



**Gemeente
Haarlem**

Oktober 2019
Data, Informatie en Analyse
In opdracht van afdeling
Economie, Cultuur,
Duurzaamheid en Wonen



Wat vinden Haarlemmers van toerisme?

Onderzoeksrapport 2019

Inleiding

Achtergrond

Gemeente Haarlem gaat binnenkort een nieuwe koers opstellen rondom toerisme. Hieruit moet een duidelijke richting komen hoe Haarlem kan profiteren van de positieve effecten van toerisme. Daarnaast ook van hoe de stad leefbaar blijft door te sturen op een goede balans tussen wonen, werken en recreëren.

De mening van bewoners is van groot belang om te kunnen bepalen hoe we ons als toeristische bestemming willen ontwikkelen. De gemeente wil daarom graag weten wat de beleving van bewoners is rondom 'toerisme' in Haarlem. Welke voor- en/of nadelen ervaren bewoners?

Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in de beleving van bewoners met betrekking tot toerisme. Het onderzoek geeft antwoord op vragen als: wat vinden bewoners ervan? Wat zijn negatieve en wat zijn positieve aspecten? Waar moet de gemeente op bijsturen?

Methode en respons

Dit onderzoek is uitgezet onder alle circa 3.000 panelleden van het DigiPanel van gemeente Haarlem. De leden zijn via een e-mail uitgenodigd om online de vragenlijst in te vullen. Er is een herinnering uitgestuurd naar de panelleden die nog niet hadden meegedaan aan het onderzoek.

Het DigiPanel wordt jaarlijks representatief gehouden met een gerichte werving onder de Haarlemse bevolking van 18 jaar en ouder. Hiermee wordt gezorgd dat alle stadsdelen naar rato zijn vertegenwoordigd, maar ook dat qua geslacht en leeftijd er voldoende spreiding is. Toch blijven er bepaalde groepen ondervertegenwoordigd in het panel; voornamelijk bewoners van 18 tot 34 jaar. Daarnaast telt het panel relatief veel hoger opgeleiden.

Het invullen van de vragenlijst kon van 12 tot en met 18 september 2019. In totaal hebben 1.711 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld. Daarnaast hebben 34 panelleden de vragenlijst vrijwel volledig ingevuld. Dit levert een responspercentage op van 57%. De aantallen in het rapport wijken soms iets af van het totaal doordat de antwoordoptie "*weet niet*" niet is meegenomen in de analyses.

Daar waar relevant is een vergelijking gemaakt tussen bewoners uit de binnenstad en overige bewoners (die niet in de binnenstad wonen). Bewoners zijn ingedeeld op basis van hun postcode. Het onderscheid tussen binnenstadsbewoners en overige bewoners wordt in het rapport toegelicht in de tekst (cursief grijs).

In totaal hebben 232 bewoners uit de binnenstad deelgenomen. Met dit aantal respondenten (232) kan met 95% betrouwbaarheid en 6% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De resultaten geven hiermee een duidelijke richting aan hoe binnenstad binnenstadbewoners over toerisme denken.

Samenvatting

Toerisme voor velen positief

Veel bewoners zien positieve invloeden van toerisme, zoals meer levendigheid in de stad en de beeldvorming dat de stad een meer internationaal karakter krijgt. Ook is er een verbeterd aanbod op verschillende vlakken, met name voor waterrecreatie, maar ook op het gebied van horeca en cultuur. Een meerderheid van de Haarlemmers vindt dat toerisme goed is voor de lokale economie en voor het imago van de stad. Ook vindt een kleine meerderheid dat de voordelen groter zijn dan de nadelen. Ruim driekwart van de bewoners helpt toeristen graag.



Ervaren overlast van het afgelopen jaar

Een kleine meerderheid van de bewoners ervaart geen overlast. Slechts een klein deel ondervindt vaak tot regelmatig overlast. Als ze overlast ervaren, dan is het incidenteel.

Verschillende soorten toeristen zijn welkom in de toekomst

Op de vraag welke soorten toeristen Haarlem in de toekomst (evenveel of meer) moet aantrekken werd veelal positief geantwoord voor verblijfstoeristen die Haarlem ook écht bezoeken, maar ook dagbezoekers, binnenlandse-, zakelijke- en individuele toeristen. De focus hoeft minder gelegd te worden op het aantrekken van groepen en toeristen die alleen in Haarlem komen overnachten.

Ook nadelen aan toerisme

Toerisme hoeft echter voor de meeste Haarlemmers niet actief aangemoedigd te worden. Bewoners geven ook negatieve aspecten van toerisme aan. De meest genoemde aspecten:

1. Wonen en leven wordt duurder. Veel bewoners vinden dat woningen minder betaalbaar zijn door de verhuur van woningen via bijvoorbeeld Airbnb.
2. Veel mensen ervaren dat de binnenstad van Haarlem drukker wordt.
3. Sommige bewoners vermijden op bepaalde momenten het centrum.
4. Er zijn meer parkeer- en verkeersproblemen, rommel en afval.
5. Vooral grote groepen voetgangers en fietsers zorgen voor hinder, ze kennen de verkeerregels niet en belemmeren daarmee de doorstroming.



Binnenstadbewoners vaker negatief over toerisme

Op vrijwel alle aspecten in het onderzoek uiten bewoners uit de binnenstad zich vaker negatief dan bewoners uit andere delen van Haarlem. Het is duidelijk dat deze bewoners meer overlast ervaren door toerisme. De grootste verschillen zijn dan ook te zien op het gebied van ervaren overlast in het afgelopen jaar, het bereiken van de grens qua aantal bezoekers en de invloed van toerisme op de leefbaarheid van de stad. Ze helpen toeristen wel net zo graag en ook zijn volgens hen verblijfstoeristen die Haarlem ook écht bezoeken van harte welkom, net als zakelijke en individuele toeristen.

Toerisme is goed voor de lokale economie en verbetert het aanbod aan voorzieningen

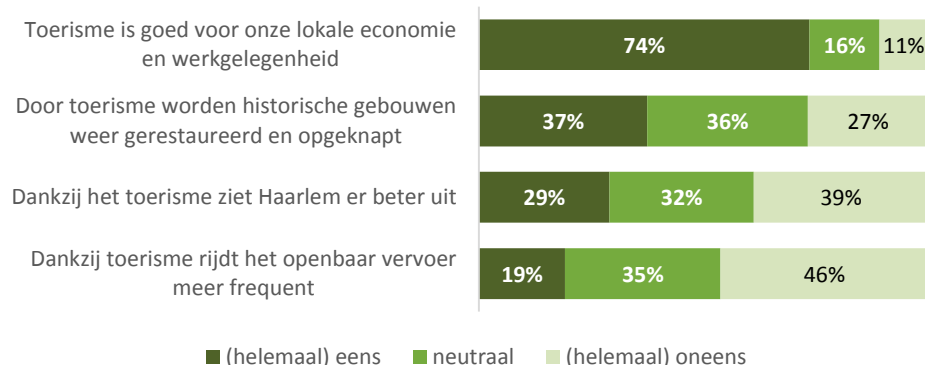
Voordelen van toerisme zijn volgens bewoners vooral de positieve impact op de lokale economie; bijna driekwart van de Haarlemse bewoners vindt dat toerisme goed is hiervoor. Wat betreft de andere voordelen zijn bewoners wat meer verdeeld. Iets meer bewoners vinden dat toerisme wel voor meer restauraties zorgt dan niet. Toerisme heeft voor een meerderheid geen grote invloed op de uitstraling van de stad of het openbaar vervoer.

Bewoners uit de binnenstad zijn minder positief over toerisme, vooral over het idee dat toerisme goed is voor de lokale economie (61% versus 76%) en dat meer panden gerestaureerd zouden worden (26% versus 39%). Ze zijn het bovendien met alle uitspraken vaker oneens dan de overige bewoners (9% tot 15% meer).

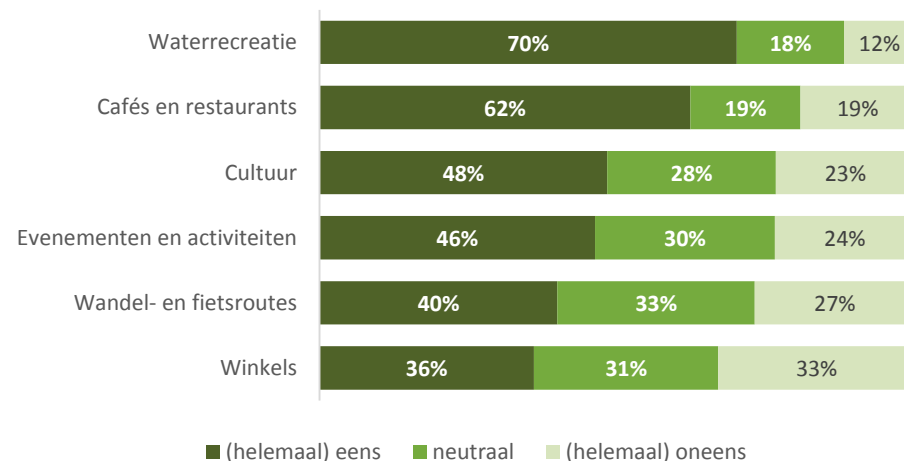
Het aanbod is op een aantal vlakken verbeterd door toerisme volgens de bewoners. Zeven op de tien bewoners vinden dat het aanbod van waterrecreatie, zoals bootverhuur en rondvaarten, is verbeterd. Ook cafés en restaurants doen het goed. Een kleine helft van de Haarlemmers vindt ook dat het aanbod van cultuur, zoals musea en theater, is verbeterd.

Bewoners uit de binnenstad zijn over het algemeen minder positief. Binnenstad bewoners vinden, op waterrecreatie na, minder vaak dat het aanbod is verbeterd (11% tot 14% minder). Zij zijn vooral minder vaak eens dat er sprake is van een verbeterd winkelaanbod door toerisme (47% versus 31%).

Uitspraken over toerisme met voordelen



Dankzij toerisme is in Haarlem een verbeterd aanbod aan...



Toerisme maakt de stad levendiger en internationaler

De meeste bewoners van Haarlem vinden dat toerisme een positieve invloed heeft op de stad. Er is vooral meer levendigheid, maar de stad voelt voor veel bewoners ook internationaler aan en de stad krijgt een positievere imago.

Bewoners uit de binnenstad zijn het iets minder vaak eens met de bovenste vier uitspraken dan de niet-binnenstad bewoners (10% tot 14% minder).

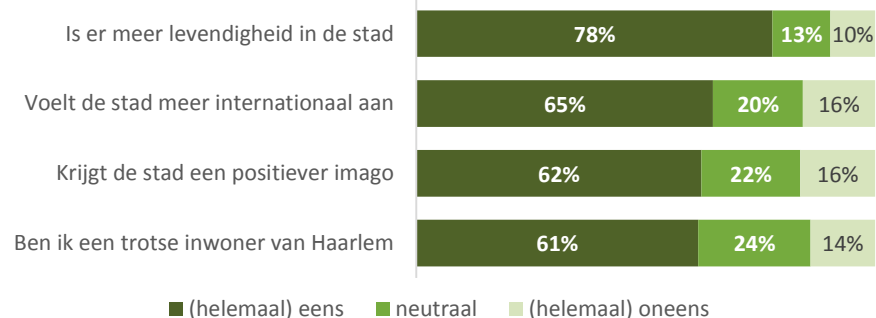
Iets meer dan de helft van de Haarlemmers vindt dat over het algemeen de voordelen van toerisme groter zijn dan de nadelen. Ruim één van de vijf bewoners is het hier niet mee eens en een kwart van de bewoners is hierin neutraal.

Slechts 28% van alle bewoners vindt dat toerisme actief aangemoedigd moet worden. Ongeveer een kwart van de bewoners vindt dat ze een belangrijke stem hebben bij de toeristische ontwikkelingen, bijna het dubbele vindt van niet.

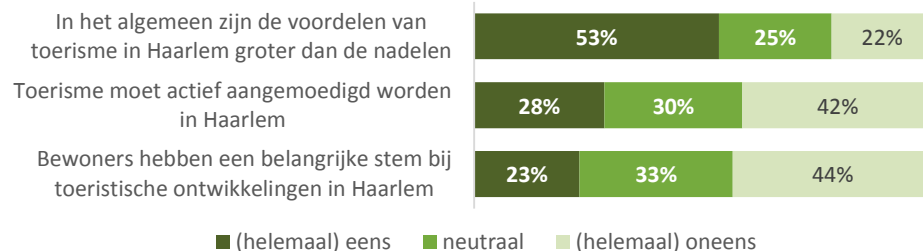
Binnenstadsbewoners vinden vaker dat de voordelen van toerisme niet groter zijn dan de nadelen (37% versus 20% van alle bewoners) en vinden dat toerisme niet actief aangemoedigd hoeft te worden (59% versus 39%).

Bewoners van Haarlem helpen toeristen graag. Ruim driekwart helpt graag en slechts twee procent helpt toeristen niet graag. Hierin is geen verschil tussen binnenstad en overige bewoners.

Door toerisme in Haarlem...



Uitspraken over toerisme in Haarlem



Helpen van toeristen



Meerderheid bewoners ondervindt nooit overlast van toeristen

Het grootste deel van de bewoners heeft het afgelopen jaar *geen* overlast gehad van toeristen. Een klein deel heeft dit wel vaak of regelmatig, samen dertien procent.

Bewoners uit de binnenstad ervaren vaker tot regelmatig overlast (35% tegenover 10%).

Bewoners die wel eens overlast ervaren noemen diverse aspecten. Ze vinden de stad vooral te druk door het toenemende aantal toeristen. Toeristen dragen bij aan verkeersproblemen, doordat ze de regels niet goed kennen en op het fietspad lopen en daarmee de doorstroming blokkeren.

Daarnaast zijn parkeerdrukke, lawaai 's nachts en door rolkoffers, particuliere vakantieverhuur (Airbnb) en meer zwerfafval relatief vaak genoemd. Zie *Bijlage 1* voor een overzicht van verschillende soorten overlast die Haarlemmers ervaren.

Ervaren overlast



4%
Vaak



9%
Regelmatig



30%
Soms



57%
Nooit

Toerisme heeft invloed op sfeer, verkeersproblemen, afval en prijzen

Het toerisme heeft volgens meer dan de helft van de bewoners invloed op een aantal aspecten, namelijk de sfeer, parkeer- en verkeersproblemen, afval en de prijzen. Het winkelaanbod wordt minder beïnvloed door toerisme. Bewoners zijn hierover weliswaar wat verdeeld: ruim een derde vindt dat het aanbod eenzijdiger wordt door toerisme en ruim een derde vindt dit niet. De aanblik van de stad (het authentieke karakter) verandert volgens de helft van de bewoners niet.

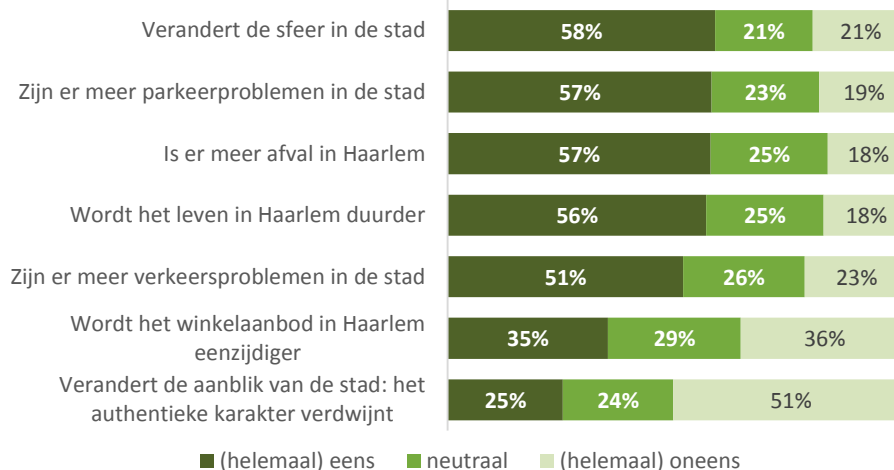
Bewoners uit de binnenstad ervaren meer invloed van toerisme op vrijwel alle aspecten (9% tot 18% meer). Ze vinden met name vaker dat toerisme de sfeer verandert (73% versus 56%) en dat toerisme zorgt voor meer parkeer- en verkeersproblemen (beide 64%). Ook vinden binnenstad bewoners vaker dat het winkelaanbod in Haarlem eenzijdiger wordt door toerisme (49% versus 32%).

Toerisme lijkt vooral invloed te hebben op de betaalbaarheid van de woningen, twee derde vindt dat door vakantieverhuur via onder andere Airbnb de woningen minder betaalbaar zijn. Ongeveer de helft denkt dat door toerisme minder mensen in de binnenstad willen wonen.

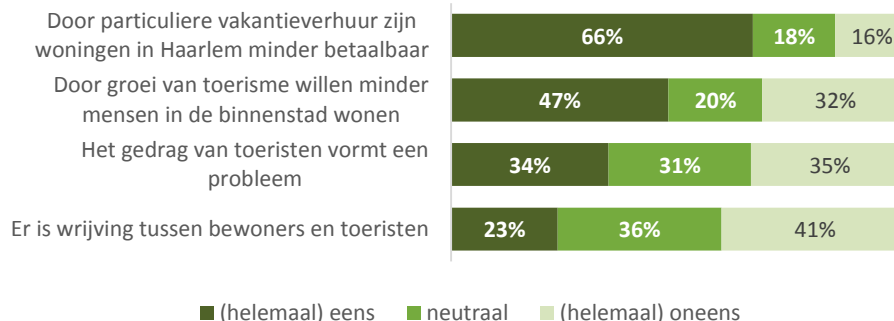
Het gedrag (zwerfafval, lawaai, onbeleefdheid, openbaar dronkenschap etc.) van toeristen verdeelt de meningen enigszins, een derde vindt dit wel en een derde vindt dit niet. Dat geldt ook voor eventuele wrijving tussen bewoners en toeristen, maar in mindere mate.

Bewoners uit de binnenstad zijn het met alle uitspraken iets vaker eens (7% tot 13% meer).

Door toerisme in Haarlem...



Uitspraken over toerisme



Haarlem heeft volgens deel bewoners grens bereikt qua aantal bezoekers

Naast voordelen zien bewoners ook nadelen aan toerisme. Bij veel nadelen van toerisme is een tweedeling te zien. Ongeveer evenveel bewoners vermijden bepaalde momenten het centrum als bewoners die dit niet doen. Deze tweedeling is ook te zien als het gaat om het effect van toerisme op de leefbaarheid en het bezorgen van overlast in het algemeen. De grens van het aantal bezoekers is voor twee van de vijf bewoners bereikt. De meeste bewoners voelen zich *niet* minder thuis in Haarlem door het toerisme.

Met alle nadelen van toerisme zijn bewoners uit de binnenstad het vaker eens (14% tot 23% meer). Ze vinden vooral vaker dat de grens is bereikt qua bezoekers (61% versus 38%), dat de leefbaarheid van de stad minder wordt (61% versus 39%). Ze vermijden vaker op bepaalde momenten het centrum (60% versus 42%).

Uitspraken over toerisme met nadelen



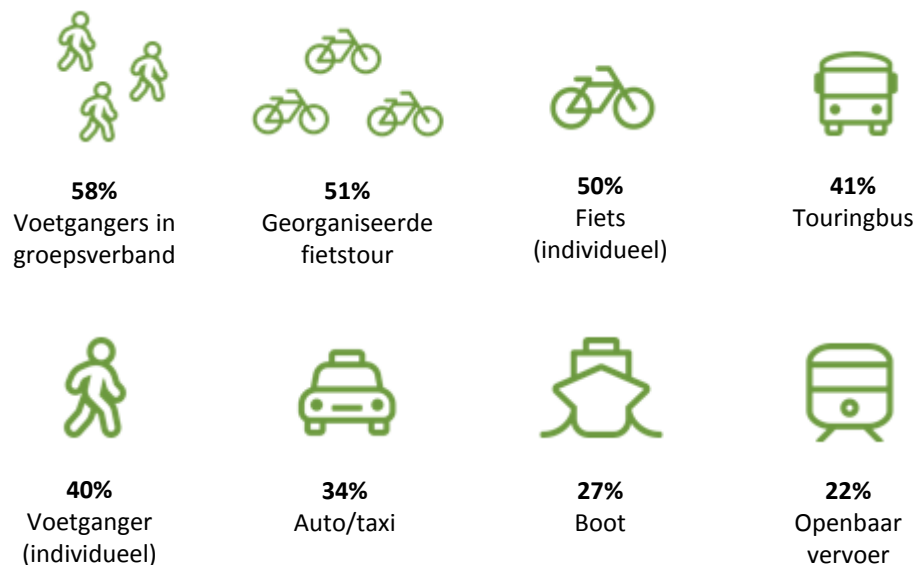
Haarlemmers ervaren meeste hinder van toeristen in groepen en op de fiets

Toeristen te voet in groepsverband zorgen het meest voor hinder. Dit komt onder andere door belemmering van doorstroming. Ook toeristen met de fiets zorgen voor veel bewoners voor hinder, of ze nu meedoen aan een georganiseerde fietstour of alleen zijn. Deze manieren van verplaatsen zorgen bij 14% tot 19% van de bewoners zelfs tot *veel* hinder. Zie *Bijlage 2* voor een onderscheid tussen beetje en veel hinder van toeristen per vervoersmiddel.

Toeristen met andere typen vervoersmiddelen zijn voor het merendeel niet tot last. Met name de toeristen die zich via boot of het OV verplaatsen zijn niet bij veel bewoners tot last.

Haarlemmers die in de binnenstad wonen hebben bij vrijwel elk type transport, behalve de boot en OV, ervaren meer hinder dan overige bewoners (8% tot 18% meer). Zoals te voet in groepsverband (73% tegenover 55%) en toeristen in een georganiseerde fietstour (64% tegenover 50%).

Hinder van toeristen per vervoersmiddel (% beetje tot veel)



Minder focus op aantrekken van groepen en toeristen die alleen in Haarlem komen overnachten

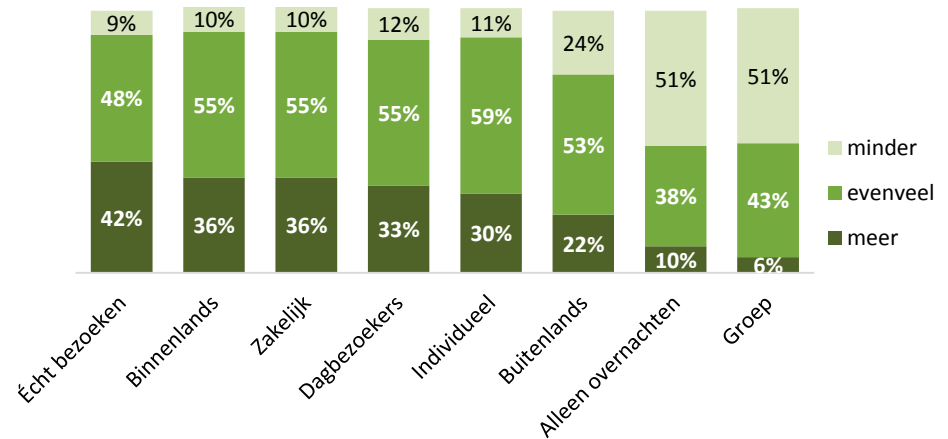
Bewoners konden bij een aantal typen toeristen aangeven in hoeverre ze vinden dat Haarlem hier in de toekomst op in moet zetten. De volgende typen toeristen wil men blijven aantrekken: verblijfstoeristen die Haarlem ook écht bezoeken, binnenlandse, zakelijke, dagbezoekers en individuele toeristen.

Verblijfstoeristen die enkel in Haarlem slapen en groepstoeristen hoeven volgens de bewoners niet extra aangetrokken worden.

Bewoners uit de binnenstad vinden van elk type toerist vaker dan overige bewoners dat er minder op ingezet moet worden (5% tot 21% meer). Ze vinden vooral dat groepstoeristen geen extra aandacht verdienen (69% versus 48%).

Bewoners uit de binnenstad vinden wel bijna even vaak als overige bewoners dat er een bepaald type toerist meer aangetrokken zou moeten worden, behalve binnenlandse toeristen (25% tegenover 37%) en dagbezoekers (27% tegenover 34%).

Aantrekken van toeristen in de toekomst



Tips voor ansichtkaart: de grote markt, Bavo, het Spaarne en molen Adriaan

Bewoners uit Haarlem hebben mee gedacht over aspecten die de stad aantrekkelijk maken om te bezoeken. Ze konden ieder drie tips/steekwoorden geven over wat ze op een ansichtkaart zouden zetten. Hierbij komen een aantal *eye catchers* van Haarlem duidelijk naar voren: de Grote Markt, de Grote of St. Bavokerk, het Spaarne en molen Adriaan. Ook de bekende musea als Teylers museum en Frans Hals museum zijn vaak genoemd.

Suggesties voor ansichtkaart
Selectie van antwoorden



Bijlage 1: Ervaren overlast

Van alle respondenten hebben 711 panelleden een toelichting gegeven op de vraag welk soort overlast ze hebben ervaren. In de tweede kolom van de tabel staat per item het percentage van het totaal aantal respondenten. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Drukke	aantal	in %
Drukke in de binnenstad	259	36
Drukke	121	17
Parkeerdrukke en volle fietsenrekken	79	11
Geen plek meer in horeca/op terrassen	55	8
Mensen vermijden binnenstad in weekend/op zaterdag	44	6
Drukke tijdens evenementen	38	5
Drukke in musea	8	1
Verkeer/bereikbaarheid		
Toeristen lopen op fietspaden of in de weg	162	23
Onervaren in verkeer	118	17
Onveilige verkeerssituaties	64	9
Parkeren in wijken net buiten betaald parkeren-zone	18	3
Verkeer/bereikbaarheid	11	2
Drukke in OV (o.a. richting Amsterdam)	12	2
Touringcars die mensen ergens afzetten zonder verkeersbegeleiding	15	2
Drukke op wegen naar strand	7	1
Bruggen staan vaak open voor pleziervaart	6	1
Vertraging in OV doordat toeristen niet weten hoe het werkt	4	1

Gedrag	aantal	in %
Overlast door lawaai 's nachts	99	14
Overlast door rolkoffers (ook laat/vroeg)	74	10
Overlast door dronkenschap of (soft)drugsgebruik	51	7
Overlast door lawaai/muziek op boten	18	3
Toeristen die bij mensen naar binnen kijken	15	2
Toeristen die door vakantie ander leefritme hebben	10	1
Overlast door lawaai festivalgangers	7	1
Aanbod/sfeer		
Meer (zwerf)afval op straat en/of volle vuilnisbakken	77	11
Particuliere vakantieverhuur (zoals Airbnb) in woonwijken	77	11
Onpersoonlijk/als bewoner kom je op de tweede plaats	33	5
Verschraling aanbod winkels en horeca (meer fastfood)	26	4
Je wordt vaker in het Engels aangesproken, je hoort meer andere talen om je heen	19	3
Horeca wordt duurder	7	1

Bijlage 2: Hinder van toeristen per vervoersmiddel

Hinder per vervoersmiddel	Beetje		Veel	
	aantal	in %	aantal	in %
te voet in groepsverband	646	38%	323	19%
per georganiseerde fietstour	580	36%	239	15%
per fiets (individueel)	623	37%	229	14%
per touringcar	533	32%	148	9%
te voet (individueel)	516	30%	160	9%
per auto/taxi	416	26%	124	8%
per boot	353	22%	88	5%
via openbaar vervoer	286	18%	62	4%

Bijlage 3: Suggesties op het gebied van toerisme in Haarlem

Van alle respondenten hebben 1745 panelleden een toelichting gegeven op de vraag wat zij als eerste zouden aanpakken of introduceren op het gebied van toerisme in Haarlem. In de tweede kolom van de tabel staat per item het percentage van het totaal aantal respondenten. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Managen van bezoekers	aantal	in %
Parkeren/auto's/OV: bereikbaarheid Haarlem	325	19%
Geen doorstroming vanuit Amsterdam	14	1%
Verbeteren toeristisch aanbod	aantal	in %
Aanblik/openbare ruimte (inclusief afval. Stationsbuurt, leegstand)	280	16%
Meer of minder voorzieningen (bijv. cultuur, app's, regio betrekken, evenementen, aandacht voor bloemen)	252	14%
Authentiek houden stad (bijv. toeristenwinkels)	57	3%
Andere momenten - spreiding in tijd en/of ruimte	38	2%
Contact bewoners (inzet locals)	8	0%
Inzetten op gerichte groei toerisme	aantal	in %
Marketing/promotie/VVV	173	10%
Soort bezoekers (groepen, cruiseschepen, massatoerisme, touringcars, mensen die komen voor cultuur, eten en winkelen)	82	5%
Meer Airbnb	1	0%

Terugtrekken bij overlast	aantal	in %
Airbnb / overnachten terugdringen of verbieden	171	10%
Gedrag (drugs, lawaai, leefregels)	59	3%
Geen Amsterdam	35	2%
Leefbaarheid bewoners	25	1%
Minder promotie	16	1%
Categorie overig	aantal	in %
Goed zoals het is / geen suggesties	653	37%
Overig	52	3%

Bijlage 4: Achtergrondgegevens

Achtergrondgegevens

Geslacht	Totaal	
	aantal	in %
Man	978	56
Vrouw	766	44
Onbekend	1	0
Totaal	1745	100

Leeftijd	Totaal	
	aantal	in %
18 tot 34 jaar	228	13
35 tot 44 jaar	249	14
45 tot 54 jaar	307	18
55 tot 64 jaar	391	22
65 jaar en ouder	566	32
Onbekend	4	0
Totaal	1745	99

Opleidingsniveau	Totaal	
	aantal	in %
Laag (lager onderwijs, vmbo)	149	9
Midden (MBO, HAVO, VWO)	217	12
Hoog (HBO, WO)	1327	76
Onbekend	52	3
Totaal	1745	100

Woonsituatie	Totaal	
	aantal	in %
Alleenstaand	381	22
Inwonend bij ouders	26	1
Alleenstaand met kinderen	60	3
Samenwonend zonder kinderen	745	43
Samenwonen met kinderen	464	27
Anders/onbekend	69	4
Totaal	1745	100

	Binnenstad		Overig	
	aantal	in %	aantal	in %
	121	52	857	57
	111	48	655	43
	0	0	1	0
Totaal	232	100	1513	100

	Binnenstad		Overig	
	aantal	in %	aantal	in %
	34	15	194	13
	27	12	222	15
	50	22	257	17
	58	25	333	22
	63	27	503	33
	0	0	4	0
Totaal	232	101	1513	100

	Binnenstad		Overig	
	aantal	in %	aantal	in %
	12	5	137	9
	21	9	196	13
	196	84	1131	75
	3	1	49	3
Totaal	232	99	1513	100

	Binnenstad		Overig	
	aantal	in %	aantal	in %
	64	28	317	21
	1	0	25	2
	8	3	52	3
	104	45	641	42
	49	21	415	27
	6	3	63	4
Totaal	232	100	1513	99

Werkzaamheden toerisme

Slechts 4% (n=63) van de panelleden heeft een deel van zijn inkomen te danken aan de toeristische sector in Haarlem. Ze zijn werkzaam in de toeristische sector, werken in een bedrijf/winkel waar veel toeristen komen of verdienen bij met bijvoorbeeld Airbnb.

Opleidingsniveau

Haarlemmers met een hoog opleidingsniveau zijn over het algemeen minder te spreken over de toename van toerisme. Dit komt naar voren in stellingen over bijvoorbeeld het effect op een positief imago van de stad: nog steeds is een meerderheid het eens met deze stelling, maar bij laag/midden opgeleiden ligt dit percentage circa tien procent hoger. Verder zien hoger opgeleiden vaker een verandering van sfeer in de stad en hebben zelf overlast ervaren van toeristen. Daarmee is het ook logisch dat een groter aandeel de leefbaarheid onder druk vindt staan door de toeristen (42% tegenover 25% onder laag/midden opgeleiden).

