotel op veel weerstand van bewoners gestuit.



## Centrale onderzoeksvraag

*‘Wat is het perspectief van binnenstadbewoners op de ontwikkeling van het toerisme in hun buurt en welke rol spelen zij bij de besluitvorming over de komst van hotels naar hun buurt? Welke lessen kunnen hieruit worden geleerd voor handelingsperspectieven van gemeente en stadsdeel?’*

## Deelvragen

De centrale onderzoeksvraag leidt tot de volgende deelvragen:

1. Wat is volgens (wetenschappelijke) onderzoeken de interactie tussen de ontwikkeling van stedelijk toerisme en het woon- en leefklimaat van buurten? Op welke manier doet de interactie zich voor in de Amsterdamse binnenstad?
2. Wat is volgens bewoners van grachten&straatjes de invloed van het toerisme op hun buurt, weergegeven in zogenaamde ‘critical encounters’. Wat is hun beleving van de ‘critical encounters’ en hoe beoordelen zij in het licht daarvan de ontwikkeling van het toerisme in de binnenstad?
3. Wat is de rol van bewoners geweest bij het besluitvormingsproces over de komst van Soho House naar de Amsterdamse binnenstad? Hoe beoordelen bewoners van grachten&straatjes de gevolgen van de komst van Soho House naar de Spuistraat/Singel op het woon- en leefklimaat in hun buurt?
4. Welke handelingsperspectieven zijn op basis van de onderzoeksresultaten aan te bevelen voor de ontwikkeling van het toerisme en de besluitvorming over toerismegerelateerde initiatieven in (woon)buurten in of nabij de binnenstad?

Een en ander is weergegeven in het onderzoeksmodel in figuur 1.

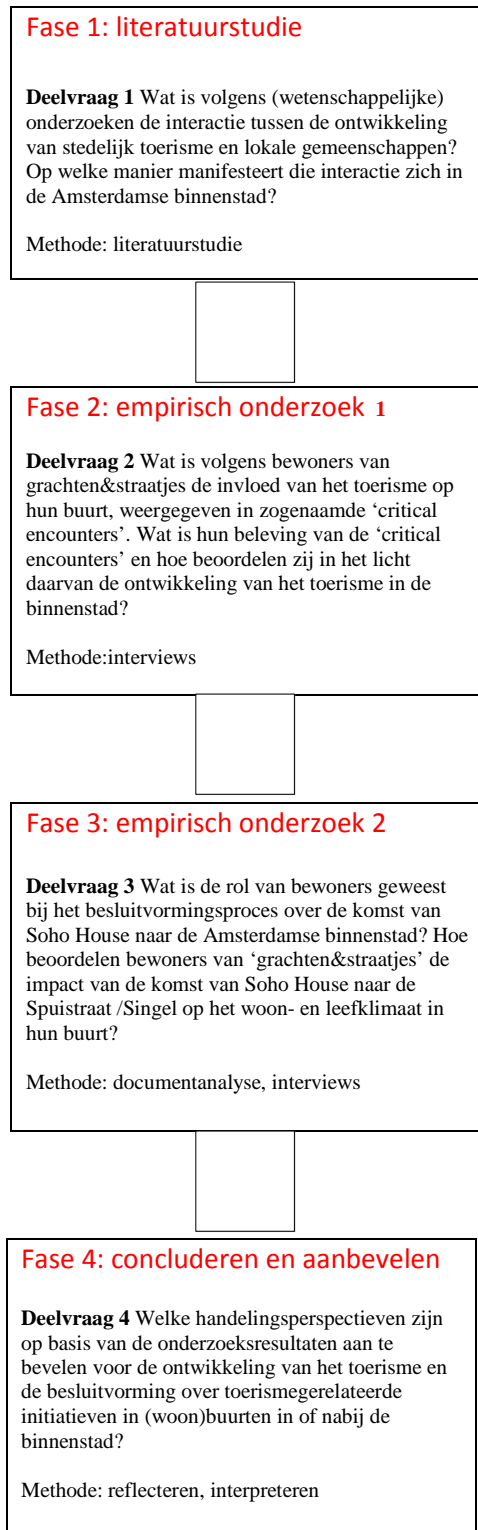
De aanpak van het onderzoek wordt beschreven in hoofdstuk 3

Het onderzoek mondt uit in aanbevelingen voor lokale managers die zich met genoemde problematiek bezighouden. De aanbevelingen worden daarnaast gepresenteerd aan de Bestuurscommissie van stadsdeel Centrum.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt aan de hand van literatuur een analytisch kader voor het onderzoek geschetst. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de onderzoeksstrategie en –methoden. In hoofdstuk 4 en 5 worden de empirische lessen uiteengezet: de resultaten van het bewonersonderzoek en de analyse van de besluitvormingsprocessen over de komst van Soho House en de rol van bewoners daarin. In hoofdstuk 6 wordt het rapport afgesloten met conclusies en aanbevelingen.

**Figuur 1: Onderzoeksmodel**



**Hoofdstuk 1** [Inleiding](#)

**Hoofdstuk 2** [Analytisch model](#)

**Hoofdstuk 3** [Empirische les 1](#)

**Hoofdstuk 4** [Empirische les 2](#)

**Hoofdstuk 5** [Antwoord op de hoofdvraag en aanbevelingen](#)



## 2 Stedelijk toerisme en het woon- en leefklimaat

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het theoretisch kader geschetst voor de ontwikkeling van het toerisme en de invloed daarvan op lokale gemeenschappen. Allereerst wordt beschreven wat daar in wetenschappelijke onderzoeken over wordt geschreven. Vervolgens wordt ingegaan op de vraag wat dit betekent voor het handelen van lokale overheden van toeristische steden. En tot slot wordt uiteengezet hoe dit is vertaald in een analytisch kader voor het onderzoek naar het perspectief van bewoners op toeristische ontwikkelingen en hun rol bij besluitvormingsprocessen over toerismegerelateerde in initiatieven.

### 2.2 Toerisme in ontwikkeling

#### Toerisme als globaal fenomeen

Dit onderzoek gaat over de ontwikkeling van stedelijk toerisme en de invloed daarvan op het woon- en leefklimaat in binnenstadsbuurten. Het toerisme is de afgelopen decennia wereldwijd sterk gegroeid, onder meer als gevolg van de toegenomen welvaart en vrije tijd. Maar er zijn meer ontwikkelingen die de ontwikkeling van het toerisme hebben beïnvloed.

Castells heeft veel geschreven over de consequenties van de opkomst van het computer- en informaticatijdperk op economische, sociaal-culturele en ruimtelijke processen. Kern van zijn betoog is dat het computer- en informaticatijdperk de bestaande werkelijkheid niet vervangt, maar eerder daarnaast tot ontwikkeling komt. Náást een werkelijkheid die vooral analoog en ruimtelijk is georganiseerd – ‘the space of places’ -, komt er nu ook een werkelijkheid die vooral digitaal en via grensoverschrijdende stromen is georganiseerd – ‘the space of flows’. De afgelopen decennia heeft zich daardoor op wereldwijde schaal een nieuw soort economie ontwikkeld, die Castells omschrijft als een *mondiale netwerkeconomie*. Er zijn allianties ontstaan tussen multinationale ondernemingen in grensoverschrijdende, tijdelijke en voor regionale overheden ongreepbare netwerken. Maar tegelijkertijd is de huidige economie toch ook nog sterk lokaal en regionaal gebonden. Er is een continue wisselwerking tussen het mondiale en het regionale, tussen schaalvergroting en schaalverkleining. Regionalisering is een fundamenteel onderdeel van de mondiale netwerkeconomie (Castells 1993, p.247-257).

De informatietechnologische ontwikkelingen hebben ervoor gezorgd dat er een netwerksamenleving is ontstaan: een ingewikkeld en dynamisch geheel van informatiestromen met een wereldwijd karakter. Stromen (zoals kapitaal, beelden, kennis, informatie, geluiden en communicatie tussen mensen) zijn zodanig georganiseerd dat het mogelijk is om het sociale handelen tussen mensen in de tijd zo op elkaar af te stemmen dat tijd en plaats geen belemmering meer oproepen om effectief te kunnen handelen. De genoemde stromen komen op bepaalde punten bij elkaar, met name daar waar bepaalde hoogwaardige kennis voorhanden is. Die knooppunten zijn vaak grootstedelijke gebieden.

De ruimtelijke neerslag van economische activiteiten, de motieven waar en hoe, zijn niet langer plekgebonden, maar worden door het (globale) netwerk bepaald. In de wisselwerking tussen het mondiale en het regionale kunnen verschillende, soms tegenstrijdige belangen opdoemen en kunnen de voordelen voor de één (globale allianties) leiden tot nadelen voor de ander (de lokale gemeenschap).

### Stedelijk toerisme als discipline

Ashworth sluit zich in zijn review van onderzoek naar stedelijk toerisme aan bij deze theorie van Castells. Het gevolg van de mondiale netwerkeconomie is volgens hem dat, hoewel toerisme lokaal wordt geconsumeerd, het als activiteit, industrie en investering meer globaal is georiënteerd. Investeerders, ontwikkelaars en ondernemers zijn voor het overgrote deel globale organisaties, en als ze al lokaal zijn, dan toch op z'n minst ingebed in globale trends en omstandigheden (Ashworth 2011, p.11).

De belangrijkste spelers in de globale toeristenindustrie zijn internationaal opererende bedrijven als vliegmaatschappijen, credit card firma's, hotel- en resortketens en touroperators. Deze spelers bereiken economische schaafeffecten door gestandaardiseerde diensten en producten aan te bieden aan grote aantallen toeristen. Zij hebben er belang bij om het toerisme op zoveel mogelijk plekken, zo sterk mogelijk tot ontwikkeling te laten komen.

Ashworth noemt verschillende paradoxen die samenhangen met de ontwikkeling van stedelijk toerisme. Eén belangrijke paradox is dat een stad er als toeristische bestemming naar streeft om uniek te zijn en probeert zich van haar concurrenten te onderscheiden, maar dat het uiteindelijk uitdraait op een planning en ontwikkeling die globaal is en toeristen bedient die eveneens globaal zijn in hun voorkeuren en keuzes. Steden verliezen daardoor juist hun lokale identiteit en unieke karakter.

Een andere paradox is dat toeristen intensief gebruik maken van stedelijke voorzieningen, maar er relatief weinig in een stad speciaal voor toeristen is ontwikkeld. Zij zorgen daarmee voor extra druk op de bestaande voorzieningen.

En tot slot 'the critical asymmetri': de toeristenindustrie heeft de gevarieerde, flexibele en toegankelijke producten die steden bieden onmiskenbaar nodig, maar omgekeerd is het veel minder duidelijk dat steden het toerisme nodig hebben (Ashworth 2011, p.2).

Stedelijk toerisme is een zeer belangrijk en ingrijpend fenomeen. Doordat steden een hoge dichtheid hebben en een grote diversiteit aan producten en voorzieningen bieden, onderscheidt stedelijke toerisme zich wezenlijk van toerisme buiten steden.

Ashworth beschrijft hoe het soms moeilijk is om onderscheid te maken tussen toeristisch en niet-toeristisch gebruik van de stad, omdat:

- toeristen en bewoners veel overeenkomsten vertonen wat betreft motivaties en gedrag. Stedelijk toerisme is een 'special interest' activiteit, die per definitie een voortzetting is van de voorkeuren en activiteiten die vertrouwd zijn;
- toeristen en bewoners voor een deel gebruik maken van dezelfde voorzieningen, zoals winkels, eetgelegenheden, culturele attracties en voorstellingen en transportvoorzieningen en
- het management van steden een veelheid aan doelen, stakeholders en actoren kent (Ashworth 2011, p.7).

De vier belangrijkste kenmerken van stedelijk toerisme zijn:

1. Selectiviteit: stedelijke toeristen hebben beperkte tijd en kennis van de stad die ze bezoeken en gaan uit van de door de toeristenindustrie aangewakkerde verwachtingen;
2. Snelheid: het verblijf in de stad is kortstondig, gemiddeld zo'n twee dagen, hun bezoek is vaak onderdeel van een groter pakket;
3. Herhaling: stedelijke toeristen zijn vaak niet geneigd tot herhaalbezoek, ze gaan voor een 'once in a lifetime experience';
4. Grilligheid: stedelijke toeristen zijn gevoelig voor veranderingen in mode en in consumentenvoorkeuren en -leefstijlen (Ashworth 2011, p.8 en 9).

Deze kenmerken maken dat stedelijk toerisme zich op een heel eigen manier ontwikkelt.

Ashworth constateert dat de economische impact van toerisme op steden, of die nu positief is of negatief, in wetenschappelijke en beleidsmatige beschouwingen overheerst. Andere vormen van impact, zoals sociaal, politiek en ruimtelijk, krijgen vooralsnog beduidend minder aandacht. De directe opbrengsten van toerisme concentreren zich in

specifieke economische sectoren, terwijl de kosten meer diffuus zijn en ook andere sectoren betreffen (Ashworth 2011, p.9).

Volgens Ashworth heeft stedelijk toerisme zich als onderzoeks- en beleidsveld onvoldoende ontwikkeld. Management van stedelijk toerisme valt onder het omvangrijke werkveld van stedelijk management en is geen apart benoemd beleidsonderdeel. Ashworth schrijft daarover: *'Although tourism plays a major role in the management of cities as both instrument and outcome of policy, it is thus doubtful if an urban tourism planning exists in the same discrete sense as other sectoral planning, such as for transport and housing. There is certainly a multiplicity of public and semi-public agencies engaged with tourism in the city, but it is this very multiplicity, combined with the resulting variety of objectives and instruments, that negates the notion of an urban tourism planning and management as a coherent sub-discipline with its own terminology, techniques and profession'* (Ashworth 2011, p.11).

Hij pleit er kortom voor om stedelijk toerisme als apart onderzoeks- en beleidsveld te ontwikkelen; een beleidsveld dat uiteraard niet losstaat van andere stedelijke beleidsvelden maar een eigen dynamiek kent. Dat wordt naar zijn idee onvoldoende onderkend.

### Interactie met lokale gemeenschappen

Voor stadsbesturen was het aantrekkelijk om hun aandacht op de toeristensector te richten, juist omdat deze sector zich richt op het centrum van grootstedelijke gebieden. Voor toerisme geldt immers niet wat voor de meeste andere economische sectoren wel geldt, namelijk dat stadscentra het afleggen tegen gebieden buiten het centrum. Europa neemt hierbij een bijzondere plaats in, met name Europese steden met een historisch centrum. De geschiedenis, het architectonisch en culturele erfgoed, de geconcentreerde aanwezigheid van een veelheid aan culturele voorzieningen geven de historische binnensteden intrinsieke voordelen als toeristenbestemming. Stedelijk toerisme wordt gezien als een interessant exportproduct met veel mogelijkheden voor laaggeschoolde arbeidskrachten.

Maar terecht wordt in wetenschappelijk onderzoek de vraag gesteld hoe deze ontwikkelingen zich verhouden tot de lokale politieke realiteit en cultuur. De vraag kan op verschillende manieren worden gesteld. Bijvoorbeeld of de instituties, regels en belangen van de globale toeristenindustrie de variatie in stedelijk toerisme reduceren? Of dat stedelijk toerisme van plek tot plek significant varieert, doordat het lokale politieke realiteiten en culturen weerspiegelt (Fainstein e.a.2003, p.2)? Met andere woorden: hoe ziet de interactie tussen steden en hun bezoekers eruit? Hoe worden steden gevormd door pogingen om bezoekers te trekken en te controleren enerzijds en wat is de (economische, ruimtelijke en culturele) invloed van bezoekers en toeristen, die voor een beperkte tijd op een bepaalde plek komen, anderzijds?

De relatie tussen aanbieder en afnemer is in de toeristenindustrie bijzonder en verschilt van die in andere dienstensectoren. Toeristen bewegen zich in voor hen onbekende omgeving en opereren in niet-alledaagse situaties. Fainstein e.a. benadrukken in hun boek *Cities and visitors: regulating people, markets and city space* dat een beter begrip van de interactie tussen bezoekers en de stad die zij bezoeken van fundamenteel belang is om het functioneren van moderne steden beter te begrijpen.

### Verbinding perspectieven

Postma beschrijft drie fasen in de wetenschappelijke belangstelling voor de relatie tussen toerisme en de lokale gemeenschap (Postma 2013, p.155). Hij heeft het daarbij over toerisme in het algemeen en niet specifiek over stedelijk toerisme.

Aanvankelijk stonden vooral de effecten van toerisme voor de economie in de belangstelling. Toerisme werd daarbij met name gezien als aanjager van de economie en als motor van directe en indirecte werkgelegenheid. Toen in de jaren '70 en '80 duidelijk werd dat toerisme ook nadelen had voor mens en milieu, verbreedde de aandacht van de wetenschap zich naar de sociale en milieueffecten van toerisme. Tot dan toe werden

toerisme en de plaatselijke gemeenschap als twee verschillende domeinen beschouwd. In de jaren '80 en '90 stelden wetenschappers steeds vaker dat er behoefte was aan een benadering die afstand nam van het dualistisch denken en beter aansloot bij de veranderende samenleving in het algemeen en in het toerisme in het bijzonder. In reactie op allerlei ontwikkelingen (veranderde machtverhoudingen, toename omvang toerisme, aandacht voor negatieve invloeden) pleitten wetenschappers ervoor om het economisch perspectief met het sociale en ruimtelijke perspectief te verbinden. Bovendien maakten zij duidelijk dat toerisme niet langer gezien zou moeten worden als een 'product' dat op de plaats van bestemming wordt geconsumeerd, maar als een continu en complex proces dat door interacties met de lokale samenleving voortdurend verandert.

### Ontwikkeling toerisme in Amsterdam

Een hoofdstuk in de eerder genoemde publicatie van Fainstein gaat over Amsterdam: *It's all in the mix* (Terhorst e.a. 2003, p.75-90). Daarin wordt de diversiteit van de Amsterdamse binnenstad uitgebreid beschreven voor de periode tot 2003. De stad heeft op dat moment volgens de auteurs een stijl van toerisme ontwikkeld, die zowel ruimte biedt aan de behoeften van bewoners als aan die van een diverse groep bezoekers, waarvan de activiteiten en het uitgavenpatroon extreem variëren. Die variatie is mogelijk, omdat Amsterdam een veelheid aan voorzieningen en activiteiten te bieden heeft. Bezoekers beschouwen de Amsterdamse binnenstad als 'a place to let it all hang out', maar tegelijkertijd als een cultureel mekka.

Het succes van Amsterdam wordt beschreven als een gevolg van activiteiten en processen die waren ingezet om andere redenen dan het promoten van toerisme. De groei van de Amsterdamse toeristen- en vrijetijdsindustrie vloeide voort uit een reeks van politieke, sociale en culturele bijdragen die eigenlijk vrij toevallig samenvielen. De auteurs beschrijven de periode van halverwege jaren '70 tot het begin van de 21<sup>ste</sup> eeuw. Kenmerkend voor die periode zijn zowel de komst van nieuwe bewoners en gespecialiseerde winkels als de groei van de toeristische en vrijetijdsindustrie. Beide waren volgens de auteurs de uitkomst van een integraal proces, dat zowel economische als niet-economische krachten kende. Het proces werd ondersteund en bijgestaan door opeenvolgende lokale besturen. Het aantal bewoners in de binnenstad nam niet alleen toe, ze waren ook welvarender. Een proces van gentrification was in gang gezet en daardoor groeide ook het aantal gentrification-gerelateerde voorzieningen. Dit tezamen leidde tot een verbetering van het imago van Amsterdam.

Sinds de jaren '90 hebben toeristen de historische binnenstad herontdekt, wat een verdere uitbreiding van culturele en vrijetijdsvoorzieningen stimuleerde, wat de binnenstad vervolgens nog aantrekkelijker maakte om te wonen: een proces van *cumulatieve aantrekkingskracht* (Terhorst 2003, p.85). Maar to hoever werkt die cumulatieve positief op buurten?

In *It's all in the mix* waarschuwen Terhorst e.a. er al voor dat een verdere groei van het toerisme de menging van kleinschalige activiteiten, één van Amsterdams unieke kenmerken, zal bedreigen en er wrijving kan gaan ontstaan tussen bewoner en bezoekers. De twee gevaren die ze concreet noemen zijn:

- in de booming vastgoedmarkt van de Amsterdamse historische binnenstad worden meer marginale economische activiteiten verdrongen door activiteiten die afhankelijk zijn van grote aantallen bezoekers. Op de lange termijn zal dit de delicate mix van kleinschalige activiteiten bedreigen.
- een ander gevaar dat zij noemen is dat de synergie tussen toerisme en gentrification verdwijnt, doordat de wrijving tussen bezoekers en bewoners groeit. *'Local policy-makers may have to reconcile the increasingly conflicting demands of the ever more powerful tourist industry with those of the new residential elite'* (Terhorst 2003, p.88, 89).

### Toeristische draagkracht

In februari 2015, meer dan tien jaar na het artikel van Terhorst e.a., verschijnt de publicatie *Amsterdam Inspelen op de toekomst*: een initiatief van leisure-expert Stephen Hodes. In zijn inleiding schrijft hij dat Amsterdam zo bijzonder is, omdat in het centrum van de stad mensen in grote harmonie met elkaar wonen én werken én verblijven. Er zijn volgens hem maar weinig steden die dat kunnen claimen. Maar de tijden zijn veranderd, aldus Hodes: 'We zien in de media steeds vaker berichten over toenemende spanning tussen het toerisme in de stad en de bewoners van Amsterdam. Vaak gaat het over verpretparking, drukte en de dreiging dat de balans zoekraakt'. De publicatie is een zoektocht naar het antwoord op de vraag hoe de stad in balans kan blijven als er steeds meer internationale toeristen komen.

De groei van het toerisme hangt nauw samen met de toename van het aantal hotels en hotelkamers. Hoe meer verblijfstoeristen de stad wil en verwacht, hoe meer hotels en andere overnachtingsmogelijkheden er nodig zijn. Het aantal hotelkamers is dan ook sterk toegenomen. Er wordt in dit verband gesproken van de *hotelisering* van Amsterdam. In de publicatie staan opvallende cijfers die het probleem illustreren:

- het aantal inwoners van Amsterdam is gestegen van 731.000 in 2000 naar 811.000 in 2014: een groei van 11%.
- in diezelfde periode steeg het aantal hotelkamers van 16.200 naar 26.700: een groei van 65%.
- en het aantal internationale aankomsten steeg van 4,5 miljoen in 2000 naar 8,4 miljoen in 2013: een groei van 87%.

De gunstige positie op internationale ranglijsten is te danken aan de enorme aantrekkingskracht van de Amsterdamse binnenstad op bezoekers en dus ook op investeerders. Maar de *toeristische draagkracht*, de bovengrens aan de toeristische ontwikkeling van een bestemming, van de binnenstad is niet oneindig, zo stelt Hodes in zijn publicatie (Hodes 2015, p.60).

### Stadshotels

Een aantrekkelijke stad staat in de belangstelling van internationaal opererende investeerders en hotelketens. In *The hotel and the city* beschrijft McNeill (2008) de complexe relatie tussen steden en hotels en de verschillende functies die hotels voor een stad kunnen hebben. Hij beschrijft de relatie tussen hotels en stedelijk ruimte, als landmark, als statements van zelfvertrouwen of als componenten van stedelijke vernieuwingsstrategieën (McNeill 2008, p.384, 385). Hij beschrijft hoe sommige hotels zich niet alleen openstelden voor gasten, maar ook voor bewoners, waarmee ze een publieke functie voor de stad kregen.

Amsterdam is in het afgelopen decennium zo'n honderd hotels rijker geworden. Meer dan de helft werd gehuisvest in gebouwen met een bijzondere culturele of monumentale waarde. Veel van de hotels presenteren zich met hun publiek toegankelijke voorzieningen zoals expositieruimtes als echte 'stadshotels', wat in lijn is met een internationale trend (zie kader).

#### Expositie City Hotels

In de expositie *City Hotels* worden vijftien karakteristieke voorbeelden geëtaleerd van bijzondere of monumentale gebouwen die tot hotel zijn getransformeerd. Voormalige scholen, banken, kantoren of een diamantslijperij zijn de afgelopen jaren verbouwd tot hotels mét functies die behalve voor hotelgasten nu ook uitdrukkelijk voor Amsterdammers toegankelijk zijn. Denk hierbij aan de trend om in hotels te gaan eten en drinken, om er yogalessen te volgen of – heel uitzonderlijk – er te schaatsen op het dak. Amsterdammers zijn dan ook steeds vaker te vinden in hotels in eigen stad – zonder in te checken.

Door de deuren te openen voor bewoners presenteren deze *City Hotels* zich als de ontmoetingsplek van bewoners en bezoekers – *global meets local*. Dit wordt



versterkt doordat in het verbouwingsontwerp de historie en monumentale waarde van de gebouwen als uitgangspunt zijn genomen, waardoor deze hotels zich identificeren met de geschiedenis van de plek en zijn bewoners. Deze hotels komen zo tegemoet aan de wens van bezoekers om in contact te komen met de stad en zijn bewoners. Tegelijkertijd geven zij de stad vaak prachtige monumentale ruimten terug.

City Hotels in deze expositie: Andaz Amsterdam Prinsengracht, art'otel amsterdam, Conservatorium Hotel, Grand Hotel Amrâth Amsterdam, Hotel De Hallen, Ramada Apollo Hotel Amsterdam Centre, Sir Albert Hotel, The Student Hotel, Hotel V Nesplein, Volkshotel, W Hotel Amsterdam, Waldorf Astoria Amsterdam, WOW Amsterdam, Zoku.

Amsterdam is in het afgelopen decennium zo'n 100 hotels rijker geworden. Meer dan de helft werd gehuisvest in gebouwen van bijzondere culturele of monumentale waarde. Gebouwen die daardoor een tweede of derde leven kregen als hotel, waarbij voor het ontwerp van de transformatie dankbaar gebruik werd gemaakt van de oorspronkelijke architectuur en oorspronkelijke functie. Dat de nieuwste hotels zich met al hun publiek toegankelijke voorzieningen presenteren als stadshotel loopt zowel in de pas met actuele internationale trends als met het Amsterdamse beleid.

Bron: [www.arcam.nl/expositie](http://www.arcam.nl/expositie)

Maar tegelijkertijd worden er vraagtekens geplaatst bij de toename van het aantal hotels, met name in de binnenstad. Dat heeft geleid tot een restrictief hotelbeleid voor de binnenstad. In hoofdstuk 5 komen we daarop terug.

#### Monumentale stad

Recent, in de Atlas voor gemeenten 2015 met als thema Erfgoed, schrijft Marlet over de aantrekkingskracht van monumentale steden. Die groeien harder en hebben minder last van vergrijzing. Ook de huizenprijzen ontwikkelen zich gunstiger. Een monumentale omgeving heeft meerwaarde voor mensen, nog los van de voorzieningen die zich meestal ook in zo'n monumentale omgeving bevinden. Marlet: 'Het geld dat eigenaren van monumenten besteden aan de instandhouding van hun panden, heeft externe effecten op de gehele stad en zelfs de omgeving. De betrokkenen zelf krijgen daar niet veel voor terug, in ieder geval geen baten, maar wel lasten in de vorm van overlast. Want monumenten trekken niet alleen meer bewoners, maar ook meer toeristen naar de stad.' Marlet wijst erop dat de bijdrage die toeristen aan de stad leveren per saldo niet in verhouding staat tot de meerwaarde van monumenten voor het woon- en leefklimaat voor de inwoners van de stad. Hij concludeert dat monumenten van groot belang zijn voor de stad, omdat mensen om die reden graag in die stad wonen, veel minder omdat ze om die reden graag die stad bezoeken. Monumentale steden, zoals Amsterdam, moeten oppassen dat ze niet in de gevarenzone komen, aldus Marlet. Een te grote toestroom van toeristen kan bewoners de stad uitjagen. En dan verliest de stad zijn aantrekkelijkheid en succes (Marlet e.a., 2015). Deze waarschuwing is in lijn met die van Terhorst met betrekking tot de grenzen van de cumulatieve aantrekkingskracht.

Wanneer we de waarschuwingen met betrekking tot de Amsterdamse situatie verbinden met de theorieën over stedelijk toerisme, dan lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat ook voor Amsterdam een verbinding van het economische en het sociale en ruimtelijke perspectief op toerisme van belang is.

De vraag is dan hoe de overheid deze verschillende perspectieven met elkaar kan verbinden. Daar wordt in de volgende paragraaf op ingegaan.

## 2.3 Procesbenadering van beleid

### Wicked problems

Volgens Bekkers zijn bij een beleidsprobleem twee invalshoeken relevant:

1. de zekerheid over de kennis die voorhanden is. Vaak zijn betrokken partijen rondom een bepaald beleidsprobleem het niet eens over de oorzaken die aan het probleem ten grondslag liggen. De al dan niet voorhanden zijnde zekerheid over de kennis die nodig is om een bepaald beleidsprobleem te begrijpen, zegt iets over de aard van de verschillende beleidsproblemen waarmee een overheid wordt geconfronteerd. Soms zijn deze problemen te ingewikkeld, is de kennis onvoldoende en bestaat er verschil van mening over de wijze waarop een probleem in elkaar steekt. Er ontbreekt consensus over de kennis die nodig is om een bepaald probleem te kunnen begrijpen.
2. consensus over de maatstaven die moeten worden gehanteerd. We zien dat betrokken partijen ook verschillende maatstaven hanteren om bepaalde eisen te legitimeren. Het ontbreken van consensus over de maatstaven die moeten worden gehanteerd, zegt ook iets over de aard van de beleidsproblemen.

Wanneer de zekerheid over de kennis laag is en ook de consensus over de maatstaven laag is, wordt gesproken van ongetemde politieke problemen: ook wel *wicked problems* genoemd. Er is een gebrek aan objectieve informatie, er is geen consensus over de normen en de problemen en oplossingen zijn dynamisch. Veel problemen waar de overheid mee wordt geconfronteerd zijn ongetemde politieke problemen. Deels ontleent de overheid daaraan ook haar legitimiteit (Bekkers 2012, p.120-121).

De gevolgen van de sterke toename van toerisme voor het woon- en leefklimaat in veelal kleinschalige historische binnensteden, zoals de Amsterdamse binnenstad, is een voorbeeld van een 'wicked problem'. Ook bij dit beleidsprobleem ontbreekt consensus over de kennis die nodig en voorhanden is en over de maatstaven die moeten worden gehanteerd. Bij gebrek aan consensus strijden definities van een beleidsprobleem om voorrang. Volgens Bekkers is het dan ook belangrijk om beleidsproblemen te zien als sociale en politieke constructies, die worden gedefinieerd vanuit het perspectief van de belangen van de betrokken actoren (Bekkers 2012, p.124).

### Benaderingen van beleid: de politieke benadering

De complexe stedelijke dynamiek vraagt om andere bestuurlijke benaderingen dan de rationele benadering die lange tijd de boventoon voerde en waarbij wordt beoogd om doelstellingen te realiseren met behulp van bepaalde middelen in een bepaalde tijdsvolgorde (Bekkers 2012, p.19). In een complexe samenleving voldoet deze benadering niet. Die vraagt eerder om een politieke benadering, waarbij de gedachte centraal staat dat de afweging tussen waarden en de concrete belangen van partijen die daar vaak weer achter schuilgaan, geen rationele afweging is. In de politieke benadering gaat het vooral om de spanning tussen het eigenbelang en het belang van de samenleving als geheel, dat wel het publieke belang wordt genoemd (Bekkers 2012, p.60).

Bekkers noemt drie verklaringen voor de opkomst van de politieke benadering:

- beleidsprocessen verlopen grillig en rommelig en zijn daardoor onoverzichtelijk;
- het politieke karakter van beleidsprocessen zorgt ervoor dat de fasen van beleidsontwikkeling, -bepaling en -uitvoering door elkaar heen lopen.
- het non-lineaire, zelfs chaotische karakter van veel beleidsprocessen kan inzichtelijk worden gemaakt door beleidsnetwerken te zien als een geheel van actoren die er verschillende definities van een probleem op nahouden, terwijl andere actoren al allerlei uiteenlopende oplossingen aandragen (Bekkers 2012, p.65, 66).

Ook andere wetenschappers hebben erop gewezen dat beleidsprocessen onoverzichtelijk zijn. Zo kunnen er bij de uitvoering van een genomen besluit nog heel veel dingen veranderen aan dat besluit. Pressman & Wildavsky (1984) stellen dat besluiten (of: beleid) in de uitvoering tot stand komen en dat daarom het onderscheid tussen besluitvorming of beleid enerzijds en uitvoering anderzijds niet al te radicaal moet worden gemaakt. Er is niet één moment waarop beleid tot stand komt. Beleid wordt gevormd op meerdere plekken, gedurende een langere periode.

Als dat zo is, is het interessanter om naar processen te kijken, want in processen tussen actoren komt beleid tot stand en worden besluiten genomen.

### Beleidsnetwerken

In een poging om te gaan met de complexe werkelijkheid (wicked problems) zijn dus beleidsnetwerken ontstaan (Noordergraaf 2011, p.101 en 102). Een eerste reden waarom organisaties gaan samenwerken heeft te maken met de veranderende omgeving. Soms wordt deze samenwerking ook afgedwongen door politici en/of door verandering in wet- en regelgeving. Deze reden wordt genoemd in de 'contingency theory', die zich richt op de relaties van organisaties met hun omgeving. Een tweede reden waarom organisaties elkaar in netwerken vinden, wordt wel 'bronafhankelijkheid' genoemd (of 'resource dependency theory'). De markt pakt complexe problemen niet op, althans niet alleen, omdat deze te onzeker zijn en daardoor te weinig uitzicht bieden op winst. En soms heeft een commerciële partij ook te weinig draagvlak om een oplossing te kunnen implementeren. Ook de overheid kan de problemen niet alleen oppakken, omdat ze daarvoor over te weinig kennis en middelen beschikt. De overheid, publieke en private partijen hebben elkaar nodig, omdat op die manier verschillende bronnen bijeengebracht kunnen worden, waaronder:

- kennis, expertise, kunde;
- budget en middelen en
- draagvlak en legitimiteit.

De veronderstelling is dat het aanpakken van complexe problemen via deze vorm van samenwerking tussen overheid, publieke en private partijen effectief, efficiënt en legitiem zal gebeuren.

Ook Bekkers gaat in op de samenwerking tussen deze partijen, waarbij deze 'allocatiemechanismen' worden genoemd. Politiek gaat over het toedelen van waarden voor de samenleving als geheel. De drie allocatiemechanismen die kunnen worden ingezet om de waarden te verdelen zijn de staat, de markt en de gemeenschap. Als de staat het allocatiemechanisme is, dan vindt de allocatie van waarden plaats door een beroep te doen op de autoriteit van de overheid. De drie motieven om een beroep op de overheid te rechtvaardigen zijn: marktimperfecties, 'bemoeigoederen' (collectieve goederen) en ongewenste effecten (Bekkers 2012, p.17). Op de rol van de overheid bij het tegengaan van ongewenste effecten van stedelijk toerisme wordt later teruggekomen.

### Coproductie van beleid

Het ontwerpen van beleid voor complexe problemen kan worden gezien als een vorm van *coproductie*. Kenmerkend voor coproductie van beleid is dat (wederzijds) afhankelijke partijen in een netwerk op grond van een proces van wederzijdse beeldvorming (dat gestalte krijgt door middel van overleg, ruil en onderhandeling) komen tot een gemeenschappelijke definitie van het probleem, daarop voortbouwende aanpakken, waardoor een gezamenlijke beleidspraktijk ontstaat. Kenmerkend voor coproductie is ook dat er sprake is van een *open beleidsstijl* en dat wordt gestreefd naar een zogenaamde *win-winsituatie* (Bekkers 2012, p.169-170).

Coproductie van beleid kan in verband worden gebracht met de paradigmawisseling van government naar governance. Het begrip verwijst naar een verschuiving van het probleemoplossend vermogen van de centrale overheid naar andere overheden, de

markt, de samenleving of de burger. Het begrip verwijst ook naar het ontstaan van alternatieve, vaak hybride arrangementen waarbinnen politieke besluitvorming plaatsvindt. Bekkers noemt drie kenmerken van governance:

1. binnen de arrangementen is sprake van zelfregulering;
2. de afhankelijkheden tussen de betrokken partijen zorgen ervoor dat samenwerking een noodzakelijke voorwaarde is voor de effectieve aanpak van maatschappelijke vraagstukken;
3. de hybride samenwerkingsverbanden zijn politieke systemen, omdat binnen deze verbanden politieke beslissingen worden genomen (Bekkers 2012, p.172).

Ook wijst Bekkers op een aantal factoren die van invloed zijn op een succesvolle totstandkoming van coproductie. Zo noemt hij onder meer de factor *wederzijds voordeel* (Bekkers 2012, p.175). In coproductie van beleid is het de kunst om aanvankelijk als zero sum gedefinieerde situaties om te buigen naar situaties waarbij wederzijds voordeel kan worden behaald, of waarbij de geleden schade zoveel mogelijk kan worden beperkt. Dit kan onder door een van de volgende strategieën, gericht op het vergroten van uitruil, toe te passen:

- doelvervlechting: door de belangen en doelen van partijen met elkaar te vervlechten kunnen er meer mogelijkheden voor uitruil ontstaan;
- reframing: veronderstellingen die achter een bepaald beleidsprobleem schuilgaan, worden op een andere manier gedefinieerd door een ander perspectief of denkkader toe te staan;
- ruil van organisatorische hulpbronnen: hulp- en machtsbronnen die partijen ter beschikking hebben - zoals geld, informatie, wettelijke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, imago, sanctioneringsmacht, enzovoort – kunnen soms worden geruild.

Een ander factor die Bekkers noemt is de *inbreng van belangen* (Bekkers 2012, p.177). Een aandachtspunt hierbij is de selectie van partijen die worden betrokken in het proces van coproductie. Eenzijdige vertegenwoordiging, waarbij de toch al gevestigde en goed georganiseerde belangen de overhand krijgen, moet worden voorkomen. Gelijkwaardigheid en representativiteit van belangen zijn belangrijke parameters.

De Bruijn e.a. noemen een aantal uitdagingen waarmee het managen van netwerken, zoals bij coproductie het geval is, gepaard gaat. Zij vatten dit samen in de term 'horizontale sturing'. Netwerken worden gekarakteriseerd door afhankelijkheid tussen de deelnemers, pluriformiteit, dynamiek en onvoorspelbaarheid. Besluitvorming verloopt daarmee onregelmatig, in verschillende ronden, waarbij actoren in- en uitreden. Er is geen geïsoleerd begin- en eindpunt, en de inhoud van wat het probleem is, verschuift voortdurend.

### Procesmanagement

In de netwerksamenleving ligt de nadruk op proces en interactie. Uitgangspunt is dat elke organisatie, ook de overheid, opereert in een omgeving die bestaat uit andere organisaties. Als de afhankelijkheidsrelaties duurzaam zijn, is er sprake van een netwerk. Beleid en beleidsprocessen spelen zich in die netwerken af in het spanningsveld tussen afhankelijkheid en verscheidenheid van visies, percepties, belangen en doelen. De manier waarop dit wordt gestuurd, heet procesmanagement: het proces en niet de inhoud, van interactie staan centraal (Geul 2013, p.130).

De Bruijn beveelt aan om in het geval van complexe, ongestructureerde problemen procesmanagement toe te passen, als tegenhanger van projectmanagement dat meer op de inhoud is gericht. Bij een procesbenadering (procesrationaliteit) erkent een initiatiefnemer dat hij afhankelijk is van andere partijen, nodigt deze partijen uit voor een onderhandelingsproces, waarin deze partijen problemen en oplossingen koppelen (Bruijn, p.19).

De belangrijkste argumenten vóór procesmanagement zijn (Bruijn, p.21-25):

1. reductie van inhoudelijke onzekerheid: de confrontatie van de informatiebronnen van de betrokken partijen kan de kwaliteit van de te gebruiken informatie verbeteren;
2. verrijking van probleemdefinities en –oplossingen: een confrontatie van de verschillende percepties van en normatieve opvattingen over problemen en oplossingen die partijen hebben, kan verrijkend werken;
3. incorporatie van dynamiek; doordat alle partijen bij het proces worden betrokken, wordt voorkomen dat nieuwe inzichten en informatie buiten het proces van probleemoplossing wel en binnen dit proces niet beschikbaar zijn;
4. transparantie van de besluitvorming: betrokken partijen kunnen op ieder moment nagaan waar zij zich in het besluitvormingsproces bevinden;
5. depolitisering van de besluitvorming: veranderprocessen roepen vaak veel weerstand op. Een procesbenadering, waarbij minder inhoudelijk wordt gestuurd, kan deze weerstand doen verminderen;
6. draagvlak: bij besluitvorming zijn veel partijen betrokken, die vaak over blokkademacht beschikken: ze kunnen de besluitvorming voor lange tijd doen stagneren. Willen deze partijen hun steun verlenen, dan moeten zij bij het proces van probleemformulering en –oplossing worden betrokken.

Het resultaat van een proces is afhankelijk van de doelstellingen die eraan ten grondslag liggen, en kan de volgende uitkomsten hebben (Bruijn 2010, p.26):

- consensus: de betrokken partijen zijn het onderling geheel eens. Het proces is eerlijk geweest en het inhoudelijke resultaat kan op ieders instemming rekenen. Vaak zijn de belangentegenstellingen zo groot, dat consensus in redelijkheid niet kan worden verwacht;
- commitment: de betrokken partijen geven weliswaar een commitment af, maar doen dat niet op inhoudelijke gronden. Het houdt in dat een partij bereid is om bij te dragen aan de uitvoering van de besluiten. Zij kunnen dit bijvoorbeeld doen, omdat zij tijdens het proces hebben geleerd dat er geen alternatief is;
- tolereren: partijen zullen de tenuitvoerlegging van een besluit niet blokkeren of hinderen, bijvoorbeeld omdat een partij denkt ergens anders wellicht te worden gecompenseerd. Tolereren wordt wel 'the best alternative to no agreement' genoemd.

Procesmanagement is nauw verwant aan 'consensusbuilding', dat ook kan worden omschreven als '*a proces of seeking unanimous agreement. It involves a good-faith effort to meet the interests of all stakeholders*' (Susskind 1999, p.7).

### Denken in dilemma's

Over een complex probleem als stedelijk toerisme bestaan uiteenlopende opvattingen. Een manier om met tegenstrijdige opvattingen om te gaan is om ze zoveel mogelijk als een dilemma te formuleren. Een dilemma is een probleem waarvoor twee tegengestelde oplossingen beschikbaar zijn. Beide oplossingen hebben pro's en contra's. Er is niet één voor de hand liggende exclusieve oplossing, maar er zijn verschillende oplossingen, ieder met hun sterkere en zwakkere punten (De Bruijn 2010, p.71-74).

Wanneer een probleem als dilemma wordt geformuleerd, heeft dat een aantal (voor het proces) positieve effecten:

- de procesarchitect (of urban manager) hoeft geen inhoudelijke keuzes te maken;
- een dilemma is conflictreducerend door trade-off tussen verschillende opvattingen;
- eigen opvattingen worden gerelativeerd;
- de ontvankelijkheid voor procesafspraken neemt toe.

Dilemma-sharing is een leerproces: de eigen opvatting is niet eenduidig (want onderdeel van een dilemma) en andere standpunten zijn dus ook verdedigbaar en redelijk. Het is een manier om partijen dichterbij elkaar te brengen.

Op basis van hun analyse van de processen hoe netwerken werken, hebben De Bruijn e.a. vier kernelementen benoemd waaraan een goed procesontwerp aan moet voldoen (zie paragraaf 2.4).

## 2.4 Analytisch kader

De in de voorgaande paragrafen genoemde theorieën over de invloed van toerisme op lokale gemeenschappen en de nieuwe benaderingen van beleid (coproductie, procesmanagement) vormen het analytisch kader voor dit onderzoek. In deze paragraaf wordt het analytisch kader voor het bewonersonderzoek en de vergelijking van de besluitvormingsprocessen beschreven.

### Bewonersperspectief: *critical encounters*

Postma besteedt aandacht aan het perspectief van bewoners in het proefschrift *'When the tourists flew in': critical encounters in the development of tourism*. Hij heeft de social exchange theory gebruikt als raamwerk om het gedrag van bewoners richting toeristen en de impact van toerisme te begrijpen, en te achterhalen waarom sommige mensen positief reageren en andere negatief.

Social exchange is het resultaat van twee partijen die wederzijds voordeel zoeken. In die zin sluit de theorie aan bij Bekkers factoren voor succesvol governance, zoals wederzijds voordeel en inbreng van belangen, en het hierboven beschreven dilemma-denken dat conflictreducerend werkt door een trade-off tussen verschillende opvattingen. De social exchange theory gaat er vanuit dat een persoon bereid is om in zee te gaan met andere personen, spelers of organisaties als de uitkomst winstgevend en waardevol is voor die persoon en de ervaren negatieve resultaten de positieve resultaten niet overstijgen. Wanneer de theorie wordt toegepast op toerisme, dan laat het zien dat de houding van bewoners tegenover toerisme een functie is van de afweging tussen de ervaren voordelen en de ervaren nadelen.

Een manier om daar inzicht in te krijgen is volgens Postma door de aandacht te richten op 'critical encounters' en de interpretatie door de leden van de lokale samenleving daarbij centraal te stellen. 'Critical encounters' zijn de momenten en manieren waarop de lokale samenleving in aanraking komt met toerisme. Postma heeft deze methodiek ontleend aan de Critical Incident Technique (CIT) zoals die in het bedrijfsleven wordt toegepast. CIT meet niet de 'objectieve' criteria die door de onderzoeker zijn bepaald, maar richt zich op de subjectieve verwachtingen, behoeften, wensen, ervaringen, emoties en reacties van de respondent. Het verkennende en inductieve karakter van de CIT maakt de techniek geschikt om kennis te ontwikkelen en fenomenen te begrijpen (zoals toerisme) waarover nog weinig bekend is en waarvoor het lastig is om op voorhand variabelen te selecteren (Grembler, 2004).

Postma heeft deze methodiek toegepast in zijn onderzoek naar de relatie tussen toerisme en de lokale gemeenschap op vier eilanden: Terschelling, Ameland, Curacao en Aruba. De eilanden zijn onder meer gekozen vanwege de verschillen in hun mate van toeristische ontwikkeling en toeristisch profiel. Het onderzoek richtte zich op de vragen wat de 'critical encounters' zijn die de relatie tussen toerisme en de gemeenschap vanuit het perspectief van bewoners beïnvloeden, hoe de bewoners die 'critical encounters' beleven en erop reageren, en welke condities en mechanismen een rol spelen bij het ontstaan van die 'critical encounters' en de reactie van bewoners daarop.

In dit onderzoek is dezelfde methodiek van 'critical encounters' toegepast, maar dan voor één lokale gemeenschap, namelijk een Amsterdamse binnenstadbuurt. De methodiek wordt gebruikt om inzicht te bieden in het perspectief van bewoners op de toename van

toerisme in hun buurt, en te onderzoeken of de cumulatieve aantrekkingskracht een kantelpunt bereikt, waarop de voordelen niet langer opwegen tegen de nadelen.

Zoals we eerder zagen onderscheidt stedelijk toerisme zich in veel opzichten van andere vormen van toerisme. In die zin is het onderzoek te beschouwen als een pilot voor toepassing van de methodiek in een stedelijke context. Het feit dat één buurt is onderzocht, betekent dat geen vergelijking kan worden gemaakt, zoals in het onderzoek van Postma.

#### Besluitvormingsprocessen: vier kernelementen

Bij procesmanagement gaat het over veranderprocessen (De Bruijn 2010, p.29). Dit begrip kent twee betekenissen: het besluitvormingsproces over de verandering en de verandering zelf. Die laatste kan worden beschouwd als de uitvoering van het genomen besluit. In dit onderzoek gaat het over het besluitvormingsproces over de verandering.

De verandering is de bestemmingswijziging van een pand aan de Raamgracht respectievelijk in de Spuistraat/Singel, om vestiging van Soho House op die plek mogelijk te maken. Een eerste plan voor vestiging van het hotel aan de Raamgracht is door bewoners tegengehouden. Een jaar later is zonder al teveel weerstand van bewoners besloten dat het hotel zich in principe kan vestigen in het Bungehuis in de Spuistraat. De procedure voor een omgevingsvergunning is daarna in gang gezet.

De Bruijn beschrijft vier kernelementen voor een goed procesontwerp: 'een goed proces is een open proces, waarin partijen veiligheid wordt geboden door hun kernwaarden te beschermen en dat voldoende prikkels voor voortgang en vaart kent en dat voldoende garanties biedt voor de inhoudelijke kwaliteit van de resultaten' (De Bruijn 2012, p.45 en verder).

De kernelementen en daarbij behorende ontwerpprincipes zijn:

1. Openheid heeft betrekking op zowel de vraag wie meedoet, als op de agenda voor de besluitvorming. Van belang is onder meer dat:

- alle relevante partijen bij de besluitvorming worden betrokken
- proces en procesmanagement transparant zijn.

2. Bescherming van 'kernwaarden'. Partijen moeten er zeker van kunnen zijn dat, ongeacht de uitkomsten van het proces, de eigen kernwaarden niet worden aangetast.

Van belang is onder meer dat:

- de centrale waarden van partijen worden beschermd.

3. Voortgang, dit betekent onder meer dat:

- het proces vooruitzichten op winst en quick wins kent.

4. Inhoud, dit betekent onder meer dat:

- het proces een verloop kent van inhoudelijke variëteit naar selectie.

De vergelijking van de twee besluitvormingsprocessen en de beschrijving van de rol van bewoners daarin, biedt inzicht in de mate waarin er een trade-off tussen verschillende opvattingen heeft plaatsgevonden en aan de succesfactoren voor coproductie, zoals wederzijds voordeel en inbreng van belangen, is voldaan.

Na een uitgebreide beschrijving van de besluitvormingsprocessen en de rol van verschillende stakeholders daarin, is op hoofdlijnen aangegeven in hoeverre de genoemde ontwerpprincipes behorend bij de vier kernelementen, toegespitst op de rol van bewoners, hierin terug te vinden zijn. Ook is een deel van het bewonersonderzoek erin terug te vinden, namelijk de bevindingen naar aanleiding van de vragen over de komst van Soho House naar het Bungehuis.

## **'DÉ TOERIST BESTAAT NIET'**

In het Paasweekend kwamen circa 850.000 buitenlandse bezoekers naar Nederland, waarvan de meesten ook Amsterdam aandedden. Het Paasweekend is wat bezoekers betreft het drukste weekend van het jaar. Volgens het NTCB zijn in Amsterdam de grachten voor bezoekers nog steeds de grootse trekpleister, maar ook de drie grote musea en het Anne Frankhuis zijn populair onder toeristen. Maar dé bezoeker bestaat niet. Ze zijn er in alle soorten en maten, ieder met eigen interesses. Bij gebrek aan harde gegevens maakte Het Parool kort door de bocht een eigen indeling.

### **1. De cultuurzoekers**

Keurige types die weten waar ze het over hebben. Ze zijn met veel en komen van overal uit Europa. De oudere Europeanen kennen de stad, want ze zijn er niet voor het eerst. Ze vermijden drukke toestanden, opgedrongen commercie, nep. De cultuurzoekers gaan voor kwaliteit en dat mag best wat kosten. Ze geven uit, ze eten goed en om twaalf uur liggen ze allemaal op één oor.

### **2. De Chinezen**

Amsterdam moet uitkijken niet te struikelen over loslopende Chinezen, verdiept in hun speciale Amsterdam-app. Want Chinezen komen tegenwoordig ook zelfstandig. Steeds vaker maken Chinezen, met in hun kielzog grote hoeveelheden andere Aziaten, de trip naar Europa op eigen gelegenheid. Chinezen blijven spenderen. En veel kabaal maken ze niet: ze eten in Chinese restaurants, slapen het liefst in Chinese hotels. Lallend op het Leidseplein zul je ze niet aantreffen.

### **3. De Amerikanen**

De lage dollar maakt een bezoekje voor Amerikanen tot een interessante deal. Niemand laat zoveel geld achter als een Amerikaan. Amerikanen houden van gebaande paden, van de reisgidsen waarin staat waar ze moeten zijn en wat ze daar dan precies moeten doen, bijvoorbeeld een Affligem Blonde bestellen bij café Gollem. De Amerikaan blijft binnen een straal van twee kilometer van de Dam: hooguit voor de keukenhof is hij bereid de grachtengordel te verlaten.

### **4. De vrijgezellenfeesten**

Zo'n twee jaar geleden hebben de vrijgezellenfeesten Praag weer ingeruild voor Amsterdam. Het zijn deze mensen die meeste overlast bezorgen, met hun bierfietsen en hun hazenpakken. Niet alleen vrijgezellen, maar ook de grote groepen Britten, vallen eronder. En de Duitse, Italiaanse en Franse twintigers. Er heeft zich rondom deze groepen een aparte industrie gevormd. Kijk op de uitgaanspleinen en op de Wallen en je ziet dat ze er in grote getale zijn.

### **5. De gezinnen**

Gezinnen, vaak vader, moeder en twee kinderen. Ze gaan met de tram, doen een rondleiding door de Amsterdam Arena en ontspannen op een grasveldje in het Vondelpark. De toename van gezinnen onder toeristen zou iets te maken kunnen hebben met de opkomst van Airbnb. De kinderen hebben een eigen kamer, er is een keuken met keukenuitrusting. Gezinnen treuzelen en doen onhandig, maar veel last zul je niet van ze hebben. En ze geven veel geld uit in de stad.

### **6. De hipsters**

De hipster wordt omschreven als de bebaarde buitenlanders in alle soorten en maten. Je herkent ze aan zware monturen, geruite overhemden en niet perse heel erg veel te besteden. Amsterdam is een hipsterbestemming. Dit is de groep die komt voor de totaalbeleving, voor het gevoel een Amsterdammer te zijn. Ze houden van de relaxte sfeer van de stad. Ze gaan naar De Hallen, want hebben op Twitter gelezen dat het daar leuk is.

Bron: Marc Kruijswijk, Parool 14 april 2015





## 3 Methodologische verantwoording

### 3.1 Onderzoeksstrategie

De centrale onderzoeksvraag luidt:

*'Wat is het perspectief van binnenstadbewoners op de ontwikkeling van het toerisme in hun buurt en welke rol spelen zij bij de besluitvorming over de komst van hotels naar hun buurt? Welke lessen kunnen hieruit worden geleerd voor handelingsperspectieven van gemeente en stadsdeel?'*

Doelstelling van het onderzoek is enerzijds om na te gaan wat het bewonersperspectief is op de toename van het toerisme en of het kantelpunt van cumulatieve aantrekkingskracht dichterbij komt. In die zin is het een diagnostisch onderzoek te noemen: er wordt vastgesteld wat het knelpunt is, en welke factoren daar aan bijdragen, positief dan wel negatief (Van Thiel 2010, p.24).

Bij diagnose past de strategie van de gevalstudie of casestudy. Dit is een onderzoekstrategie waarbij één of enkele gevallen (cases) van het onderzoeksonderwerp in hun natuurlijke situatie (het veld) worden onderzocht. Casestudy's betreffen altijd een gering aantal situaties, maar die situatie(s) worden wel zeer uitgebreid onderzocht. Bij deze strategie gaat de onderzoeker meer de diepte in dan de breedte (Van Thiel 2010, p.99, 100).

Vaak wordt voor een casestudy gekozen wanneer een oplossing voor een concreet maatschappelijk probleem moet worden gevonden. In dit onderzoek is de casus tevens te beschouwen als een pilot van een methodiek, de 'critical encounter' om het perspectief van bewoners in kaart te brengen.

**Casus: binnenstadsbuurt 'grachten&straatjes'**

Als casus is gekozen voor de buurt 'grachten&straatje' in de westelijke grachtengordel. In deze buurt voltrekt zich het door Terhorst e.a. beschreven proces van cumulatieve aantrekkingskracht. Een aantrekkelijke buurt met hoogopgeleide en welgestelde bewoners trekt toeristen aan, wat een verdere uitbreiding van culturele en vrijetijdsvoorzieningen stimuleert, wat de buurt vervolgens nog aantrekkelijker maakt om te wonen. Maar deze synergie tussen gentrification en toerisme kan op een gegeven moment onder druk komen te staan (Terhorst 2003, p.88 en 89).

Doelstelling van het onderzoek is anderzijds om na te gaan wat de rol van bewoners is bij de besluitvorming over de komst van hotels naar hun buurt. Hier is eveneens sprake van 'diagnose'. En ook hierbij past de strategie van de casestudy.

**Casus: hotel Soho House**

De casus voor dit onderzoek is de besluitvorming over de vestiging van Soho House in de Amsterdamse binnenstad. De casus leent zich goed voor een beschrijving van de rol van bewoners bij de besluitvorming over Soho House, omdat een eerder plan voor vestiging aan de Raamgracht door bewoners was tegengehouden. Zodoende kan een vergelijking worden gemaakt van de besluitvormingsprocessen rond deze casus en de rol van bewoners daarbij.

## 3.2 Keuze onderzoeksmethoden en -technieken

### Bewonersonderzoek

*'Wat is volgens bewoners van grachten&straatjes de invloed van het toerisme op hun buurt, weergegeven in zogenaamde 'critical encounters'. Wat is hun beleving van de 'critical encounters' en hoe beoordelen zij in het licht daarvan de ontwikkeling van het toerisme in de binnenstad?'*

In het bewonersonderzoek wordt een combinatie van verschillende methoden toegepast: de mixed method design (Van Thiel 2010, p.68).

Bij het onderzoek naar het perspectief van bewoners op de impact van het toerisme op hun buurt is de methode van (semi-)gestructureerde interviews gehanteerd. Aan een representatieve groep buurtbewoners is gevraagd naar hun ervaringen met het toerisme aan de hand van de 'critical encounters' en hun beleving daarvan. Bij de structurering van de topiclijst en de verwerking van de informatie is gebruik gemaakt van de methodiek die Postma heeft toegepast in zijn onderzoek naar toerisme op vier eilanden (Postma 2013).

Allereerst is nagegaan wat de volgens de bewoners 'critical encounters' zijn in de relatie tussen toerisme en de lokale gemeenschap?

Vervolgens is gevraagd wat de genoemde ervaringen bij de mensen teweeg brengt. Bij de analyse zijn hierin vier niveaus onderscheiden (zie paragraaf 4.3.2). Tussen het tweede en derde niveau is sprake van het overschrijden van een irritatiedrempel.

Er zijn ook vier niveaus onderscheiden in de manier waarop de bewoners op de 'critical encounters' in de relatie met het toerisme reageren (zie paragraaf 4.3.3). Tussen het tweede en derde niveau wordt een tolerantiegrens overschreden.

Ook is onderzocht in hoeverre de 'critical encounters' de opvattingen over toerisme beïnvloeden. Hierbij zijn drie categorieën onderscheiden (zie paragraaf 4.3.4). Er is gekeken of er in de ogen van de respondenten in de lokale ontwikkeling van toerisme een verzadigingspunt is bereikt of dat er nog groei mogelijk is.

Tot slot is in dit onderzoek nagegaan of de 'critical encounters' toe te wijzen zijn aan bepaalde condities en mechanismen. Postma onderscheidde in zijn onderzoek drie categorieën. Nagegaan is of deze indeling ook in een stedelijke context van toepassing is.

### Besluitvormingsproces

*'Wat is de rol van bewoners geweest bij het besluitvormingsproces over de komst van Soho House naar de Amsterdamse binnenstad? Hoe beoordelen bewoners van grachten&straatjes de gevolgen van de komst van Soho House naar de Spuistraat/Singel op het woon- en leefklimaat in hun buurt?'*

Bij het onderzoek naar de rol van bewoners in het besluitvormingsproces over een de komst van Soho House naar de Amsterdamse binnenstad is sprake van triangulatie: 'een van de belangrijkste manieren om de problemen ten aanzien van betrouwbaarheid en validiteit bij casestudyonderzoek tegen te gaan' (Van Thiel 2010, p.105).

Allereerst is de methode van inhoudsanalyse van relevante (beleids)documenten toegepast, zowel om inzicht te krijgen in het beleidskader rond de besluitvorming en het verloop van de besluitvormingsprocessen.

Daarnaast zijn interviews gehouden met sleutelfiguren in de besluitvorming: beleidsambtenaren van stadsdeel Centrum die belast waren met de voorbereiding van de besluitvorming door het Dagelijks Bestuur respectievelijk de Bestuurscommissie, een

bewoner die een belangrijke rol heeft gespeeld bij de besluitvorming over vestiging van Soho House aan de Raamgracht en de directeur van Aedes Real Estate, die in beide gevallen de initiatiefnemer van de plannen was.

Tot slot is in de interviews met bewoners van 'grachten&straatjes' gevraagd naar hun bekendheid met en oordeel over de komst van Soho House.

Bij de beschrijving van de besluitvormingsprocessen is gebruikt gemaakt van de ontwerpprincipes die horen bij de kernelementen voor een goed procesontwerp (De Bruijn, 2010).

De kernelementen en daarbij behorende ontwerpprincipes zijn:

1. Openheid heeft betrekking op zowel de vraag wie meedoet, als op de agenda voor de besluitvorming. Van belang is onder meer dat:

- alle relevante partijen bij de besluitvorming worden betrokken
- proces en procesmanagement transparant zijn.

2. Bescherming van 'kernwaarden'. Partijen moeten er zeker van kunnen zijn dat, ongeacht de uitkomsten van het proces, de eigen kernwaarden niet worden aangetast.

Van belang is onder meer dat:

- de centrale waarden van partijen worden beschermd.

3. Voortgang, dit betekent onder meer dat:

- het proces vooruitzichten op winst en quick wins kent.

4. Inhoud, dit betekent onder meer dat:

- het proces een verloop kent van inhoudelijke variëteit naar selectie.

Zie ook het analytisch kader in paragraaf 2.4.

### 3.3 Methoden van dataverzameling en -analyse

#### Bewonersonderzoek

Als casus is in dit onderzoek gekozen voor de buurt 'grachten&straatje' in de westelijke grachtengordel. Bewoners van deze buurt zijn benaderd via *snowball sampling*, een vorm van een selecte steekproef (Van Thiel 2010, p.55). Gestart is met drie respondenten die varieerden in leeftijd, woontuur, koop/huur en huishoudsamenstelling. Na afloop van de interviews is aan de respondenten gevraagd of hij of zij mensen kenden die ook geïnterviewd zouden kunnen worden. Vanuit de gedachte dat men een buurt moet kennen om te kunnen beoordelen wat de invloed van toerisme is, is ervoor gekozen om geen bewoners te interviewen die nog maar kort of slechts tijdelijk in de buurt wonen. De voorwaarde was dat de respondent minimaal vijf jaar in de buurt woonde.

Iedereen die werd benaderd voor een interview was bereid om mee te doen en nam uitgebreid de tijd voor het interview. De interviews duurden gemiddeld ruim een uur en vonden meestal bij de respondent thuis plaats.

In totaal zijn 18 bewoners benaderd. Na die 18 gesprekken was een voldoende duidelijk beeld ontstaan van de beleving en ervaring van bewoners in de buurt en leken meer gesprekken geen nieuwe informatie naar toe te voegen.

De bewoners vormden een representatieve afspiegeling van de buurt wat betreft een aantal relevante kenmerken als leeftijd, woontuur, koop/huur en huishoudsamenstelling. De voorwaarde van een woontuur van minimaal vijf jaar heeft wel geleid tot een relatief hoge leeftijd en lange woontuur van de respondenten.

In de methodiek van de 'critical encounters' is gekozen voor semigestructureerde interviews: gesprekken aan de hand van een zogenoemde topiclijst. Dit type interviews biedt de mogelijkheid om niet feitelijke informatie (meningen, relaties, percepties) te verkrijgen (Van Thiel, p.109).

Tijdens de interviews is systematisch ingegaan op de volgende vragen:

1. de 'critical encounters' in de relatie tussen toerisme en de lokale gemeenschap;

2. de emotie bij die 'critical encounters' (irritatiedrempel) en de reactie op die 'critical encounters' (tolerantiegrens);
3. de invloed van de 'critical encounters' op de opvattingen over de voor- en nadelen van het toerisme (verzadigingspunt);
4. suggesties en aanbevelingen voor gemeente en stadsdeel.

De introductie op de vragen en de volgorde van de vragen was steeds dezelfde. De respondenten zijn aangemoedigd om hun antwoorden toe te lichten (prompting) of ergens dieper op ingaan ('probing'), (Postma 2013, p.185). Zeker wanneer het gaat om de eigen ervaringen (zoals bij 'critical encounters') zijn dit belangrijke technieken om toe te passen.

Via de interviews is veel kwalitatieve informatie verzameld. Aan de hand van notities die tijdens de gesprekken zijn gemaakt, zijn interviewverslagen opgesteld. De gesprekken zijn ook opgenomen. De opnames zijn gebruikt om de verslagen op basis van aantekeningen zo nodig aan te vullen.

Topic/ vragenlijst : zie bijlage 3.

De resultaten van de interviews zijn verwerkt in een uitgebreide spreadsheet. Daarin zijn ook de codes toegevoegd met betrekking tot de categorie waartoe de genoemde 'critical encounters' behoorden en de scores op de vragen naar irritatiedrempel, tolerantiegrens en verzadigingspunt.

In hoofdstuk 4 wordt verslag gedaan van de resultaten van dit bewonersonderzoek.

### Besluitvormingsproces

Na een verkenning van de hotelontwikkelingen in en rond de buurt 'grachten&straatjes' is gekozen voor Soho House als casus voor dit onderzoek. Het feit dat een eerder plan voor dit hotel een jaar eerder door bewoners van een andere buurt was geblokkeerd, maakte het een interessante casus om inzicht te krijgen in besluitvormingsprocessen en de rol van bewoners daarin.

Met ambtenaren van stadsdeel Centrum die een belangrijke rol speelden bij de voorbereiding van de besluitvorming zijn gesprekken gevoerd over het beleidskader voor de besluitvorming en het verloop van de processen. Ook is gevraagd naar een overzicht van relevante documenten. De documenten zijn via internet achterhaald. Ook zijn beelden bekeken van de beslissende vergadering van de Bestuurscommissie over dit onderwerp.

Op basis van deze informatie is een eerste beschrijving van de besluitvormingsprocessen gemaakt. Vervolgens zijn gesprekken gevoerd met een aantal stakeholders om te checken of het beeld klopte: met dezelfde ambtenaren van stadsdeel Centrum, met een actieve bewoner van de Raamgracht/Kloveniersburgwal en met de directeur van Aedes Real Estate. Aan de hand van die informatie zijn de beschrijvingen aangescherpt.

Vervolgens is gekeken in hoeverre in de besluitvormingsprocessen, wat betreft de rol van bewoners, de vier kernelementen voor een goed procesontwerp te herkennen waren. Dit om inzicht te krijgen in hoeverre een trade-off van opvattingen had plaatsgevonden.

Het onderzoek is aangevuld met resultaten van de interviews voor het bewonersonderzoek. Daarin waren drie vragen opgenomen die betrekking hadden op de komst van Soho House naar het Bungehuis:

- Is de bewoner op de hoogte van de hotelplannen in de Spuistraat/Paleisstraat (Hotel W, Soho-House)?
- In hoeverre beïnvloeden de genoemde ervaringen met het toerisme in de buurt de opvattingen over de komst van Soho House naar het Bungehuis?

- Hoe zou Soho House een bijdrage kunnen leveren aan het woon- en leefklimaat in de buurt?

In hoofdstuk 5 wordt verslag gedaan van de resultaten van de inhoudsanalyse, de gesprekken en de interviewresultaten.

### 3.4 Betrouwbaarheid en validiteit

#### Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek wordt bepaald door de nauwkeurigheid en de consistentie waarmee variabelen worden gemeten (Van Thiel, p.57).

De nauwkeurigheid heeft vooral betrekking op de meetinstrumenten die in het onderzoek zijn gebruikt, zoals de vragenlijsten. De interviews voor het bewonersonderzoek zijn gehouden aan de hand van een topiclijst die was opgesteld op basis van het onderzoek naar 'critical encounters' op vier toeristische eilanden (Postma, 2013). Die lijst is in alle interviews op systematische manier gehanteerd door steeds dezelfde interviewer. In die zin waren de interviews gestandaardiseerd.

Van de gesprekken zijn uitgebreide verslagen gemaakt. De scores zijn naderhand, bij de verslaglegging en de verwerking van de informatie in de spreadsheets, toegevoegd. Verder is veel kwalitatieve informatie verzameld. Daarbij is het voor de onderzoeker van belang om objectief te blijven en onafhankelijk te rapporteren, want door langdurig en intensief met een onderwerp bezig te zijn ontstaat het risico van subjectiviteit en selectiviteit (Van Thiel, p.106). Deze onderzoeker was zich daar zeer van bewust.

Bij consistentie gaat het om het principe van herhaalbaarheid: onder dezelfde omstandigheden zal dezelfde meting leiden tot dezelfde bevindingen. Omdat mensen leren van eerdere ervaringen en door een eerder gesprek hun gedachten hebben gevormd, en omdat de ontwikkeling van toerisme niet stilstaat, zal een herhaling van het onderzoek niet tot precies dezelfde resultaten leiden. De consistentie is bevorderd door de interviews bij alle respondenten zoveel mogelijk op dezelfde manier te doen.

Aan het begin van de interviews is eerst de controlevraag gesteld of de bewoner op één of andere manier zelf betrokken is bij, of voordeel heeft van het toerisme. Dit zou namelijk het perspectief op toenemend toerisme kunnen beïnvloeden (zie vragenlijst in bijlage). Dit bleek voor vier bewoners het geval, variërend van het hebben van een b&b, het verhuren via Airbnb of het runnen van een winkel waar ook toeristen komen.

Bij het onderzoek naar de besluitvorming rondom Soho House is de betrouwbaarheid verhoogd door triangulatie: het toepassen van verschillende onderzoeksmethoden. Na inventariserende gesprekken met beleidsambtenaren van stadsdeel Centrum, zijn relevante documenten geanalyseerd over hotelbeleid in het algemeen en de besluitvorming rond de twee locaties in het bijzonder. De bevindingen zijn getoetst in gesprekken met een aantal sleutelfiguren.

#### Interne validiteit

De interne validiteit betreft de geldigheid van onderzoek: heeft de onderzoeker echt gemeten wat hij wilde meten (Van Thiel, p.58)? De theoretische concepten, zoals de *cumulatieve aantrekkingskracht* en *social exchange* zijn geoperationaliseerd aan de hand van de methode van de 'critical encounter'. De vragen naar 'critical encounters', en indirect naar irritatiedrempels, tolerantiegrenzen en verzadigingspunten, is een adequate manier om te achterhalen of een kantelpunt van de toename van toerisme in zicht is en of de voordelen nog opwegen tegen de nadelen.

Er is één kanttekening. Het onderzoek gaat over toenemend toerisme, maar uit de gesprekken bleek dat de ervaringen niet alleen met toeristen te maken hebben. Ook

dagjesmensen dragen bij aan de toegenomen drukte. Dit onderscheid tussen bezoekers en toeristen, dat overigens ook lastig te maken is, komt in het onderzoek niet duidelijk naar voren.

Door bij de samenstelling van de onderzoekspopulatie te letten op een aantal relevante kenmerken en door de bewoners steeds dezelfde vragen voor te leggen en die op eenzelfde wijze te ordenen, is de interne validiteit, ondanks het bescheiden aantal respondenten, bevorderd.

#### Externe validiteit

Bij externe validiteit gaat het om de generaliseerbaarheid van onderzoek: gelden de gevonden resultaten ook voor andere personen, instituties, tijden en plaatsen (Van Thiel, p.59)? In dit onderzoek gaat het om de generaliseerbaarheid naar andere binnenstadsbuurten, respectievelijk andere besluitvormingsprocessen over hotels.

De buurt die is onderzocht, 'grachten&straatjes' in de westelijke grachtengordel, is geen doorsnee Amsterdamse binnenstadsbuurt. Het is een bovengemiddeld aantrekkelijke, welgestelde buurt. De buurt heeft een gunstige ligging en een grote populariteit als winkelgebied. In die zin is de buurt niet representatief en zijn de bevindingen niet zonder meer generaliseerbaar.

Er zijn binnenstadsbuurten die al langer en ingrijpender met het toerisme worden geconfronteerd, zoals het Wallengebied en de Nieuwmarktbuurt, en er zijn buurten waar het toerisme nog niet zo sterk is doorgedrongen, zoals de Plantagebuurt in de oostelijke binnenstad. Doordat binnenstadbuurten zo verschillen en uniek zijn, zou geen enkele buurt representatief zijn geweest voor de hele binnenstad.

Daar staat tegenover dat er buurten in Amsterdam zijn die een vergelijkbare ontwikkeling van gentrification en aantrekkingskracht op toeristen (gaan) doormaken, zeker gezien het voornemen van de gemeente om in te zetten op spreiding van het toerisme. In die zin kan de casus als een pilot worden beschouwd voor toepassing van de methodiek in andere buurten.

Bij het onderzoek naar besluitvormingsprocessen is gekozen voor Soho House. Door het unieke concept dat aan Soho House ten grondslag ligt (hotel annex club, creatieve sector, hoog segment) is het geen 'gemiddeld' hotel. Het concept is wel inherent aan het aangescherpte hotelbeleid, dat alleen nog hotels met een uniek concept in dit deel van de binnenstad toelaat. Voordeel van de casus was de mogelijkheid om twee besluitvormingsprocessen te vergelijken. Het onderzoek geeft daarmee inzicht in de functie van beleidskaders bij de trade-off van opvattingen over hotelbeleid. Maar de uitkomsten kunnen niet zonder meer gegeneraliseerd worden naar andere besluitvormingsprocessen in andere buurten, omdat daar andere omstandigheden een rol spelen.

In de volgende hoofdstukken wordt verslag gedaan van de uitkomsten van het onderzoek.

## 4 Het bewonersperspectief op toerisme

'The tourist is the resident on holiday, the resident the tourist between trips' (Ashworth 2011).

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het onderzoek naar het perspectief van bewoners van 'grachten&straatjes' op de invloed van toerisme op in hun buurt. De aanpak van het bewonersonderzoek is beschreven in hoofdstuk 3. Allereerst wordt aangegeven welke ervaringen bewoners hebben met toerisme in hun buurt. Vervolgens wordt uiteengezet hoe de bewoners van de onderzochte buurt die 'critical encounters' beleven en hoe ze erop reageren. Tot slot wordt beschreven hoe ze in het licht van hun ervaringen en beleving oordelen over de ontwikkeling van het toerisme in de binnenstad, en welke suggesties ze hebben voor gemeente en stadsdeel.

Voorafgaand aan de onderzoeksresultaten wordt ingegaan op de gekozen casus en de samenstelling van de onderzoekspopulatie.

### 4.2 Kenmerken buurt en onderzoekspopulatie

#### De westelijke grachtengordel

Buurtcombinatie A02, ofwel de westelijke grachtengordel, telt ruim 7.000 inwoners. De buurt 'grachten&straatjes' valt in deze buurtcombinatie en komt redelijk overeen met de Felix Meritisbuurt, waarover een beperkt aantal cijfers beschikbaar is. Die buurt telt 2.126 inwoners.

Het aandeel niet-westerse allochtonen is zowel in de westelijke grachtengordel als in de Felix Meritisbuurt, met 8% respectievelijk 9%, aanzienlijk lager dan in Amsterdam (35%). Het aandeel westerse allochtonen is 30% in de westelijke grachtengordel. Dat is juist bijna twee keer zo hoog als het percentage voor heel Amsterdam (16%). De westelijke grachtengordel wordt vooral bewoond door autochtonen en westerse allochtonen.

Buurtcombinatie A02 heeft relatief veel bewoners van 65 jaar en ouder, namelijk 15%. Voor Amsterdam is dat 12%. De Felix Meritisbuurt zit daar tussenin, met 13% bewoners van 65 jaar en ouder. In de westelijke grachtengordel is ruim 20% van de bewoners tussen de 50 en de 65 jaar, in Amsterdam is dat 17%. De bevolking van de westelijke grachtengordel is daarmee ouder dan gemiddeld.

Het woningbestand van de westelijke grachtengordel heeft de volgende samenstelling: 42% koopwoningen, 55% particuliere verhuur en 3% sociale verhuur. Het woningbestand wijkt daarmee aanzienlijk af van die voor heel Amsterdam met 29% koopwoningen, 26% particuliere huurwoningen en 46% sociale huurwoningen. Vooral het grote aandeel koop- en particuliere huurwoningen in de westelijke grachtengordel is opvallend.

De grote verschillen in eigendomsverhouding vormen een duidelijke indicatie dat het een welgestelde buurt betreft. Dat komt ook tot uiting in het gemiddeld besteedbare jaarinkomen per huishouden. Dat bedraagt voor heel Amsterdam 30.800 euro, voor stadsdeel Centrum 33.000 euro en voor de westelijke grachtengordel maar liefst 46.500 euro.

De aantrekkingskracht van de buurt op toeristen heeft, behalve met De 9 Straatjes, ook te maken met plaatsing van de grachtengordel op de Unesco Werelderfgoedlijst in 2010, en met de nabijheid van het Anne Frankhuis dat elk jaar meer bezoekers trekt.



Daarnaast is er in de buurt een verdere uitbreiding van het aantal hotels, veelal in het hogere segment. Een paar jaar geleden opende het Andaz Hotel in de voormalige Openbare Bibliotheek aan de Prinsengracht. Net binnen het gebied, achter de Dam, komen Hotel W en Soho House (waarover later meer) en in het zuidoosten krijgt het voormalig Paleis van Justitie waarschijnlijk ook een (luke) hotelbestemming.

De gekozen buurt is geen doorsnee Amsterdamse buurt, zelfs geen doorsnee binnenstadsbuurt is. Maar het is wel een buurt in transitie, een buurt waar het proces van cumulatieve aantrekkingskracht plaatsvindt en waar de impact van toerisme op het woon- en leefklimaat duidelijk voelbaar is.

### Tragedy of the commons

Tordoir noemt winkelgebied De 9 Straatjes expliciet als voorbeeld van een samenwerkingsverband dat actief inspeelt op een bepaald type externe effecten: districteffecten. 'Districteffecten spelen overal waar mensen zich laten inspireren door of anderszins waarde halen uit activiteiten en kenmerken in de naaste omgeving zonder daarvoor te betalen' (Tordoir 2012, p.15).

Het winkelgebied won na het instellen van het samenwerkingsverband in rap tempo aan populariteit. Door de stijgende waarde van het vastgoed, konden buurtwinkels de huurprijzen niet langer betalen. Zij maakten plaats voor hippe kledingboetiekjes en flagshipstores.

De 9 Straatjes worden nu druk bezocht door dagjesmensen en toeristen. De marktwaarde van de buurt is gestegen (hogere vastgoedprijzen), maar dit is ten koste gegaan van de maatschappelijke waarde (het authentieke karakter). Je zou misschien zelfs kunnen zeggen dat hier sprake is van een bijzondere vorm van 'tragedy of the commons': het gratis gebruik zorgt voor overconsumptie en uiteindelijk voor verlies van de oorspronkelijke waarde. (Tordoir 2012, p.12)

### De onderzoekspopulatie

Voor het onderzoek zijn bewoners van 'grachten&straatjes' benaderd. In eerste instantie zijn drie bewoners benaderd die verschilden in leeftijd, huishoudsamenstelling, eigendom van woning en woontijd in de buurt. Aan hen is vervolgens gevraagd of ze bewoners kenden die minimaal vijf jaar in de buurt wonen en ook bereid zouden zijn tot een interview. Door deze 'sneeuwbal'-benadering kon vrij snel een onderzoekspopulatie worden opgebouwd. Bij de selectie is steeds gelet op de samenstelling van de populatie wat betreft de bovengenoemde kenmerken. Uiteindelijk is met 18 bewoners gesproken. Hiervan waren er 16 autochtoon en twee westers allochtoon.

De onderzoekspopulatie was als volgt samengesteld. Er zijn 8 mannen en 10 vrouwen geïnterviewd. Hiervan woonden er veertien in een koopwoning en vier in een huurwoning. De verdeling naar leeftijd was als volgt:

Leeftijd	<50	50-65	> 65
	8	7	3

De verdeling naar woontijd was als volgt:

Woontijd	< 10	10-20	> 20
	4	6	8

De relatief hoge leeftijd van de respondenten is in lijn met de relatief hoge gemiddelde leeftijd in de buurt. Een deel van de bewoners is er begin jaren '80 komen wonen, toen de binnenstad na lange tijd weer aantrekkelijk werd gevonden om te wonen. Met hun komst startte de gentrification in deze buurt. Een groot deel van hen is er sindsdien blijven wonen.

De gemiddeld lange woontijd hangt hier uiteraard mee samen. Maar daarnaast is ervoor gekozen om geen bewoners te interviewen die nog maar kort in de buurt wonen (korter dan 5 jaar), of die er slechts tijdelijk wonen (studenten, expats). De reden hiervoor is eigen ervaring met veranderingen in de buurt gewenst is om de vragen van dit onderzoek te kunnen beantwoorden.

Overzicht kenmerken respondenten, zie bijlage 2.

### 4.3 Toerisme in de buurt: critical encounters

In hoofdstuk 2 is ingegaan op de invloed van toerisme op lokale gemeenschappen, zoals daar in wetenschappelijke onderzoeken over is geschreven. Daar is uiteengezet dat om op een duurzame manier toerisme te ontwikkelen, ook gekeken moet worden naar de impact op het woon- en leefklimaat en het perspectief van bewoners daarop.

#### 4.3.1 De critical encounters

De controlevraag 'of de respondent beroepsmatig te maken heeft met toerisme of er op enige wijze voordeel van heeft' is toegevoegd, omdat dit de antwoorden zou kunnen beïnvloeden. Vier respondenten beantwoordden deze vraag bevestigend. Bij de analyse bleek dit echter geen rol te spelen in de zin van een positiever of negatiever oordeel over de groei van het toerisme.

Allereerst is onderzocht wat de respondenten zelf ervaren als 'critical encounters' (vraag 1). Gevraagd is naar minimaal drie voorbeelden, positief of negatief, van eigen ervaringen met toerisme in hun buurt en deze toe te lichten. Aansluitend is gevraagd wat de respondent daarvan de meest opvallende 'critical encounter' vond.

In tabel 3.2 zijn de 'critical encounters' die door de respondenten naar voren zijn gebracht weergegeven, in volgorde van het aantal keren dat ze zijn genoemd. Ook is aangegeven hoe vaak een 'critical encounter' als meest opvallend is genoemd.

Respondenten noemen regelmatig de positieve kanten van het toerisme. Vaak gaat het dan over de economische voordelen voor de stad. Zoals deze bewoner:

*'Toerisme is goed voor de stad, de motor van de economie. Er zijn veel mensen bij gebaat, zoals ondernemers, musea. Voor hen is het alleen maar fijn dat er zoveel toeristen komen.'*

Een andere bewoner wijst erop dat de binnenstad de laatste jaren is opgeknapt:

*'Het is jammer dat veel kantoorpanden hotel worden. Maar het positieve is dan weer wel dat veel gebouwen mooi worden opgeknapt en er veel leuke horeca bijkomt.'*

Dezelfde bewoner vindt het ook positief dat er steeds meer leuke dingen buiten het centrum gebeuren:

*'De stad wordt daardoor groter en er komen per saldo meer leuke plekken in de stad.'*

Ook op persoonlijk niveau toont een bewoner zich positief:

*'In dit café komt van alles: buurtbewoners, dagjesmensen en toeristen. Dat is hartstikke gezellig. En heel veel mensen komen terug als ze weer in Amsterdam zijn, speciaal voor dit café. Zo bouw je ook een band op met die mensen. Ik heb niet zoveel last van die toeristen.'*

**Tabel 3.2: Door bewoners genoemde critical encounters**

Critical encounter	Aantal keer genoemd	Meest opvallend
Drukke	15	3
Fietsverkeer	13	6
Diversiteit winkelaanbod	14	4
Pretpark	7	4
Tijdelijke verhuur	6	1
Hotels	3	2
Vervuiling	2	1
Opknappen gebouwen	2	0
Meer leuke voorzieningen	1	0

Maar veel vaker komen ervaringen naar voren die minder positief zijn.

#### Drukke

De toegenomen drukke komt het vaakst naar voren als negatieve ervaring. Misschien omdat het een vrij algemene ervaring is, wordt het in verhouding minder vaak genoemd als meest opvallende ervaring.

Een bewoner die drukke wel als meest ingrijpende ervaring noemt, omschrijft het als volgt:

*'Je hebt twee soorten toeristen in de westelijke grachtengordel: de buitenlandse toeristen en de dagjesmensen. In het weekend culmineert dat en wordt het nóg drukker. Zaterdag is een rampdag. Een jaar of twee geleden is het in een stroomversnelling gekomen. Ik weet niet precies waardoor.'*

En andere bewoner vertelt:

*'Ik word soms gek van al die mensen. Bezoekers vertonen vaak egocentrisch gedrag door met z'n drieën naast elkaar te lopen en niet opzij te gaan als je eraan komt. Je voelt je als bewoner soms echt weggedrukt.'*

En een bewoonster van de Prinsengracht:

*'De boten. Sinds kort is er een aanlegsteiger voor boten voor mijn deur. En alle rondvaartboten gaan door de Prinsengracht. Die is echt een feestgracht, met name bij evenementen, en daardoor erg druk. Het zijn trouwens niet speciaal de toeristen die de drukke op het water veroorzaken.'*

En weer een andere bewoner omschrijft het als volgt:

*'Mijn gevoel is dat de binnenstad wordt overgenomen door toeristen. De drukke is heel sterk toegenomen sinds de musea weer open zijn.'*

Uit de interviews blijkt dat de drukke niet uitsluitend aan toeristen wordt geweten. Ook dagjesmensen dragen hun steentje bij. Dit komt vaker terug in de interviews. Bezoekers uit de regio zijn ook 'druktmakers', maar men ervaart de laatste jaren toch vooral de toegenomen drukke als gevolg van de toename van toeristen.

Fainstein e.a. hebben het om die reden in de titel van het boek over visitors in plaats van toeristen of reizigers, en geven aan dat die typen bezoekers niet altijd goed te onderscheiden zijn, omdat ze allemaal, op hun eigen manier, kortstondig en intensief, gebruik maken van de stad (Fainstein 2003, p.3).

### Drukker fietsverkeer

Het drukke fietsverkeer wordt minder vaak genoemd dan drukte in het algemeen, maar vaker als meest opvallende ervaring. Het gaat met name om toeristen die niet kunnen fietsen en zich onhandig door het verkeer bewegen, die vaak in groepen rijden en die zich niet aan regels houden. Verder lopen toeristen vaak op straat en belemmeren daarmee het normale fietsverkeer. Bovendien zijn er veel, teveel fietsverhuurbedrijven en lijkt daar geen enkele rem op te zijn.

Een bewoners zegt daar het volgende over:

*'De fietsdrukte. Er zijn twee soorten fietsers: aan de ene kant Amsterdamse fietsers die veel te hard rijden en nietsvermoedende toeristen de schrik op het lijf jagen en aan de andere kant toeristen op de fiets die zich niet aan de regels houden en niet kunnen fietsen.'*

Dat laatste benadrukt een andere bewoner ook:

*'Toeristen op de fiets nemen het Amsterdamse fietsgedrag over, maar snappen helemaal niet hoe het werkt.'*

Een oudere bewoners zegt er het volgende over:

*'Ik werd me ineens bewust van de sterke toename van het aantal fietsen. Fietsen is voor mij belangrijk en op zich ook een prettige bezigheid in Amsterdam. Maar ineens, zo'n twee jaar geleden, werd ik me ervan bewust hoe druk het verkeer was geworden. Veel meer fietsers, vaak in groepen, en zonder enige ervaring, dus onhandig. En omdat ook steeds meer toeristen en bezoekers op straat lopen, leidt dit tot gevaarlijke situaties.'*

Met name voor oudere mensen is het drukke en onoverzichtelijke fietsverkeer een wezenlijk probleem. Voor hen wordt deelname aan het verkeer lastiger. Voor anderen is het vooral ergernis, in het bijzonder het onhandige fietsgedrag van (groepen) toeristen.

### Ontstaan van monocultuur

De ervaren drukte en de ergernissen over het verkeer hangen samen met het veranderde winkelaanbod. De populariteit van De 9 Straatjes heeft tot gevolg dat er steeds meer bezoekers en sinds een tijd dus ook steeds meer toeristen naar dit gebied komen. Het veranderde winkelaanbod wordt vaak genoemd als 'critical encounter'. Respondenten doelen niet alleen op de drukte, maar vooral ook op de afnemende diversiteit in het aanbod, waardoor een monocultuur ontstaat.

Een bewoner zegt er het volgende over:

*'Door de komst van allerlei merk winkels die ook in andere steden te vinden zijn, krijgt de buurt een internationaal karakter en vercommercialiseert. Het is jammer dat de mix aan winkels verdwijnt.'*

En een andere bewoner:

*'De 9 Straatjes raken steeds meer gericht op toeristen. Buurtwinkels verdwijnen omdat ze de hoge huren niet meer kunnen betalen. Ook leuke kledingwinkeltjes, zoals Pettycoat, verdwijnen. Het aanbod wordt alsmaar beperkter en eenzijdiger. Dat maakt het volgens mij voor bezoekers en toeristen op den duur ook minder aantrekkelijk. Je ziet hetzelfde op de bloemenmarkt, waar nauwelijks meer verse bloemen worden verkocht. Uiteindelijk werkt het averechts.'*

Vooraf op de mensen die middenin het winkelgebied De 9 Straatjes wonen, heeft de verandering van het winkelaanbod een grote impact. Zij zien vertrouwde buurtwinkels en daarmee het authentieke karakter van de buurt verdwijnen. De drie respondenten die net buiten het winkelgebied wonen, noemden het verschaalde winkelaanbod niet als 'critical encounter'.

## Pretpark

Een groot aantal respondenten heeft het over *verpretparkisering* van de binnenstad en 'Venetiaanse toestanden'; begrippen die ook in de media vaak worden gebruikt. En natuurlijk wordt het verschijnsel bierfiets geregeld genoemd, die op dat moment dankzij een petitie van de Vereniging van Vrienden van de Amsterdamse Binnenstad sterk in de belangstelling staat. De bierfiets als symbool voor een bepaald soort toerisme. Een (relatief jonge) bewoner merkt daarover op:

*'De bierfiets mag de gracht in, die is een grote irritatiebron. Ze zijn gevaarlijk, er zitten alleen maar dronken mensen op en ze veroorzaken veel geluidsoverlast.'*

Maar de bierfiets is lang niet de enige irritatie, getuige de opmerking van de volgende bewoner:

*'Negatief ben ik over de grote groep niet-Amsterdammers, ook die uit Almelo, die niet snappen hoe het hier werkt, wat de mores zijn. De bierfiets, midden op straat lopen, drommen toeristen op de fiets, stoned uit het raam vallen, bellende toeristen.'*

En tot slot zegt een bewoner hierover:

*'De buurt wordt een Disneyland voor volwassenen. De authenticiteit verdwijnt, terwijl die juist heel belangrijk is voor bezoekers. De charme van de buurt gaat verloren.'*

respondenten doelen met hun opmerkingen over 'pretpark' op de kwantiteit, maar vooral ook op de kwaliteit van het vertier dat de bezoekers zoeken. Er is een duidelijke relatie met het thema drukte, zoals ook blijkt uit de opmerking over de Prinsengracht als feestgracht.

## Tijdelijke verhuur en hotels

Dat er steeds meer toeristen overnachten in de buurt, wordt door weinig respondenten gewaardeerd. In dit deel van de westelijke grachtengordels zit al een groot aantal hotels en er komen er nog meer bij. Een van de bewoners is heel uitgesproken over deze ontwikkeling:

*'Teveel panden veranderen in hotels, of dependances van hotels. Dat is jammer, want woningen dragen veel meer bij aan het leefklimaat in een buurt. Al dit zo doorgaat wordt Amsterdam een soort Venetië of Praag, waar geen mensen meer wonen in de binnenstad. En als het hier ook zover komt, is de binnenstad haar unieke karakter kwijt. Er worden te makkelijk vergunningen afgegeven voor hotels. De hotelisering is een structurele verandering die je niet meer terug kunt draaien.'*

Doorgaans zitten de hotels in de hogere prijsklasse en zijn er geen budget- of jeugdhotels in de buurt. Bewoners hebben over het algemeen meer last van toeristen die een kamer via particulieren huren.

Een bewoner vertelt in dit kader het volgende:

*'Shortstay draagt bij aan de verandering van de sociale structuur. Mensen kennen elkaar niet meer, je weet niet wie je burens zijn. Shortstay maakt bovendien inbreuk op de woonruimteverdeling.'*

Een andere bewoner heeft het zelfs over 'de explosie van Airbnb':

*'Ik kan dat zien via de account van zijn vriend. Airbnb zit overal; ongeveer één op de drie appartementen staat op Airbnb. Neem het hoekpand Keizersgracht/Huidenstraat. Die appartementen waren verhuurd aan expats, maar tegenwoordig worden ze verhuurd via Airbnb. Daardoor is er meer overlast en staat er altijd vuilnis op straat.'*

En hij voegt daaraan toe:

*'Doordat er meer toeristen in de appartementen zitten, verschuift de balans tussen bewoners en toeristen.'*

Ook toont een bewoner zich ongerust:

*'De toename van Airbnb en shortstay. Nog niet uit eigen ervaring, maar vooral van horen zeggen. Het achterhuis staat nu te koop en ik vrees voor wat daarin komt'.*

Er zijn ook enkele minder negatieve opmerkingen over het verschijnsel. Zo merkt een van de bewoners op:

*'Airbnb vind ik prima, dat houd je toch niet tegen. Daarbij speelt wel mee dat ik er persoonlijk geen last van heb, want ik heb vooral kantoren om me heen. Als het binnen je pand gebeurt, kan dat natuurlijk heel vervelend zijn.'*

Particuliere verhuur aan toeristen lijkt voor de bewoners een groter probleem dan de hotels. Beide hebben invloed op de sociale samenhang in de buurt, maar bij Airbnb weet je niet wanneer het in je buurt opduikt en wie je erop aan kan spreken.

### Categorieën van condities en mechanismen

Postma onderscheidde in zijn onderzoek, in navolging van Tronville (2010) drie categorieën condities en mechanismen waaraan de critical encounters toe te schrijven zijn, namelijk:

- de invloed die verschillende belanghebbenden hebben in de ontwikkeling van het toerisme in de buurt, zoals de invloed van de overheid, projectontwikkelaars of beheerders van accommodaties (other-attributed);
- de manier waarop toerisme zich (rechtstreeks) sociaal, ruimtelijk of economisch aan de bewoners manifesteert, zoals de houding van toeristen, de aantasting van het oorspronkelijke karakter van de buurt, de beïnvloeding van prijzen van woningen (situation-attributed) en
- de manier waarop toerisme zich (indirect) in het dagelijks leven een rol speelt en de kwaliteit van het leven beïnvloedt, zoals de ontoegankelijkheid van plekken, de drukte op straat (self-attributed) (Postma 2013, p.17).

Op basis van de critical encounters die respondenten van 'grachten&straatjes' noemen, is toewijzing aan de categorie 'invloed van belanghebbenden' (other-attributed) moeilijk. Doorgaans beschrijven respondenten hun 'critical encounters' los van de vraag wie daarvoor verantwoordelijk is, al speelt dat natuurlijk wel op de achtergrond.

Ook de toewijzing aan de andere twee andere categorieën, rechtstreekse of indirecte invloed (situation-attributed en self-attributed) is arbitrair. Die zou er in grote lijnen als volgt uit kunnen zien.

Onder de categorie 'situation-attributed' vallen critical encounters als:

- de explosie van Airbnb;
- het minder diverse winkelaanbod;
- de toename van hotels;
- de verpretparkisering;
- het veranderende straatbeeld en
- de stijgende (vastgoed)prijzen.

Onder de categorie 'self-attributed' vallen critical encounters als:

- de ervaren drukte;
- het chaotische fietsverkeer;
- de rij bij Anne Frankhuis;
- het type voorbijganger;
- de bachelorparties/bierfietsen en
- toeristen die de weg vragen.

Bij deze indeling valt het merendeel van de vaakst genoemde 'critical encounters' in de categorie situation-attributed.

#### 4.3.2 Beleving van en reactie op 'critical encounters'

##### Irritatie drempel

Aan de repondenten is gevraagd welke emotie de critical encounters bij hem of haar oproept (vraag 2). Daarbij zijn vier categorieën te onderscheiden. De bewoner:

- a. toont begrip en relateert de gebeurtenissen;
- b. is verward, verrast of uit het veld geslagen;
- c. is enigszins geïrriteerd;
- d. is erg geïrriteerd en erg kritisch over wat er gebeurt.

Tussen b. en c. is sprake van een *irritatiedrempel* (Postma 2013, p.48)

Met deze indeling in het achterhoofd zijn de antwoorden van de respondenten gecodeerd en als volgt ingedeeld: niet bereikt, bijna bereikt, overschreden.

**Tabel 3.3: mate waarin irritatiedrempel is bereikt**

	irritatiedrempel
Niet bereikt	4
Bijna bereikt	2
Overschreden	12

Uit het onderzoek komt naar voren dat voor vier van de 18 respondenten de irritatiedrempel niet is bereikt. Zij zien wel negatieve veranderingen, maar hebben daar nog geen direct last van of vinden dat er nog zoveel mooie dingen tegenover staan, dat ze die negatieve veranderingen relativeren. Voor een deel gaat het hier om relatief jonge bewoners en/of bewoners die relatief kort in de buurt wonen.

Een bewoner daarover:

*'Er is wel eens irritatie, maar ik mag niet klagen. Ik woon hier verder zo prima.'*

En een andere bewoner die relatief enthousiast is over de veranderingen:

*'Het is leuk dat mensen jouw stad interessant vinden. En het is belangrijk dat er jonge mensen naar de stad komen.'*

Maar ook een oudere bewoner met een lange woonduur toont zich begripvol:

*'Als mensen het te druk vinden in deze buurt, moeten ze maar in Purmerend gaan wonen. Dan heb je misschien meer rust, maar minder gezelligheid.'*

Twee bewoners zitten op het randje. Voor hen is de irritatiedrempel nog net niet bereikt, maar het scheelt niet veel. Een bewoner:

*'Ik vergelijk het met een kikker in een pan met water die aan de kook wordt gebracht: je went er langzaam aan, totdat...'*

Hij voegt daaraan toe dat het niet zozeer irritatie is, maar vooral zorg over de toekomst van de buurt. Ook andere bewoners geven dat verschil aan:

*'Voor sommige dingen is de grens bereikt, zoals voor de bierfiets en de drukte op de Westermarkt. Voor andere dingen is het vooral zorg over de toekomst van de buurt als dit zo doorgaat.'*

En:

*'De bierfiets roept veel irritatie op voor de korte termijn. Bij de hotelisering gaat het meer om zorg over de effecten op langere termijn.'*

Bij de andere bewoners is de irritatiedrempel overschreden, en soms in ernstige mate. Eén van de bewoners zegt daarover:

*'De irritatie is niet tegen de toerist op zich gericht, want ik vind het zelf ook leuk om andere steden te bezoeken. De irritatie betreft vooral de ongecontroleerdheid van de groei. Ik ben daarom ook bezorgd over de toekomst van het centrum, want ik heb niet het idee dat er een visie is op de ontwikkeling van het toerisme.'*

En een andere bewoner:

*'Ik ga soms al geïrriteerd de deur uit door de overlast die me te wachten staat. Ik merk dat ik gejaagder ben op straat, minder ontspannen. Ik zegt wel eens tegen toeristen: "Er wonen hier ook mensen!."*

En weer een andere bewoner beschrijft het als volgt:

*'Het wisselt in hoeverre het me ergert. Maar 70% van de tijd irritatie en 30% flexibel.'*

Er is dus veel irritatie onder de bewoners naar aanleiding van hun ervaringen met het toerisme. Maar uit de interviews komt naar voren dat de irritaties vaak de korte termijn betreffen en dat daarachter een grote bezorgdheid over de toekomst van de buurt schuilgaat.

### Tolerantiegrens

Aan de respondenten is ook gevraagd naar hun reactie op de 'critical encounters' (vraag 3). Ook hierbij zijn vier categorieën te onderscheiden. De bewoners:

- laten gebeurtenissen over zich heen komen en laten het gebeuren;
- passen hun gedrag aan, bijvoorbeeld door op andere tijden naar de winkel te gaan;
- proberen degene die bij de gebeurtenis centraal staat daar direct op aan te spreken;
- proberen het beleid of de publieke opinie te beïnvloeden.

Tussen b. en c. is sprake van een *tolerantiegrens* (Postma 2013, p.48).

Met deze indeling in het achterhoofd zijn de antwoorden van de respondenten gecodeerd en als volgt ingedeeld: niet bereikt, bijna bereikt, overschreden.

**Tabel 3.4: mate waarin tolerantiegrens is bereikt**

	tolerantiegrens
Niet bereikt	7
Bijna bereikt	9
Overschreden	2

Wat opvalt is dat de verdeling nu heel anders is dan bij de vorige vraag. Het aantal respondenten voor wie de tolerantiegrens niet of nog (net) niet is bereikt, is veel groter dan bij de vraag over de emoties. Deze bewoners zien wel negatieve aspecten van het toerisme, maar ervaren teveel positieve aspecten van het wonen in de buurt om er tegen in opstand te komen.

Een bewoner:

*'Ik trek me terug uit de drukte, vertoon in zeker zin vermijddgedrag. Maar verhuizen? Voorlopig niet.'*

En:



*'Ik laat het over me heen komen en blijf dingen doen zoals ik ze altijd al deed. Maar op zondagmiddag spontaan naar het museum is tegenwoordig niet meer mogelijk.'*

Of:

*'Ik blijf doen wat ik altijd al deed, dus ook lekker buiten zitten. Maar het is wel iets minder relaxed doordat het drukker is geworden.'*

En een andere bewoner:

*'Ik pas mijn gedrag aan, bijvoorbeeld door andere fietsroutes te nemen. Dat hoor ik ook van andere mensen. Maar er zijn teveel leuke dingen, dus ik wil mijn woongenot er niet teveel door laten beïnvloeden.'*

En weer een andere bewoner:

*'Het hoort bij wonen in de stad, daar moet je mee leven. En er zijn ook veel leuke dingen.'*

En tot slot:

*'Het ergert me dat je je niet meer normaal door de buurt kan verplaatsten. Maar er staat veel leuks tegenover en het blijft een prachtige plek om te wonen. Bovendien gaat het geleidelijk omdat je er middenin woont. En je ontkomt er toch niet aan.'*

Het aantal repondenten voor wie de tolerantiegrens echt is overschreden, beperkt zich tot twee. Die zeggen er het volgende over:

*'Ik ga op andere momenten de stad in en probeer niet meer om 's middags een terrasje te pakken. Ik neem ook andere routes om de drukte te vermijden. Vroeger wilde ik toeristen nog wel helpen om de weg te vinden, maar dat doet ik nu niet meer.'*

En:

*'We blijven vaker thuis om de drukte te vermijden. We gaan niet meer fietsen in het weekend. En door de drukte op het water hebben we al een jaar lang niet gevaren met ons bootje.'*

Veel respondenten geven aan hun gedrag aan te passen, maar het betekent niet dat ze echt in het verweer komen of overwegen om weg te gaan. De buurt verlaten is voor deze bewoners voornamelijk niet aan de orde, als speelt het bij sommigen wel eens door het hoofd.

#### 4.4 Opvattingen over ontwikkeling toerisme

##### Verzadigingspunt

Aan de bewoners is tenslotte gevraagd in hoeverre de 'critical encounters' de opvattingen over het toerisme in de binnenstad beïnvloeden (vraag 4).

Met betrekking tot de opvattingen over toeristische ontwikkelingen zijn drie categorieën te onderscheiden:

- de voordelen wegen zwaarder dan de nadelen;
- de voor- en nadelen zijn met elkaar in evenwicht en
- de nadelen wegen zwaarder dan de voordelen.

Bij c is een *verzadigingspunt* bereikt dan wel overschreden (Postma 2013, p.49).

De interviews maken duidelijk in hoeverre dit voor de bewoners het geval is.

**Tabel 3.5: mate waarin verzadigingspunt is bereikt**

	verzadigingspunt
Voordelen zwaarder	3

In evenwicht	9
Nadelen zwaarder	6

Drie van de 18 respondentenbewoners zijn van mening dat de voordelen van toerisme groter zijn dan de nadelen. Een van die bewoners zegt het zo:

*'Ik heb er vertrouwen in dat de gemeente ingrijpt als het echt te erg wordt, dat ze ernstige overlast voorkomen. Zoals met de touringcars in de Spuistraat.'*

En een andere:

*'Ik vind het wel gezellig. En het hoort bij de stad.'*

En de derde:

*'Het verzadigingspunt is niet bereikt. Maar de stad moet het wel beter organiseren.'*

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de voor- en nadelen met elkaar in evenwicht zijn. Maar voor hoe lang nog?

Een bewoner geeft aan:

*'Met name de laatste twee jaar nemen de nadelen snel toe. Het neigt naar het verzadigingspunt.'*

En een andere bewoner:

*'Ik zit tegen het verzadigingspunt aan. Zeker omdat er nog zoveel in de pijplijn zit en er nog steeds reclame wordt gemaakt voor de stad, waardoor er nóg meer mensen komen.'*

En weer een andere:

*'Toerisme zou goed zijn voor de economie. Maar welke economie? Wie worden hier beter van? Ik ben niet tegen toerisme in het algemeen, maar wel tegen massaal toerisme.'*

Of zoals een andere bewoner het verwoordt:

*'Toeristen zijn welkom, mits ze rekening houden met bewoners. Amsterdam moet haar unieke karakter behouden en zuinig zijn op haar erfgoed.'*

En dan zijn er de respondenten voor wie de nadelen langzamerhand zwaarder wegen dan de voordelen. Voor hen is het verzadigingspunt bereikt. Zo zegt een bewoner:

*'Een beetje toerisme houdt de stad levendig, teveel toerisme maakt de stad kapot.'*

En een andere bewoner volgens wie de nadelen onderhand zwaarder wegen:

*'Er kunnen niet veel toeristen meer bij, want dan kloppen de verhoudingen niet meer. Zeker niet als de bewoners vertrekken. Het toerisme is er bovendien tegenwoordig het hele jaar door, er zijn nauwelijks rustige perioden meer. Maar de groei gaat gewoon door en straks eindigt Amsterdam net als Venetië als een openluchtmuseum.'*

En een bewoner plaatst een en ander in een tijdsperspectief:

*'De balans tussen voor- en nadelen was vijf jaar geleden veel beter. Sinds een jaar of twee is die doorgeslagen en dat vind ik zorgelijk. Het is een voortschrijdend proces; waar eindigt het?'*

Een ruime meerderheid van de respondenten laat zich in die zin kritisch uit over de toeristische ontwikkelingen in de binnenstad. Als het verzadigingspunt al niet is bereikt,

dan komt die bij de meesten langzamerhand wel in zicht. Zeker als de ontwikkelingen in het huidige tempo doorgaan.

### **Bewonersbijeenkomst westelijke grachtengordel**

Op 26 februari 2015 was er een bijeenkomst van en voor bewoners van de westelijke grachtengordel. Daar hebben zo'n 20 bewoners met elkaar gepraat over hun zorgen met betrekking tot de leefbaarheid van de buurt. De bijeenkomst maakte geen deel uit van dit onderzoek en de deelnemers aan de bijeenkomst zijn, op twee na, andere personen dan de bewoners die zijn geïnterviewd. Toch is het interessant om te kijken of de uitkomsten van de bijeenkomst overeenkomen met de door bewoners geformuleerde 'critical encounters'.

Tijdens de bewonersbijeenkomst kwamen drie onderwerpen als belangrijkste zorgpunten naar voren, namelijk:

- het drukker wordende fiets- en voetgangersverkeer in de straatjes;
- de explosieve toename van tijdelijke verhuur van woningen aan toeristen en
- de verandering in het winkelaanbod, dat steeds meer gericht is op bezoekers.

De uitkomsten van de bijeenkomst vertonen een duidelijke overeenkomst met de door de bewoners genoemde critical encounters. Tijdens de bijeenkomst is de explosieve toename van airbnb en andere verhuursites iets nadrukkelijker naar voren gebracht als zorgpunt. Geïnterviewde bewoners noemden dit punt ook, maar de meesten waren daar nog niet direct zelf mee in aanraking geweest.

Tijdens de interviews bleek dat bewoners niet goed weten waar ze met hun zorgen en klachten terecht konden. En er blijkt veel onduidelijkheid over de plannen van de gemeente met betrekking tot het toerisme in het algemeen en voor de westelijke grachtengordel in het bijzonder. Ook dit punt was in de bijeenkomst al naar voren gekomen.

## **4.5 Suggesties voor gemeente en stadsdeel**

In de interviews is ook gevraagd of de respondenten suggesties, aanbevelingen en misschien waarschuwingen over toerisme hebben in de richting van gemeente en stadsdeel. De antwoorden zijn in twee categorieën in te delen.

### **Regels, handhaving en vergunningen**

Een groot aantal bewoners noemt het handhaven van regels als een belangrijke taak voor de overheid. Een bewoner:

*'Fietsverhuurbedrijven moeten meer aan banden worden gelegd. En ze moeten regels stellen aan het fietsgedrag van toeristen. Die regels gelden dan natuurlijk ook voor Amsterdammers zelf.'*

*'De gemeente zou de fietsverhuur moeten stoppen of op z'n minst daar veel meer regels aan stellen. Ook moet ze de tijdelijke verhuur van woningen beter handhaven. De gemeente moet ook veel duidelijker communiceren over plannen, regels en maatregelen.'*

*'De gemeente moet zorgen dat toeristen voorlichting krijgen over fietsen in de stad, bijvoorbeeld door folders uit te delen.'*

Meer bewoners maken opmerkingen over fietsverhuur en fietsgedrag. Maar opmerkingen over regels en handhaving gaan ook vaak over short stay en Airbnb:

*'De gemeente zou de vergunningen voor short stay en Airbnb veel beter moeten handhaven. Als er regels zijn, moeten mensen zich daar ook aan houden. De gemeente moet ook niet te snel vergunningen afgeven voor 'Amsterdam-vreemde zaken.'*

*'De gemeente moet short stay inperken en handhaven. Daar moet zij veel zwaarder op inzetten.'*

*'De gemeente moet goed kijken wie ze binnenhalen en waar die mensen overnachten. Dus wat mij betreft geen vrijgezellenfeesten meer.'*

Het diverse karakter van de binnenstad is bewoners dierbaar. Een aantal bewoners geeft daarom aan wat de gemeente daaraan zou kunnen doen.

*'De gemeente moet meer inzetten op het behoud van diversiteit door kritisch en terughoudend te zijn met vergunningen.'*

En:

*'De gemeente moet beleid voeren op de diversiteit van het winkelaanbod. Er moeten limiet aan een bepaald soort winkels worden gesteld. Er moeten dus niet alleen winkels voor toeristen komen.'*

Tot slot een bewoner die twijfelt:

*'Dat is een moeilijk punt. Ik vind dat er niet teveel regeltjes moeten komen, maar ik vind tegelijkertijd dat de stad goed gemanaged moet worden. Hoe doe je dat zonder teveel regeltjes?'*

### Visie en transparantie

Diverse bewoners geven aan een visie op de toeristische ontwikkeling te missen en het idee te hebben dat het bestuur niet open over de plannen communiceert. Bewoners formuleren het als volgt:

*'Het beleid van de gemeente over de veranderingen in de stad zou veel transparanter mogen zijn voor de gewone burger. Overheid, maak visie duidelijk en pak je eigen rol met betrekking tot handhaving en flankerende maatregelen op.'*

En:

*'De grootste klacht is dat dingen niet goed worden geregeld, dat er geen keuzes worden gemaakt. Ik mis een duidelijke visie bij de overheid hoe ze om willen gaan met toerisme, hoe de mix behouden kan blijven.'*

Een andere bewoner zegt het heel onomwonden:

*'Ik ben kritisch op de rol van het stadsbestuur. Ze begrijpen de problemen van de bewoners niet, denken alleen aan economische belangen. Misschien is het moeilijk, maar als je toeristen toelaat, zorg dan wel dat de overlast ervan beperkt blijft. Het bestuur lost de problemen niet op. De stad moet het beter regelen en reageren op klachten. Dat doen ze nu niet, of veel te laat. Mijn indruk is: het stadsbestuur kan het niet aan.'*

Een bewoner die zich verder vrij gematigd uitlaat over de ontwikkeling van het toerisme is op één punt heel kritisch over het beleid:

*'Het beleid van de gemeente ten aanzien van schoon milieu en geluidsoverlast moet veel strenger. Denk bijvoorbeeld aan de rondvaartboten. Het fijnstofgehalte in de stad is echt een groot probleem.'*

Een aantal bewoners benadrukt het belang van spreiding, zij het op verschillende niveaus:

*'De gemeente moet meer inzetten op spreiden van evenementen over de hele stad, en dat geldt ook voor musea en hotels.'*

En:

*'Ik vind dat er sterker ingezet moet worden op spreiding: over de stad en over Nederland. Het is vreemd dat er nu toch weer hotels bij komen in de binnenstad.'*

Een ander bewoner heeft het over spreiding binnen het centrum:

*'Ik pleit ervoor om de drukte op de Prinsengracht te spreiden over de andere grachten. Spreiden binnen de binnenstad dus. Want toeristen komen sowieso (ook) naar de binnenstad voor de grachten.'*

Wat betreft keuzes die de gemeente moet maken wordt door een andere bewoner aangegeven dat de stad moet kiezen voor kwalitatief goede bezoekers, en geen massatoerisme meer moet toestaan. Nog verder gaat een bewoner die daarover het volgende zegt:

*'De gemeente moet ophouden met reclame maken. Het is zo wel genoeg.'*

En een andere bewoner:

*'Ik vind dat de gemeente de 15 miljoen die wordt gebruikt om Amsterdam in het buitenland te promoten moet worden gebruikt om de kwaliteit van de binnenstad te verbeteren.'*

En tot slot:

*'De stad moet de problemen veel meer in samenhang zien, zoals toerisme en fietsverkeer. Laat een creatieve groep mensen die out of the box kunnen denken op zoek gaan naar integrale oplossingen. Een voorbeeld is dat toeristen naar een geldig rijbewijs moet worden gevraagd voordat ze een fiets mogen huren. Dan weet je dat ze in ieder geval iets van verkeersregels weten.'*

#### **4.6 Conclusie**

*Wat is volgens bewoners van grachten&straatjes de invloed van het toerisme op hun buurt, weergegeven in zogenaamde 'critical encounters'?*

De 'critical encounters' zijn als aparte thema's gescoord, maar uit de verhalen van de bewoners blijkt dat ze vaak sterk samenhangen. Drukke wordt als fenomeen op zich genoemd, maar ook vaak in relatie tot het grote aantal fietsende toeristen die zich door de straatjes manoeuvreert. Drukke wordt ook genoemd in relatie tot het grote aantal bezoekers dat op de nieuwe, hippe winkels in de straatjes afkomt, met name op zaterdag. Het grote aantal toeristen in de buurt heeft ook te maken met het Anne Frankhuis, dat vlakbij is en steeds meer bezoekers trekt. De populariteit van De 9 Straatjes heeft behalve tot een toestroom van bezoekers, ook tot een verschraving van het voorzieningenaanbod geleid.

Uit de interviews blijkt dat de drukte niet uitsluitend aan toeristen wordt geweten, maar ook aan dagjesmensen uit stad en regio en de rest van Nederland. Het lijkt erop dat de toegenomen ergernis te maken heeft met een toename van dagbezoekers, in combinatie met de snelle groei van het aantal buitenlandse toeristen. Opgeteld zorgen die ervoor dat de buurt naar het idee van de bewoners verandert in een 'pretpark'. Bewoners doelen daarmee op de kwantiteit, maar vooral ook op de kwaliteit van het vertier dat de bezoekers zoeken. De cumulatieve aantrekkingskracht lijkt daarmee een kantelpunt te bereiken.

Bij de indeling in categorieën van condities en mechanismen die aan de 'critical encounters' ten grondslag liggen, blijkt toewijzing aan de categorie 'invloed van belanghebbenden' (other-attributed) moeilijk. Oorzaak en gevolg lopen door elkaar. Bepaalde verschijnselen worden toegeschreven aan de overheid, bijvoorbeeld omdat die niet tijdig ingrijpt bij (illegale) verhuur van woningen aan toeristen of de verhuur van

fietsen aan toeristen niet aan banden legt. Of aan economische partijen die dermate hoge prijzen vragen voor winkelruimte, dat normale winkels geen kans maken. En hotelketens, die als enige bereid zijn om hoge prijzen te betalen en daardoor een woonfunctie voor gebouwen onmogelijk/onrendabel maken.

Dat de 'critical encounters' moeilijk toe te wijzen zijn, kan te maken hebben met het verschil tussen stedelijk toerisme en ander vormen van toerisme. De stedelijke context is complex en toeristische ontwikkelingen zijn onderdeel van de dynamiek in de stad: other-, situation- en self-attributed lopen daardoor meer door elkaar dan bijvoorbeeld op vakantie-eilanden.

*Wat is hun beleving van de 'critical encounters' en hoe beoordelen zij in het licht daarvan de ontwikkeling van het toerisme in de binnenstad?*

Er is redelijk veel irritatie onder de respondenten over de toename van toerisme in hun buurt. Maar uit de interviews komt naar voren dat de irritaties vaak de korte termijn betreffen en dat daarachter een grote bezorgdheid over de sociale en ruimtelijke toekomst van de buurt schuilgaat.

Dat de irritatiedrempel voor meer bewoners is overschreden dan de tolerantiegrens, komt door de vele positieve kenmerken van de buurt, waardoor het nog steeds een prettige buurt is om te wonen. Maar bewoners zoeken wel vaker andere buurten op om te winkelen of een terrasje te pakken, omdat ze de eigen buurt te druk gevonden vinden. Die bewoners geven aan dat het buiten het centrum leuker aan het worden is dan in het centrum en hebben hun gedrag daarop aangepast.

Er zijn positieve geluiden van bewoners die het best gezellig vinden en het bovendien bij een stad vinden horen hoort dat het druk is. Maar voor een derde van de respondenten wegen de nadelen van het toerisme onderhand zwaarder dan de voordelen. Voor hen is de het verzadigingspunt bereikt. Voor veel ander bewoners geldt dat als het zo doorgaat die grens ook in zicht komt. Bewoners missen een visie van het gemeentebestuur en weten niet wat hun nog meer te wachten staat. Wat ook bleek is dat bewoners eigenlijk niet goed weten hoe en bij wie ze hun ergernis en zorgen kwijt kunnen. Dit bleek ook tijdens de bewonersbijeenkomst die een paar maanden eerder was georganiseerd.

De suggesties en aanbevelingen die respondenten voor gemeente en stadsdeel hebben, zijn globaal in twee categorieën in te delen. De belangrijkste categorie betreft het handhaven van regels en terughoudendheid bij vergunningverlening. De tweede categorie suggesties heeft hiermee te maken. Bewoners missen een visie van de gemeente op de ontwikkelingen, zien niet dat er duidelijke keuzes worden gemaakt en hebben niet het gevoel dat er met hen wordt gecommuniceerd over wat er in de stad gebeurt.



## 5 Besluitvorming over Soho House

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het onderzoek naar de besluitvorming rondom de komst van Soho House en de rol van de bewoners in dat proces. De aanpak van dit onderzoek is beschreven in hoofdstuk 3.

Allereerst wordt het kader beschreven waarbinnen de besluitvorming plaatsvindt. Vervolgens worden de twee processen geanalyseerd en vergeleken aan de hand van vier de kernelementen voor procesontwerp. En tot slot wordt verslag gedaan van het oordeel van de bewoners van 'grachten&straatjes' over de komst van Soho House naar de buurt (het Bungehuis in de Spuistraat).

### 5.2 Kader voor de besluitvorming

In Amsterdam Topstad, de economische agenda voor de periode 2006-2010, zijn ambitieuze groeiplannen gepresenteerd om ervoor te zorgen dat Amsterdam zou terugkeren in de Top 5 van aantrekkelijke vestigingslocaties in Europa. Een van de vijf pijlers van het programma is 'toerisme en congressen'. Een van de ambities was de groei van het aantal hotelkamers in de stad. Geheel in lijn met deze ambitie is het aantal hotels in Amsterdam sinds 2008 met 9.000 kamers gegroeid. Hotels vestigden zich bij voorkeur in het centrum van de stad.

Sinds een aantal jaren wordt ingezet op vestiging van hotels in andere delen van Amsterdam, om zo de druk op de binnenstad te verlichten. Het verzet tegen de *hotelisering* van de binnenstad heeft geleid tot een restrictief beleid ten aanzien van nieuwe hotels in de binnenstad. Desondanks neemt het aantal hotelkamers in de binnenstad nog steeds toe.

Op 27 maart 2012 is de Hotelnota Binnenstad 2012-2015 vastgesteld. Hierin is vastgelegd dat Amsterdam ruimte wil bieden aan 'vernieuwende hotelconcepten die een unieke bijdrage leveren aan het maatschappelijke, culturele en economische klimaat in Amsterdam'.

Soho House, dat zich graag in het centrum van Amsterdam wil vestigen, wordt expliciet genoemd als voorbeeld van een 'uniek hotelconcept'. Een uniek hotelconcept wordt daarbij omschreven als *'... concepten die niet enkel overnachtingen en/of een goed restaurant bieden maar die met hun concept tegelijk inspringen op een andere behoefte, probleem of kans voor Amsterdam en die intrinsiek verbonden zijn met het binnenstedelijke milieu'*.

Initiatiefnemers van een uniek hotelconcept dienen aan te tonen:

- dat zij met hun initiatief een exceptionele bijdrage leveren aan de aantrekkelijkheid van Amsterdam als toeristische bestemming;
- op welke unieke wijze dit initiatief bijdraagt aan het maatschappelijke, culturele of economische klimaat van Amsterdam en
- dat het initiatief een substantiële bijdrage levert aan de verbetering van het woon- en leefklimaat ter plaatse en dat hierover overleg wordt gevoerd met relevante organisaties, zoals bewonersorganisaties, ondernemersverenigingen, buurtregisseur (Hotelnota Binnenstad 2012-2015).

Initiatieven moeten daarmee zowel bijdragen aan de aantrekkelijkheid van Amsterdam als toeristische bestemming, als aan de verbetering van het woon- en leefklimaat ter plekke. We zien hierin het dilemma terug waar in de inleiding al op werd gewezen, namelijk dat het aantrekken van toeristen een economische impact heeft op de stad, wat echter niet betekent dat het woon- en leefklimaat erdoor verbetert.



Ondanks het feit dat het beleid restrictief is ten aanzien van nieuwe hotels in de binnenstad, zijn er in de daarop volgende jaren toch de nodige hotels bijgekomen, met name in het luxe segment. Om de functiemenging in de binnenstad te beschermen, besloot stadsdeel Centrum om het beleid aan te scherpen. De aanscherping spitste zich toe op drie punten:

- geen medewerking aan nieuwe hotelinitiatieven, met uitzondering van Centrum Oost;
- precisering van het begrip 'uniek hotelconcept' en
- medewerking aan nieuwe tophotels beperken tot één, namelijk het Paleis van Justitie aan de Prinsengracht.

Op 19 november 2013 bereikte de deelraad overeenstemming over de notitie *Grenzen aan het Hotelbeleid*, dat het hotelbeleid van stadsdeel Centrum beschrijft voor de periode oktober 2013 tot eind 2015. In de notitie is aangegeven hoeveel plannen er in procedure zijn. Op dat moment waren er 1.800 kamers in een zodanige fase van het vergunningproces, dat realisatie zeer waarschijnlijk was; 235 daarvan kwamen nog voort uit het Hotelbeleid 2008-2012. In de notitie is ook vastgelegd welke panden zich eventueel nog zouden lenen voor omzetting in hotelbestemming. Het gaat daarbij om een limitatieve lijst. Panden die daar niet op voorkomen, komen niet in aanmerking voor een hotelinitiatief.

Buiten de aangegeven 'uitzonderingen' verleent het Dagelijks Bestuur van stadsdeel Centrum geen medewerking aan nieuwe hotelinitiatieven. Lopende hotelinitiatieven blijven normaal in procedure, maar verdere uitzonderingen op het hotelbeleid worden niet meer gemaakt.

In de volgende paragraaf staat beschreven hoe de besluitvorming rond Soho House binnen deze beleidskaders is verlopen en wat de rol van bewoners daarbij was.

### 5.3 Besluitvorming over Soho House

De casus voor dit onderzoek is de besluitvorming over de vestiging van Soho House in de Amsterdamse binnenstad. De plannen om het Britse hotel annex club voor creatieven aan de Raamgracht te vestigen, stuitte eind 2013, begin 2014 op protesten van bewoners. Een jaar later, begin 2015, stemt de Bestuurscommissie in met vestiging van Soho House in het Bungehuis aan de Spuistraat.

#### Soho House

Soho House is in 1995 opgericht als een besloten club voor mensen die werkzaam zijn in de film, media en creatieve industrie en biedt een platform voor haar leden. Gelijkgestemden uit het lokale en wereldwijde netwerk van de creatieve sector ontmoeten elkaar, wisselen ideeën uit, stimuleren en inspireren elkaar, werken en ontspannen. Momenteel heeft Soho House twaalf huizen. Soho House richt zich niet op snelle groei, maar op het vestigen van Soho House op bijzondere plekken.

Bron: website Aedes Real Estate, bekeken 29 april 2015

In figuur 4.1 staan de stakeholders weergegeven die bij de besluitvorming over beide locaties waren betrokken. In het overzicht staan ook twee markeerpunten: het moment dat de aanscherping van het hotelbeleid van kracht wordt en het moment van de gemeenteraadsverkiezingen, tevens introductie van het nieuwe bestuurlijke stelsel. In dit nieuwe stelsel geldt het principe van verlengd bestuur: de gemeente maakt het beleid en de bestuurscommissies zorgen voor de uitvoering daarvan.

We zien dat voor een deel dezelfde stakeholders aan tafel zaten, maar voor een deel ook andere stakeholders, of dezelfde stakeholders in een andere rol.

**Figuur 5.1: Stakeholders bij besluitvorming Soho House op locaties Raamgracht en Spuistraat**

	<b>Raamgracht</b> Begin 2014	<b>Spuistraat</b> Begin 2015
<i>Oktober 2013 Grenzen aan het Hotelbeleid</i>		
<b>MARKT</b>	Aedes Real Estate Projectontwikkelaar	Aedes Real Estate Projectontwikkelaar
	Weekbladpers (verkoper pand Raamgracht)	Universiteit van Amsterdam (verkoper pand Spuistraat)
<b>OVERHEID</b>	Stadsdeel Centrum: Dagelijks Bestuur en <i>ambtenaren</i>	Stadsdeel Centrum: Bestuurscommissie en <i>ambtenaren</i>
	Stadsdeelraad	Bestuurscommissie
	<i>Maart 2014: Verkiezingen en Bestuurscommissies</i>	
		Hotelloods
<b>SAMENLEVING</b>	Bewoners (en ondernemers)	Bewoners (en ondernemers)

Organisaties die niet rechtstreeks aan de onderhandelingstafel zaten, maar op de achtergrond wel een belangrijke rol spelen zijn onder meer Amsterdam Marketing, Amsterdam City en Amsterdam Economic Board. Zij zijn de belangenbehartigers van economische partijen en in principe voorstander van groei van het toerisme. Stichting Vrienden van de Amsterdamse Binnenstad is een belangrijke partij die zich inzet voor de belangen van bewoners en de groei liever wat afgeremd zou zien.

Hierna worden beide besluitvormingsprocessen beschreven.

### 5.3.1 Besluitvorming Soho House aan Raamgracht

1. Het initiatief voor vestiging van Soho House aan de Raamgracht is van Aedes Real Estate, de projectontwikkelaar die ook Hotel Andaz in de voormalige Openbare Bibliotheek aan de Prinsengracht heeft ontwikkeld. Aedes is op dat moment de hoogste bidder voor het pand aan de Raamgracht en heeft al een koopovereenkomst 'onder voorbehoud' getekend.

2. In oktober 2013 neemt de directeur van Aedes Real Estate contact op met bewoners van de Raamgracht en omgeving. Al snel blijkt dat de bewoners van dit deel van de Nieuwmarktbuurt niet blij zijn met de komst van het hotel. Ze wonen in een rustig stukje in een verder behoorlijk levendige buurt en de komst van een hotel zou die rust, en dus het woon- en leefklimaat op die plek, danig verstoren. De bezwaren gingen vooral over:

- de verkeersaantrekkende werking van een hotel;
- het nieuwe bestemmingsplan met daarin opgenomen de categorie horeca II en V (dus ook in toekomst hotel);
- de druk op het woon- en leefklimaat en
- de toenemende drukte in de binnenstad in het algemeen.

Als op 2 december 2013 in de Zuiderkerk een informatiebijeenkomst wordt georganiseerd, is de opkomst van bewoners van de Raamgracht e.o. enorm en wordt aan bestuurders en stadsdeelraad duidelijk gemaakt dat de bewoners de komst van een hotel niet zien zitten.

In de weken daarna voeren de bewoners felle acties, die veel publiciteit krijgen. Veel van de bewoners hadden in de jaren '70 ook al actie gevoerd voor hun buurt en de actiebereidheid was groot. De bewoners bleken over *blokkademacht* te beschikken en die ook te willen inzetten. Stakeholders met blokkademacht kunnen de besluitvorming voor een lange tijd doen stagneren. Willen deze partijen hun steun verlenen, dan moeten zij bij het proces van probleemformulering en –oplossing worden betrokken (De Bruijn 2010, p.25).

3. Op 9 december 2013 vraagt Aedes Real Estate een omgevingsvergunning aan. Het Dagelijks Bestuur kan alleen medewerking verlenen als de deelraad instemt met het voorstel.

In een brief van het stadsdeel aan de Commissie Bouwen & Wonen d.d. 14 januari 2014 staat dat *'de keuze om mee te werken aan het Soho House in hoofdzaak een afweging is tussen het economisch belang voor de stad versus de door de bewoners ervaren druk op het woon- en leefklimaat... Het dagelijks bestuur legt die beslissing graag voor aan de stadsdeelraad'*.

Op de achtergrond spelen de naderende gemeenteraadsverkiezingen een rol. De politiek kan het zich moeilijk permitteren om geen rekening te houden met de opvattingen van bewoners.

De Commissie Bouwen & Wonen van de deelraad komt tot een negatief advies. Alle partijen zijn tegen, met uitzondering van de VVD. PvdA, Groen Links en D66 zijn niet tegen Soho House als concept, maar wel tegen vestiging aan de Raamgracht vanwege de impact op het woon- en leefklimaat. De SP is sowieso tegen nieuwe hotels in de binnenstad.

De commissie spreekt steun uit voor Soho House op een nog nader te bepalen andere locatie in het centrum.

4. Op 28 januari trekt Aedes de vergunningaanvraag in: Soho House aan de Raamgracht gaat definitief niet door. Het pand van de Weekbladpers wordt uiteindelijk verkocht aan een projectontwikkelaar die er luxe appartementen gaat realiseren. Het Bungehuis is dan

formeel nog niet in beeld als alternatieve locatie, maar wel is al bekend dat de Universiteit van Amsterdam het pand te koop zal aanbieden.

### 5.3.2 Besluitvorming Soho House in Bungehuis

Het Bungehuis staat in buurtcombinatie Burgwallen Nieuwe Zijde (grofweg Spuistraat en Nieuwezijds Voorburgwal e.o.), en is onderdeel van gebied 1012. De straten liggen achter het kernwinkelgebied Kalverstraat en Nieuwendijk en vormen tegelijkertijd de entree van de westelijke grachtengordel, dat op de Wereld Erfgoedlijst staat, en het populaire winkelgebied De 9 Straatjes.

De afgelopen jaren zijn verschillende grote panden in dit achter de Dam gelegen deel van de Spuistraat, op de markt gekomen. De Kas Bank heeft het pand aan de Spuistraat 172 verlaten, de Universiteit van Amsterdam stoot het Bungehuis en het P.C. Hoofthuis af en de politie is van diverse panden in het gebied verhuisd naar een nieuw onderkomen aan de Nieuwezijds Kolk. Volgens de Strategienota 2012 kunnen deze panden een belangrijke bijdrage leveren aan de doelstellingen van het Project 1012.

#### **Burgwallen Nieuwe Zijde**

'...De straten, gelegen tussen het kernwinkelgebied en de grachtengordel, kennen veel grotere panden die in hun gebruik sterk naar binnen zijn gekeerd. De economische diversiteit is verminderd en er is in deze straten relatief vaak sprake van illegaal hotelgebruik, zoals onder meer bleek na een brand op de Nieuwezijds Voorburgwal. Weinig interactie tussen gebruik van panden met de straat en illegaal hotelgebruik dragen bij aan een anonieme en onbehaaglijke sfeer in de straten, en hebben gevolgen voor de leefbaarheid.

De komende jaren zal er meer aandacht naar dit deelgebied gaan, waarbij het verbeteren van de sociale cohesie hoge prioriteit heeft. Een aantal grote panden komt binnenkort op de markt. Met de eigenaren is nauw contact. Dit biedt kansen op een nieuwe levendige invulling die een belangrijke impuls kan geven aan een opwaardering van het gebied'.

Bron: stadsdeel Centrum, Trendrapport 2012-2013, december 2013

1. In de loop van 2014 starten er gesprekken tussen projectontwikkelaar Aedes Real Estate en de Universiteit van Amsterdam: de eigenaar van onder meer het Bungehuis.

2. Stadsdeel Centrum heeft in oktober 2013 met de Universiteit van Amsterdam een convenant gesloten over het verkoopproces rondom het Bungehuis. Daarin is een stappenplan opgenomen. Stap 4 is de meest relevante stap voor dit onderzoek. Die treedt in werking als het plan van een kandidaat-koper niet past binnen het bestaande bestemmingsplan.

In deze fase bereiden ambtenaren een voorstel voor het Dagelijks Bestuur voor om al dan niet mee te werken aan het initiatief.

Het initiatief om Soho House in het Bungehuis te vestigen, wordt getoetst aan:

- het hotelbeleid 2012-2015;
- de aanvullende regels voor het gebied 1012 en
- aan de aanvullende voorwaarden zoals gesteld in Grenzen aan het Hotelbeleid.

Het stappenplan uit het convenant tussen stadsdeel Centrum en de Universiteit van Amsterdam is opgesteld vóór de wijzigingen in het bestuurlijk stelsel van maart 2014, die onder meer inhouden dat het Dagelijks Bestuur onderdeel is van het Algemeen Bestuur (de Bestuurscommissie). Vanaf dat moment brengt het Algemeen Bestuur als geheel advies uit over gevoelige bestemmingsplanwijzigingen.

Het voorstel van Aedes wordt dus aan het Algemeen Bestuur voorgelegd. De projectontwikkelaar wil ook een politiek standpunt van het College van B&W voordat hij

tot definitieve aankoop van het pand overgaat. De Universiteit van Amsterdam wil namelijk niet 'onder voorbehoud' verkopen (Bron: Aanbiedingsformulier aan AB, 17 februari 2015).

3. Op maandag 12 januari 2015 licht Aedes de plannen voor invulling van het Bungehuis toe aan het Dagelijks Bestuur van stadsdeel Centrum. Daarbij is ook de Hotelloods aanwezig, die op 16 januari een positief advies uitbrengt aan de Bestuurscommissie. In dat advies staat onder meer dat Soho House 'de verbinding met de buurt zoekt door de gelegenheid te geven om een aantal maal per jaar gebruik te maken van de faciliteiten'. Verder kan Soho House volgens de Hotelloods niet buiten het centrum worden gerealiseerd, omdat het overgrote deel van de creatieve bedrijven in het centrum is gevestigd.

Op 22 januari presenteert Aedes de plannen aan diverse leden van het Algemeen Bestuur. Dat dringt er bij Aedes op aan om contact op te nemen met omwonenden.

4. Begin februari zijn er 150 brieven huis-aan-huis verspreid in de directe omgeving van het Bungehuis: de Spuistraat en de Singel. In de brief worden omwonenden in kennis gesteld van de plannen van Aedes met het Bungehuis en worden ze uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst op 9 februari. Ook een vertegenwoordiging van de ondernemersvereniging Spuistraat wordt hiervoor uitgenodigd.

Er komen circa 40 mensen naar de bijeenkomst. Vooral bewoners van de Spuistraat tonen zich sceptisch over de plannen. Zo vinden bewoners van Vrankrijk dat er sociale woningen in het Bungehuis moeten komen. Maar van een blokkademacht, zoals bij de Raamgracht, is geen sprake.

Kort na de bijeenkomst, op 11 februari, verschijnt in het Parool een bericht dat het Bungehuis van de UvA waarschijnlijk Soho House wordt. Hoewel de koop nog niet helemaal rond is, kondigt Aedes aan dat het Bungehuis getransformeerd wordt naar een chique hotel. De woordvoerder van stadsdeel Centrum houdt nog een slag om de arm: "Ook nu kunnen bewoners nog bezwaar maken, dus het wil nog helemaal niet zeggen dat het Soho House er komt". Nu de buurt is geïnformeerd, kan zij in een zienswijze aan de Bestuurscommissie aangeven wat ze van de plannen vindt. Uitgebreid overleg met de buurt kan pas als de vergunningaanvraag er ligt.

5. In een vergadering van het Algemeen Bestuur op 17 februari 2015 vindt een uitgebreide discussie plaats over de mogelijkheden van bestemmingswijziging van het Bungehuis, van bestemming 'gemengd-2' (kantoren, voorzieningen, detailhandel) naar een hotelbestemming.

De SP is hoe dan ook tegen de komst van een hotel naar het Bungehuis en wil liever dat er woningen komen in het pand.

Volgens de PvdA zijn (betaalbare) woningen op die plek geen goed idee, omdat die vanwege de hoge prijs van het gebouw veel te duur zouden worden. De partij benadrukt dat het Bungehuis op de limitatieve lijst staat van locaties waar nog een hotelbestemming mogelijk is en dat het Soho House voldoet aan het criterium 'uniek hotelconcept'. Dat de drukte in de binnenstad de woonfunctie onder druk zet, dat woningprijzen omhoog schieten en dat het karakter van de binnenstad verandert, is een andere discussie. De PvdA vindt dat er een gesprek met bewoners moet komen hoe zij met de stad om willen gaan.

Ook Groen Links denkt dat ouderenwoningen op die plek veel te duur zouden worden. De partij kan zich vinden in de plannen, maar benadrukt dat de balans in het centrum in de gaten moet worden gehouden: het centrum dreigt 'om te slaan'.

D66 wil de bouwplannen en het onderzoek naar verkeersaantrekkende werking (is onderdeel van procedure voor omgevingsvergunning) afwachten voordat ze een definitief oordeel geeft, maar is in principe vóór.

De VVD is vóór, zoals de partij ook vóór vestiging van Soho House aan de Raamgracht was. Een belangrijk punt voor de VVD is dat het Bungehuis een onmisbaar onderdeel is in de financiering van de nieuwbouwplannen van de Universiteit van Amsterdam. Deze

financiële component maakt ouderenwoningen of woningen met een middenhuur onmogelijk. Dat de binnenstad verandert, hoeft volgens de VVD niet slecht te zijn.

De uitkomst is dat alle fracties, met uitzondering van de SP, instemmen in met de (concept) brief. De omgevingsvergunning kan worden aangevraagd.

In figuur 5.1 staat de politieke besluitvorming weergegeven

**Tabel 5.1: Politieke besluitvorming Soho House in Amsterdamse binnenstad**

	Raamgracht	Spuistraat
<b>SP</b>	tegen	tegen
<b>PvdA</b>	tegen, niet op deze locatie	voor, maar discussie over toekomst binnenstad
<b>Groen Links</b>	tegen, niet op deze locatie	voor, maar discussie over toekomst binnenstad
<b>D66</b>	tegen, niet op deze locatie	voor
<b>VVD</b>	voor	voor

Een week later kopt het Parool: 'Chique Soho House vestigt zich definitief in Bungehuis'. Volgens de krant hebben de Universiteit van Amsterdam en Aedes Real Estate een koopovereenkomst gesloten.

#### 5.4 De kernelementen van procesontwerp

De besluitvorming over Soho House vond plaats binnen de kaders van het hotelbeleid. Het hotelbeleid is een belangrijk instrument om sturing te geven aan de toeristische ontwikkeling in de binnenstad. Die invloed van de toename van toerisme op buurten voldoet aan de kenmerken van een 'wicked problem', want er is een gebrek aan objectieve informatie, er is geen consensus over de normen en problemen en oplossingen zijn dynamisch. Bovendien is de afhankelijkheid van andere actoren groot (Bekkers 2012, p.120-121).

De Bruijn e.a. adviseren om bij 'wicked problems' te kiezen voor een procesbenadering. Zoals in hoofdstuk 2 uiteengezet, onderscheidt De Bruijn vier kernelementen voor een goed proces: openheid, bescherming van kernwaarden, voortgang en inhoud. Hierna is op hoofdlijnen weergegeven in hoeverre die kernelementen te herkennen zijn in de rol die bewoners hebben gespeeld in de besluitvorming over Soho House.

##### Openheid

Bewoners speelden bij de besluitvorming over de herbestemming van het pand aan de Raamgracht een prominente rol en zijn bij de Spuistraat, nog geen jaar later, nauwelijks in beeld. Een factor die daarbij een rol speelt is dat bewoners in het tweede geval pas in een laat stadium werden geïnformeerd. In die zin was het besluitvormingsproces in het eerste geval opener. Die bewoners hadden ruimschoots de gelegenheid om tegen de plannen in het verweer te komen, daarbij geholpen door de op handen zijnde gemeenteraadsverkiezingen.

Ook bij meer openheid is de kans niet zo groot geweest dat de bewoners van 'grachten&straatjes' in het verweer waren gekomen. Die mogelijkheid is er overigens nog nu de vergunningaanvraag loopt.

### Bescherming kernwaarden

Bij de Raamgracht was duidelijk dat de komst van Soho House een grote verandering voor de buurt zou betekenen. Het woon- en leefklimaat zou er danig door worden beïnvloed. Door hun verzet hebben de bewoners de politieke partijen onder druk weten te zetten. Als de bewoners niet in verzet waren gekomen, was waarschijnlijk positief gestemd over de verandering van kantoor- naar hotelbestemming. De kernwaarde van de bewoners werd door politieke partijen verschillende beoordeeld.

In het geval van de Spuistraat speelde de kernwaarde van bewoners een andere rol. Het pand heeft een publieke functie, namelijk faculteitsgebouw van de Universiteit van Amsterdam. De verandering naar hotelbestemming was daardoor minder ingrijpend. Bovendien ligt het pand niet middenin een woonbuurt, maar in de minder kleinschalige en gemengde Spuistraat.

### Voortgang

Het besluitvormingsproces voor de Raamgracht kende vooruitzichten op winst, maar niet voor de bewoners. De komst van het hotel zou voor hen alleen maar negatieve gevolgen hebben. Voortgang was niet aantrekkelijk, omdat ze dan voor een voldongen feit zouden staan. Daarom hebben de bewoners een blokkademacht gevormd en de besluitvorming vertraagd.

De komst van Soho House naar het Bungehuis wordt door de meeste bewoners positiever beoordeeld. Zij verwachten dat het hotel een verrijking van de weinig aantrekkelijke Spuistraat betekent en zien de combinatie met een creatieve club wel zitten, zo bleek ook tijdens de informatiebijeenkomst. Voortgang van het proces is dus ook in hun voordeel.

### Inhoud

Bij de besluitvorming over de Raamgracht werd één variant voor herbestemming van het kantoorpand naar voren gebracht: de komst van Soho House. Bij het Bungehuis was het stappenplan uit het convenant tussen stadsdeel Centrum en de Universiteit van Amsterdam leidraad bij de besluitvorming. Daarin waren de belangen van bewoners via allerlei toetsingscriteria in zekere zijn al meegenomen. Het stappenplan impliceerde een verloop van inhoudelijke variëteit naar selectie van de beste optie.

Het voorgaande staat weergegeven in tabel 5.2.

**Tabel 5.2: Kernelementen procesontwerp bij locatie Raamgracht en locatie Spuistraat**

	Raamgracht	Spuistraat
Openheid	+/-	-
Kernwaarden	-	+/-
Voortgang	-	+/-
Inhoud	-	+/-

## 5.5 Bewoners over de komst van Soho House

In de interviews met bewoners van 'grachten&straatjes' zijn drie vragen gesteld die betrekking hebben op de komst van Soho House naar het Bungehuis. De vragen luiden:

- Is de bewoner op de hoogte van de hotelplannen in de Spuistraat/Paleisstraat (Hotel W, Soho-House)?

- In hoeverre beïnvloeden de genoemde ervaringen met het toerisme in de buurt de opvattingen over de komst van Soho House naar het Bungehuis?
- Hoe zou Soho House een bijdrage kunnen leveren aan het woon- en leefklimaat in de buurt?

Uit de antwoorden komt het volgende beeld naar voren.

#### Op de hoogte

Veel bewoners van 'grachten&straatjes' wisten niet precies wat er te gebeuren stond in dit deel van de Spuistraat. Noch de komst van Hotel W, noch van Soho House was bij de meeste bewoners bekend. De afstand tussen de woning en het Bungehuis speelde hierbij een kleine rol. Bewoners in de directe omgeving waren iets beter op de hoogte dan bewoners die een paar straten of grachten verderop wonen, maar ook zij wisten nauwelijks iets van de plannen en zeker niet van de hoed en de rand.

Een bewoner:

*'Ik weet alleen dat er dure hotels komen in dat deel van de Spuistraat.'*

Aan velen was de discussie over de nieuwe bestemming van het Bungehuis voorbij gegaan. Dit bevestigt het beeld dat de openheid over de besluitvorming gering was, geringer dan bij de Raamgracht.

#### Opvatting over komst Soho House

De opvattingen over de komst van Soho House lijken nauwelijks te worden beïnvloed door de 'critical encounters' die de bewoners noemden. Na een toelichting op de plannen voor Soho House juichten nagenoeg alle bewoners de komst van het hotel annex creatieve club in meer of minder mate toe. Dit heeft vooral te maken met de kwaliteit van het hotel en de relatie met de creatieve sector. Maar het enthousiasme moet in perspectief worden geplaatst, want veel bewoners gaven aan dat ze het een goede oplossing vinden vergeleken met andere opties. Het had, anders gezegd, veel erger gekund. Reacties van bewoners luiden als volgt:

*'Het is natuurlijk een ander verhaal als je jeugd- of budgethotels in je buurt krijgt. Of nog meer shortstay en Airbnb. Dan is de kans op overlast veel groter en wordt het wel een probleem.'*

*'Er zit een risico aan de komst van Soho House, namelijk dat van nog meer passanten. Maar het zou ook veel erger kunnen, bijvoorbeeld als het een hotel voor Chinezen zou worden.'*

*'Het is positief dat het om een hoger segment gaat, want dat zijn in principe geen overlastbezorgers.'*

*'Ik vind het prima dat er goede hotels bij komen. Daarmee gaat geen woonruimte verloren. Ik vind het veel belangrijker dat tijdelijke verhuur door particulieren en short stay worden tegengegaan.'*

Tegelijkertijd toont een aantal bewoners zich bezorgd over de toename van het aantal hotels in de binnenstad, zoals uit de volgende citaten blijkt:

*'Het is opvallend dat er in Amsterdam heel veel, teveel 5 sterren-hotels bijkomen. Maar het is altijd nog beter dan budgethotels.'*

En over de relatie met de creatieve sector:

*'Het is positief dat Soho House niet zomaar een hotel is, maar zich richt op een specifieke groep: de creatieve sector.'*



*'Met een club voor creatieven heb ik geen enkel probleem, leuk zelfs. En hetzelfde geldt voor luxe hotels. Daar heb je normaal gesproken niet veel last van (vergelijk Andaz, Dylan). Ik verwacht van Soho House dan ook weinig last te ondervinden. Dat zou natuurlijk anders zijn wanneer er een budgethotel zou komen.'*

Het positieve oordeel heeft ook te maken met het karakter van de Spuistraat. De straat verkeert in een weinig florissante staat en kan volgens een aantal bewoners wel een impuls gebruiken. Een bewoner daarover:

*'Het lijkt mij alleen maar heel goed en positief voor de buurt. Het Bungehuis staat niet in een 'residential area', zoals het pand op de Raamgracht. En de universiteit is ook een elitair instituut. Dit kan alleen maar een verbetering betekenen.'*

En een andere bewoner:

*'Ik heb een ander gevoel bij dat stukje Spuistraat dan met de plek waar ik woon en associeer het niet met wonen. Ik heb daarom geen problemen met de komst van Soho House naar die plek.'*

Diverse bewoners wijzen op het gevaar van het verdwijnen van het gemengde karakter van de buurt. Dit heeft zowel te maken met de komst van hotels als met het vertrek van de universiteit uit delen van de binnenstad. Zo zegt een bewoner bijvoorbeeld:

*'Het gemeentebestuur moet de menging tussen wonen, werken en toerisme (bezoekers) bewaken.'*

En een andere bewoner:

*'Ik begrijp dat de panden te duur zijn voor de UvA en dat die er weggaat. Maar dat is wel jammer, want daardoor gaat de mix verloren. Het is dus spijtig dat het kennelijk onvermijdelijk is dat er hotels komen.'*

Een bewoner uit de directe omgeving heeft wel bedenkingen bij de komst van Soho House, omdat ze verwacht dat het daardoor nog drukker wordt met mensen en taxi's. Maar een andere bewoner uit de directe omgeving stelt haar oordeel uit:

*'... Misschien is het wel heel gezellig.'*

De bewoners zijn kennelijk niet bang dat hun kernwaarde, een prettig woon- en leefklimaat, door de komst van Soho House in het geding komt. In die zin hebben zij er ook geen belang bij om de besluitvorming te vertragen.

### Bijdrage aan de buurt

Op de vraag wat Soho House zou kunnen doen om een bijdrage te leveren aan de buurt, hebben bewoners het over:

1. het tegengaan van overlast,
2. het belang van publieksfuncties en
3. het openstaan voor buurtactiviteiten.

#### Ad.1

Over te verwachten overlast zegt een bewoner:

*'Soho House zou de bewoners inspraak moeten geven bij de maatregelen die ze nemen in kader van overlast en leefbaarheid van de buurt. De buurtbewoners op hun beurt zouden over dit soort zaken vaker bij elkaar moeten komen.'*

En een ander:

*'Soho House zou de buurt bij haar initiatief moeten betrekken, ook bij het in de gaten houden van overlast en hoe dat te voorkomen en op te lossen. Doen ze dat niet, dan heeft de buurt het gevoel dat er van ze geprofiteerd wordt. Ze moeten veel 'geven' en krijgen er alleen overlast voor terug.'*

En weer een ander:

*'Soho House moet de boel schoon en stil houden en overlast voorkomen.'*

En nog een ander:

*'Soho House moet geen publieke ruimte inpikken. Dus fietsen en scooters van (hotel)gasten binnen pand houden. Ook andere zaken zoveel mogelijk inpandig oplossen.'*

De bewoners maken zich niet heel erg druk over te verwachten overlast. Wellicht omdat de meeste daarvoor te ver van het pand wonen. Sommige bewoners geven dat zelf ook aan, zoals deze bewoner:

*'Ik ben niet bang voor overlast, maar dat is natuurlijk anders wanneer je er pal naast woont.'*

#### Ad.2

Met betrekking tot de publieksfuncties is duidelijk dat bewoners vinden dat Soho House geen elitair, gesloten bolwerk moet worden.

*'Soho House is alleen voor leden, een besloten club; een 'gated community'. Dat is jammer en kan precedenten scheppen in de stad.'*

Maar er is ook een bewoner die hier anders over denkt:

*'Volgens mij komt er steeds meer behoefte aan exclusieve clubs. Ik vind dat een goede ontwikkeling. Je moet lid worden en als lid kan je een introduc e meenemen.'*

Dat er publieksfuncties komen op de begane grond van het pand, wordt positief beoordeeld:

*'Goed dat er openbare functies komen in de plint. Hoe meer er toegankelijk is voor publiek, hoe beter.'*

#### Ad.3

Veel bewoners dragen suggesties aan voor buurtactiviteiten:

*'Soho House zou zich kunnen openstellen voor rondleidingen en evenementjes, voor de buurt, maar misschien ook voor andere Amsterdammers.'*

En bewoners geven voorbeelden van hotels die op een goede manier met de buurt omgaan.

*'Het Volkshotel, dat kwalitatief in het middensegment zit, is een goed voorbeeld van mix van Amsterdammers en toeristen.'*

*'Misschien kunnen ze, net als het Andaz hotel doet voor het hele blok, elk kwartaal een borrel voor de buurt organiseren. Maar ja, tot hoever moeten ze dan gaan met hun uitnodigingenbeleid?'*

*'Soho House moet een voorbeeld nemen aan Andaz. Die doen veel voor de buurt en betrekken buurtbewoners bij allerlei activiteiten, zoals proeverijen, buurtborrels.'*

*'Andaz in de voormalige bibliotheek is een goed voorbeeld hoe het kan. Ze bezorgen geen overlast en houden contact met burens.'*

Het toeval wil dat Andaz ook door Aedes is ontwikkeld.

Een bewoner die vlakbij het Bungehuis woont, maakt een verbinding tussen overlast en buurtactiviteiten:

*'Soho House zou leuke dingen kunnen doen voor de buurt, gastvrijheid tonen naar de buurtbewoners. Dan kan je er ook makkelijker naartoe als er iets aan de hand is.'*

De interviewresultaten laten zien dat bewoners beperkt op de hoogte waren van de komst van Soho House naar het Bungehuis, ondanks de publiciteit in de kranten. Ze stellen zich overwegend positief op tegenover de komst van het hotel annex club voor creatieven. Ze verwachten over het algemeen niet veel overlast, denken dat andere opties veel minder aantrekkelijk zouden zijn en dat de Spuistraat ervan zal opknappen. Ze zouden willen dat het hotel overlast van fietsten en aan- en afvoer van goederen voorkomt en stellen het op prijs als het hotel zich openstelt voor de buurt en contact onderhoudt met buurtbewoners. Daarbij worden het Volkshotel en het Andaz Hotel als voorbeeld genoemd.

## 5.6 Conclusie

*Wat is de rol van bewoners geweest bij de besluitvorming over de komst van Soho House naar de Amsterdamse binnenstad?*

De besluitvorming over de komst van Soho House naar de Raamgracht respectievelijk de Spuistraat was gebonden aan stricte beleidskaders. Er was een restrictief hotelbeleid van kracht, waarbij allerlei eisen werden gesteld ten aanzien van het initiatief, dat allereerst aan het criterium 'uniek concept' moest voldoen.

De bewoners van de Raamgracht hebben veel invloed gehad op het besluitvormingsproces. Ze wisten een blokkademacht te vormen, die er uiteindelijk voor zorgde dat het plan niet doorging. De op handen zijnde verkiezingen speelden hen daarbij in de kaart. Over de plannen voor het Bungehuis werden bewoners pas laat op de hoogte gebracht. De plannen waren toen al positief beoordeeld door de Bestuurscommissie en de Hotelloods. Soho House voldeed aan de eisen die aan een bestemmingswijziging werden gesteld.

Met uitzondering van de directe rol van bewoners in het besluitvormingsproces rond het Bungehuis, zijn de kernelementen voor procesontwerp beter te herkennen dan bij de Raamgracht. Bij het Bungehuis speelde de kernwaarde van bewoners, het woon- en leefklimaat, een minder prominente rol, onder meer door de ruimtelijk context. Bovendien zorgden het convenant tussen stadsdeel Centrum en de Universiteit van Amsterdam en de notitie *Grenzen aan het hotelbeleid* ervoor dat hier aandacht voor was. De voortgang was gewaarborgd, omdat de verkopende partij haast had, maar ook omdat verbetering van de Spuistraat hoge prioriteit heeft bij het stadsdeel. Bewoners hadden er geen belang bij om de voortgang te vertragen.

En tot slot de inhoud. Doordat aan duidelijke criteria moest worden voldaan, waren er ook mogelijkheden om plannen tegen te houden. Dat was gebeurd met initiatieven van eerdere kandidaten. Door het stappenplan in het convenant was al meer met de gevolgen voor de buurt rekening gehouden (aantal voorzieningen intern, publieksfuncties in de plint).

*Hoe beoordelen bewoners de invloed van de komst van Soho House naar de Spuistraat op het woon- en leefklimaat in hun buurt?*

Wat het meest opviel in de interviews was dat de meeste bewoners niet echt op de hoogte waren van de komst van Soho House. Sommige wisten wel dat er hotels zouden komen, maar hoe en wat precies was niet bekend.

Na uitleg dat Soho House een luxe hotel annex club voor creatieven is, zijn de meeste bewoners positief over de komst. In die zin is er geen duidelijk verband tussen de critical encounters en de opvattingen over de komst van Soho House. De meeste bewoners verwachten geen overlast te ondervinden, onder meer omdat ze er ver genoeg vandaan wonen. Ook gaven bewoners aan dat ze andere opties, zoals een jeugd- of budgethotel, veel erger hadden gevonden. En tot slot beschouwen de meeste bewoners de Spuistraat niet als een 'residential area' en verwachten ze dat de straat beter zal worden van de komst van het hotel.

De Raamgracht e. o. is een compact gebouwde buurt in het oude stadscentrum. Juist op dat stukje is het nog relatief rustig wonen. In die zin is het begrijpelijk dat bewoners de komst van een hotel wel als bedreigend voor hun woon- en leefklimaat beschouwden. Die bewoners waren daarnaast goed op de hoogte hoe ze de besluitvorming konden beïnvloeden.

In 'grachten&straatjes' lijkt die kennis minder aanwezig en is de actiebereidheid minder groot. Maar wat belangrijker is, is dat er voor die bewoners minder aanleiding was om in verweer te komen. Het Bungehuis wordt minder beschouwd als onderdeel van hun woonbuurt en bovendien verwachten de meeste bewoners dat de komst van Soho House een verbetering zal zijn ten opzichte van de huidige situatie.

Dat de komst van Soho House naar het Bungehuis op veel minder verzet stuitte, heeft dus vooral te maken met de ruimtelijke context, meer dan met verschillen in het besluitvormingsproces.



## 6 Conclusies en aanbevelingen

### 6.1 Inleiding

De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

*'Wat is het perspectief van binnenstadbewoners op de ontwikkeling van het toerisme in hun buurt en welke rol spelen zij bij de besluitvorming over de komst van hotels naar hun buurt? Welke lessen kunnen hieruit worden geleerd voor handelingsperspectieven van gemeente en stadsdeel?'*

Hierna wordt achtereenvolgens ingegaan op de conclusies die in de voorgaande hoofdstukken zijn getrokken in antwoord op de onderzoeksvragen, waarna wordt gereflecteerd op de onderzoeksaanpak en –resultaten. Tot slot wordt ingegaan op de aanbevelingen met betrekking tot de handelingsperspectieven voor gemeente en stadsdeel.

### 6.2 Conclusies

#### 6.2.1 Bewonersperspectief

##### Critical encounters

De geïnterviewde bewoners van de buurt 'grachten&straatjes' noemen positieve ervaringen van de ontwikkeling van het toerisme. Die hadden vooral betrekking op heel Amsterdam of de hele binnenstad, zoals de economische voordelen, het feit dat buurten en gebouwen worden opgeknapt en dat het aantal leuke plekken in de stad toeneemt. Maar wanneer het om ervaringen in de eigen buurt gaat, zijn die veelal minder positief. Daarbij gaat het over de toegenomen drukte in het algemeen en van het voetgangers- en fietsverkeer in het bijzonder, het ontstaan van een monocultuur, de toename van tijdelijke verhuur van woningen en de 'verpretparking'. Uit de interviews komt naar voren dat de irritaties vaak de korte termijn betreffen en dat daarachter een grote bezorgdheid over de toekomst van de buurt schuilgaat.

Dit beeld sluit bij een van de paradoxen die Ashworth (2011, p.2) beschrijft, namelijk dat een stad er als toeristische bestemming naar streeft om zich van haar concurrenten te onderscheiden, maar dat het uiteindelijk uitdraait op een ontwikkeling die toeristen bedient die globaal zijn in hun voorkeuren en keuzes, wat op buurtniveau leidt tot verlies van authenticiteit.

Het sluit ook aan bij de waarschuwingen van Terhorst e.a. dat een verder groei van het toerisme de *cumulatieve aantrekkingskracht* onder druk zet, doordat 'de delicate mix van kleinschalige activiteiten wordt bedreigd en de wrijving tussen bewoners en bezoekers groeit'. Lokale beleidsmakers zouden meer oog moeten hebben voor de conflicterende belangen van de machtige toeristenindustrie en die van de 'new residential elite' (Terhorst 2003, p.88-89).

Wat opviel was dat bewoners zich over het algemeen genuanceerd toonden, genuanceerder dan de discussies in de media zouden doen vermoeden. Bewoners die vraagtekens zetten bij de groei van toerisme snappen het belang van toerisme voor de stad en hebben begrip voor de ingewikkelde afwegingen die de gemeente en het stadsdeel moeten maken. Bewoners die groei op zich toejuichen zien ook in dat als de ontwikkelingen in het huidige tempo doorgaan, die uiteindelijk zullen leiden tot ongewenste effecten. Maar de teneur van de gesprekken was toch wel dat het te snel en ongecontroleerd gaat. En dat de buurt daarbij veel schade kan oplopen door verlies van woonkwaliteit en authentiek karakter.

Ashworth was een van degenen die erop wees dat het economisch perspectief in de beschouwingen over stedelijk toerisme overheerst en andere perspectieven te weinig aandacht krijgen. Hij pleit voor 'urban tourism planning and management as a coherent sub-discipline with its own terminology, techniques and profession' (Ashworth 2011, p.11). Dit zou meer ruimte bieden voor coproductie van beleid met een proces van gemeenschappelijke beeldvorming door de verschillende betrokken partijen en het ontstaan van een gemeenschappelijk beleidspraktijk (Bekkers 2012, p.169-170).

### Beleving

De irritatiedrempel was voor meer bewoners overschreden dan de tolerantiegrens. Anders gezegd: de emotie over de 'critical encounter' is doorgaans heftiger dan de reactie erop. Daar zijn twee redenen voor aan te wijzen:

- de positieve kenmerken van de buurt, die het een hele prettige buurt maken om te wonen. Door de doorgaans lange woontijd zijn mensen ook erg gehecht aan de buurt. Wel zoeken bewoners vaker andere buurten op om te winkelen of een terrasje te pakken, omdat ze hun eigen buurt te druk vinden geworden;
- de onwetendheid over of onbekendheid met de plannen van de gemeente en onduidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Bewoners bleken eigenlijk niet te weten hoe en bij wie ze met hun irritaties en zorgen terecht kunnen.

Ook dit is te interpreteren als een verschil tussen de korte termijn (de emotie) en de langere termijn (de reactie).

### Verzadigingspunt

Een aantal bewoners vindt het best gezellig en vindt het bovendien bij een stad horen hoort dat het druk is. Maar voor een derde van de geïnterviewde bewoners wegen de nadelen van het toerisme onderhand zwaarder dan de voordelen. Het verzadigingspunt is bereikt. Voor veel andere bewoners is dat punt binnenkort ook bereikt als de ontwikkelingen in dit tempo doorgaan.

De waarschuwingen van Terhorst e.a. (2003) zijn hiervoor al genoemd, maar ook Marlet (2015) geeft aan dat monumentale steden, zoals Amsterdam, in een gevarenzone terecht kunnen komen. Een te grote toestroom van toeristen kan ten koste gaan van aantrekkelijkheid en succes. En Hodes (2015, p.60) stelde in zijn publicatie al de vraag hoe de stad in balans kan blijven als er steeds meer internationale toeristen komen. De toeristische draagkracht is immers niet oneindig.

De bewoners missen een visie van het gemeentebestuur en weten niet wat hun nog meer te wachten staat. Dat bewoners niet weten wat hun nog te wachten staat en bij wie ze met hun zorgen terecht kunnen, betekent dat aan een belangrijk kenmerk van coproductie van beleid, een open beleidstijl (Bekkers, 2012), niet is voldaan. Dat gaat ten koste van het draagvlak voor de groei van het toerisme. Dit sluit aan bij de conclusie van Postma dat de perceptie, steun en betrokkenheid van de lokale gemeenschap een belangrijk rol zouden moeten spelen bij een duurzame ontwikkeling van het toerisme. Hij formuleert het belang dat hij hecht aan het bewonersperspectief als volgt: *'For good governance and management of tourist destinations it is relevant to have insights into the way in which the residents perceive tourism's developments from their own point of view'* (Postma 2013, p.145).

### Suggesties voor gemeente en stadsdeel

De suggesties en aanbevelingen die bewoners hebben voor gemeente en stadsdeel zijn globaal in twee categorieën in te delen:

- betere handhaving van regels en terughoudendheid bij vergunningverlening. Veel bewoners merken dit op. Als regels niet worden gehandhaafd, geeft dat bewoners het gevoel dat grip op de ontwikkelingen ontbreekt. Dit raakt aan de tweede categorie;
- bewoners missen een visie van de gemeente op de ontwikkelingen en zien niet dat er duidelijke keuzes worden gemaakt. Ze hebben bovendien niet het gevoel dat er met hen wordt gecommuniceerd over wat er in de stad gebeurt.

Kenmerkend voor coproductie van beleid is dat er sprake is van een *open beleidsstijl* en dat wordt gestreefd naar een zogenaamde *win-winsituatie* (Bekkers 2012, p.169-170). Geredeneerd vanuit deze twee kenmerken is met betrekking tot toerisme in Amsterdam geen sprake van een succesvolle coproductie van beleid, althans niet waar het de rol van bewoners betreft. Daardoor is er onvoldoende trade-off van opvattingen over toerisme, en dat leidt ertoe dat het draagvlak voor de ontwikkelingen afneemt. Het dreigende verlies van draagvlak voor beleid is één van de argumenten voor procesmanagement.

## 6.2.2 Besluitvormingsproces

### Raamgracht versus Spuistraat

Op hoofdlijnen is gekeken in hoeverre de besluitvormingsprocessen voldeden aan de vier kernelementen voor een goed procesontwerp. In de besluitvorming over vestiging van Soho House in het Bungehuis waren de kernelementen iets beter te herkennen dan die de besluitvorming over de Raamgracht. Bij de Raamgracht waren bewoners eerder geïnformeerd en vormden zij een blokkademacht om hun woon- en leefklimaat te beschermen tegen de komst van een hotel. Bij het Bungehuis woog deze kernwaarde, bescherming van het woon- en leefklimaat, minder zwaar. Bewoners werden later geïnformeerd, maar verzet bleef ook uit omdat het Bungehuis niet echt in een 'residential area' ligt. Er was daarmee geen reden om de voortgang te belemmeren, al kunnen bewoners nog bezwaar indienen tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag. Dat er minder weerstand was, kwam mede doordat er bij de keuze voor Soho House met belangen van de buurt rekening was gehouden, zoals het inpandig bouwen van fietsparkeerplaatsen en laad- en lospunten en het realiseren van publieksfuncties in de plint.

In het hotelbeleid kwamen de tegenstrijdige opvattingen over groei van toerisme en verbetering van woon- en leefklimaat overigens expliciet naar voren. Initiatieven moesten in principe aan beide voorwaarden voldoen (Hotelnota Binnenstad 2012-2015). In zo'n situatie is dilemma-sharing een nuttige strategie. Er is niet één voor de hand liggende exclusieve oplossing, maar er zijn verschillende oplossingen, ieder met hun sterkere en zwakkere punten (De Bruijn 2010, p.71-74). Door een probleem als een dilemma te formuleren, kan een trade-off tussen verschillende opvattingen plaatsvinden, wat conflictreducerend kan werken. Dilemma-sharing als manier om partijen dichter bij elkaar te brengen.

Ook kan worden gedacht aan de drie strategieën die Bekkers (2012, p.175) noemt om *wederzijds voordeel*, een van de succesfactoren van coproductie, te bereiken:

- doelvervloechting: door de belangen en doelen van partijen met elkaar te vervlechten kunnen er meer mogelijkheden voor uitruil ontstaan;
- reframing: veronderstellingen die achter een bepaald beleidsprobleem schuilgaan, worden op een andere manier gedefinieerd door een ander perspectief of denkkader toe te staan;
- ruil van organisatorische hulpbronnen: hulp- en machtsbronnen die partijen ter beschikking hebben - zoals geld, informatie, wettelijke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, imago, sanctioneringsmacht, enzovoort – kunnen soms worden geruild.

### Oordeel bewoners

De meeste respondenten waren niet op de hoogte van de komst van Soho House, maar toonden zich desgevraagd overwegend positief over de komst van een luxe hotel annex club voor creatieven. In die zin is er geen duidelijk verband tussen de genoemde 'critical encounters' en de opvattingen over de komst van Soho House. Hier speelt mee dat de respondenten de Spuistraat niet als een 'residential area' beschouwen en verwachten dat de straat beter zal worden door de komst van het hotel. De bestemmingswijziging naar hotel was daardoor voor hen acceptabel. De meeste respondenten verwachten geen overlast te ondervinden van het luxe hotel, anders dan bijvoorbeeld bij een budget- of



jeugdhotel het geval zou zijn. Ze zijn positief over de geplande publieksfuncties in de plint. Ze hopen dat het hotel, net als een aantal andere hotels in de buurt, openstaat voor contacten met de buurt en buurtinitiatieven.

Die wens sluit aan bij de internationale trend van het concept van stadshotels. Die vestigen zich in gebouwen met een bijzondere culturele of monumentale waarde en stellen zich niet alleen open voor gasten, maar ook voor bewoners (McNeill, 2008). Bovendien past het bij de definitie die is geformuleerd voor een 'uniek hotelconcept'.

## 6.3 Reflectie

### Actualiteit

Toerisme in Amsterdam is een actueel en breed onderwerp. Er ging geen dag voorbij of er stond wel iets over in de krant. Ook waren er veel bijeenkomsten over het onderwerp. Hoewel dit het soms moeilijk maakte om het onderzoek af te bakenen, is het ook een indicatie dat het een urgent probleem is.

### Externe opdrachtgever

Er was geen externe opdrachtgever voor dit onderzoek. Dat was jammer, ten eerste omdat het prettig is om met een opdrachtgever te overleggen over de uitkomsten van het onderzoek en ten tweede omdat het de praktijkgerichtheid van de aanbevelingen ten goede had kunnen komen.

### Bewonersperspectief

In dit onderzoek is gekozen voor het bewonersperspectief. Dit in de wetenschap dat een lokale gemeenschap niet alleen uit bewoners bestaat, maar ook uit ondernemers en maatschappelijke instellingen, en dat die partijen anders tegen de groei van het toerisme aan kunnen kijken. De focus op het bewonersperspectief is een bewuste keuze geweest, omdat dit perspectief vaak onderbelicht is in onderzoeken. Daarnaast was het praktisch onmogelijk om ook aan andere perspectieven uitgebreid aandacht te besteden.

### Twee invalshoeken

Dit onderzoek kent twee invalshoeken: het perspectief van bewoners van grachten&straatjes op het toerisme in hun buurt en de rol van bewoners bij de besluitvorming over Soho House. Het is daardoor een vrij uitgebreid en complex onderzoek geworden. Maar de combinatie van de twee invalshoeken heeft zeker meerwaarde. Via de ene invalshoek wordt duidelijk hoe voor de bewoners de balans tussen voor- en nadelen van toerisme is, en via de andere invalshoek wordt duidelijk welke handelingsperspectieven er zijn om te zorgen voor een uitruil van belangen. In dit geval was de combinatie ook interessant, omdat het Bungehuis aan de rand van de onderzochte buurt 'grachten&straatjes' ligt en vragen erover in het bewonersonderzoek meegenomen konden worden.

### Conditie en mechanismen

De methodiek van de 'critical encounters' is ook in een stedelijke context bruikbaar gebleken. De methodiek is arbeidsintensief, maar geeft een goed beeld van het verhaal achter de cijfers. Tegelijkertijd laat het onderzoek zien dat stedelijk toerisme zich duidelijk onderscheidt van andere vormen van toerisme. Dit kwam naar voren bij de duiding van de onderzoeksresultaten. Het bleek vooral lastig om de condities en mechanismen die ten grondslag liggen aan de 'critical encounters' toe te wijzen aan respectievelijk de invloed van andere stakeholders, de manier waarop toerisme zich manifesteert of de manier waarop toerisme het dagelijks leven beïnvloedt. Die lijken in een stedelijke context meer door elkaar te lopen dan bij toerisme op andere locaties.

### Bezoekers en toeristen

Het onderzoek gaat over toerisme, maar uit de gesprekken bleek dat de ervaringen van bewoners niet alleen met toeristen te maken hebben. Ook dagjesmensen dragen bij aan de toegenomen drukte. Dit onderscheid, dat overigens ook lastig te maken is, komt in het onderzoek niet duidelijk naar voren.

### Kernelementen

In hoeverre de kernelementen van procesontwerp op de casus Soho House van toepassing zijn, is voor discussie vatbaar. De besluitvorming was geen proces in die zin dat alle betrokken partijen met elkaar aan de onderhandelingstafel zaten. Eerder was sprake van elkaar opvolgende fasen, waarbij dan de ene en dan de andere partij betrokken was. Met daarbij een centrale, coördinerende en kaderstellende rol voor de overheid. Het beschrijven in hoeverre de kernelementen te herkennen waren met betrekking tot de rol van bewoners is dan ook op hoofdlijnen gedaan.

### Casestudy

Een casestudy biedt voordelen, doordat je op die enkele casus de diepte in kan gaan. De nadelen van een casestudy zijn in dit onderzoek echter ook duidelijk. Er is één buurt en één hotel onderzocht. Daarover is veel informatie verzameld. Maar het zegt niet direct iets over het perspectief van bewoners in andere buurten of over besluitvormingsprocessen over andere hotelvestigingen.

## 6.4 Aanbevelingen

"Whose city is it, the world tourist or the local resident? The answer is: both" (Ashworth 2011,)

*'Welke handelingsperspectieven zijn op basis van de onderzoeksresultaten aan te bevelen voor de ontwikkeling van het toerisme, in casu de hotelbestemming van panden, in of nabij woonbuurten in de binnenstad?'*

In *Ambtelijk Vakmanschap 3.0* (Hart 2014, p.14) worden acht kwaliteiten genoemd waaraan ambtelijk vakmanschap in deze tijd zou moeten voldoen. De kwaliteit 'verbonden en verbindend – verschillen benuttend' is naar mijn idee zeer relevant voor urban management en zeker ook in het geval van stedelijk toerisme. De ambtenaren die verantwoordelijk zijn voor de ontwikkeling van het toerisme in Amsterdam zijn in staat tot perspectiefwisseling en tot constructieve dialoog met partijen van zeer verschillende achtergronden en oriëntaties. Zij rekenen het tot hun taak om partijen, perspectieven, plekken met elkaar te verbinden, zodat verschillen zichtbaar, bespreekbaar en hanteerbaar worden' (Hart 2014, p.29).

Met deze kwaliteit als leidraad voor de urban manager en op basis van het onderzoek worden de volgende vier aanbevelingen gedaan.

### 1. Toerisme als zelfstandige beleidsprogramma

Toerisme is op dit moment geen apart onderscheiden onderdeel binnen de gemeentelijke organisatie. Toerisme valt binnen de cluster Ruimte en Economie onder de resultaatverantwoordelijke eenheid (rve) Economie. Dit betekent dat het economisch perspectief vaak leidend is. Maar het stedelijk toerisme ontwikkelt zich in Amsterdam dermate snel en ongecontroleerd, en de ongewenste effecten worden zo sterk ervaren op andere vlakken dan alleen het economische, dat het aan te bevelen is een apart beleidsprogramma *Toerisme en vrije tijd* op te stellen. Dit biedt meer voor andere perspectieven en voor een trade-off van opvattingen over stedelijk toerisme. Concreet: gemeentebestuur geeft aanzet tot beleidsprogramma Toerisme en vrije tijd.

De balans in de binnenstad staat met name onder druk door de onevenredig snelle toename van het aantal bezoekers en toeristen aan de stad. Uit het bewonersonderzoek, en ook uit de media, komt duidelijk naar voren dat steeds meer bewoners zich zorgen maken over deze ontwikkeling. Duidelijk is in ieder geval dat toerisme niet alleen economische, maar ook sociale en ruimtelijke impact heeft. En dat een kantelpunt in zicht komt wanneer aan de sociale en ruimtelijke aspecten voorbij wordt gegaan.

Wanneer voor *Toerisme en vrije tijd* een speciaal beleidsprogramma wordt ontwikkeld, biedt dat ruimte voor uitwisseling van perspectieven, voor een gezamenlijk probleemdefiniëring en oplossingsrichting. Er kan dan coproductie van beleid tot stand komen, met daarbij aandacht voor de door Bekkers genoemde succesfactoren *wederzijds voordeel* en *inbreng van belangen*. En daarmee zou ook tegemoet worden gekomen aan de bezwaren van bewoners dat zij een visie op de ontwikkeling van het toerisme missen, dat zij niet weten wat hen nog te wachten staat en niet weten of het stadsbestuur grip heeft op de ontwikkelingen.

## **2. Communiceren over transparante beleidskaders**

De snelle toename van het toerisme leidt tot ongewenste effecten voor bewoners, ondernemers en soms ook bepaalde bezoekers. Als zich daarin duidelijke patronen voordoen, dan is het zaak om maatregelen te nemen om die effecten tegen te gaan. Om dat te kunnen doen, moeten in beleidskaders duidelijke criteria worden opgenomen over wat wel en wat niet is toegestaan. En minstens zo belangrijk: over die beleidskaders moet actief worden gecommuniceerd. Bij de groei van het aantal hotels in de binnenstad hebben gemeente en stadsdeel ongewenste ontwikkelingen tegen kunnen gaan dankzij een beleidskader met duidelijke toetsingscriteria.

Concreet: gemeenteraad zorgt voor duidelijke beleidskaders met betrekking tot toerisme en gemeentebestuur communiceert hier open over.

Uit dit onderzoek blijkt dat bewoners niet tegen toerisme in het algemeen zijn, maar wel tegen een ongecontroleerde ontwikkeling ervan en de ongewenste effecten die daarbij optreden. De indruk bestaat dat er wel regels worden gesteld om negatieve effecten tegen te gaan, maar dat deze slecht worden gehandhaafd, zoals bij tijdelijke verhuur van woningen (short stay, Airbnb). Op andere punten vinden bewoners dat er te weinig regels zijn, zoals met betrekking tot fietsverhuur aan toeristen en andere vormen van vervoer, of het ontstaan van monoculturen. Zij krijgen daardoor de indruk dat de overheid geen grip heeft op de ontwikkelingen. Door transparante beleidskaders op te stellen en daarover open te communiceren, kan het draagvlak voor toerisme onder bewoners toenemen.

## **3. Onderzoek naar bewonersperspectief**

In dit onderzoek is nagegaan hoe bewoners de toename van het toerisme ervaren. Dat heeft belangwekkende inzichten opgeleverd over knelpunten en reacties daarop.

Toerisme gedijt niet in een omgeving waarin bewoners zich tegen toeristen keren, en ook het vertrek van bewoners is geen wenselijke ontwikkeling. Het is daarom belangrijk om meer aandacht te besteden aan het bewonersperspectief. Dit kan door vaker kwalitatief onderzoek te doen naar de ervaringen en opvattingen van bewoners in buurten waar het toerisme toeneemt. De uitkomsten van die onderzoeken zijn nuttige input voor gesprekken tussen bewoners onderling en met beleidsmakers en –uitvoerders. Dat kan zorgen voor meer draagvlak voor het beleid.

Concreet: gemeente en stadsdeel doen kwalitatief onderzoek naar het perspectief van bewoners op de gevolgen van het toerisme in hun buurt.

Om inzicht te krijgen in het bewonersperspectief is in dit onderzoek de methode van de 'critical encounter' toegepast. Het heeft belangwekkende informatie opgeleverd over de ervaringen van bewoners, ongewenste effecten die optreden en de ruimte die er nog is voor verdere groei van toerisme. Het onderzoek wees uit dat bewoners weliswaar kritisch

staan tegenover een aantal effecten van het toenemend toerisme, maar dat zij ook de voordelen zien en in staat zijn om daar constructief en genuanceerd over mee te denken.

De methode zou ook in andere buurten toegepast kunnen worden, zowel binnen als buiten het centrum. Want ook buiten het centrum kunnen de grenzen van de *cumulatieve aantrekkingskracht* in zicht kunnen, zeker wanneer de gemeente inzet op spreiding van het toerisme. Daarnaast is het interessant om de geïnterviewde bewoners van grachten&straatjes te volgen in hun ervaring met het toerisme, door ze na een jaar nogmaals te interviewen en op die manier een ontwikkeling in de tijd aan te geven.

#### **4. Buurttafels over 'toerisme'**

Buurten veranderen snel en ingrijpend door de komst van toeristen, maar in elke buurt manifesteert dat zich anders en ervaren bewoners het ook anders. Uit de gesprekken kwam naar voren dat bewoners behoefte hebben om ervaringen met elkaar te delen en ideeën uit te wisselen. In buurten die met een toename van toeristen te maken hebben of krijgen zouden regelmatig 'buurttafels' over toerisme georganiseerd kunnen worden. De 'buurttafels' bestaan uit bewoners met uiteenlopende ideeën en ervaringen over toerisme en geven hen de ruimte om die te delen en gezamenlijk tot gedeelde oplossingen te komen.

Concreet: stadsdelen faciliteren het ontstaan van buurttafels over het thema toerisme in buurten die daarmee te maken hebben of krijgen.

Er bestaan verschillende opvattingen over de wenselijkheid van groei van het toerisme in het huidige tempo. In economisch opzicht is het misschien goed vanwege inkomsten en werkgelegenheid, maar in sociaal en ruimtelijk opzicht komen buurten onder druk te staan en gaan zij zich steeds meer op bezoekers richten. De zorgen die sommige bewoners daarover hebben kunnen aan 'buurttafels' gedeeld worden met bewoners (en ondernemers) die daar minder ongerust over zijn. De omvang van de onderzochte buurt 'grachten&straatjes' is daarvoor geschikt gebleken, want klein genoeg om aan buurtbetrokkenheid te appelleren, maar groot genoeg om ontwikkelingen in een bredere context te kunnen plaatsen. De 'buurttafels' kunnen bijdragen aan een duurzame groei van toerisme, die alleen mogelijk is als daarvoor voldoende draagvlak bestaat onder bewoners van buurten die ermee te maken krijgen.



## Literatuurlijst

1. Ashworth, G., Page, S.J. (2011). *Urban tourism research: recent progress and current paradoxes*. Tourism management 32, p.1-15.
2. Bruijn, de, J.A., Heuvelhof ten E.F., In 't Veld, R.J. (2010). *Procesmanagement. Over procesontwerp en besluitvorming*. 4<sup>e</sup> herziene druk.
3. Bekkers, V. (2012). *Beleid in beweging. Achtergronden, benaderingen, fasen en aspecten van beleid in de publieke sector*. Den Haag: Boom Lemma.
4. Boutellier, H. (2011). *De improvisatiemaatschappij. Over de sociale ordening van een onbegrensde wereld*. Boom Lemma uitgevers, tweede uitgebreide druk.
5. Castells, M. (1996). *The information age: Economy, Society and Culture*. Vol.1. Blackwell Publishers, Oxford, Cambridge/Massachusetts.
6. Castells, M. (1993). *European cities, the informational society, and the global economy*. Tijdschrift voor economische en sociale geografie, volume 84, p.247-257.
7. Cels, S., Jong, de, J., Nauta, F. (2012). *Agents of Change, strategy and tactics for social innovation*. Washington D.C.: Brookings Institution Press. Hoofdstuk 5 Managing Meaning. The art of making sense.
8. Fainstein, S.S. (2003). *Introduction*. In: *Cities and visitors: regulating people, markets and city space*, p.1-17.
9. Fung, A. (2004). *Participation, Deliberation, and Representation in the Policy Process*. John F. Kennedy School of Government. Paper presented at the conference on Civic Engagement in the 21th Century.
10. Gemeente Amsterdam (2015). *Stad in Balans*. Startdocument.
11. Gemeente Amsterdam. (2007). *Amsterdam Topstad: Metropool. Amsterdam terug in de top 5 van Europese vestigingslocaties*.
12. Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Centrum Amsterdam (2013). *Trendrapport Amsterdamse binnenstad 2012-2013*.
13. Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Centrum Amsterdam (2012). *Hotelnota Binnenstad 2012-2015*.
14. Gemeente Amsterdam, Bureau Onderzoek en Statistiek (2015). *Gebiedsanalyse 2015 Centrum West*. Stadsdeel Centrum
15. Gemeente Amsterdam. (2012). *Vertrouwen in de stad*. Geraadpleegd op 26 mei 2014. Op: <http://185.27.140.64/~kwanda/wordpress/wp-content/uploads/2013/10/Amsterdam-Vertrouwen-in-de-stad-27-jun-12.pdf>.
16. Gent, W. van, (2015). *Gentrification is het einde van de eerlijke stad*. Essay, dossier Stadsleven, juni 2015.
17. Geul, A. (2013). *Beleidsconstructie, coproductie en communicatie. Zes beproefde methodieken van beleidsontwikkeling*. Den Haag: Boom Lemma.
18. Hart, P. 't. (2014). *Ambtelijk Vakmanschap 3.0. Zoektocht naar het handwerk van de overheidsmanager*. Departement Bestuurskunde en Organisatiewetenschap Universiteit Utrecht en Nederlandse School voor Openbaar Bestuur, mei 2014.
19. Hodes, S. (2015) *Amsterdam. Inspelen op de toekomst*.
20. Kruijer, A.J., Zwaard, W. v.d. (2014). *Dat is onze zaak. Over eigenaarschap in het publieke domein*. Raad voor de Maatschappelijke Ontwikkeling. Den Haag.
21. LPB (Landelijk Platform voor wijkgericht werken). (2014). *Masterclass Botsende rationaliteiten*, met Roel in 't Veld en Albert Jan Kruijer. Geraadpleegd op 12 mei 2015. Op: <http://www.lpb.nl/assets/Uploads/pdf/2012/Rationaliteiten-PK.pdf>.
22. Marlet, G., Ponds, R., Woerkems, C. van, (2015). *De Monumentale stad*. In: Atlas voor gemeenten 2015, Nijmegen.
23. McNeill, D. (2008). *The hotel and the city*. Progress in Human Geography 32, p. 383-398.
24. NBTC Holland Marketing (2015). *Toerisme in perspectief*.
25. Noordegraaf, M., Geuijen & K., Meijer, A. Handboek publiek management, hoofdstuk 4: Yesilkagit, K. *Bestuurlijke autonomie als strategisch vraagstuk*. Boom Lemma.

26. Postma, A. (2013). *'When the tourists flew in'. Critical encounters in the development of tourism.* Rijksuniversiteit Groningen.
27. Pressman, J.L., Wildavsky, A. (1973, 1984). *Implementation.* Berkely University of California Press.
28. Schoonenberg, W. (2015). *Alléén de monumentale stad is succesvol.* In: Binnenstad juli/augustus 2015.
29. Terhorst, P., Ven, J. van der, Deben, L. (2003). *It's all in the mix.* In: Cities and visitors: regulating people, markets and city space, p.75-90.
30. Thiel, van, S. (2010). *Bestuurskundig onderzoek. Een methodologische inleiding.* Uitgeverij Coutinho.
31. Tordoir, P. (2012). *Waarde van locatie en ruimtelijke samenhang. Beschouwing en ontwikkeling van theorie.* Amsterdam School of Real Estate.

## Bijlagen

### Bijlage 1

#### Bye bye Barcelona

Out-of-control tourism and over-commercialisation are ruining the city of Barcelona and turning it into a 'theme park', according to the documentary *Bye Bye Barcelona*.

Residents, tour guides and local tourism experts have spoken out against uncontrolled tourism, claiming it is destroying their city and community.

Explaining why he made the documentary Eduardo Chibas writes on his website:

'Barcelona is not a big metropolis, but it is the fourth-biggest tourism destination in Europe after three big capital cities, London, Paris and Rome. And its port receives the largest number of cruise ships in Europe and the Mediterranean. Barcelona residents have seen how, in scarcely a decade, the number of tourists visiting has tripled and how the economy has turned towards the tourism sector to successfully exploit the city's heritage, constructed by previous generations.' One interviewee compares Barcelona to Prague and Venice, claiming it is set to become a 'theme park'. Venice locals have long-protested out-of-control tourism which is turning the city into a ghost town as locals are priced out of their homes and businesses.

Last year, Barcelona surpassed 7.5million tourists in 12 months for the first time in its history, with France, followed by the UK and then the US, topping the list of nationalities visiting the city.

However, Barcelona has also earned a reputation as the street crime capital of Europe, with pickpocketing and bag snatching a common complaint among visitors.

Last year, Antoni Gaudi's Parc Guell, which was meant as a gift to the people of Barcelona, started charging for entry and numbers were limited to 800 a day - a decision that has angered local residents who claim the park is a municipal facility.



## Bijlage 2

Tabel: overzicht respondenten en kenmerken

	eigendom	leeftijd	m/v	in buurt	hh samenst	betrokken bij toerisme
1	koop	65	m	29		2 nee
2	huur	49	m	14		1 nee
3	koop	53	v	21	2+	nee
8	koop	40	m	8		2 nee
4	koop	66	v	30		2 nee
5	koop	59	v	10		1 nee
6	koop	58	v	25		1 nee
9	huur	31	m	13		1 nee
7	koop	50	m	11		2 nee
10	koop	71	v	28		1 nee
11	koop	48	v	19	2+	nee
12	huur	59	v	30		2 nee
13	koop	70	v	12		2 ja
14	koop	61	m	30		2 nee
15	koop	48	m	9		2 ja
16	koop	42	v	6	2+	ja
17	koop	50	m	16	2+	ja
18	huur	64	v	29		1 nee

## Bijlage 3

### Vragenlijst interviews bewonersonderzoek

Datum, tijd, locatie

#### Introductie

#### Persoonsgegevens

Naam:

Adres:

m/v

Leeftijd:

Huurder of eigenaar:

#### Algemeen

1. Aantal jaren woonachtig in de buurt/ in deze woning:

- 0 < 10 jaar
- 0 10-20 jaar
- 0 > 20 jaar

2. Zet bewoner zich in voor woon- en leefklimaat van de buurt, is bewoner actief voor buurt?

- 0 actief (initiatiefnemer): 'heeft de kar getrokken alleen of met anderen', nl...
- 0 beetje actief (praktisch ondersteuner of vrijwilligerswerker): 'verleent hand- en spandiensten' of 'zet zich in voor vrijwilligerswerk', nl...
- 0 niet actief

3. Is bewoner betrokken bij of heeft bewoner voordeel van toerisme (via betaald werk, vrijwilligerswerk)?

- 0 ja, nl...
- 0 nee

#### Impact van over en ervaringen met toerisme

Methodiek: critical encounter = moment, gebeurtenis, ontwikkeling, fenomeen die illustreert hoe de lokale gemeenschap, in casu de geïnterviewde, in aanraking komt met (de ontwikkeling van) het toerisme.

4. Wat zijn persoonlijke voorbeelden van 'critical encounters', positief of negatief:

Critical encounter 1

Critical encounter 2

Critical encounter 3

- 0 invloed van stakeholders
- 0 invloed op buurt (sociaal-ruimtelijk)
- 0 invloed op dagelijks leven
- 0 anders, nl...

5. Wat is hiervan de meest ingrijpende ervaring en waarom?

#### Beleving van critical encounters

6. Welke *emoties* roepen de genoemde ervaringen met het toerisme bij de bewoner op?

- 0 begrip en relativering
- 0 verward, verrast of uit het veld geslagen
- 0 enigszins geïrriteerd
- 0 erg geïrriteerd en erg kritisch over wat er gebeurt

7. Is een *irritatiedrempel* overschreden?

- 0 ja
- 0 nee

### Reactie op critical encounters

8. Hoe *reageert/reageerde* de bewoner op de genoemde ervaringen met het toerisme?

- 0 laten gebeurtenissen over zich heen komen, laten het gebeuren
- 0 past hun gedrag aan, bijvoorbeeld door op andere tijden naar de winkel te gaan
- 0 probeert degene die bij de gebeurtenis centraal staat daar direct op aan te spreken
- 0 probeert het beleid of de publieke opinie te beïnvloeden

9. Is een *tolerantiedrempel* overschreden?

- 0 ja
- 0 nee

10 en 11. In hoeverre hebben de ‘critical encounters’ de opvattingen over de ontwikkeling van het *toerisme in de binnenstad/ in Amsterdam* beïnvloed?

- 0 geen invloed, staat er los van
- 0 een beetje invloed, heeft met elkaar te maken
- 0 veel invloed, is hetzelfde verhaal

### Opvattingen over hotels en Soho House

12. Is de bewoner op de hoogte van de hotelplannen in de Spuistraat/Paleisstraat (Hotel W, Soho House)?

- 0 ja, weet ervan
- 0 ja, maar heel vaag, nl....
- 0 nee

Soho House is een Britse ‘club met overnachtingsmogelijkheden’/hotel voor creatieven in het hogere segment met circa 40.000 leden wereldwijd. Vestiging ervan op de Raamgracht is door bewoners tegengehouden.

13. In hoeverre beïnvloeden de genoemde ervaringen (‘critical encounters’) de opvattingen over de komst van Soho House naar het Bungehuis?

- 0 geen invloed, staat er los van
- 0 een beetje invloed, heeft met elkaar te maken
- 0 veel invloed, is hetzelfde verhaal

14. Hoe zou Soho House een bijdrage kunnen leveren aan het woon- en leefklimaat in de buurt?

- 0 voorzieningen voor de buurt
- 0 buurt betrekken bij initiatieven
- 0 overlast (van lawaai, verkeer, afval) beperken
- 0 anders, nl....
- 0 geen mening

### Tot slot

15. Uiteindelijke mening over ontwikkeling van toerisme *in de buurt*, terugkijkend op de positieve en negatieve impacts: is verzadigingspunt bereikt?

- 0 de voordelen wegen zwaarder dan de nadelen
- 0 de voor- en nadelen zijn met elkaar in evenwicht
- 0 de nadelen wegen zwaarder dan de voordelen (verzadigingspunt is bereikt)

16. Suggesties, aanbevelingen en misschien waarschuwingen voor toekomstige toerismeontwikkeling richting stadsdeel en gemeente?

Opmerkingen naar aanleiding van interview?

Afsluiting

## Bijlage 4

Tabel: scores bewoners op emotie bij, reactie op en opvatting over toerisme

Bewoner	Irritatie drempel	Tolerantie grens	Verzadigingspunt
1.	2	2	2
2.	3	2	2
3.	3	2	2
4.	3	2	3
5.	3	1	2
6.	3	2	3
7.	3	2	3
8.	1	1	1
9.	1	1	2
10.	3	1	2
11.	3	2	3
12.	1	1	1
13.	2	1	1
14.	3	3	3
15.	1	1	2
16.	3	2	2
17.	3	3	3
18.	3	2	2

1 = niet overschreden

2 = op grens

3 = overschreden

## Bijlage 5

### Checklist sleutelpersonen besluitvorming Soho House

Introductie

#### Raamgracht

Wanneer zijn de onderhandelingen over Soho House op de Raamgracht begonnen?

Welke partijen waren hierbij betrokken?

Wat waren de belangen (of core values) van de verschillende stakeholders? Waarom viel de keuze op de Raamgracht?

Wanneer werden de bewoners geïnformeerd? Waren die al op een andere manier betrokken bij de onderhandelingen?

Wat was de rol van de politiek (gemeenteraad, dagelijks bestuur/stadsdeelraad)?

Welke afspraken zijn er gemaakt of toezeggingen zijn er gedaan toen Aedes de vergunningaanvraag introk 1) richting bewoners en 2) richting Soho House?

#### Spuistraat/Bunghuis

Wanneer zijn de onderhandelingen over Soho House in de Spuistraat/Bunghuis begonnen?

Welke partijen waren hierbij betrokken?

Wat waren de belangen (of core values) van de verschillende stakeholders? Waarom viel de keuze op het Bunghuis?

Wanneer werden de bewoners geïnformeerd? Waren die al op een andere manier betrokken bij de onderhandelingen?

Wat was de rol van de politiek (gemeenteraad, dagelijks bestuur/stadsdeelraad)?

Op welke manier heeft Soho House aangetoond dat zij ‘een substantiële levert aan de verbetering van het woon- en leefklimaat ter plaatse’? Is hierover overleg gevoerd met bewoners en ondernemers in de buurt?