

DRUK IN DE
JORDAAN MAAR
DE TOERIST IS
WELKOM

MEER INTERACTIE TUSSEN BEWONER EN TOERIST JORDAAN?

ROOS GERRITSMAN
EN JACQUES VORK

Er gaat geen dag voorbij of het Parool of AT5 besteden aandacht aan de overlast die toeristen in Amsterdam veroorzaken. Zijn alle Amsterdammers de toeristen meer dan beu, of is het beeld genuanceerder? De mooie wijk de Jordaan werd onderzocht, hoe bezoekers en bewoners elkaar ontmoeten.

De onderzoeksgroep Creative Business van Hogeschool Inholland doet al sinds 2008 regelmatig onderzoek naar de beleving onder de bevolking ten aanzien van toeristen. In 2017 heeft een groep tweedejaars Leisure Management studenten onderzoek gedaan naar de druktebeleving onder de bewoners in de Jordaan. Dit keer is ingezoomd op de gedragscomponent: de ontmoeting. In welke mate is er sprake van interactie tussen bewoners en bezoekers van de Jordaan en hoe kijken de bewoners hiernaar? Dit onderzoek richt zich op de bewoners. Met 108 geslaagde enquêtes zijn de uitkomsten vooral indicatief. De houding ten opzichte van toeristen komt overeen met eerder onderzoek¹. Ondanks de toenemende drukte is de overgrote meerderheid tevreden en trots op de Jordaan. Ruim 75% van de bewoners vindt het (zeer) druk in de Jordaan, maar 93% is (zeer) tevreden met de woonomgeving. Meer dan 90% is trots op de Jordaan. Toeristen worden het meest genoemd als bron van overlast, maar meer dan 80% van de ondervraagden helpt regelmatig of altijd toeristen met de weg wijzen. Slechts 20% geeft aan toeristen altijd of regelmatig te negeren. Ruim 50% maakt weleens een praatje met toeristen. Ruim 20% doet regelmatig

Ondanks de toenemende drukte is de overgrote meerderheid tevreden en trots op de Jordaan

een drankje of gaat een avondje uit. Het zijn vooral de twintigers en vijftigers die dit regelmatig doen (rond de 30%). Twintigers nemen toeristen ook vaker mee naar huis (30% tegen gemiddeld 15%).

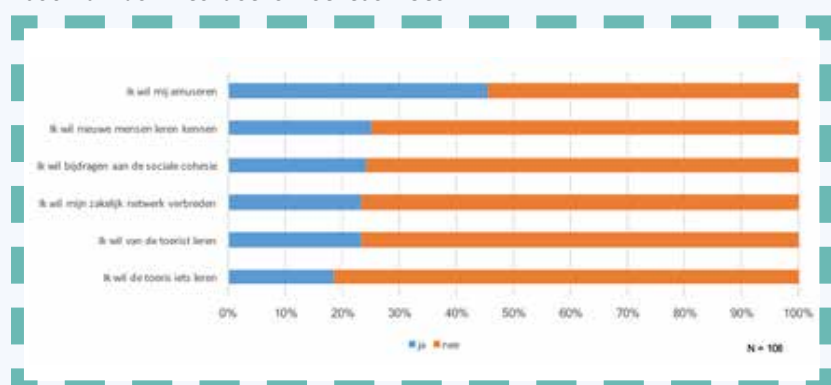
Bewoner staat open voor interactie met toerist

Er is wel degelijk sprake van interactie tussen de bewoners en toeristen. Ruim

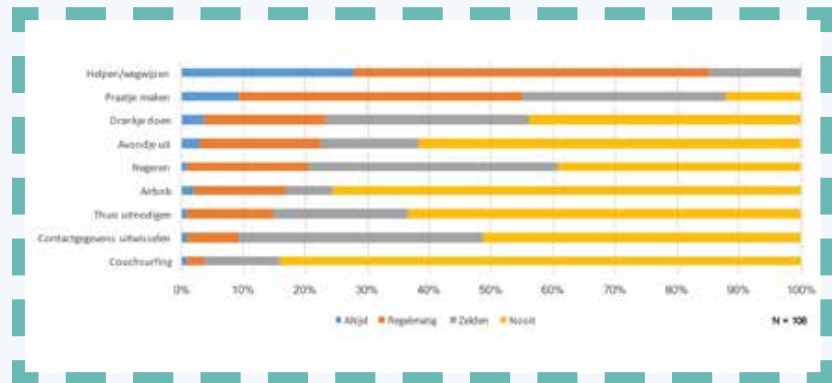
1/3 geeft aan zelfs meer interactie te willen, 2/3 wil minder. Vergelijken we de groep die meer interactie wil met de groep die minder wil dan zijn er geen statistische relevante verschillen in termen van leeftijd, opleiding, gezinssamenstelling en aantal jaren dat men in de Jordaan woont. In eerder onderzoek³ hebben wij gebruik gemaakt van het Tricomponenten Attitude Model (Solomon 2013), ook wel het ABC-model genoemd:

- Affect (Gevoel): Het individu associeert en beoordeelt het object en diens attributen met bepaalde gevoelens, stemmingen en emoties.
- Behaviour (Gedrag): Hoe waarschijnlijk is het dat het individu bepaalde gedragsintenties heeft in relatie tot het object/subject of diens daadwerkelijke gedrag.

Doel van de interactie met toeristen



Vormen van de interactie met toeristen



- Cognition (Denken/Kennis): Wat denken en weten individuen over een bepaald object/subject.

Dit onderzoek bevestigt het verband tussen gevoel, denken en gedrag. Respondenten die meer interactie (gedrag) willen, denken positiever en hebben positievere gevoelens over toeristen. Kijken we naar het doel van de interactie dan gaat het vooral om amusement (45%). Nieuwe mensen leren kennen, sociale cohesie, zakelijk netwerk uitbreiden en de toerist iets leren, speelt bij ruim 20% een rol.

Dit onderzoek bevestigt het verband tussen gevoel, denken en gedrag

Tot slot is gevraagd welke partijen een rol zouden kunnen spelen in het verbeteren van de interactie. 75% ziet vooral een rol voor de gemeente, gevolgd door de marketingorganisatie van de gemeente Amsterdam: I Amsterdam (35%). Rond de 20% ziet een rol voor lokale bedrijven, de politie en bars en clubs. Samengevat mogen we concluderen dat de bewoners van de Jordaan ondanks de toegenomen drukte zeer tevreden zijn met hun woonomgeving. Ruim de helft ondervindt regelmatig overlast van toeristen, maar dit leidt slechts in 20% van de gevallen tot negeren. Ruim 80%

heeft regelmatig contact met toeristen. Een op de drie wil zelfs meer interactie, vooral in de vorm van amusement en sociaal contact. Zij zien vooral een rol voor de gemeente Amsterdam en Amsterdam Marketing om die interactie te stimuleren.

Ideëën overgedragen

De onderzoekers denken dat de toeristen steeds vaker op zoek zijn naar authentieke ervaringen, zij willen de lokale sfeer ervaren: 'live like a local'. Dit onderzoek toont aan dat er een groep bewoners is die hiervoor openstaat. De vraag is hoe dat in de praktijk gerealiseerd kan worden. Hoe creëer je hyper lokale waarde? Bij waardecreatie gaat het om uitwisseling van zaken als huis (Airbnb), auto, tuin, maar ook immateriële zaken als kennis, passies, vaardigheden en netwerken. Studenten zijn met interessante oplossingen gekomen van apps met lokale routes tot concepten waarmee runners of koffieliefhebbers elkaar kunnen ontmoeten en kennis en passies uitwisselen. De resultaten zijn voorgelegd aan Amsterdam Marketing en het projectteam Stad in Balans van de Gemeente Amsterdam. Het leek er even op dat Amsterdam de toeristen wilde weren. Ons onderzoek toont aan dat dit in ieder geval niet voor alle bewoners geldt. Een behoorlijke groep ziet de meerwaarde van toeristen. Zelfs op het

“Ellende door rolkoffers stagneert”

gebied van de rolkoffers en Airbnb is recent een kentering te zien. Het Parool van 29 september 2017 kopt: “Ellende door rolkoffers stagneert”². Bewoners uit de Haarlemmerbuurt zien de overlast door illegale verhuur in hun buurt, door een strikt handhavingbeleid van de gemeente, zelfs iets teruglopen. Het zal waarschijnlijk nooit rustig worden in Amsterdam, maar met de nodige maatregelen en actie kunnen bewoners en bezoekers wel degelijk gezamenlijk van deze mooie stad blijven genieten.

Meer weten over onze ontwikkelde concepten op lokaal niveau en ons onderzoek? Mail dan naar: roos.gerritsma@inholland.nl en jacques.vork@inholland.nl.

Studenten Marieke van Kessel, Jimmie Drent, Nordin Badouri, Shanna de Smit, Ronja Philips en Seda Demirel voerden het onderzoek uit. 

1. O.a.: Gerritsma, R. (1999). Aantrekkelijk Amsterdam. Master Thesis, Universiteit van Amsterdam. Hoffschulte, C. (2015) Binnenstad in transitie. (Master), Hogeschool van Amsterdam. Gerritsma, R en Vork, J.T.J (2016) Ik irriteer me af en toe, maar vind het ook wel weer leuk. Vrijtijdstudies jaargang 34 nummer 2.

2. Parool, 29 september 2017 voorpagina en pagina