

Beleving van drukte in de binnenstad

**Kwalitatief onderzoek ter verdieping van
het onderzoek 'Drukke in de Binnenstad 2012'**

juni 2015

Dr. Mirjam R. M. Westenberg
Westenberg Research
in opdracht van
Bureau Werelderfgoed
Gemeente Amsterdam

Beleving van drukte in de binnenstad

Kwalitatief onderzoek ter verdieping van
het onderzoek 'Drukke in de Binnenstad 2012'

juni 2015

in opdracht van
Bureau Werelderfgoed
Gemeente Amsterdam

Westenberg Research
Jacob van Campenstraat 115
1073 XR Amsterdam
+31 (0)20 662 00 17
info@westenbergresearch.nl

Voorwoord

Het onderzoek naar 'de beleving van drukte' in het Werelderfgoedgebied van de Amsterdamse binnenstad, waarvan in dit rapport verslag wordt gedaan, werd uitgevoerd in opdracht van het Bureau Werelderfgoed van de Gemeente Amsterdam¹. Het bureau houdt zich bezig met het behoud en de ontwikkeling van het UNESCO Werelderfgoedgebied en is ook verantwoordelijk voor nationale en internationale voorlichting. Het bureau beseft dat de erkenning van de uniciteit van de grachtengordel internationale aandacht genereert en onderkent dat het tevens de verplichting schept om het behoud van het gebied te waarborgen opdat in de toekomst iedereen er kan blijven genieten, wonen en werken.

Dit onderzoek had niet plaats kunnen vinden zonder de medewerking van de deelnemers aan de focusgroep-bijeenkomsten welke voor het onderzoek werden gehouden. Ik wil hier alle deelnemers danken voor het delen van hun ervaringen en voor hun bijdragen aan het bedenken van oplossingen. In volgorde van bijeenkomst en tafelschikking zijn dat: de bewoners en vertegenwoordigers van bewonersverenigingen binnen het Werelderfgoedgebied Joke van Gestel, Debora van de Water, Charlotte Rietdijk, Albert Jan Tuijn, Annemarijn Spaans, Kees Spaan, Walther Ploos van Amstel, Willem ter Velde, Helga de Wied, Robert Witteman, Eric Kollen, Diana de Leu en Peter Marcuse; de ondernemers en vertegenwoordigers van ondernemersverenigingen uit de commerciële sector Martin Segaar, Lony Scharenborg, Robin Pennings, Audrey van de Merwe, Chap Commandeur, Peggy Stein en Eduard Dirkwager; de vertegenwoordigers van culturele instellingen Laurentine Pels-Rijcken, Jolanda Beyer, Michiel Buchel, Maatje Mostart, Emma van Oudheusden, Dianne Zuidema en Rene Sleven; de 'dagjesmensen' Noah Langer, Klein Biwa, Ger Adrichem, Dillan Kurver, Nerissa Bakker en Bas Bakker; de buitenlandse toeristen Guleed, Jonathan, Patricia, Mercedes, Estela, Frederique en Laurent; en ook de deelnemers die liever niet met naam genoemd wilden worden.

De ervaring en kennis van de focusgroep-deelnemers was en is van grote waarde voor het verkrijgen van inzicht in wat drukte is, wat drukte doet, en wat er aan te doen is. Ten slotte, maar niet in de laatste plaats, gaat mijn dank uit naar de begeleiders van dit onderzoek vanuit het Bureau Werelderfgoed en stadsdeel Centrum voor hun waardevolle inzet en meedenken bij het onderzoek.

Dr. Mirjam R.M. Westenberg

Amsterdam, juni 2015

¹ Het bureau Werelderfgoed is een samenwerkingsverband tussen Bureau Monumenten & Archeologie (BMA) en Stadsdeel Centrum.

Inhoud

Samenvatting	1
1 Inleiding	4
1.1. Achtergrond en aanleiding van het onderzoek	4
Grachtengordel op de Werelderfgoedlijst	4
Drukke in de binnenstad	5
1.2. Doel en vraagstellingen van het onderzoek	6
1.3. Leeswijzer	7
2 Onderzoeksaanpak	8
2.1. Onderzoeksmethode	8
2.2. De focusgroepen	9
Doelgroepen	9
Wervingsprocedure	9
Bijeenkomsten	10
2.3. Deelnemers	10
Bewoners van de kernzone van het Werelderfgoed	10
Bewoners van de bufferzone van het Werelderfgoed	10
Ondernemers uit de commerciële sector	11
Vertegenwoordigers van culturele instellingen	11
Dagjesmensen	12
Toeristen	12
3 Beleving van drukte	13
3.1. Objectieve versus subjectieve drukte	13
3.2. Belemmerde doorgang	15
3.2.1. Op het voetpad	15
Groepen	15
Fietsen	16
Meubilair	17
3.2.2. Op de weg	17
Stilstaande busjes	17
Te brede voertuigen	17
3.3. Verkeerschaos	18
3.4. Aanstootgevend gedrag	20
3.5. Handel: drukte om niets	21
3.5.1. Kijken, kijken, niet kopen	21
3.5.2. Exploitatie van de openbare ruimte	23
3.6. Wonen: (ont)binding in de buurt	24
Tekort aan betaalbare woningen	25
Te groot verloop	25
Shortstay, Airbnb en illegale hotels	25
Onveiligheid	26

3.7.	Geluid.....	27
3.8.	Machteloosheid.....	27
3.8.1.	Beperkte macht politie en gemeente.....	27
3.8.2.	Bereikbaarheid politie en gemeente.....	29
3.9.	Anticipatiestress.....	30
3.9.1.	Vergunningen die drukte brengen.....	30
3.9.2.	Mondiale ontwikkelingen.....	31
	Meer toeristen.....	31
	Meer busjes door online aankopen en gescheiden afval.....	32
4	Oplossingen.....	33
4.1.	Doorgang in de openbare ruimte.....	33
4.1.1.	Scheiding van weggebruikers qua plaats en qua tijd.....	33
4.1.2.	Organische routing voor automobilisten van buiten.....	34
4.1.3.	Parkeren: stilstand is achteruitgang.....	34
4.1.4.	Transport faciliteren.....	36
	Bestel- en ophaaldiensten.....	36
	Transport over water.....	36
	Touringcars.....	36
	Openbaar vervoer.....	37
4.2.	Handhaven.....	38
4.3.	Burgervader.....	40
4.3.1.	Balans in de binnenstad: wonen, werken, recreëren.....	40
4.3.2.	Diversiteit bewoners.....	42
4.3.3.	Meer greep op illegale hotels en shortstay.....	42
4.3.4.	Contact en communicatie.....	43
4.3.5.	Zelfregulering in samenspraak.....	44
4.3.6.	Visie op de stad.....	46
	De koers van Amsterdam.....	46
	Lef en politieke moed.....	47
4.4.	Gastheer.....	48
4.4.1.	Ken je gasten.....	48
4.4.2.	Kanaliseren van mensenstromen.....	49
4.4.3.	Spreiding van bezoekers.....	50
4.4.4.	Imago van Amsterdam bijschaven.....	52
	Van drugsstad naar liberale stad.....	53
	Van dure stad naar betaalbare stad.....	54
	Van vieze stad naar schone stad.....	54
5	Conclusie en aanbevelingen.....	56
	De beleving van drukte.....	56
	De invloed van druktebeleving op de balans tussen wonen, werken en recreëren.....	56
	De invloed van druktebeleving op vrijheid, tolerantie en handelsgeest.....	57
	Aanbevelingen.....	58

Samenvatting

In dit rapport wordt verslag gedaan van een kwalitatief onderzoek naar de beleving van drukte in de Amsterdamse binnenstad en naar manieren om daarmee om te gaan.

De onderliggende onderzoeksvragen waren of en hoe drukbeleving van invloed is op:

- (1) de balans tussen wonen, werken en recreëren in de binnenstad en
- (2) de materiële en immateriële waarden van het Werelderfgoed, handelsgeest, vrijheid, en tolerantie.

In februari en maart 2015 werden zes focusgroepen gehouden, met bewoners, ondernemers en bezoekers van de binnenstad:

- Bewoners van de kernzone van het werelderfgoed (grachtengordel)
- Bewoners van de bufferzone van het werelderfgoed (rond de grachtengordel)
- Ondernemers uit de commerciële sector
- Ondernemers/vertegenwoordigers uit de culturele sector
- Bezoekers uit Nederland (dagjesmensen)
- Bezoekers uit het buitenland (toeristen)

Drukke is objectief telbaar, maar bij welk aantal de teller 'te druk' of 'niet te druk' aangeeft, wordt subjectief bepaald. Drukke wordt vooral beleefd in de volgende omstandigheden.

- Belemmerde doorgang op het voetpad door grote groepen mensen, geparkeerde vehikels of meubilair ; op de weg door te brede voertuigen, vooral als zij langzaam rijden en als louter vermaak worden gezien zoals fietstaxi, bierfiets, dubbeldekker
- Verkeerschaos door onoverzichtelijke inrichting van de openbare ruimte en door onvoorspelbaar gedrag van weggebruikers, vooral voetgangers en fietsers
- Aanstootgevend gedrag, waaronder wildplassen, dronkenschap en gedrag van een bepaald 'type toerist'
- Grote bezoekersaantallen zijn voor ondernemers uit de commerciële sector niet per definitie winstgevend
- Bewoners storen zich aan wat zij zien als exploitatie van de openbare ruimte
- Sociale cohesie staat onder druk door een tekort aan betaalbare woningen, een groot verloop van bewoners en ondernemers, overlast door bezoekers en in delen van de binnenstad ook onveiligheid
- Geluid wordt overlast als het onontkoombaar is: als het er continu is
- Gevoelens van machteloosheid steken de kop op bij bewoners als zij zich niet geruggensteund voelen wanneer zij zelf iets proberen te doen aan overlast door drukte; zij wijten dit aan beperkte macht van de gemeente en politie
- De toekomst baart bewoners en ondernemers zorgen; velen zien de mondiale ontwikkeling van een groeiende toeristenindustrie en vrezen vergunningen die drukte meebrengen, onder andere voor shortstay

De deelnemers aan het onderzoek kwamen met diverse oplossingen om drukte het hoofd te bieden. De doorgang op de openbare weg zou verbeterd kunnen worden door:

- Verschillende typen weggebruikers van elkaar te scheiden qua plaats of qua tijd
- Organische routing om automobilisten de binnenstad in te leiden naar parkeerplekken
- Autoparkeren 'om te staan' ontmoedigen en parkeren 'om te doen' faciliteren
- Fietsparkeren faciliteren
- Multifunctioneel gebruik van ruimte
- Faciliteren van goederentransport over water, ondersteunen van vuilnisophaaldiensten, transparanter en goedkoper openbaar vervoer en een beperking van het aantal touringcars op een plek

Handhaving werkt, is de opinie, en men verwacht dat ook van gemeente en politie. Met handhaving wordt uitdrukkelijk niet overregulering bedoeld; men ziet de gemeente graag in de rol van burgervader die in voortdurende samenspraak is met de burger over diverse zaken:

- Gelijke verhoudingen in aantallen met betrekking tot de drie functies wonen, werken en recreëren
- Diversiteit van bewoners: meer sociale woningbouw en middensegment woningen
- Meer greep op illegale hotels en shortstay
- Regelmatig contact tussen gemeente, bewoners en ondernemers
- Zelfregulering in samenspraak: faciliteren wanneer dat nodig is
- Visie op de stad: de koers van Amsterdam, lef en politieke moed

De bewoners en ondernemers ervaren de ruimte die (grote aantallen) bezoekers innemen op bepaalde plekken in de binnenstad weliswaar als drukte, maar zo ervaren zij niet per definitie de bezoekers zelf. Zij vinden dat de gemeente een goed gastheer moet zijn.

- De gemeente moet haar gasten kennen
- Kanaliseren van mensenstromen door informatie over wandel- en fietsroutes
- Spreiding van bezoekers door goede voorlichting over het openbaar vervoer
- Spreiding van bezoekers naar 'type toerist'

Concluderend kan gesteld worden dat drukthebeleving van invloed lijkt te zijn op de balans tussen wonen, werken en recreëren in de binnenstad en ook op de immateriële waarden van het Werelderfgoed.

Bewoners in delen van de bufferzone van het Werelderfgoed willen verhuizen en ondernemers signaleren minder omzet doordat er minder buurtbewoners zijn. Dit kan ook van invloed zijn op recreatie in de binnenstad; bezoekers, zowel dagjesmensen als buitenlandse toeristen komen vooral voor 'de sfeer', welke voor een groot deel door bewoners wordt bepaald.

Drukthebeleving is niet van invloed op de materiële waarden van het Werelderfgoed, maar wel op de immateriële waarden. De handelsgeest wordt getart, maar ook uitgedaagd; de huidige drukte wordt niet ervaren als winstgevend voor de Amsterdamse burger, maar er wordt wel

gezocht naar innovatieve en lucratieve manieren om drukte het hoofd te bieden. Vrijheid blijft belangrijk als waarde, maar vrijheid van vestiging is minder gewenst geraakt, vooral door de ervaren overlast van illegale hotelverhuur en verminderde sociale cohesie. Tolerantie is nog steeds een belangrijke waarde, maar tolerantie voor aanstootgevend gedrag is er niet: veel drukbeleving komt neer op gedrag dat wordt ervaren als disrespect.

De algemene aanbevelingen op basis van dit onderzoek zijn als volgt.

- Het lijkt wenselijk een scheiding aan te brengen tussen twee toeristische functies: cultuurbezoek en zogenoemd 'pretpark-entertainment' en daarop beleid te voeren.
- Bewoners en ondernemers streven naar een leefbare buurt waarin sociale cohesie een kans heeft, met een diversiteit aan inkomensgroepen en leeftijden.
- Scheiding van typen weggebruikers is bij knelpunten in de binnenstad wenselijk evenals informatie aan (buitenlandse) weggebruikers over de verkeersregels.
- Bewoners en ondernemers waarderen regelmatig contact met de gemeente en het directe contact met de wijkagent. De continuïteit van dat contact is belangrijk want de ontwikkelingen volgen elkaar snel op en de burgers zijn 'de voelsprietten' van de stad.
- Kleinschaligheid maakt Amsterdam authentiek, uniek en aantrekkelijk. Dat vinden niet alleen de bewoners en ondernemers, maar ook de bezoekers: dagjesmensen en toeristen. Groei van de stad zou niet ten koste van deze kleinschaligheid mogen gaan; het is eerder de kleinschaligheid die moet uitbreiden.

1 Inleiding

1.1. Achtergrond en aanleiding van het onderzoek

In dit rapport wordt verslag gedaan van een kwalitatief onderzoek naar de beleving van drukte in de Amsterdamse binnenstad. Het onderzoek heeft als achtergrond enerzijds de plaatsing van de Amsterdamse grachtengordel op de Werelderfgoedlijst en anderzijds de kwantitatieve onderzoeken uitgevoerd door het gemeentelijk Bureau Onderzoek en Statistiek in opdracht van het stadsdeel Centrum, waaruit blijkt dat het drukker is geworden in de Amsterdamse binnenstad.

Grachtengordel op de Werelderfgoedlijst

In 2010 werd de Amsterdamse grachtengordel door de Organisatie voor Onderwijs, Wetenschap en Cultuur van de Verenigde Naties (UNESCO²) op de Werelderfgoedlijst geplaatst. De cultuurhistorische en natuurlandschappelijke monumenten op deze lijst zijn zo waardevol en uniek zijn dat ze voor de toekomst bewaard moeten blijven.

De grachtengordel is uniek in de wereld, niet alleen vanwege fysieke kenmerken zoals de kunstzinnige architectuur en het stedenbouwkundig uitzonderlijke patroon, waarbij rekening is gehouden met wonen, werken en schoonheid. De grachtengordel verkreeg ook een plek op de Werelderfgoedlijst omdat het de uiting is van immateriële waarden als tolerantie, vrijheid en handelsgeest, welke van groot belang waren voor de grote economische, politieke en culturele bloei van Amsterdam in de Gouden Eeuw en welke waarden nog steeds van belang zijn.³

Bij de nominatieprocedure voor plaatsing op de Werelderfgoedlijst introduceerde de gemeente Amsterdam de stad bij de UNESCO in het daarvoor vereiste managementplan in de inleiding onder de kop "Amsterdam als 'open' stad: een vrijhaven in het verleden" met de volgende beschrijving.

"Het was niet alleen de grachtengordel als stedenbouwkundig plan en de architectuur langs de grachten wat bezoekers aantrok, maar ook het open culturele klimaat van de stad. De grachtengordel is nog steeds een veelzeggende getuige van de twee karakteristieken die Amsterdam tot een uitzondering maakten tussen de Europese hoofdsteden: haar **openheid** voor andere culturen en religies, en de buitengewoon uitgebreide **zorg** voor de sociaal minderbedeelden. Deze twee eigenschappen leidden destijds zowel tot een brede culturele **diversiteit** als tot sociale **stabiliteit** in de stad, en dit bleek een sterk middel te zijn voor de ongeëvenaarde economische welvaart van de stad in de zeventiende eeuw." (p. 16)⁴

² Organisation of the United Nations for Education, Science and Culture

³ *Grachtengordel Amsterdam Werelderfgoed*. Amsterdam: Bureau Werelderfgoed, 2011

⁴ *The seventeenth-century canal ring area of Amsterdam within the Singelgracht; Management plan for World Heritage nomination*. City of Amsterdam, Bureau of Monuments & Archaeology, Amsterdam 14 January 2009. whc.unesco.org/uploads/nominations/1349.pdf

De immateriële waarde van de grachtengordel als werelderfgoed wordt in hetzelfde document met verschillende begrippen aangeduid: 'tolerantie en diversiteit, wetenschap en filosofie, koopmanschap en vrijhandel', welke Amsterdam maakten tot een 'broeinest van creativiteit' (p. 25). Een 'tolerante handelsstad' (p. 272), een 'intellectuele veilige haven', 'toevluchtsoord in de 17^{de} eeuw voor hen die elders in Europa onwelkom waren vanwege hun geloof', 'handelsgeest', 'stad van schilders, cartografen en uitgevers' (p. 295). In de bijbehorende aanbevelingsbrieven van derden wordt gesproken van 'de unieke waarden creativiteit, handelsgeest en innovatie' (appendices 4 en 5). Waar in het document wordt gesproken over 'vrijheid', wordt bedoeld: 'vrijheid van geweten' en 'vrijheid van religie' (p. 58), 'vrijheid van gedachte' en 'vrijheid om te vestigen' (p. 100).

Voor de UNESCO is duurzaam toerisme een actueel onderwerp. Er werd een heel themanummer van hun tijdschrift 'World Heritage'⁵ aan gewijd, met de Amsterdamse grachtengordel in het openingsartikel: hoe gaat de stad om met de uiteenlopende belangen van bewoners en toeristen en het belang van duurzaam beheer van de historische binnenstad?

Drukke in de binnenstad

In 2012 was drukke in de Amsterdamse binnenstad het onderwerp van een onderzoek uitgevoerd door het gemeentelijke Bureau Onderzoek en Statistiek, ter vergelijking met eerdere onderzoeken vanaf 2001.⁶ Het onderzoek bestond uit twee delen: een analyse van kwantitatieve gegevens en een enquête onder bewoners, ondernemers, forensen en bezoekers.

De kwantitatieve gegevens analyse toonde aan dat het in de binnenstad tussen 2001 en 2012 inderdaad drukker was geworden: er waren niet alleen meer mensen komen wonen (+6,5%), er kwamen ook meer bezoekers naar culturele instellingen (+15%), festivals (+ 25% tot 2009) en congressen (+28%). Het aantal hotelgasten was gestegen (+12% tot 2011) en het aantal cruisepassagiers verdrievoudigd (+238%). Het aantal fietsers dat de Singelgracht passeert was aanzienlijk toegenomen (+52%) en het aantal passerende brommers daar was meer dan verdubbeld (+126%). Het is op zijn plaats hier op te merken dat deze statistieken inmiddels mogelijk gedateerd zijn ten tijde van het schrijven van dit rapport, drie jaar later.

Het grootschalige enquêteonderzoek⁷ liet zien dat een grote meerderheid (73%) van de respondenten de drukke in de binnenstad gezellig vond, terwijl een kleine minderheid (8%) de drukke vervelend vond. Een op de vijf respondenten (19%) vond de drukke niet gezellig maar ook niet vervelend. Deze percentages zijn vergelijkbaar met 2001 volgens het Bureau Onderzoek en Statistiek.

Werd de respondenten echter gevraagd om *zelf* te benoemen wat zij het meest *onaantrekkelijke* aspect van de binnenstad vonden, dan noemt een op de zes bewoners (17%) *spontaan* drukke; dat deed ook een iets groter deel van de forensen (21%) en een ruim twee keer zo hoog percentage van de bezoekers (36%). Drukke kwam hiermee bovenaan de ranglijst te staan van onaantrekkelijke aspecten van de binnenstad, zowel voor bewoners als voor bezoekers; voor de forensen stond drukke op de een na eerste plaats, na het verkeer; voor ondernemers was vooral de parkeerproblematiek onaantrekkelijk.

⁵ World Heritage. No. 71, April 2014

⁶ *Drukke in de binnenstad 2012*. Amsterdam: Bureau Onderzoek en Statistiek, augustus 2013

⁷ Analyses werden gedaan over in totaal 2.833 gebruikers van de binnenstad: 727 bewoners van stadsdeel Centrum, 431 Amsterdamse ondernemers (waarvan 411 in het stadsdeel Centrum), 1.057 bewoners uit de rest van Amsterdam, de regio, of rest van Nederland die de binnenstad bezochten in de voorafgaande twee jaar, 311 forensen en 307 bezoekers.

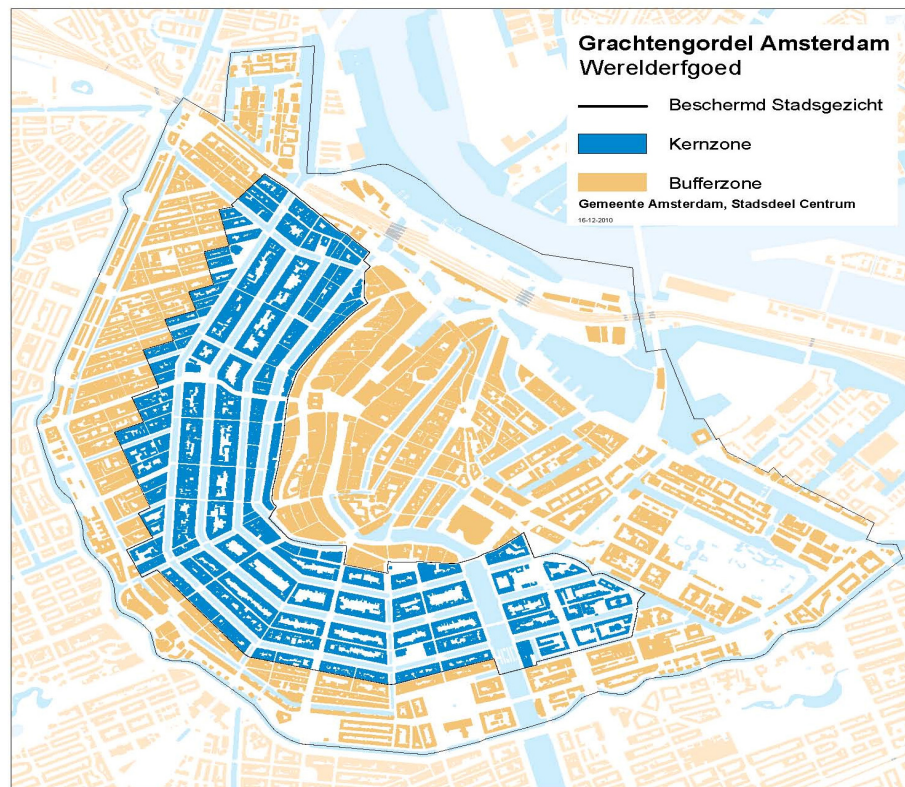
Drukke als meest onaantrekkelijk aspect van de binnenstad lijkt in tegenspraak met de bevinding dat bijna driekwart van de respondenten de drukke gezellig vond, maar deze tegenstrijdigheid is ogenschijnlijk. Het komt immers overeen met de bevinding dat ruim een kwart van de respondenten (27%) *niet* had geantwoord de drukke 'gezellig' te vinden (als men moest kiezen tussen 'gezellig', 'vervelend', of 'geen van beide').

In 2012 voerden 'drukke' en 'overlast door toeristen' de ranglijst aan van onaantrekkelijke aspecten voor de bewoners van Amsterdam (17% en 15%). Deze bevindingen vormden de directe aanleiding voor het in dit rapport beschreven onderzoek.

1.2. Doel en vraagstellingen van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de beleving van drukke in de binnenstad van Amsterdam teneinde handvatten aan te reiken voor maatregelen welke kunnen bijdragen aan de kwaliteit van leven voor iedereen die zich in de stad bevindt. Met name gaat het in dit onderzoek om het gebied dat door de UNESCO wordt aangemerkt als de zogeheten kernzone en bufferzone van het Werelderfgoed (zie figuur 1).

Figuur 1: Indeling van het UNESCO Werelderfgoed 'Amsterdamse 17^{de}-eeuwse grachtengordelgebied binnen de Singelgracht'



De grens van de kernzone loopt door de volgende buurten: de Haarlemmerbuurt, de Jordaan, het Spiegelkwartier, de Leidsebuurt, de Weteringbuurt en de Utrechtsebuurt, en loopt via het Hortus Plantsoen langs de Binnen-Amstel en het middeleeuwse stadscentrum via de Singel en het Spui terug naar de Haarlemmerbuurt. De grens volgt de lijn van de omliggende straten en grachten. De bufferzone wordt gevormd door de rest van het stadsdeel Centrum, met uitzondering van de oostelijke eilanden en het kleine gebied ten noordwesten van het centrum, begrensd door de Zoutkeetsgracht, het Westerkanaal en het IJ.

In het kwantitatieve onderzoek naar drukte in de binnenstad in 2012 werd geen definitie van drukte gebruikt. De drukte werd gemeten aan de hand van de begrippen en concepten die uit het enquêteonderzoek naar voren kwamen en aan de hand van de statistieken in het gegevensonderzoek.⁸

In dit onderzoek wordt, voortbouwend op het enquêteonderzoek uit 2012, getracht het begrip 'drukte' nader te definiëren aan de hand van de invulling die bewoners, ondernemers en bezoekers eraan geven: wat maakt dat zij drukte ervaren en hoe beleven zij drukte?

Leidend daarbij is de tweeledige vraagstelling geformuleerd door het stadsdeel Centrum:

- Op welke wijze en in welke mate is de beleving van drukte in de binnenstad van invloed op de fysieke en de immateriële waarden van het Werelderfgoed?
- Op welke wijze en in welke mate is de beleving van drukte in de binnenstad van invloed op de balans tussen wonen, werken en recreëren?

1.3. Leeswijzer

Opzet van het rapport

In hoofdstuk 2 worden de onderzoeksopzet en onderzoeksprocedure uiteengezet. In de daaropvolgende twee hoofdstukken worden de onderzoeksresultaten gerapporteerd: in hoofdstuk 3 de bevindingen met betrekking tot de beleving van drukte en in hoofdstuk 4 de oplossingen die naar voren werden gebracht door de deelnemers aan het onderzoek. Hoofdstuk 5 bestaat uit de conclusie met beantwoording van de onderzoeksvragen en aanbevelingen.

In de hoofdstukken staan citaten van deelnemers aan het onderzoek cursief gedrukt in aparte tekstblokken, zoals deze tekst.

Terminologie

Wanneer in het rapport wordt gesproken over 'bewoners' zonder toevoeging, dan worden zowel de kernzone- als bufferzonebewoners bedoeld. Met de term 'ondernemers' zonder verdere toevoeging worden de ondernemers/vertegenwoordigers uit zowel de commerciële sector als de culturele sector bedoeld. Met het begrip 'bezoekers' zonder toevoeging wordt in het rapport verwezen naar zowel dagjesmensen als buitenlandse toeristen.

Belangrijk: omdat dit onderzoek van kwalitatieve aard is wordt overal in het rapport uitsluitend gesproken over de meningen en ervaringen van degenen die meewerkten aan dit onderzoek. Met 'de bewoners', 'de ondernemers' of 'de bezoekers' wordt in dit rapport bedoeld: de deelnemers aan de focusgroepen. De onderzoeksmethode wordt besproken in hoofdstuk 2.

⁸ *Drukte in de binnenstad 2012*. Amsterdam: Bureau Onderzoek en Statistiek, augustus 2013, p.17.

2 Onderzoeksaanpak

2.1. Onderzoeksmethode

Gekozen werd voor de focusgroepen-methode omdat het een beproefde methode is voor het uitdiepen van een bepaald onderwerp of thema. Een focusgroep-bijeenkomst is een gesprek met verscheidene mensen over een specifiek onderwerp, waarbij de onderlinge interactie essentieel is. De methode is ontstaan in de jaren vijftig van de vorige eeuw binnen marktonderzoek en sinds enkele decennia wordt de methode ook veel gebruikt binnen sociaalwetenschappelijk onderzoek om ideeën en inzichten te genereren.⁹

Bij focusgroep-bijeenkomsten zorgt de onderzoeker doorgaans voor een prettige omgeving en een vrij ongestructureerde setting. Degene die een focusgroep leidt wordt een 'moderator' of 'facilitator' genoemd; deze begeleidt de sessie met zo min mogelijk inmenging en zorgt ervoor dat de geplande onderwerpen aan bod komen, maar ook dat ongeplande kwesties die op tafel komen, worden besproken. De moderator gebruikt slechts enkele algemene vragen om de groep te begeleiden en geeft veel speelruimte aan de deelnemers, opdat de discussie zo breed mogelijk is. Door de focusgroepen-methode kan de onderzoeker inzicht krijgen in *waarom* mensen zich voelen zoals ze zich voelen omdat de deelnemers vanzelf op elkaar gaan reageren, elkaars standpunten gaan vergelijken, elkaar vragen gaan stellen, waardoor meestal meer facetten aan bod komen dan in een individueel interview.

Een focusgroep bestaat meestal uit zes tot tien deelnemers. Een kleine groep - van zes tot acht deelnemers - wordt aanbevolen bij onderwerpen waarover de deelnemers veel te vertellen hebben, wat vaak het geval is bij onderwerpen die emoties oproepen of onderwerpen waarbij men zeer betrokken is. De duur van een focusgroep-bijeenkomst is anderhalf uur tot twee uur. Het aantal focusgroepen per onderzoek is afhankelijk van diverse factoren. Een vuistregel is dat zodra de moderator het punt bereikt dat hij of zij vrij nauwkeurig kan anticiperen op wat de volgende groep gaat vertellen, dan zijn er genoeg groepen en kan worden begonnen met de analyse van de data die uit de groepen zijn verkregen. Deze data bestaan uit geluidsopnamen (op voorwaarde dat de deelnemers daarvoor toestemming hebben gegeven), transcripties daarvan en notulen van de bijeenkomst.

Het doel van focusgroepen-onderzoek is de verdieping van een bepaald onderwerp of thema. Het doel is geenszins te generaliseren naar een grotere populatie, zoals wel het geval is bij kwantitatief statistisch onderzoek met een representatieve steekproef. Focusgroepen-onderzoek levert informatie die als *input* kan worden gebruikt voor dergelijk kwantitatief onderzoek: informatie over welke zaken een rol spelen, dus welke vragen er in een vragenlijst zouden moeten komen. Focusgroepen-onderzoek wordt ook ingezet om de *output* van kwantitatief onderzoek uit te diepen, om verdieping te krijgen van de resultaten van statistisch onderzoek, zoals bijvoorbeeld in het onderhavige onderzoek het geval is.

⁹ De focusgroepen-methode wordt beschreven in diverse wetenschappelijke naslagwerken, bijvoorbeeld: Bryman, A. (2012). *Social Research Methods (4th edition)*. Oxford: Oxford University Press
Bloor, M., Frankland, J., Thomas, M., & Robson, K. (2001). *Focus groups in social research*. SAGE Publications

2.2. De focusgroepen

Doelgroepen

Voor dit onderzoek werden zes doelgroepen gekozen: twee bewonersgroepen, twee ondernemersgroepen en twee bezoekersgroepen. Het ging om de volgende specifieke doelgroepen.

1. Bewoners van de kernzone van het Werelderfgoed: de grachtengordel
2. Bewoners van de bufferzone van het Werelderfgoed: rondom de grachtengordel
3. Ondernemers uit de commerciële sector (horeca, detailhandel en creatieve sector), gevestigd binnen het Werelderfgoedgebied
4. Ondernemers uit de culturele sector (musea en podiuminstellingen), gevestigd binnen het Werelderfgoedgebied
5. Bezoekers uit Nederland: dagjesmensen
6. Bezoekers uit het buitenland: toeristen

Een zevende doelgroep werd in de loop van het onderzoek toegevoegd: expats die binnen het Werelderfgoed wonen.

Wervingsprocedure

Streefaantal

Het streefaantal voor deelnemers per groep was maximaal acht deelnemers (en een minimum van zes). Voor dit relatief kleine aantal werd gekozen onder andere vanwege de emoties die het onderwerp naar verwachting met zich mee zou kunnen brengen.

Kader voor werving

Bewoners en *ondernemers* werden gezocht aan de hand van e-mailadressenbestanden van personen die eerder contact hadden gehad met de Gemeente Amsterdam. Bij de commerciële ondernemers is gestreefd naar een gelijke verdeling van horeca, detailhandel en de creatieve sector. Bij de culturele instellingen is gestreefd naar een balans tussen musea en podiuminstellingen. De *expats* werden gezocht via het panel van het Bureau Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) van de Gemeente Amsterdam. De *dagjesmensen* en *toeristen* werden in de binnenstad op straat geworven.

Benadering van de doelgroep

Twintig *bewoners*, twintig *ondernemers* en veertig *expats* werden per email benaderd met een brief van het Stadsdeel Centrum waarin zij werden uitgenodigd binnen enkele weken deel te nemen aan een onderzoek over drukte in de binnenstad. Degenen die aangaven mee te willen doen kregen vervolgens informatie toegestuurd door het onderzoeksbureau, met de specifieke datum en tijdstip van de bijeenkomst van de focusgroep waar zij ingedeeld waren.

De *dagjesmensen* en *toeristen* die deelnamen aan de focusgroepen werden ter plekke op straat geworven op de dag van de bijeenkomst. Bij de straatwerving werd gestreefd naar een gelijke verdeling naar geslacht en leeftijd per focusgroep. De selectiecriteria bij de dagjesmensen waren dat zij niet in Amsterdam woonden, er wel op bezoek gingen en dat zij de Nederlandse taal voldoende machtig waren om een gesprek te kunnen voeren tijdens de bijeen-

komst. Bij de buitenlandse toeristen waren de selectiecriteria dat zij woonachtig waren in het buitenland, op bezoek waren in Amsterdam, en dat zij de Engelse taal voldoende machtig waren om te kunnen converseren tijdens de bijeenkomst, welke in het Engels werd gehouden.

Bijeenkomsten

Op verzoek van het Bureau Werelderfgoed werd voor de focusgroep-bijeenkomsten een locatie gezocht die passend is bij de 'duurzaamheid'-gedachte van de UNESCO en gelegen binnen het Amsterdamse Werelderfgoedgebied. Gekozen werd voor de gerestaureerde Stijlkamer van De Groene Bocht II, gevestigd in een 17^{de}-eeuws pand aan de Keizersgracht, dat kantoor- en vergaderruimte verhuurt aan duurzame bedrijven, ideeën en initiatieven.

De focusgroep-bijeenkomsten met bewoners en met ondernemers vonden plaats op vier afzonderlijke avonden in februari 2015. De focusgroepen met dagjesmensen en toeristen vonden plaats op twee afzonderlijke middagen in maart 2015. De bijeenkomsten duurden twee uur. De groepen die in de avond bijeenkwamen kregen een lichte driegangige maaltijd aangeboden tijdens de bijeenkomst en de groepen in de middag een 'high tea'.

Alle bijeenkomsten werden gemodereerd door dezelfde onderzoeker. Bij elke bijeenkomst was ook een notulist aanwezig die van de bijeenkomst zowel geluidsopnamen maakte - voor intern gebruik - als aantekeningen voor schriftelijke notulen.

2.3. Deelnemers

De uiteindelijke samenstelling van deelnemers wordt hieronder beschreven per focusgroep. Opvallend was de grote belangstelling en snelle respons bij de bewoners en bij de ondernemers uit de commerciële sector om deel te nemen aan het onderzoek. Het animo bij hen was groot en zowel het Stadsdeel Centrum als het onderzoeksbureau werden benaderd door personen die zich uit eigen beweging aanmeldden nadat ze van anderen over het onderzoek hadden gehoord.

De geplande focusgroep-bijeenkomst met expats werd daarentegen (voorlopig) uitgesteld omdat geen van de aangeschreven personen heeft gereageerd op de uitnodigingsbrief.

Bewoners van de kernzone van het Werelderfgoed

Deze focusgroep bestond uit zes deelnemers (er waren helaas twee afzeggingen op het laatste moment) woonachtig in het gebied dat door UNESCO wordt aangemerkt als kerngebied van het Grachtengordel Werelderfgoed. De deelnemers waren bewoners van de Negen Straatjes, de Reguliersgracht, de Kerkstraat, de Keizersgracht, de Prinsengracht en de Nieuwe Prinsengracht. De woonduur in de binnenstad van de deelnemers was gemiddeld 29 jaar en varieerde van 6 jaar tot 47 jaar. Enkele deelnemers waren lid van bewonersverenigingen en zo waren ook deze vertegenwoordigd in de focusgroep: het Kerkstraat-comité, het Stadsdorp Gracht en Straatjes en het Amstelveld-comité.

Bewoners van de bufferzone van het Werelderfgoed

Deze focusgroep bestond uit acht deelnemers woonachtig in het gebied dat door UNESCO wordt aangemerkt als de bufferzone van het Grachtengordel Werelderfgoed. De deelnemers waren bewoners van de Prins Hendrikkade, de Binnenbantammerstraat, de Oudekennissteeg,

de Nieuwezijds Armsteeg, de Egelantiersgracht, de Nieuwezijds Voorburgwal, de Oudemanhuispoort en de Heintje Hoeksteeg. De woontuur in de binnenstad van de deelnemers was gemiddeld 20 jaar; de kortste woontuur was 3 jaar en de langste 39 jaar.

Ondernemers uit de commerciële sector

Deze focusgroep bestond uit zeven ondernemers en vertegenwoordigers van ondernemingen gevestigd in het gebied dat door UNESCO wordt aangemerkt als kerngebied en bufferzone van het Grachtengordel Werelderfgoed. Bij de samenstelling van de focusgroep is gestreefd naar een gevarieerde combinatie van ondernemers uit de horeca, de detailhandel en de creatieve sector. Drie focusgroep-deelnemers representeerden meerdere ondernemingen: als eigenaar van meerdere ondernemingen en/of als bestuurslid van een ondernemersvereniging.

Van de volgende ondernemingen nam de eigenaar/ directeur deel aan de focusgroep. Uit de horeca sector waren er Hotel The Dylan Amsterdam (Keizersgracht), Kien Bed & Breakfast Studio's (Tweede Weteringdwarsstraat), Villa Zeezicht (Singel/Torensteeg) en Trattoria Caprese (Spuistraat). Uit de creatieve sector: het grafisch ontwerp bureau Ecco Fatto! (Langestraat), het advertising development bureau OneBigAgency (Waterlooplein) en locatie & citymarketing bureau Merkatormarketing (Warmoesstraat). Uit de detailhandel de lederwinkel Robin&Rik Leermakers (Runstraat) en verder het kantoorverzamelgebouw Bureau Warmoesstraat (met locaties op Damrak en Warmoesstraat). Onder de deelnemers van de focusgroep waren ook de winkelstraatmanager van de 9 straatjes (190 leden, winkeliers en hotels in het gebied tussen Raadhuisstraat en Leidsegracht), de voorzitter van de Ondernemersvereniging Spuistraat en een bestuurslid van de Ondernemersvereniging De Vijzel (Vijzelstraat/Weteringbuurt).

Van de zeven deelnemers woonden vijf ook zelf in de Amsterdamse binnenstad, één in de Amsterdamse Pijp en was één verhuisd naar buiten Amsterdam. De gemiddelde woontuur in Amsterdam van de zeven deelnemers was 32 jaar, variërend van 11 jaar tot 51 jaar.

Vertegenwoordigers van culturele instellingen

Deze focusgroep bestond uit zeven vertegenwoordigers van culturele instellingen gevestigd in het gebied dat door UNESCO wordt aangemerkt als kerngebied en bufferzone van het Grachtengordel Werelderfgoed. Bij de samenstelling van de focusgroep is naar een zekere balans gestreefd tussen musea en podiuminstellingen. Strikt genomen was dit geen ondernemersgroep omdat de deelnemers in dienst waren bij culturele instellingen.

De volgende instellingen waren vertegenwoordigd in de focusgroep. De cultuurcentra Paradiso (poppodium, nachtclub en cultuurpaleis) en De Balie (podium voor het vrije woord, eigentijdse kunst, politiek en cultuur). De Stadsschouwburg en Pathé (drie bioscopen in de binnenstad). De musea Anne Frankhuis, Het Grachtenhuis en Science Center Nemo; onder de deelnemers was ook de voorzitter van het Overleg Amsterdamse Musea.

Enkele van deze instellingen liggen vlakbij elkaar rondom het Leidseplein: Stadsschouwburg, De Balie, Paradiso en Pathé City. Langs de grachten liggen het Anne Frankhuis (Prinsengracht) en Het Grachtenhuis (Herengracht). Pathé de Munt is gesitueerd aan het begin van de Vijzelstraat, met om de hoek Pathé Tuschinski. NEMO ligt aan het Oosterdok, langs de noordelijke rand van het Werelderfgoed.

Dagjesmensen

Deze focusgroep bestond uit zeven deelnemers die een dagje op bezoek in Amsterdam waren: drie vrouwen en vier mannen met een gemiddelde leeftijd van 30 jaar, variërend van 18 tot 58 jaar. Twee deelnemers woonden in Hilversum, twee in IJmuiden en drie in Amstelveen.

Toeristen

De focusgroep van buitenlandse toeristen bestond uit zeven deelnemers: drie vrouwen en vier mannen, met een gemiddelde leeftijd van 27 jaar, variërend van 20 tot 44 jaar. Twee toeristen kwamen uit Frankrijk, twee uit Spanje, één uit Italië, één uit Engeland en één uit de Dominicaanse Republiek. Voor 2 toeristen was het hun eerste bezoek aan Amsterdam, voor 1 de tweede keer, voor 3 de derde keer en voor 1 de vierde keer.

3 Bevindingen

3.1. Objectieve versus subjectieve drukte

Onder *objectieve* drukte verstaan de focusgroep-deelnemers telbare zaken zoals aantallen mensen, bezoekers, fietsen, auto's. De bewoners en ondernemers zijn het erover eens dat de laatste jaren de drukte in de Amsterdamse binnenstad is toegenomen in termen van aantallen mensen.

Sprekend voor de 41 musea in deze stad denk ik dat het goed gaat, de groei komt vooral door de toeristen. Meer dan de helft van het museumbezoek in Nederland vindt plaats in Amsterdam. Elf miljoen bezoekers. (Ondernemer culturele sector)

Daarbij gaat het niet alleen om een toename van buitenlandse toeristen, maar ook om een toename van Nederlandse bezoekers en inwoners van Amsterdam.

Er wonen ook steeds meer mensen in één huis omdat het zo duur is, dat zie je bijvoorbeeld in West; één verdieping wordt bijvoorbeeld opgedeeld in units. Of vier jonge mensen die samen een appartement huren waar vroeger één echtpaar woonde. (Ondernemer culturele sector)

Een van de redenen waarom we het druk vinden is dat een derde van de binnenstadbewoners expat is. Dus als je dan in de kroeg komt ervaar je hen als toeristen omdat ze permanent Engels spreken, maar het zijn dus bewoners. (Bewoner bufferzone)

Alle focusgroep-deelnemers vinden evenwel dat de *beleving* van drukte wordt bepaald door meer factoren dan alleen maar aantallen; dat er een *subjectief* element in zit.

'Drukke' kun je meten, maar 'te druk' is een stuk moeilijker. (Ondernemer commerciële sector)

Er zitten twee elementen aan drukte. Het objectieve element is bijvoorbeeld dat het verstoort, dat het gevaarlijk wordt, dat voetgangers en fietsers tegen elkaar aankomen. Het subjectieve element is bijvoorbeeld "vroeger was alles beter, kon ik nog overal mijn fiets kwijt" of juist "gezellige drukte". (Ondernemer culturele sector)

Drukke in termen van relatief grote aantallen mensen wordt niet als “te druk” ervaren wanneer men op zoek is naar “gezelligheid”.

Drukke is gezellig. Ik zoek wel de leuke buurtjes op, de Jordaan bijvoorbeeld, en de zijstraatjes hier, die kleine straatjes (Bezoekster, 48).

Ik zoek die reuring juist op. Reuring is oké, maar massaal: nee! (Bezoeker, 58)

The crowd, it is all part of the city, it is the buzz. It is the charm of the city. (Toeriste, 21, Italië, derde bezoek)

I don't think it is too busy in Amsterdam. (Toerist, 28, Dominicaanse Republiek, 3de bezoek)

... of als men meer omzet zou willen.

Het Museum Grachtenhuis is niet te druk. We hebben 70% internationale en 30% Nederlands bezoekers, een afspiegeling van de bezoekers in Amsterdam. Er kunnen er best meer bij, wij hebben 40.000 bezoekers per jaar. (Ondernemer culturele sector)

Enkele commerciële ondernemers vinden dat *subjectieve* drukke in de Amsterdamse binnenstad grotendeels wordt bepaald door iemands eigen perspectief, referentiekader of gemoeds-toestand.

Iedereen ervaart drukke op een ander manier. De fietser ervaart het heel anders dan de voetganger en de automobilist ervaart het weer anders. De bewoner ervaart het anders dan de toerist. Het is een subjectief begrip. (Ondernemer commerciële sector)

*In de Weteringdwarsstraat hadden de mensen tien jaar lang niets meegemaakt en ineens gaan de deuren van het Rijksmuseum open, dan hoor ik een buurvrouw zeggen “Oh dat is een hotspot, daar komen veel mensen naar toe”. Maar het **is** niet echt drukker geworden in de straat, de mensen **ervaren** het nu als drukker. (Ondernemer commerciële sector)*

Wat er psychisch met heel Nederland aan de hand is, is dat iedereen druk is. Nog even los van sociale media en al dat soort dingen, als iedereen met Pauw&Witteman of welk discussieprogramma dan ook naar bed gaat, dan sta je al op met drukke in je hoofd. Als er dan iets tegen zit, als er wat drukke is, dan ervaar je dat heftiger. (Ondernemer commerciële sector)

Andere ondernemers, bewoners *en* bezoekers vinden dat de beleving van drukke weliswaar subjectief is, maar dat die beleving voornamelijk geïnduceerd wordt vanuit de omgeving. Deze omgevingsfactoren worden in de volgende paragrafen beschreven.

Drukke is objectief telbaar, maar bij welk aantal de teller “te druk” of “niet te druk” aangeeft, wordt subjectief bepaald.

3.2. Belemmerde doorgang

Drukke wordt vooral ervaren als een algemeen gevoel van ruimtegebrek in de openbare ruimte door belemmerde bewegingsvrijheid vanwege blokkades op het voetpad en op de weg.

3.2.1. Op het voetpad

Groepen

De meest genoemde belemmering van doorgang op het voetpad wordt gevormd door groepen mensen die stilstaan of langzaam lopen.

Als je op zaterdag boodschappen wilt doen, dan staan er zoveel toeristen op de stoep, daar moet je je doorheen wurmen. (Ondernemer commerciële sector)

Op drukke dagen is het zo druk dat ik de neiging heb te gaan 'enkeltrappen'. Mensen met buggy's! (Bezoekster, 20)

Het kan ook niet anders bij het Victoria hotel: opstoppingen want daar houdt het voetpad ineens op, het is een flessenhals. (Bewoner bufferzone)

Bewoners in de bufferzone ervaren vooral overlast van extreem **grote groepen mensen**, er worden aantallen van over de 100 genoemd, deze grote groepen toeristen worden sinds ongeveer twee jaar, sinds het jaar 2013, door hen gesignaleerd. De groepen zijn zo groot dat ze moeilijk beheersbaar zijn en soms de straat lijken over te nemen.

Bij ons in de Oudekennissteeg komen de groepen onder leiding van hun gidsen van twee kanten tegelijk de steeg inlopen: dan staat het helemaal vast. (Bewoner bufferzone)

Ze gaan met 120 man door de Warmoesstraat, dat past gewoon niet! (Bewoner bufferzone)

Na tien uur 's ochtends kan je geen boodschappen meer doen door die groepen (Bewoner bufferzone)

Voor kwetsbare personen levert dit pijnlijke situaties op. Enkele voorbeelden:

Mijn vrouw is invalide en het gebeurt vaak dat groepen van 20 tot 40 personen niet opzij gaan als je aankomt, zonder ontzag, ze malen gewoon door. (Bewoner bufferzone)

Die grote groepen hebben een bepaalde dynamiek, de eerste rij ziet jou nog, de tweede rij al niet meer. Mijn dochter is al drie keer compleet onder de voet gelopen. (Bewoner bufferzone)



Hes van Huizen

Fietsen

Het grote aantal **geparkeerde fietsen** die de doorgang belemmeren komt herhaaldelijk terug in de focusgroepen met ondernemers. Het is een probleem dat niet aan toeristen maar vooral aan Amsterdammers is gekoppeld; culturele instellingen die een meer internationaal publiek trekken, hebben hier minder last van.

Het aantal bezoekers van onze bioscopen stijgt en het gaat niet om toeristen maar vooral om Amsterdammers, die komen op de fiets. Het grootste probleem bij ons is het niet kunnen parkeren van grote aantallen fietsen. Mensen zetten hun fietsen op de stoep. (Ondernemer culturele sector)

Bij Paradiso is er echt een fietsprobleem. Net als bij de bioscopen, gebruikt het publiek de ondergrondse fietskelder weinig. Het zit nog niet in het systeem van Amsterdammers dat ze voor de fiets, net als voor de auto, een geschikte parkeerplek moeten zoeken. Veel geparkeerde fietsen hebben ook geen eigenaar meer. (Ondernemer culturele sector)

De 5KEIZERS is een nieuw pand met verschillende bedrijven erin en inmiddels 550 werknemers. Al die fietsen staan daar nu los op de stoep. (Ondernemer commerciële sector)

Daarnaast worden de **uitgestalde fietsen** van fietsverhuurbedrijven als obstakel ervaren, zowel in de ondernemersgroepen als in de bewonersgroepen.

Op de Rozengracht zijn nu vier fietsverhuurbedrijven die zich opeens niet hebben te houden aan de uitstallingwet waar elke ondernemer mee te maken heeft: die mogen overal fietsen en brommers op de stoep zetten, gewoon twintig op een rij. (Ondernemer commerciële sector)

Ik heb vier van die fietsverhuurbedrijven in de buurt, rond het Brinker hotel, ik zit elke drie maanden weer rond de tafel met de politie en het hotel. (Bewoner kernzone)

Meubilair

Andere obstakels worden gevormd door **terrasmeubilair**, al dan niet met vergunning, dat de doorgang op het voetpad tot een flessenhals maakt en er maar weinig of zelfs geen ruimte overblijft voor de voetgangers.

In de 9 Straatjes kwamen klapstoeltjes, tafeltjes, bankjes op het voetpad, dus de mensen gaan automatisch midden op straat lopen. (Ondernemer commerciële sector)

Neem nou bijvoorbeeld die nieuwe vergunningen voor terrassen op de Utrechtsestraat: die zijn te breed want er staan ook fietsen. (Bewoner kernzone)

3.2.2. Op de weg

Stilstaande busjes

Bewoners en ondernemers wijzen op een andere belemmering van de doorgang op de weg: de **voertuigen die herhaaldelijk stilstaan**. Het betreft busjes van pakketbesteldiensten en afvalophaaldiensten. De bewoners constateren dat het aantal pakketbezorgers de laatste jaren sterk is toegenomen. Ondernemers hebben contracten met allerlei verschillende ophaaldiensten, waardoor er verschillende vrachtwagens in dezelfde straat komen.

Die pakketbesteldiensten, dan staat zo iemand zijn pakketten te sorteren terwijl zijn bus midden op de weg staat. (Ondernemer commerciële sector)

Tot enkele weken geleden hadden we een box voor het inleveren van karton, maar daar heeft de gemeente nu ook een aparte ophaaldienst voor ingesteld. (Bewoner kernzone)

Te brede voertuigen

De doorgang wordt ook vaak belemmerd door **te brede voertuigen om te passeren**. Alle bewoners storen zich aan brede voertuigen die langzaam rijden en de doorgang belemmeren. De fietstaxi, de bierfiets, paard en wagen, de dubbeldekkerbus en touringcars worden genoemd. Zowel rijdend als geparkeerd wekken deze voertuigen ergernis op vanwege de ruimte die ze innemen. Daarnaast vragen de bewoners zich af wat deze voertuigen te maken hebben met de stad Amsterdam.

Ik kan me soms niet meer verplaatsen door dat soort voertuigen die al die smalle straatjes verstoppen. (Bewoner bufferzone)

De fietstaxi, daar kan je niet langs, dus moet je erachter blijven fietsen en ze gaan heel langzaam. Als er twee overgewicht Amerikanen in zitten, tergend langzaam. Ik word er giftig van. (Bewoner bufferzone)

Volgens de wet mag je niet met z'n drieën naast elkaar fietsen en dan wel met z'n drieën naast elkaar zitten in zo'n fietstaxi?(Bewoner kernzone)

Die rode dubbeldekkerbus over de Nieuwezijds Voorburgwal, dat is ongelooflijk, het is gevaarlijk voor de fietsers. Wat doet die in zo'n klein stukje Amsterdam? Er zit ook bijna niemand in. (Bewoner bufferzone)



Lex Banning

Bij alle focusgroepen met bewoners en ondernemers kwam de bierfiets spontaan ter sprake. Men ergert zich er enorm aan en soms was het gesprek met moeite van onderwerp te veranderen. De bierfiets roept veel emotie op, beduidend meer dan de andere brede voertuigen die ook de doorgang belemmeren op de weg. Mogelijk omdat de bierfiets nog drie andere thema's representeert die uit de focusgroepen naar boven kwamen en later in dit hoofdstuk worden besproken: de 'exploitatie van de openbare ruimte', het 'aanstootgevend gedrag' en een gevoel van 'machteloosheid'.

3.3. Verkeerschaos

Wat in alle focusgroepen genoemd wordt is de **onoverzichtelijkheid van het verkeer** in (delen van) de Amsterdamse binnenstad. Dat geeft een gevoel van irritatie en chaos.

De mensen gaan op straat lopen. Fietsers beginnen dan te krijsen en te doen, dan komen de scooters, die vliegen weer de stoep op. Dan wordt het druk en is het chaos. Dat is zoals ik het voel, als winkelier en als bewoner, dat het heel druk is, te veel van alles en dat het niet in goede banen is geleid. (Ondernemer commerciële sector)

Het is allemaal kriskras door elkaar. Druk is voor mij chaos. (Ondernemer commerciële sector)

Als het spitsuur is daar bij het Victoria hotel: vloekende Amsterdammers en toeristen die overhoop worden gereden, eigenlijk kan het gewoon niet, er gaan ongelukken gebeuren. (Bewoner bufferzone)

Ik denk dat het de regulering is, dat er te veel functies ineem zijn, als je ziet dat er helemaal niet wordt gehandhaafd. De voetgangers lopen op de straat, de fietsers fietsen over de stoep, de auto's staan op de stoep. (Ondernemer commerciële sector)

Fietsers, voetgangers, auto's, je ziet irritaties, het is opvallend. Op het Rokin, op het zebrapad, het is zoveel. (Bezoeker, 22)

I think it is very crowded here: lots of trams, buses, taxi drivers. The first time I was shocked by the noise of the trams. Hectic traffic. (Toerist, 27, Engeland, vierde bezoek)

De ondernemers krijgen signalen van hun klanten dat zij het te druk vinden, vooral in de weekeinden en vakantieperiodes.

Ook hoor ik het af en toe van toeristen die bij mij in de winkel komen: jeetje wat is het druk. Dat komt denk ik vooral door de doorloop en de verkeersstroming, daar zit iedereen elkaar in de weg, vooral rond de weekends en de kleine vakanties. (Ondernemer commerciële sector)

De onoverzichtelijkheid op de weg wordt onder andere veroorzaakt door **onvoorspelbaarheid van andere weggebruikers, vooral fietsers**. Bewoners en bezoekers storen zich aan onvoorspelbaar gedrag op de weg van fietsers. Bewoners zeggen dat over fietsende bezoekers:

Je kunt niet meer op de fiets door de Spiegelstraat rijden: het is er te druk en de toeristen die daar lopen of fietsen weten de weg niet en wijken uit. (Bewoner kernzone)

Mensen die eigenlijk niet kunnen fietsen nemen deel aan het verkeer alsof het alleen om het plezier gaat, terwijl men vergeet dat men zich aan de verkeersregels moet houden. (Bewoner kernzone)

... en bezoekers zeggen het over alle fietsers, inclusief zichzelf:

The bikers scare me a lot, because you don't hear them coming and you have to be aware of them while walking; also the scooters. In Spain, priority is for the walking people. (Toeriste, 44, Spanje, derde bezoek)

I get a lot of stress from the bicycles. When people cross the streets, the bikes don't stop and they also ride on the pavement. In France, a policeman would not allow that. The bikers don't pay attention to the red light. We bicycle ourselves too here but we don't know what to do, what the rules for bike priority are. (Toerist, 28, Frankrijk, eerste bezoek)

Laatst moest ik door Amsterdam fietsen en dat is dan wel snel gevaarlijk. (Bezoeker, 20)

Ik erger me heel erg aan mensen die op de fiets tussen de mensenmassa heen slingeren. Ik ga zelf ook echt niet fietsen in Amsterdam. (Bezoekster, 18)



Hes van Huizen

3.4. Aanstootgevend gedrag

Opvallend is dat in *alle* focusgroepen, van bewoners, ondernemers en bezoekers, spontaan het onderwerp gedrag aan de orde kwam als een van de oorzaken van het druktegevoel.

Ik stoer me niet aan expats en internationale mensen. Prima, dat hoort helemaal bij de stad. Heerlijk. Maar ik stoer me aan de agressie, het onfatsoen, het disrespect, het onderpissen, poepen en kotsen. (Bewoner bufferzone)

Het schreeuwen, het rotzooi maken, dat is erg. (Bewoner bufferzone)

Ik heb elke maand een vuilniszak vol aan afval dat bij ons voor de deur gedeponeerd wordt. (Bewoner kernzone)

De focusgroep-deelnemers aarzelen overigens niet om de hand in eigen boezem te steken als het gaat om het beschrijven van gedrag dat zij ervaren als aanstootgevend. Amsterdammers sparen zichzelf niet:

Wij hebben als Nederlander helemaal geen Britse instelling dat we ons keurig in een rij opstellen. Wij denken alleen maar: hoe snel kan ik ergens komen. Dat geeft chaos. (Ondernemer commerciële sector)

Het is het hele gedrag van mensen, van de jeugd, mensen op scooters, die zijn gewoon niet opgevoed. (Ondernemer commerciële sector)

Amsterdammers hebben een grote mond, er wordt snel gescholden als toeristen op het fietspad lopen. Daar valt nog een wereld te winnen. (Ondernemer culturele sector)

In de horeca staat Amsterdam op nummer één als het gaat om lomtheid. Als de stad schoon, veilig en gastvrij is, kunnen mensen meer verdragen. Goed gedrag wordt beloond door goed gedrag. (Ondernemer culturele sector)

Als het Nederlands elftal wordt gehuldigd zijn er 500.000 man in de stad, dan is het smooth, niets aan de hand; maar als Ajax wordt gehuldigd, dan zijn er 40.000 supporters en dan is het toestanden met politie en paarden. (Ondernemer commerciële sector)

Vrijwel alle wildplassers die bekeurd worden 's avonds op de Wallen zijn Amsterdammers, blijkt uit cijfers van de politie. (Bewoner bufferzone)

Ik weet precies wie de mensen zijn die bij mij in de steeg plassen, dat zijn mensen uit Zuidoost, die de hele dag in de coffeeshop zitten en dan moeten pissen en het handiger vinden het even om het hoekje te doen. En als je er iets van zegt ben je "kanker dit en kanker dat". (Bewoner bufferzone)

Bezoekers sparen elkaar evenmin:

Ik vind dat er best meer mag worden opgetreden tegen toeristen die zich misdragen, die denken dat alles kan en mag in Amsterdam, die drugstoeristen, Engelsen, Italianen, Duitsers. (Bezoeker, 24)

I would like it if there were fewer Dutch tourists in Amsterdam, because they pee everywhere, even in the canals. You can smell it everywhere. (Toerist, 27, Engeland, vierde bezoek)

In alle focusgroepen valt in het kader van gedrag de term **'type toerist'**. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen cultuurtoeristen en pretparktoeristen. De laatsten worden ook wel aangeduid met de benamingen 'Engelsen', al dan niet begeleid met aanhalingstekengebaar, of 'bierfietstoeristen'.

Mensen op bierfietsen, of die dronken op zo'n kano in de stad varen, daar heb je veel sneller een overlastgevoel bij dan gewoon een vriendelijk gezin wat hier over de gracht wandelt naar de 9 Straatjes of naar een museum. (Ondernemer culturele sector)

Die halfdronken figuren op die bierfiets die joelen en iedereen op straat beledigen als je niet vrolijk genoeg kijkt volgens hen. Dan krijg je een bak met drek over je heen en iedereen schatert van plezier omdat ze dat ontzettend leuk vinden. Ik denk dan: doe dat bezatten in een café. (Bewoner bufferzone)

Komt die ervaring van drukte omdat er meer van dat soort groepen 'Engelsen' komen of is het ook objectief drukker geworden? Dat is precies het grensgebied tussen subjectief en objectief. (Ondernemer culturele sector)

Drukke hoort bij de stad, maar het wordt anders als het gaat om agressie, onfatsoen en niet respectvol behandeld worden. Dus het gedrag van de bezoekers dat bij een bepaald type toerisme hoort. Amsterdam wordt soms gebruikt als pretpark, met het bijbehorende gedrag. (Bewoner bufferzone)

3.5. Handel: drukte om niets

De ondernemers uit de commerciële sector ervaren grote bezoekersaantallen niet per definitie als winstgevend. De bewoners storen zich aan wat zij ervaren als exploitatie van de openbare ruimte.

3.5.1. Kijken, kijken, niet kopen

De ondernemers vinden de drukte niet zo erg zolang de bezoekers geld zouden uitgeven. Op de vraag of de groeiende aantallen mensen in de Amsterdamse binnenstad hebben geleid tot meer omzet, wordt verschillend geantwoord. De ondernemers uit de restaurant sector antwoorden bevestigend, maar andere ondernemers geven aan dat er niet meer of zelfs juist *minder* omzet is door de drukte.

De horeca doet het heel goed, die draait als een tierelier omdat daar die bezoekers komen. Maar ik hoor van veel mensen dat de omzet in de doorsnee winkels vies tegenvalt. De hoeveelheid mensen die komen, die alleen maar achter elkaar aan sjokken, niet meer de moeite nemen om in de etalages te kijken omdat ze allemaal met hun telefoon bezig zijn, dat maak het niet leuker. (Ondernemer commerciële sector)

De oorzaak van deze omzetvermindering wordt door de ondernemers vooral gezien als het gevolg van een **verschuiving in de motieven** van bezoekers om naar Amsterdam te komen: niet meer alleen om te winkelen, maar meer als 'beleving'.

De problematiek van Amsterdam is dat het echt een soort show is. (Ondernemer commerciële sector)

Wat je ziet is die uitspraak: de binnenstad is veranderd van 'a place to buy' naar 'a place to be'. Erbij willen zijn. Bezoekers gaan naar Amsterdam voor het totaalpakket: winkelen, bier drinken, mensen kijken, naar een expositie. Zij hoeven niet te winkelen, want al die andere dingen zijn ook zo leuk. (Ondernemer commerciële sector)



Hes van Huizen

Mensen willen wel kijken, want het is één groot museum, maar ze willen nergens naar binnen want daar is geen tijd voor en ze willen er ook geen geld aan uitgeven; maar er wel geweest willen zijn en het wel gezien willen hebben. (Ondernemer commerciële sector)

Het gevolg van deze verschuiving in bezoekersmotief is dat de omzet voor de ondernemers niet per definitie stijgt bij groeiende aantallen bezoekers. De cruiseschippassagiers worden in verschillende focusgroepen als sprekend voorbeeld naar voren gebracht: toeristen die vrijwel niets besteden maar wel veel openbare ruimte in beslag nemen.

De grote cruiseschepen leveren alleen maar liggeld op. De passagiers lopen over de Wallen, maar kopen niets. De schepen zelf worden gefaciliteerd vanuit Duitsland en ook de souvenirs worden aan boord gekocht. (Bewoner bufferzone)

Vanuit mijn stamkroeg, de Ooievaar, kan ik het goed zien. Die groepen worden vanuit de touringcar uitgeladen, in twintig minuten over de Wallen heen gejaagd en weer ingeladen. De gemiddelde leeftijd van de Wallenbezoeker zie je enorm toenemen, dat is nu 70-plus. Je hebt er geen last van, ze kotsen niet en ze vervuilen niet, maar ze besteden ook niets. Ik hoor uit de prostitutie ook geluiden dat de ramen gedurende bepaalde tijdvensters leeg staan omdat er gewoon geen cent meer wordt verdiend. Winkels klagen ook steen en been. (Bewoner bufferzone)

De bootpassagiers geven zelfs bij de horecagelegenheden weinig uit.

Volgens mij is het grootste probleem van de ondernemers in Venetië vergelijkbaar met wat bij ons gebeurt met die grote boten. Die bezoekers worden gedropt in de stad en moeten 's avonds terug zijn. Zij hebben hun natje en droogje al betaald, dat zit bij hun tour inbegrepen; ze geven in de stad misschien één euro uit, als je geluk hebt. Voor een flesje water. (Ondernemer commerciële sector)

De commerciële ondernemers in de focusgroep bespraken online winkelen als mogelijke oorzaak van de verminderde omzetten in de Amsterdamse binnenstad, maar concluderen dat het niet de reden lijkt te zijn:

Daar zijn heel recent cijfers over gepubliceerd: dat er verhoudingsgewijs wel meer bezoekers zijn gekomen dan dat de online verkoop gegroeid is, maar die bezoekers kopen dus niet. (Commerciële ondernemer)

Op de dagen dat het niet druk is, gedurende de weekdagen buiten de vakantieperiodes, zijn de omzetten echter ook niet hoog, dan is het te rustig. Verschillende ondernemers wijten de omzetvermindering dan ook aan nog een heel een ander door hen gesignaleerd fenomeen: er zijn *minder bewoners* in de Amsterdamse binnenstad.

Zaterdag en zondag is het te druk. De andere dagen klagen de ondernemers steen en been. Er is minder omzet ook omdat er gewoon minder bewoners zijn. (Ondernemer commerciële sector)

3.5.2. Exploitatie van de openbare ruimte

Voertuigen die de doorgang belemmeren op de weg dragen bij aan het druktegevoel, zoals eerder beschreven: de fietstaxi, bierfiets, dubbeldekker, touringcars. Wat bewoners nog meer stoort aan deze voertuigen is dat zij volgens hen door de binnenstad rijden of juist stilstaan om geen enkele andere reden dan de toeristenindustrie geld te laten verdienen: 'exploitatie van de openbare ruimte' wordt het genoemd. Deze exploitatie wordt door de bewoners zowel op de weg als op het water gesignaleerd.

Die dubbeldekker is het toppunt van exploitatie van de binnenstad. Die dubbeldekkerbus houdt zich ook niet aan de geoorloofde tijden om te rijden. (Bewoner bufferzone)

Mijn grootste ergernis met drukte is het recreëren op de openbare weg van toeristen. Recreëren doe je binnen in een café, restaurant, nachtclub, sauna, maar niet op straat! (Bewoner bufferzone)

Er is een hele industrie van uitjes in Amsterdam, zoals teambuilding en 'Baantjergroepen'. De mensen van Oracle gingen vroeger naar de hei en nu gaan ze op de Wallen op speurtocht. Dat is ook weer exploitatie van de Wallen en de openbare ruimte. (Bewoner bufferzone)

Bij een aantal bewoners voelt de exploitatie van de openbare ruimte extra bitter omdat zij zelf juist **inleveren** om de openbare ruimte leefbaar te houden, ook op het water.

Ik heb ervoor gekozen om in de binnenstad te gaan wonen en geen auto meer te hebben en alles lopend en met de fiets te doen, privé en voor werk. Maar ik kan me soms niet meer verplaatsen door dat soort voertuigen zoals de fietstaxi en bierfiets, die al die smalle straatjes verstoppen. (Bewoner bufferzone)

Ik moet soms ver lopen met mijn invalide vader, omdat iedereen uit de polder voor mijn deur kan parkeren. (Bewoner bufferzone)

Ik heb vijftien jaar lang een bootje gehad, maar heb het uiteindelijk weg gedaan, vanwege het gedrag van andere gebruikers van de gracht: de commerciële vaart lijkt de regels op de gracht te bepalen. (Bewoner kernzone)

De geïrriteerdheid van bewoners over wat zij zien als exploitatie van de openbare ruimte hangt ook samen met de gedachte dat hier geld aan wordt verdiend door een kleine groep. Met andere woorden, geld dat niet ten goede komt aan de Amsterdamse burger, ook niet of nauwelijks in de vorm van **werkgelegenheid**. Een bewoner schat het zeer laag in:



Hes van Huizen

Slechts 5% van de banen in heel Amsterdam is gerelateerd aan toerisme. Het is maar één club van drie ondernemers die de rondvaartbranche beheert, voor hen is het een goudmijn, die lopen binnen. Die vormen een groot blok samen en die roepen dat ze de stad dragen. Maar hun omzet is maar 30 miljoen per jaar. De hele touringcarsector en de rondvaartsector levert alles bij elkaar 50 miljoen omzet, dat is maar een kwart van de jaaronzet van de Bijenkorf. (Bewoner bufferzone)

In dit verband kwam ook het ontlopen of ontduiken van **toeristenbelasting** aan de orde. Niet alleen door de rondvaartbranche maar ook door hotels en andere overnachtinggelegenheden, waarvan de gasten wel in groten getale de openbare ruimte bevolken, maar waarvoor geen toeristenbelasting wordt betaald. Een bewoner maakt de volgende inschattingen.

De inkomende toeristenbelasting daalt gedurende de laatste vijf jaar jaarlijks met ongeveer 20%. Er wordt door de hotels 50% ontdoken, door Airbnb 100% en de rondvaart betaalt al vijf jaar lang geen gemakelijkheidbelasting meer voor het gebruik van openbare ruimte. (Bewoner bufferzone)

3.6. Wonen: (ont)binding in de buurt

Uit de focusgroepen met bewoners en ondernemers kwamen een aantal onderwerpen naar voren die samen te brengen zijn onder de noemer sociale cohesie. Verbinding in de buurt wordt door de bewoners en ondernemers belangrijk gevonden. Zij signaleren in dit verband een tekort aan betaalbare woningen, een te groot verloop van bewoners en ondernemers, overlast door bezoekers en in delen van de binnenstad ook onveiligheid.

Tekort aan betaalbare woningen

Bewoners *en* ondernemers volgen met kritische ogen de ontwikkelingen waarbij de binnenstad aan diversiteit inboet door een groeiend tekort aan betaalbare woningen wat volgens hen de binding in de binnenstad niet ten goede komt.

Toen ik nog in de Jordaan woonde, had ik een oude buurman in een sociale huurwoning, die zorgde dat er altijd sinaasappeltjes waren. Door die gemêleerdheid gaan mensen beter op elkaar letten, ze gaan beter met elkaar om, hebben begrip voor mensen die werken en vinden ook dat je hard werkt. Dat mis ik wel. Nu heb ik burens die nooit thuis zijn, die hebben een tweede huis (Ondernemer commerciële sector en Bewoner kernzone)

Mensen die 2.500 euro aan huur moeten betalen die zitten niet thuis. Die zijn dag en nacht aan het werk anders kunnen ze dat ding niet betalen waar ze in zitten. (Ondernemer commerciële sector)

Te groot verloop

In een ander opzicht wordt er soms een **te grote diversiteit** ervaren voor binding in de buurt: veel verloop en een te grote verscheidenheid aan mensen.

Bewoners hier in de buurt blijven of drie, vier jaar omdat ze expat zijn of ze blijven echt. De enige mensen die er langdurig zitten zijn de vaste bewoners en de raameigenaren. (Bewoner bufferzone)

Ik ben van de Wallen verhuisd naar de Pijp, wel heel leuk om weer in een Amsterdammers buurt te wonen. Op de Wallen had ik alleen maar de hele wereld. (Ondernemer commerciële sector)

In de Warmoesstraat probeert men al jaren een ondernemersvereniging op te richten en dat lukt niet, omdat in het noordelijke deel **weinig samenhang** is.

Zestig procent van de ondernemers in het noordelijk deel van de Warmoesstraat wisselt om de drie jaar. Dat betekent dus dat je niet kunt vertrouwen op die ondernemers. Dat zijn vage ondernemers, witwassers, je hoeft alleen omzetbelasting te betalen bij aankoop, niet bij verkoop. Dus dan koop je zo'n kroeg voor twee ton en verkoopt de kroeg weer na een jaar, dan heb je twee ton witgewassen. (Bewoner bufferzone)

Shortstay, Airbnb en illegale hotels

De opkomst van tijdelijke verhuur van woonruimte zien veel bewoners en ondernemers in de focusgroepen als een versnellende factor bij de ontwikkeling naar minder binding in de buurt. Zij ervaren weinig betrokkenheid van de toeristen en expats die er tijdelijk wonen. Shortstay is het tijdelijk huren van een zelfstandige woning, minimaal zeven nachten en maximaal zes maanden, waarvoor een vergunning is verleend door de gemeente¹⁰. Airbnb is een website waar particulieren een kamer of woning te huur aanbieden. Het maakt de bewoners in dit verband niet uit of het gaat om legale shortstay, Airbnb of illegale hotels: de ervaring blijft hetzelfde.

¹⁰ Volledige definitie shortstay: zie Beleidsnotitie Shortstay 2012. *Beleid shortstay: vernieuw beleid voor kort wonen in Amsterdam*. Gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven 11 juli 2012. In 2014 werd de minimale shortstay-duur verhoogd van vijf naar zeven dagen, zie Beleidsnotitie Shortstay 2014.

In de 9 Straatjes zie je nu dat er woninkjes waarin vroeger gezinnen woonden, verhuurd worden aan mensen van buiten voor enorme hoge prijzen. Mijn burens zijn expats, daar valt weinig mee te doen. (Ondernemer commerciële sector)

Ik noem het uitholling van mijn buurt. In de afgelopen jaren is het erg veranderd, de woonboten zijn geworden tot hotelboten en de vijf panden naast ons op de Nieuwe Prinsengracht, die in het kader van Stadsherstel Amsterdam zijn opgeknappt, worden nu verhuurd voor shortstay. Deze panden hebben dus geen woonfunctie meer. (Bewoner kernzone)

Dat betekent dat je weer andere regels moet gaan maken, want het zijn allemaal mensen die hier tijdelijk zijn, die zich weinig gelegen laten liggen aan of de vuilnis op tijd is, die voelen zich niet betrokken. (Ondernemer commerciële sector)

Vuilnis en troep voor de voordeur, elke maand een ander, het wordt steeds moeilijker om aardig te doen tegen die shortstay mensen. (Bewoner kernzone)

Ik woon zelf in Oud-West. Ik vind dat er beleid moet worden gevoerd op Airbnb. Men maakt lawaai in de binnentuinen, dat weerklinkt, er is altijd wel iemand. (Ondernemer culturele sector)

Onveiligheid

Enkele bewoners uit de bufferzone vertelden tijdens de focusgroep-bijeenkomst over hun ervaringen met geweld en bedreiging door exploitanten van illegale hotels.

's Ochtends om 7.00 uur kom je beneden na weer een doorwaakte nacht, hadden de Engelse toeristen die voordeur open laten staan, waardoor de hele hal vol lag met slapende daklozen. De Mobiele Eenheid heeft het pand moeten leegrossen. Daarna zijn wij door die eigenaar bedreigd met een honkbalknuppel omdat we de politie hadden ingeschakeld. Dat was één van de momenten dat drukte mij heel erg raakte. De druppel. Mijn 72-jarige buurvrouw is met de dood bedreigd. (Bewoner bufferzone)

Afgelopen weekend was die illegale onderverhuurder in ons pand bezig te rommelen met de elektriciteitsmeter. Mijn buurman was niet op de hoogte en die sprak de twee heren aan die daar stonden en vroeg 'mag ik weten wie jullie zijn?' Er ontstond toen een handgemeen en geschreeuw van "waar bemoei jij je mee?". (Bewoner bufferzone)

Een andere bewoner vertelt over een hiermee samenhangende ontwikkeling: de belangstelling van 'vage makelaars' om panden op te kopen in zijn buurt, welke door een renovatieproject van de gemeente in het kader van stadsherstel weer bewoonbaar was gemaakt.

Ik krijg om de drie maanden een brief aan huis of ik wil verkopen, van hele vage makelaars, dat gaat volgens mij dan alleen maar over een hotel beginnen. Ik heb het echt op papier, al die brieven, die ik gewoon krijg, per post met naam en toenaam. Zo bizar, bij de eerste denk je nog: het zal een grap zijn. Ik heb er vorige week nog één gehad. (Bewoner bufferzone)

Een ontwikkeling die ook in de kernzone van het Werelderfgoed aan de gang blijkt te zijn:

De ondernemers in de 9 Straatjes krijgen al jaren brieven van "Wil jij je pand verkopen?". (Ondernemer commerciële sector)

3.7. Geluid

Drie bewoners van smalle straten/stegen in de bufferzone vertelden hoe onontkoombaar geluid is voor hen: er valt niet aan te ontsnappen, het is er continu.

Voor mij komt drukte altijd uit bij geluidsoverlast van alle kanten. Sinds een jaar of vijf is de straat aan het veranderen. Er zit nu een illegaal hotel, met veel mensen en veel overlast. Aan de overkant is een nachtwinkel. Het studentenhuus vlakbij, grappig eigenlijk, daar heb ik nog het minste last van. Het is een smal straatje en wij hebben een heel ondiep pand zonder achterkant. We doen alles aan de voorkant, we slapen met ons hoofd in die nachtwinkel. (Bewoner bufferzone)

De gidsen werken met honderden mensen die door onze Oudekennissteeg worden gedouwd. Wij slapen tegen de steeg aan. De gidsen bellen elkaar voor een ontmoeting zodat de groepen elkaar tegenkomen in de steeg en dan moedigen ze hen aan om te gaan schreeuwen, het lijken er dan wel duizenden. Het is beangstigend. Ik heb driedubbel glas in de slaapkamer en oordoppen in, maar ik hoor het nog steeds. In de zomer gebeurt het altijd, dat kan 's avonds zijn om 8.00 uur of 10.00, of 's nachts om 12.00 of 2.00 uur. In de winter is het doordeweeks wat rustiger, maar in de weekends is het altijd. (Bewoner bufferzone)

Op drie nummers in de straat, daar zitten Oost-Europese stelletjes, met z'n zessen op een kamertje, die dames werken in de prostitutie, de heren hangen de hele dag een beetje op straat. 's Zomers staan alle ramen open als het warm is, iedereen slaapt aan de kant van de steeg en hoort van alles. Naast ons hadden we een stel wonen dat aan drank en drugs was, overlast, schreeuwend op straat. ((Bewoner bufferzone)

Een andere bewoonster in de bufferzone vertelde over de geluidsoverlast van bouwwerkzaamheden die dag en nacht doorgaan.

De winkel ZARA ligt aan de achterkant van mijn woning en die wordt verbouwd. Illegalen werken daar het klokje rond, de hele nacht, ook in het weekend. (Bewoner bufferzone)

Opvallend is dat in de bufferzone-bewonersgroep niet zozeer werd gesproken over geluidsoverlast van horeca, terrassen of pratende voorbijgangers, maar meer over luid geluid afkomstig van gedrag dat als ongepast/grensoverschrijdend wordt ervaren en wat samen met de continuïteit ervan stress oplevert.

3.8. Machteloosheid

Bewoners voelen zich soms machteloos en niet geruggensteund als zij proberen zelf iets te doen aan overlast door de toegenomen drukte. Zij wijten dat aan de beperkte macht die de gemeente en politie in hun ogen hebben en aan niet tijdige of ontoereikende hulp in urgente situaties.

3.8.1. Beperkte macht politie en gemeente

De bewoners erkennen dat de politie weliswaar doet wat zij kan, maar constateren dat sommige problemen te groot zijn en dat de **wetgeving** of **taakverdeling in handhaving** niet altijd

voldoende ruimte biedt om in de ogen van de bewoners adequaat te kunnen optreden. Dit levert gevoelens op van machteloosheid.

Over die shortstay kan je avonden praten, er wordt wel opgetreden, maar shortstay is op zo'n grote schaal dat het absoluut niet te handhaven is. Daar kan je niet tegen optreden: als je er iemand uit haalt, zit er zo weer een ander in. (Bewoner bufferzone)

Toen mijn buurman naar de politie ging om te vertellen dat er mensen in zijn woning stonden die hij niet kende en die niet wilden zeggen wie ze waren, zei de politie "zolang je niet in elkaar geslagen bent kunnen wij er niets aan doen". De politie doet niets. (Bewoner bufferzone)

De gemeente zegt niets te kunnen doen aan het illegale hotel of de nachtwinkel in mijn straat. (Bewoner bufferzone).

*Tegen die grote winkelketens zoals Zara **kan** je ook niets beginnen; die hebben zulke grote juridische afdelingen. (Bewoner bufferzone)*

Die bierfiets, daar kan de gemeente dus ook niets tegen doen, dat schijnt juridisch niet mogelijk te zijn omdat de bestuurder geen alcohol drinkt en de bierfiets smaller is gemaakt. (Bewoner kernzone)

*Ik geloof oprecht dat de buurtregisseur, de wijkagent en al die mensen bij de gemeentefuncties, dat zij oprecht hun baan willen doen, maar belemmerd worden door de restrictie die voor hun taakgebied is opgelegd. Je hebt nu ook die functiescheiding in handhavingstaken, waardoor ze iets niet even kunnen oplossen voor een bewoner met een telefoontje. De politie wil wel maar **kan** niets meer doen. Tegenwoordig heb je politie en BOA's¹¹. (Bewoner bufferzone)*

Over **Waternet** is men minder te spreken.

Ik heb Waternet vier maanden lang elke maandagochtend gebeld over een half-gezonken boot bij ons in de gracht. Wij graptten toen hij eindelijk werd weggehaald: ze mogen blij zijn dat er geen lijk in zit. (Bewoner kernzone)

Waternet is een archaïsche organisatie. Waternet heeft haar eigen procedures en beleid, leeft in een eigen werkelijkheid. (Bewoner kernzone)



Lex Banning

¹¹ BOA staat voor Buitengewoon OpsporingsAmbtenaar. BOA's helpen mee met toezicht houden op de lokale orde en veiligheid, zij mogen verdachten aanhouden en boetes uitschrijven. Vaak is een BOA gespecialiseerd in een onderdeel van de wet of in een verordening. Verschillende BOA-functies zijn onder meer medewerker bouw- en woningtoezicht, gemeentelijke handhavers, parkeercontroleurs, brandweercommandanten en controleurs vaarwegen.

3.8.2. Bereikbaarheid politie en gemeente

De telefonische bereikbaarheid van gemeente en politie bleek een onderwerp apart te zijn. In urgente situaties kan men zich machteloos voelen door slechte bereikbaarheid van de politie. De bewoners in de bufferzone voelen zich in acute situaties regelmatig alleen staan en niet (op tijd) gesteund door de politie of de gemeente in hun pogingen om een leefbare woon-omgeving te bewaren. Enkele bewoners voelen zich politiemans in eigen straat.

Er werd laatst iemand in elkaar geslagen middenin de nacht, tot bloedens nu, we hebben wel drie tot vier keer 112 gebeld. Ik voel me een politieagent in mijn eigen straat, echt continu. (Bewoner bufferzone)

Ja, zo sta ik ook wel eens voor mijn deur. Maar bel jij dan nog 112? Wij hebben een speciaal nummer, maar dat mag je alleen bellen als het levensbedreigend is. (Bewoner bufferzone)

Ik voel me politieagent in eigen straat. In het weekend kan je nergens aankloppen over de verbouwingsgeluidsoverlast. (Bewoner bufferzone)

Afgelopen zomer had ik echt het idee dat ik als bewoner van de binnenstad gewoon ongewenst ben. Ik had een bootje hier in de Singel liggen, daar lagen ook nog een keer twee Roemeense drugsgebruikers in die mijn hele boot ondergepoept en -gepiest hadden. Toen de politie kwam, nadat ik gebeld had en een uur heb staan wachten, mochten die ook niets doen, niemand meenemen, geen namen, niets. Toen dacht ik: ben ik nou zo naïef dat ik het nog probeer? (Bewoner bufferzone)

Veel kritiek is er op de afhandeling bij het centrale gemeentelijk nummer **14020**.

Als je 14020 belt, ze lijken er nooit zin in te hebben. Dat is een call center in Suriname! Dus aan de andere kant van de wereld en voor hen is het 's nachts als je belt. Je moet zoeken, iemand kennen, connecties hebben. (Bewoner bufferzone)

Via 14020 zijn de gemeente en zeker de juiste contactpersoon niet goed bereikbaar. (Bewoner bufferzone)

Ik heb inmiddels een aantal 06-nummers van contactpersonen. Het lijkt of de mensen bij 14020 niet gemotiveerd zijn. (Bewoner bufferzone)

Opmerkelijk is dat de helft van de bufferzonebewoners focusgroep 06-nummers heeft van contactpersonen: ambtenaren bij de gemeente, handhavers van shortstay en de buurtregisseur. Zij vinden het jammer dat het lang heeft geduurd voordat zij de juiste kanalen binnen het ambtenarenapparaat hebben gevonden.

De mogelijkheid tot direct contact wordt door de bewoners als positief ervaren. Ook al willen ze niet te vaak bellen om niet als 'zeur' te worden gezien of omdat ze ambtenaren niet lastig willen vallen in hun privétijd.

Ik ga die man natuurlijk niet bellen op zijn 06 op zaterdagavond om elf uur wanneer ze maar doorgaan met bouwwerkzaamheden. (Bewoner bufferzone)

Enkele bewoners in de bufferzone hebben goed contact met de wijkagent en zijn daar zeer positief over, vinden dat het leidt tot oplossingen. Een bewoner loopt mee met het schouwproject.

3.9. Anticipatiestress

Anticipatiestress kan in dit onderzoeksrapport op twee manieren worden opgevat. Ten eerste als de stress die met name bewoners ervaren bij de verwachting dat de drukte zal toenemen in de toekomst. Ten tweede als stress die vooral de bewoners ervaren bij de gedachte dat de gemeente niet adequaat anticipeert op die ontwikkeling. De ondernemers in de focusgroepen ervaren het niet zozeer als stress, maar zij vinden het wel een belangrijk onderwerp dat aandacht verdient en enkelen maken zich wel zorgen. Bij de bezoekers-focusgroepen leefde het niet.

3.9.1. Vergunningen die drukte brengen

Wat doorklinkt in de bewoners focusgroepen is de verwachting dat de toekomst meer drukte zal brengen, zowel door groeiende bezoekersaantallen, als door de gemeente die vergunningen verleent die drukte met zich meebrengen. Dat vooruitzicht ervaren zij nu al als schrikbeeld.

Ik heb gehoord dat de gemeente een vergunning heeft verleend voor 'hot tubs'. Ik zie het al voor me: meiden in bikini die bier drinkend door de grachten gaan. (Bewoner kernzone)

Het is mijn grootste angst voor de toekomst, dat alles wordt verhuurd aan toeristen (Bewoner kernzone)

Met bezorgde belangstelling volgen bewoners van de bufferzone-focusgroep de ontwikkelingen op het Leidseplein en Rembrandtplein: de horeca op het Rembrandtplein en het Leidseplein die tot 8.00 uur 's ochtends mogen openblijven. Zij vrezen dat in hun buurt de horeca dan ook later open wil blijven en dat het tot niet handhaafbare situaties zal leiden omdat handhaving van de geluidsoverlast door de horeca lastig is.

Er is net een onderzoeksrapport uit over de afhandeling van horecaklachten in Amsterdam: 'Lastige zaken?'¹². Daarin is de conclusie dat geluidsoverlast door horeca niet te handhaven is omdat het niet te objectiveren is. Als argument wordt gebruikt dat het niet om versterkte stemmen gaat en dat je niet kan aantonen welke decibel van welk terras komt. Dus als de horeca er eenmaal zit, krijg je ze nooit meer weg. (Bewoner bufferzone)

Een vertegenwoordiger van een van de culturele instellingen, zonder terras, kijkt in dit verband echter ook met enige zorg naar de toekomst :

In Paradiso merken wij dat het moeilijk is, het wordt steeds drukker, er zijn meer mensen op straat. Als wij het achtergrondgeluid meten, omdat wij op basis daarvan een bepaalde geluidsuitstoot mogen doen, dan is het standaard omgevingsgeluid al zo hoog, dat ik wel eens denk wat kunnen wij daaraan doen? (Ondernemer culturele sector)

De bewoners en de meeste ondernemers zijn van mening dat shortstay gereguleerd zou moeten worden. Dat die regulering niet aan de orde lijkt te zijn baart hun zorgen voor de toekomst.

¹² Lastige zaken? Afhandeling van horecaklachten in Amsterdam (december 2014). Amsterdam: Rekenkamer Amsterdam

Ik was vorige week uitgenodigd als spreker bij een thema-avond van D66 over shortstay, want ik had mensen van het stadsbestuur uitgenodigd bij mij thuis, gewoon om te vertellen hoe dat is om dat boven je en naast je te hebben. Er bleken nog twee andere sprekers te zijn: een makelaar en iemand van een shortstay bedrijf en ik was dan de klagende bewoner. Men ging er gewoon van uit dat er een enorme behoefte is aan shortstay is en dat daar een oplossing voor gevonden moet worden. Ik dacht: waar ben ik in terecht gekomen?(Bewoner bufferzone)

Shortstay die zijn geweldig aan het lobbyen, ze hebben een hele betaalde lobby bij de raadsleden. (Bewoner bufferzone)

3.9.2. Mondiale ontwikkelingen

Wat de stress groter maakt bij enkelen is dat men zich machteloos voelt met betrekking tot een aantal zaken die zij bezien in een bredere, mondiale context: een groeiende toeristenindustrie en de logistieke gevolgen van steeds meer online aankopen en duurzame afvalscheiding.

Meer toeristen

Wat de stress groter maakt bij enkelen is dat men zich machteloos voelt met betrekking tot de groei van het aantal toeristen. Menigeen ziet het niet als een lokaal Amsterdams probleem maar veel breder: als een Europees probleem dat beschouwd moet worden binnen de context van de hedendaagse mondiale ontwikkelingen.

Het is een probleem voor meer landen als er steeds meer toeristen uit Azië gaan komen. Het is een Europees probleem! (Bewoner kernzone)

De kernzone van het Werelderfgoed bevat een museum dat door de blijvend groeiende bezoekersaantallen 'uit haar voegen barst': het Anne Frankhuis.

De voorspelling is dat het tien procent meer wordt, dan denk ik: "Help, hoe moet dat?". We kunnen het aanbod niet meer aan. Dat baart wel zorgen. Soms olopend tot zelfs drie uur wachtrij, dat is echt niet meer verantwoord. Het is nooit 'te veel', maar wel veel. We zijn maar een klein grachtenpandje, niet zoals de grote musea, het Rijks, het Van Gogh, of het Stedelijk. Dat is een van de oorzaken. (Ondernemer culturele sector)

Daarnaast verwachten enkele bewoners en ondernemers dat meer mensen in Amsterdam een huis zullen kopen niet om er te wonen, maar als 'pied-à-terre' of als investering.

Het moet hier geen glamourland-reservaat worden, ik heb gezien in Como dat ze de binnenstad autoluw gemaakt en daar steeg de prijs naar 8.000 euro per vierkante meter. Mensen vinden dat geweldig aantrekkelijk, daardoor wordt het een pied-à-terre gebied, omdat het zo goedkoop is om te investeren. Dat zie je in wijken in London. (Bewoner bufferzone)

Bij mij in de buurt heeft een Fransman een huis gekocht als investering omdat het in Parijs onbetaalbaar is voor hem. Straks als de metro hier gaat rijden stijgt zijn huis enorm in waarde. (Ondernemer commerciële sector).

Met bezorgdheid kijkt men naar ontwikkelingen in de ontvolkende binnensteden van andere populaire Europese steden, hopen dat het in Amsterdam nooit zo zal worden, maar daar niet zo zeker van.

In Edinburgh is het erger, in het uitgaansgebied, ook in Hamburg Reeperbahn woont niemand meer, hetzelfde in Antwerpen. (Bewoner kernzone)

In Barcelona is het uitgaansgebied ontvolkt, terwijl het in Amsterdam nog steeds een combinatie is van wonen en horeca. (Bewoner kernzone)

Meer busjes door online aankopen en gescheiden afval

Het aantal busjes van pakketbesteldiensten lijkt te groeien merken enkele bewoners op en verwachten dat het in de toekomst een groter probleem kan worden vanwege de toenemende online economie. Daarnaast denken de bewoners dat in de toekomst het gescheiden ophalen van afval zal leiden tot nog meer ophaalbusjes.

Er zal alleen maar meer online worden aangekocht in de toekomst, dus nog meer pakketbesteldienst-busjes (Bewoner kernzone)

Het verslechtert alleen maar, de gemeente Amsterdam wil ook nog eens het afval gescheiden ophalen (Bewoner kernzone)

4 Oplossingen

De bewoners, ondernemers en bezoekers in de focusgroepen kwamen met uiteenlopende oplossingen om de drukte in de binnenstad het hoofd te bieden. Deze oplossingen betroffen praktische, concrete voorstellen en ook ideeën over de te volgen koers van de stad.

4.1. Doorgang in de openbare ruimte

Drukke wordt door de focusgroep-deelnemers vooral ervaren als te veel mensen en voertuigen tegelijk op een bepaald tijdstip op een bepaalde plek. De gemeente zou door het meten van aantallen kunnen anticiperen op dergelijke knelpunten in termen van plaats *en* tijd. Op basis daarvan kan de gemeente maatregelen nemen. Handhaving wordt daarbij meestal in één adem genoemd.

4.1.1. Scheiding van weggebruikers qua plaats en qua tijd

Er gaan stemmen op om niet alle typen weggebruikers bij elkaar in een gebied toe te laten, maar om keuzes te maken: maak een gebied voor voetgangers *of* voor fietsers *of* voor automobilisten. Men verwacht dat hierdoor het gevoel van drukte zal verminderen.

Het fietsprobleem moet opgelost worden. De straat moet zo ingericht worden dat snel duidelijk is welke kant men op moet rijden. Ook moet duidelijk zijn wat het fietspad is. (Ondernemer culturele sector)

Enkele bewoners merken op dat een groot deel van de binnenstad wordt ingenomen door de auto en het parkeren, terwijl er veel meer gebruikers zoals fietsers en voetgangers zijn. Zij pleiten ervoor delen van de binnenstad in te richten als wandelstad, waar de fietsers te gast zijn. Voertuigen die uitsluitend rondrijden 'ter recreatie van de bezoekers' (dubbeldekker, bierfiets, fietstaxi, paard en wagen) ziet men graag verdwijnen, de bierfiets als eerste.

In het verlengde hiervan is de veel gehoorde roep in alle bewoners- en ondernemers-focusgroepen om voldoende en adequate fietsparkeeroplossingen, bijvoorbeeld openbare fietsparkeergarages in het hele centrum.

Verschillende typen weggebruikers kunnen ook gescheiden worden gehouden door een tijds-limiet toe te passen. Het meest urgent lijkt de scheiding van zwaar vrachtverkeer en kinderen: er wordt door bewoners gepleit voor een verbod op bouwverkeer tussen 8 en 9 uur in de ochtend, wanneer kinderen en jongeren naar school gaan.

Goed Voorbeeld: Roeskestraat

*daar mag geen bouwverkeer
in- en uitrijden tijdens
schoolingangstijden*

4.1.2. Organische routing voor automobilisten van buiten

In de focusgroep zijn de meningen van de ondernemers verdeeld over auto's in de binnenstad. Enkele ondernemers vinden dat auto's helemaal uit het centrum geweerd moeten worden, maar voor de meesten gaat dat te ver. Sommigen vinden wel dat automobilisten van buiten moeten worden ontmoedigd om de binnenstad in te rijden. Anderen vinden dat automobilisten van buiten juist beter naar binnen moeten worden (be)geleid door routing.

Drie van de zeven commerciële ondernemers in de focusgroep zijn er zeker van dat minder automobilisten niet zal leiden tot minder klandizie. Een ondernemer uit het hoger hotelsegment krijgt wel opmerkingen van gasten omdat zij geen valet parking voor het restaurant bieden. Alle ondernemers vinden dat de stad bereikbaar moet blijven.

De drukte wordt bepaald door de knelpunten in de stad welke volgens de ondernemers kunnen worden voorkomen of opgelost door een doordachte routing van verkeersstromen van vooral auto's.

*Het eerste wat je kunt doen is dat je autobezoekers van buiten Amsterdam kunt **ontmoedigen** de binnenstad in te rijden (Ondernemer commerciële sector)*

Automobilisten van buiten zouden met enige dwang de parkeergarages in geleid moeten worden, op zo'n manier dat je dat op het oog allemaal organisch moet doen. (Ondernemer commerciële sector)

Door de ondernemers werd geconstateerd dat er weliswaar veel bezoekers zijn die, om kosten te besparen, gebruik maken van de 'Parkeren+Reizen' gelegenheden aan de rand van de stad, maar dat meer bezoekers dat zouden mogen doen. Daarnaast constateren zij dat veel automobilisten van buiten de stad niet bekend zijn met de parkeergelegenheden *binnen* de stad en vinden zij dat de gemeente hierover meer informatie zou kunnen geven aan buitenstaanders.

Veel parkeergarages komen naar de 9 Straatjes om maar bekendheid te geven aan hun parkeerruimte: voor een tientje in de Oosterdok bijvoorbeeld. Zij vragen ons of wij daar reclame voor kunnen maken. De gemeente zou hier meer bekendheid aan moeten geven. (Ondernemer commerciële sector)

Goed Voorbeeld: Marseille en Den Haag

daar word je automatisch naar parkeergarages geleid, je kunt niet anders rijden

Goed Voorbeeld: Rotterdam

daar word je met een bootje gebracht vanaf de parkeergarage zo de stad in

4.1.3. Parkeren: stilstand is achteruitgang

Dat er in de binnenstad geparkeerd moet kunnen worden, daar zijn alle ondernemers in de focusgroep het over eens. Er wordt echter een onderscheid gemaakt tussen parkeren "om te staan" en parkeren "om iets te doen". Een aantal ondernemers vinden dat parkeren op de openbare weg "om te staan" **ontmoedigd** moet worden.

Naast de Beurs van Berlage staat het vol met geparkeerde auto's. De helft van de geparkeerde auto's stáát daar maar, de hele dag. Dat voegt niets toe. Het grootste deel van die auto's staat voor een schijntje, ik heb ook een vergunning, die kost dus maar een euro per dag ongeveer. (Ondernemer commerciële sector)

Ze gaan ervan uit dat alle ondernemers voor auto's zijn, maar dat is niet zo. Ik vind het verschrikkelijk zoals de middenstrook van de Elandsgracht eruitziet door die bewoners die hun auto daar parkeren en maar een keer per week gebruiken. Ze mopperen als ze 150 meter naar de parkeergarage moeten lopen. (Ondernemer commerciële sector)

Je mag best ontmoedigen dat mensen de hele dag die auto voor de deur laten staan omdat het toevallig hun deur is. (Ondernemer commerciële sector)

Ik ben er zeker niet voor dat alle parkeerplaatsen weg zouden moeten, maar je moet wel alternatieven bieden: al die parkeergarages die half leeg staan. (Ondernemer commerciële sector)

Fietsparkeren krijgt minstens zoveel aandacht van de ondernemers als autoparkeren. Een **anticiperende en proactieve houding** van de gemeente wordt als cruciaal gezien.

Ik vind dat er veel meer onder water gedaan moet worden aan fietsparkeerruimte en ook over water. Daarin kan de gemeente veel meer het voortouw nemen. (Ondernemer commerciële sector)

Niemand van de gemeente heeft bijvoorbeeld aan Marqt of al die andere bedrijven in de 5Keizers gevraagd: waar gaan die fietsen naar toe? De helft van het pand staat nog leeg, dus (Ondernemer commerciële sector)

Worden er meer splitsingsvergunningen voor huizen afgegeven, dan komen er veel nieuwe bewoners en dus meer auto's en fietsen. Daar kan je als gemeente op anticiperen. (Ondernemer commerciële sector)

Multifunctioneel gebruik van de ruimte komt om de hoek kijken:

Ik houd sowieso van een flexibele stad: een omheind schoolplein dat niet wordt gebruikt 's avonds, gebruik dat dan om te parkeren of laat er een club hockey-les geven of iets dergelijks. (Ondernemer commerciële sector)

Dat multifunctioneel gebruik wat jij zegt, kan bijvoorbeeld ook met fietsen die er in het weekend niet staan: in het weekend doen we auto's. (Ondernemer commerciële sector)

Het is fijn als de kades voor grote delen vrij worden gemaakt, dan kan je ook bij het water komen, dan zie je dat mensen ineens op de kade gaan zitten om een broodje te eten. Want nu staat er langs de grachten een hek van auto's. (Ondernemer commerciële sector)

Het recente besluit van de gemeente om parkeergarages die 's nachts niet gebruikt worden toegankelijk te maken voor parkeervergunninghouders werd dan ook enthousiast ontvangen.

Anticiperen door
meten en weten

4.1.4. Transport faciliteren

Bestel- en ophaaldiensten

Bewoners signaleren busjes van verschillende vuilnisophaalbedrijfjes in de binnenstad en denken dat coördinatie tot minder opstopping leidt. Bewoners opperen dat de gemeente een rol zou kunnen spelen bij het reguleren van de vuilnisophaal. Ondernemers signaleren eveneens dat de drukte in de binnenstad onder andere wordt veroorzaakt doordat iedereen zijn eigen diensten heeft zoals de pakketbesteldiensten en de vuilnis-, karton- en glasophaal-diensten. Zij vinden dat ondernemersgroepen daar zelf onderling afspraken over zouden kunnen maken en dat de gemeente dat zou kunnen faciliteren.

Wat je als ondernemersgroep in een gebied goed kan doen is samen bepalen welke glasboer hier het glas gaat ophalen, welke vuilnisboer de vuilnis. En dan zeggen we tegen de gemeente: kijk wij doen dit en kunnen jullie dan bijvoorbeeld een grotere veegploeg leveren of de veegploeg vaker laten komen. (Ondernemer commerciële sector)

Niet reguleren, maar zelfregulering faciliteren

Transport over water

Transport over water komt spontaan op tafel tijdens gesprekken met ondernemers. Het is een mogelijkheid waar verschillende ondernemers in de binnenstad over nadenken. Soms is een zetje in de rug van de gemeente daarbij welkom.

Als de kades vrijgemaakt worden van auto's, komt er ruimte vrij voor aanvoer over het water. (Ondernemer commerciële sector)

Het nieuwe Soho House, dat straks in het Bungehuis komt, die zijn serieus aan het onderzoeken wat zij over het water kunnen doen. (Ondernemer commerciële sector)

Het Pulitzer Hotel gaat verbouwen, die wilde de aanvoer over water, maar de aannemer heeft daar geen zin in. Dus straks zitten we twee jaar lang met vracht-auto's en containers. De gemeente kan best zeggen: dan geen vergunning voor al dat vrachtverkeer als het ook anders kan. (Ondernemer commerciële sector)

De inzet van een 'Vaporetto', een boottaxi zoals in Venetië, is ook een mogelijkheid. (Ondernemer culturele sector)

Touringcars

Voor de touringcars worden verschillende oplossingen genoemd door bewoners in de bufferzone. Sommigen vinden dat de bussen goed stonden op het Damrak en dat de huidige situatie bij de Prins Hendrikkade gevaarlijk is voor de toeristen onder andere vanwege het fietspad vlak langs de uitstaptelek. Een ander stelt voor dat er bij de hotels wel een touringcarhalte zou kunnen komen. Ook wordt een touringcarhalte achter het Centraal Station voorgesteld of bij het Oosterdok. In ieder geval willen bewoners geen situaties meer waarbij tien touringcars op één plek mogen stoppen.

Andere bewoners en ondernemers vinden dat er een totaal touringcarverbod moet komen voor de binnenstad, waarbij dan wel grote terminals moeten komen waar de passagiers kun-

nen in- en uitstappen. De touringcars zouden dan bijvoorbeeld buiten de stad kunnen parkeren en in de stad ondergronds stoppen voor in- en uitstappen. Hier zou dan wel enige regulatie nodig bij zijn, bijvoorbeeld 10 bussen per half uur stoppen.

Met Pasen hadden we een touringcarinfarct! (Bewoner bufferzone)

Waarom moeten er op het Damrak touringcarbussen staan te ronken voor de Bijenkorf als mensen naar de Keukenhof willen? Waarom zet je die dan niet buiten de stad? (Ondernemer commerciële sector)

**Goed Voorbeeld:
Brugge**

*daar mogen touringcars
alleen voor de hotels staan*

Openbaar vervoer

Diverse bewoners, ondernemers en bezoekers beginnen in de focusgroepen spontaan over het openbaar vervoer, zij vinden dat het goedkoper zou moeten zijn. Alle dagjesmensen in de focusgroep vinden het te duur en de enkele toerist die het openbaar vervoer heeft geprobeerd is het daarmee eens.

Het openbaar vervoer is zo duur! (Bezoeker, 22)

Het trein hiernaartoe is al duur (Bezoekster, 18)

The transport is expensive. (Toeriste, 44, Spanje, derde bezoek)

Sommige culturele instellingen koppelen een gratis OV-kaartje aan het entreekaartje.

De Stadsschouwburg heeft dit gekoppelde OV-kaartje al jaren en er wordt veel gebruik van gemaakt. (Ondernemer culturele sector)

Vooraf de jongere bezoekers zouden willen dat het reguliere openbaar vervoer 's nachts langer doorgaat in en om Amsterdam: tot 2.00 uur en op vrijdag en zaterdag de hele nacht.

Bij de nachtbusen is het nog duurder. (Bezoeker, 22)

Bij uitgaan is dat een punt: je moet weer terug naar huis. Ik ga niet uit in Amsterdam vanwege het openbaar vervoer. Ik heb natuurlijk geen zin om 80 euro voor een taxi te betalen. Het zou beter zijn dat treinen gewoon de hele nacht rijden op donderdagavond en verder het weekend. (Bezoekster, 18)

Openbaar vervoer dat langer doorgaat dan twaalf uur 's nachts is ook van belang om de laatste voorstellingen te kunnen zien in bepaalde culturele instellingen. Het zou mogelijk een deel van de fietsparkeeroverlast bij de bioscopen oplossen.

Het OV rijdt maar tot middernacht en dat voor een wereldstad. Dit zou verbeterd moeten worden. (Ondernemer culturele sector)

Wellicht dat de theaters niet eens aan het OV zouden hoeven meebetalen, de gemeente krijgt genoeg toeristenbelasting binnen om het initiatief te bekostigen. (Ondernemer culturele sector)

4.2. Handhaven

Handhaving komt als onderwerp telkens weer terug in alle focusgroepen. Handhaven werkt, zo is de opinie.

Bij De Balie worden de fietsen tweemaal per dag weggehaald als ze niet in de witte vakken staan. Er wordt echt gehandhaafd, het werkt. (Ondernemer culturele sector)

Tegelijkertijd wordt door de bewoners erkend dat het geen lichte taak is voor de politie en pleiten zij voor meer financiering.

De gemeente moet investeren in handhaving, want met 11 miljoen bezoekers per jaar redt de politie het niet met de huidige capaciteit. (Bewoner bufferzone)

Over handhaving met betrekking tot de openbare ruimte worden praktische voorbeelden genoemd als ongeoorloofd parkeren op invalidenparkeerplaatsen en wildplassen. In de bufferzone wordt gepleit voor betere handhaving met betrekking tot openingstijden van nachtwinkels en 'de ramen' voor prostitutie.

Sinds een jaar zijn de ramen alleen tussen 5.00 en 7.00 uur 's nachts gesloten, twee uurtjes maar. Dat vind ik te kort. Ze moeten tussen 1.00 en 7.00 uur gesloten zijn, maar er is geen handhaving. (Bewoner bufferzone)

Handhaving met betrekking tot illegale activiteiten zou veel strakker kunnen, vinden de bewoners, of dat nu gaat om het aanpakken van illegale hotels of om drugshandelaars.

De dealers moeten worden aangepakt, momenteel staan ze de hele dag te dealen, Warmoesstraat, Haringpakkersteeg, Oudekersplein. Ze komen steeds vaker vanuit de belwinkels. Om een uur of zes, zeven in de ochtend is de agressie het grootst, coke gebruikers in de Warmoesstraat. (Bewoner bufferzone)

In de focusgroep met bezoekers kwam naar voren dat vooral de vrouwelijke deelnemers zich niet altijd veilig voelden in de binnenstad.

Ik wil niet in mijn eentje in het donker hier lopen. (Bezoekster, 20)

Ik wil niet meer na 22:00 uur. (Bezoekster, 18)

Ik moet constateren dat er heel veel 'lost souls' rondhangen. Wat zijn er veel zieke mensen hier. Dat is echt typerend voor Amsterdam. (Bezoekster 48)

Het is belangrijk om veiligheid te waarborgen. (Bezoeker, 58)

Over handhaving zijn de ondernemers enigszins verdeeld. Sommige ondernemers vinden dat er te weinig wordt gehandhaafd.

In dit Plan van Aanpak 2006 zie je op de foto's dat de 9 Straatjes heel clean zijn, want je mocht niets meer op straat zetten. Geen uitstallingen, terrassen strak. Dat is op een gegeven moment door de gemeente losgelaten, er kwamen klapstoeltjes, tafeltjes, bankjes. (Ondernemer commerciële sector)

Anderen vinden dat er niet te veel gereguleerd moet worden en niet te strak gehandhaafd.

In de Warmoesstraat mogen weer geen bankjes, terwijl heel veel mensen dat juist wel willen, dat staat veel gezelliger. Mag niet: dan krijg je van welstand een brief, dan doen we handhaving. Ik heb een mooi inspringende gevel, daar kan best een bankje staan, maar mag dus niet. Dat vind ik vertrutting. (Ondernemer commerciële sector)

Er was wel altijd een fietsenstalling in de tuin, dat mocht niet meer omdat keur-tuinen ook een voorschrift hadden, daarmee werd de fietsenstalling aan de kant geschoven. (Ondernemer commerciële sector)

Jullie geloven niet in een organische ontwikkeling? Er komt een tijd dat de 9 Straatjes helemaal niet meer vol zijn vanwege het feit dat de hype naar iets anders verplaatst en dan is het hele probleem opgelost. (Ondernemer commerciële sector)

Men is het erover eens dat handhaving wel belangrijk is als het gaat om onbehoorlijk **gedrag van burgers en toeristen** in de openbare ruimte. Men mag niet klagen over rumoerige voorbijgangers, dat hoort bij een stad als Amsterdam, vinden de ondernemers. Handhaving is wél gewenst bij uit de hand lopend lawaai van stilstaande groepen.

Op de Westermarkt heb je ook periodes dat er veel buiten geborreld wordt en als er dan regelmatig tegen je voordeur aan gepiest wordt, of gebroken glas op je trapje ligt, dan vind ik dat handhaving wel aan de orde is. Dat heeft niet zo veel met vertrutting te maken, maar met leefbaarheid, met de mentaliteit van de mensen die de boel komen verpesten. (Ondernemer commerciële sector)

Ik geloof wel dat er een mentaliteit is die in goede banen aangemoedigd kan worden, door beleid en handhaving. Ik denk niet dat het zichzelf oplost. Als die chaos greep krijgt op mensen, dan worden mensen beesten en worden we allemaal on-aardig. Daar heb je als gemeente echt een rol in. En als alles weer een beetje in goede banen is kan je het weer loslaten (Ondernemer commerciële sector)

Enkele ondernemers vinden dat er onderscheid moet zijn tussen lawaai dat gemaakt wordt door mensen en lawaai door machines zoals een radio of een boot met harde muziek; geen versterkte muziek, dat is de grens.

Opmerkelijk is de mening van een aantal bewoners, welke zijdelings aan de orde kwam, dat politiemensen in Amsterdam in hun ogen niet altijd voldoende respect afdwingen, al dan niet in vergelijking met de collega's in het buitenland. De bewoners hebben de indruk dat politie-agenten wel meer willen doen, maar dat zij worden gelimiteerd door prioriteiten van hoger-hand.

De politiemensen zouden een betere uitstraling moeten hebben. (Bewoner bufferzone)

In Spanje gedraagt men zich wel netjes omdat de politie daar nog respect afdwingt. (Bewoner bufferzone)

In Venetië is het toerisme strak georganiseerd. De mensen zijn vriendelijk en op iedere hoek staat een politieagent. Daar wordt gehandhaafd. (Bewoner bufferzone)

De politie moet beter handhaven, optreden, van mij mogen ze die stok gebruiken. Niemand heeft respect voor de politie. (Bezoekster, 20)

De kracht van het schoonhouden van de Zeedijk was het opjagen van de dealers. Ik heb heel veel bewondering voor de dienders. Maar ja het is uiteindelijk de leidinggevende die uitmaakt wat prioriteit krijgt. Ze worden weggelachen gewoon. (Bewoner bufferzone)

4.3. Burgervader

De deelnemers van de focusgroepen kwamen met verschillende oplossingen waarin de rol van de gemeente lijkt te zijn die van een burgervader die in voortdurende samenspraak faciliteert waar dat nodig is. In deze paragraaf komen achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan bod: de balans tussen wonen, werken en recreëren in de binnenstad, de diversiteit van bewoners, de aanpak van illegale hotelverhuur, het contact en de communicatie met de gemeente, zelfregulering door de burger, en de visie op de stad.

4.3.1. Balans in de binnenstad: wonen, werken, recreëren

Er wordt gepleit voor **gelijke verhoudingen** in aantallen met betrekking tot de drie functies wonen, werken en recreëren. De meeste commerciële ondernemers zien hier een taak voor de gemeente liggen en vinden een gelijkmatige verdeling van aantallen bewoners, werkers en recreanten een mooie balans.

Ik denk dat het goed is om evenveel barkrukken als keukenstoelen als bureaustoelen te hebben. Voor wonen, werken en recreëren, om de verhoudingen goed te krijgen. Vroeger waren er hier in de binnenstad 50.000 arbeidsplaatsen en 50.000 bewoners. Dat is een goede balans. (Ondernemer commerciële sector)

Ook in de bewonersgroepen wordt gepleit voor een goede balans, door **ontvolking van de binnenstad tegen te gaan**. Om uiteenlopende redenen, zowel qua economie als qua leefbaarheid, zoals blijkt uit de volgende gedachtewisseling tussen drie bewoners in de bufferzone groep:

Bewoners geven veel uit, een gezin wat in de stad woont levert al minstens een baan op. Er wordt gezegd dat een hotelkamer een baan oplevert, maar dat is fundamenteel niet waar en een kamer in een vijfsterrenhotel neemt meer ruimte in beslag dan een woning. Dat moet je meetellen in de balans op langere termijn: wij geven met elkaar, die 20.000 bewoners in dit stukje, een miljard uit in de binnenstad.

Maar er is meer dan de economie en de cijfers, het gaat ook over waar wil je naar toe met die stad. Natuurlijk is het een enorme markt en kun je het helemaal exploiteren.

Maar de bewoners zijn een grotere markt dan de toeristenmarkt!

Ja maar ik wil niet leven in een wereld waarin dat het enige is wat doorslaggevend is.

Nee, het gaat om een leefbare stad.

Maar het is wel de realiteit.

Ontvolking van de binnenstad is ook ongewenst met het oog op toerisme. *Alle* Nederlandse dagjesmensen en buitenlandse toeristen die deelnamen aan de focusgroepbijeenkomsten hebben een beeld van 'de Amsterdammers'. Voor hen is het zeker niet alleen de fysieke stad die Amsterdam aantrekkelijk maakt, maar zijn het de bewoners die belangrijk zijn in het bepalen van de sfeer waarvoor zij naar Amsterdam komen.

I like it the way it is, the people, the diversity of people, it is great, a lot of different nationalities, beautiful. (Toerist, 28, Dominicaanse Republiek, derde bezoek)

I like Amsterdam very much. I like to see the life style of the city. There are also many places where it is more quiet and where you see more local people. (Toeriste, 20, Spanje, eerste bezoek)

I like to walk around, it is very relaxed. Walking around makes it easy to meet people. In Marseille, people are poor, so there it is not nice to walk around. (Toerist, 24, Frankrijk, tweede bezoek)

Amsterdam betekent gastvrijheid, behulpzaamheid, een open gevoel, een gevoel van reuring, de vlotte babbel. (Bezoeker, 58)

En datzelfde geldt voor menig ondernemer.

Het is een Amsterdamse mentaliteit die mij altijd heeft aangetrokken in Amsterdam: het maak je niet druk (Ondernemer commerciële sector)

Bewoners en ondernemers vinden dat **regulering van shortstay** in de binnenstad gewenst is. Het aantal short-stay hotels in de binnenstad zou gereguleerd moeten worden, ten gunste van betaalbare woningen.

Als je het los laat heb je dadelijk alleen maar straten met van die shortstay en B&B. Want die panden worden allemaal opgekocht. (Ondernemer commerciële sector)

Als het nou helemaal uit de hand loopt met hotels en toerisme ... Ik ben een liberaal en ik ben erg voor vrijheid, maar ik denk dat als je het vrijgeeft, het één groot hotel wordt, een Venetië. (Ondernemer commerciële sector)

Het flexibeler maken van huurcontracten juist om meer vaste bewoners en minder shortstay te bewerkstelligen werd ook geopperd als oplossing (ook al betreft het regulering van de rijks-overheid).

Ik verhuur mijn B&B appartementen ook als shortstay. Ik zou het best voor langere tijd willen verhuren aan iemand, want dan heb je er veel minder omkijken naar. Maar met het huidige huurcontract kan je voor 40 jaar aan iemand vast zitten. Als je dat flexibeler maakt (net bijvoorbeeld als studenten in Uilenstede: klaar met je studie, dan wegwezen), bijvoorbeeld een contract voor 10 jaar aan kan gaan, dat geeft meer lucht (Ondernemer commerciële sector)

Een ander idee is om een 'woonruimteneutraal' hotelbeleid toe te passen.

Voor elke vierkante meter hotelkamer zou verplicht moeten worden gesteld dat ter compensatie een vierkante meter woonruimte wordt gemaakt, bijvoorbeeld door de etages boven winkels die nu niet bewoond worden weer toegankelijk te maken voor bewoning. (Bewoner bufferzone)

**Goed Voorbeeld:
De Hallen en Artisplein**

*daar hebben ze het goed
gedaan, geweldig*

4.3.2. Diversiteit bewoners

Vrijwel alle bewoners en ondernemers in de focusgroepen vinden dat er te weinig **sociale** huurwoningen in de binnenstad zijn en ook **middensegment** woningen worden gemist.

In de binnenstad is er maar 14% sociale woningbouw (huur tot 659 euro), dat is te weinig. In de rest van Amsterdam is de woningvoorraad grotendeels sociale woningbouw. (Ondernemer commerciële sector)

Laten we het hebben over betaalbare woningen, voor mensen die tot 33.000 tot 40.000 euro verdienen. (Ondernemer commerciële sector)

Wat je binnen Amsterdam hebt is of sociale woning of de huur is sky-high (Ondernemer commerciële sector)

Diversiteit qua **inkomensgroepen** is van belang voor de balans in de stad.

Bijvoorbeeld politieagenten en verplegend personeel moeten hier kunnen wonen. Ik vind dat het betaalbaar moet zijn voor hen. Middengroepen zijn heel belangrijk, bijvoorbeeld op scholen. Maar dat geldt voor alle soort bewoners, rijken, middenklasse en sociale; en ook qua leeftijden. (Ondernemer commerciële sector)

Voor een leefbare wijk moet het mogelijk zijn dat mensen van buiten die hier willen komen werken, hier ook kunnen wonen, zij zijn belangrijk voor Amsterdam. Maar de huizenprijzen moeten realistisch blijven. Die balans in de stad is belangrijk. Ook sociale woningbouw moet er zijn, scholen in de nabijheid en sporten in de buurt. (Bewoner bufferzone)

Een bewoonster van de Prinsengracht, tussen Berenstraat en Reestraat, wijst op een ander specifiek aspect van woonbuurtversterking, namelijk **kindvriendelijkheid**:

Ik mis faciliteiten voor kinderen in de buurt, terwijl aan de kant waar ik woon aan de Prinsengracht minimaal 50 kinderen wonen van onder de 10 jaar oud. De gemeente zou daar juist trots op moeten zijn en dat behoren te faciliteren. (Bewoner kernzone)

4.3.3. Meer greep op illegale hotels en shortstay

In de bufferzone bewonersgroep ontstond zich een gesprek over oorzaken en aanpak van illegale hotels. Een combinatie van factoren wordt gezien als de oorzaak van de huidige situatie: de (internationale) criminele wereld die omzet en witwasprojecten zoekt, de internationaal relatief lage onroerend goed prijs in Amsterdam en het hoge rendement van een hotelkamer.

Veel van die 900 miljoen die de laatste maanden geïnvesteerd is in pandjes hier is voornamelijk Italiaans geld, maffiageld. Drugs en vrouwen leveren op dit moment minder geld op dan toerisme. Dus is er een massale toevloed naar steden als Amsterdam en Barcelona. Amsterdam heeft de laagste onroerend goedprijs in Europa; het is spotgoedkoop op dit moment. (Bewoner bufferzone)

Mijn appartement staat op dit moment te koop. Voor de zekerheid heb ik het appartement van mijn buurman gekocht zodat daar geen vervelende burens komen. Dan wil je dus je appartement verkopen en wie wil er dan kopen? Iemand met een klant uit Oost-Europa, die klant was zo geïnteresseerd, het was precies wat hij wilde. Maar dat wil ik dus niet. Die mensen staan vooraan als zoiets in de verkoop gaat. Dat is bijna niet meer terug te draaien. Ze moeten hun geld kwijt. (Bewoner bufferzone)

Om een idee te geven: in dat illegale hotel in mijn straat staan stapelbedden, die rekenen 90 euro per nacht en er slapen 11 mensen, een omzet van duizenden euro's per week. Er is nu veel zwart geld in het toerisme, ook op Airbnb komt crimineel geld af. Dat zie ik letterlijk gebeuren, veel Oost-Europeanen. Daar moet de politie de vinger achter zien te krijgen. (Bewoner bufferzone)

Ik had vanmorgen een gesprek met de gemeenteraad: 25% van de binnenstad-woningen zijn nu illegaal hotel, een hotelkamer is 50% meer waard dan een woning. (Bewoner bufferzone)

Als oplossing wordt door bewoners geopperd dat de gemeente meer greep moet krijgen op onroerend goed transacties in de binnenstad. De wijk moet leefbaar zijn en er moet sprake zijn van realistische huizenprijzen in de binnenstad.

4.3.4. Contact en communicatie

Diverse bewoners gaven aan dat zij contact met de gemeente op prijs stellen, het liefst op een structurele basis. De afgeschafte overlegvormen zoals de kwartaalbijeenkomsten van de deelraden en de adviesraad voor het binnenwater beheer werden spontaan ter sprake gebracht in de bewonersgroep uit de grachtengordel: deze werden gemist. Een van hen werkt zelf voor de gemeente (niet Centrum) en had positieve ervaringen met contact met bewoners:

Bewoners weten meer dan wij bij de gemeente over verkeersstromen. Vraag de bewoners om oplossingen: in gesprek blijven, dat lukt op de Zuidas. (Bewoner kernzone)

Niet alleen contact tussen de gemeente en de bewoners wordt op prijs gesteld, maar ook als ambtenaren op de hoogte zijn van de werkelijke concrete situatie in de openbare ruimte.

Er wordt niet gekeken naar de situatie ter plekke: die gracht zelf zien, die straat zelf zien, wat is er echt aan de hand. Dan wordt er gekeken naar een plek die zij vergelijkbaar vinden ergens anders, maar je moet naar de plek zelf gaan kijken. (Bewoner kernzone)

De bewoners in de bufferzone die bekend zijn met overlegvormen tussen gemeente en bewoners zijn daar positief over; genoemd worden het Wallenoverleg en het Burgwallenoverleg. Over Project 1012 zijn wat kritische geluiden te horen omdat “niet iedereen mocht meepraten”. Over de gemeente zijn ook kritische geluiden te horen, men voelt zich niet altijd serieus genomen.

De mensen in het gemeentebestuur kennen vaak de verhalen niet. Veel zienswijzen van bewoners worden op formele gronden afgewezen en dan heb je een advocaat nodig, als je dat geld hebt tenminste. Bewoners worden afgeserveerd en voelen zich niet serieus genomen. (Bewoner bufferzone)

Het wordt dan ook als zeer positief ervaren wanneer een bestuurder persoonlijk interesse toont in “de verhalen”. Een voorbeeld van overlast door shortstay:

Ik had mensen uit het stadsbestuur uitgenodigd bij mij thuis om te laten zien hoe dat is, om dat boven je en naast je te hebben. Boudewijn Oranje, die was bij mij thuis en zei: ik ben wel onder de indruk van wat jij hier meemaakt. (Bewoner bufferzone)

Contact met de gemeente op een continue basis wordt door de ondernemers op prijs gesteld. Er wordt met waardering gesproken over de initiatieven die er in het verleden al zijn geweest.

Er is de laatste jaren best veel dialoog gevoerd. Daarvoor was het enorm gereguleerd en toen was iedereen aan het klagen dat dit niet mocht en dat niet, terrassen niet, geen nieuwe hotels. Is het een er dan is 't niet goed, is het ander er dan is het niet goed. Juist die gesprekken met elkaar voeren, daarmee kom je erens. (Ondernemer commerciële sector)

Niet topdown, daar is de Amsterdammer als de dood voor, daarom kom je juist naar Amsterdam toe. (Ondernemer commerciële sector)

Een punt van kritiek is wel dat de plannen die tijdens dergelijke bijeenkomsten worden gemaakt bij de gemeente vaak in een la belanden.

De gemeente zou in de communicatie kunnen nadenken over hoe bepaalde projecten worden gepresenteerd (**framing**). De ondernemers denken graag mee.

Maar je kan de gemeente ook een handje helpen. Bijvoorbeeld, toen er ooit enorm geklaag was over een opengebroken straat, dacht ik: het wordt toch mooi? Iedereen werd toen uitgenodigd klachten op te schrijven in het Parool. Er kwam bij mij zo'n pusbrief dat ik dacht: dit ben ik niet. Toen hebben wij "Sorry"-stickers gemaakt en op de borden geplakt. Mensen gingen lachen, het werd een ding, en de gemeente ging ook sorry zeggen. Ik bedoel, je kunt elkaar ook enthousiasmeren en stimuleren. (Ondernemer commerciële sector)

Net als de bij de aanleg van de Noord/Zuidlijn. Vijf jaar lang geleden zeiden ze "U krijgt niet meer dan vier vrachtwagens per dag". Later gingen ze zeggen: "dit wordt de mooiste metrolijn van heel West-Europa" en dan ineens is het anders. (Ondernemer commerciële sector) En als je daar dan gaat kijken dan denk je: WOW (Ondernemer commerciële sector)

4.3.5. Zelfregulering in samenspraak

In alle focusgroep-bijeenkomsten met bewoners en ondernemers werd vroeg of laat door hen zelf aan de orde gebracht dat het goed was om regelmatig bijeen te komen en zich te organiseren. De bewoners constateren dat het goed is als bewoners zich verenigen, vaak blijkt dat er dan veel meer mogelijk, dat de gemeente eerder wil bewegen.

Het lijkt mij goed om bijeenkomsten zoals vanavond op regelmatige basis te organiseren. De instellingen en theaters hebben een verantwoordelijkheid op dit vlak, ook naar de bewoners toe. Ik denk dat er leuke en goede ideeën uit kunnen komen. De gemeente zou een rol kunnen spelen bij de organisatie van de bijeenkomsten. (Ondernemer culturele sector)

De ondernemers vinden niet dat de gemeente altijd vanuit zichzelf moet gaan reguleren, maar wel op gebiedsniveau of straatniveau kan kijken wat de problemen zijn, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met ondernemersverenigingen, om samen te kijken hoe de problemen opgelost kunnen worden. Als er dan iets van de gemeente nodig is, dan kan dat helpen om initiatieven van de grond te krijgen.

Al die lokale dingetjes, je kunt niet van de gemeente verwachten dat ze van elk nisje, hoekje, speeltuintje weten hoe het zit. Maar ze kunnen wel helpen, dat wel en meedenken en dat doen ze best wel. Als je het maar aankaat. (Ondernemer commerciële sector)

De ondernemers benadrukken hun onafhankelijkheid en het eigen initiatief om zich te verenigen. Het nieuwe BIZ wordt positief besproken maar vooral voor de jongere ondernemersverenigingen.

De 9 Straatjes is ook geen gemeentelijke wijk, maar een handelsnaam bedacht door de ondernemersvereniging halverwege de jaren negentig, omdat wij ook aandacht wilden net zoals De Jordaan (Ondernemer commerciële sector)

De ondernemers zien het ook als hun taak om bij te dragen aan de leefbaarheid in de stad en pakken hun verantwoordelijkheid daarin op. Diverse voorbeelden worden genoemd.

Ik was een van de eerste creatieve ondernemers die elf jaar geleden in zo'n leeg oud bankgebouw ging zitten, op de Herengracht met mijn bedrijf Pindakaas. We kregen direct klachten over zoveel fietsen voor de deur, daar hadden wij niet eens op geanticipeerd. Ik had veel jonge werknemers, die kwamen op de fiets. Ik ben met de buurt gaan praten, hoe gaan we het oplossen. Het is een kwestie van het oppakken met de mensen die naast je wonen. Later kwamen ze naar ons feest. (Ondernemer commerciële sector)

In de Spuistraat liepen de bewoners inderdaad te hoop tegen de ondernemers (en dus de ondernemersvereniging) over waarom zij niet ingelicht werden, dus nu lichten wij ze wel in. In mijn ideale wereld in de Spuistraat komen er vijf, zes mensen namens de bewoners bij ons aan tafel zitten, dat zou ik goed vinden, dat praat allemaal veel makkelijker. (Ondernemer commerciële sector)

Ik vind het leuk al die gekke oude gebouwen waar anderen niets in zien en die soms jaren leeg stonden, op te knappen, en mooi te maken want ze zijn extra leuk, allerlei gangetjes en rare dingen. Achter een luik vind je dan bijvoorbeeld een enorm oud hijswiel met touwen opgerold, in een hoekje. (Ondernemer commerciële sector)

Wij zijn nu al drie jaar bezig geweest om te proberen met Mokum Mariteam alles met boten te laten halen, zes bedrijven doen mee. (Ondernemer commerciële sector)

In mijn perceptie lost elk probleem zichzelf op zolang de overheid zich er niet mee bemoeit. Omdat ze faciliterend te werk hoort te gaan Maar wat ik zie als het over drukte gaat, dat ik weer ondernemers zie die met een fiets pakketten willen rondelen, die zijn nu in oprichting, die beginnen straks met 30 fietsen. Ook weer voor mensen die geen baan hebben. Dus in sociale zin gebeurt daar best heel veel. Ik vraag me af of we straks niet het probleem zelf al hebben opgelost, vanuit een natuurlijke vorm. (Ondernemer commerciële sector)

Contact tussen bewoners en ondernemers wordt ook belangrijk gevonden. Een ondernemer wijst er wel op dat er in het kader van burgerparticipatie de afgelopen twee jaar regelmatig bijeenkomsten tussen bewoners en ondernemers hebben plaatsgevonden, ruim voldoende, het laatste jaar ongeveer vier keer. Sommige ondernemers komen misschien niet meer als altijd dezelfde bewoners aanwezig zijn. Soms zijn de problemen echter te groot of ligt de oplossing buiten het bereik van de ondernemers. In die gevallen is hulp van de gemeente meer dan welkom.

Dat is ook het goede van Project 1012, die hebben veel aandacht gehad. Wel jammer dat het eerst uit de hand moest lopen voordat er van alles werd gedaan. (Ondernemer commerciële sector)

Als ambtenaren bijvoorbeeld een vergunning geven voor een sportschool er dan ook direct bij zeggen: als je voor de fietsen van je eigen bezoekers zorgt. (Ondernemer commerciële sector)

De ondernemers in de focusgroep bespraken vele oplossingen voor de drukte in de Amsterdamse binnenstad. Opvallend was dat zij zelf al een verscheidenheid aan initiatieven hadden genomen en met deze houding ook naar de toekomst kijken. De rol van de gemeente daarbij zien zij eerder faciliterend en regisserend dan regulerend. Handhaving vinden zij nodig in specifieke situaties.

Ik denk dat ik namens de musea spreek als ik zeg dat we niet alleen maar tegen de toeristen moeten roepen, dat is niet genuanceerd. Maar het wordt wel steeds drukker, nog steeds, we zijn er nog niet als de prognoses kloppen en we moeten wel beleid ontwikkelen. (Ondernemer culturele sector)

De rij bij het Anne Frankhuis geeft overlast aan de buurtbewoners, daar ontkom je niet aan. We hebben er al voor gezorgd dat de rijen niet langs de huizen staan maar langs de kerk op de Westermarkt. (Ondernemer culturele sector)

Niet reguleren,
maar regisseren

4.3.6. Visie op de stad

De koers van Amsterdam

De ondernemers stellen vast dat Amsterdam erin geslaagd is om veel mensen aan te trekken door daar van alles voor te doen: de stad opknappen, Amsterdam Marketing opgericht, sociale media, campagnes. Er ontspoon zich spontaan een gesprek tussen de deelnemers over hoe nu verder te gaan: “het doel van Amsterdam, waar willen we heen met Amsterdam? Nog meer toeristen, hoeveel keer meer en wat voor bezoekers? Of meer bedrijven? ”

Ik vind meer bedrijven aantrekken in de stad veel interessanter, want een bedrijf brengt mensen mee die wat in die buurt doen, die daar werken, die ook naar het Rijksmuseum gaan (Ondernemer commerciële sector).

Ik denk dat je wel doelgerichter kan zeggen, welke bezoekers willen we waar hebben: je weet dat de binnenstad wat duurder is. (Ondernemer commerciële sector).

Als we aan beleid gaan doen, wat willen we dan als stad? Bijvoorbeeld in de situatie waar wij mee te maken hebben bij Paradiso, dat je een beperkt aantal klagende burens hebt. Willen we echt voor die bewoners kiezen en dan geluidsvrije zones op het Leidseplein? Of zeggen we: er is een ontwikkeling gaande dat het echt drukker wordt in Amsterdam, met meer overlast en dat is onomkeerbaar? (Ondernemer culturele sector)

Bewoners pleiten voor leefbaarheid in de buurt: balans in de binnenstad. Sociale woningbouw, scholen en bedrijven moeten blijven, zonder dat de bewoners de binnenstad worden uitgedreven.

Als het aan de bezoekers en toeristen ligt blijft de Amsterdamse binnenstad kleinschalig, dat is juist wat hen aantrekt en wat zij authentiek vinden aan Amsterdam en de binnenstad moet volgens hen ook vooral bewoond blijven, zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven

Ik vind de routes van de trams absoluut niet gezellig. Daar is geen sfeer, die straten hebben geen karakter. Buiten die slagaders van Amsterdam vind je de leuke kroegjes. In de zijstraatjes vind je de leuke zaakjes. Dat is het echte Amsterdam. Ik kom voor de Amsterdamse sfeer. Die toeristische trekpleisters zoek ik juist niet op. (Bezoekster, 48)

The water, the canals are beautiful, but everything is a little bit too commercial. Souvenir shops are a necessity, but I prefer the local shops, like the Nine Streets. So not the big chains, because you can find them everywhere. (Toeriste, 21, Italië, derde bezoek)

We like the quiet little streets. (Toeriste, 44, Spanje, derde bezoek)

Shops, small stores, they are all very nice here. You can find the big stores in every city, but here there are many specific shops which are specialised. I like that very much. Local shops of new designers would be very nice. And I am planning to visit a street market. There must be a certain market every two weeks. (Toeriste, 20, Spanje, eerste bezoek)

Lef en politieke moed

De ondernemers onderkennen dat het soms lastig is voor de gemeente bepaalde plannen door te zetten omdat er (politieke) moed voor nodig is. Geconstateerd wordt dat veel plannen al gepresenteerd zijn aan de gemeente maar geen doorgang vonden omdat men geen keuzes durft te maken en door te zetten.

*Dat heeft met politiek te maken. Smart is al verzonnen, over water is al verzonnen. Dit is wel een kritiekpunt, vergis je niet: alle plannen zijn fantastisch maar ze **belanden in een la** bij de gemeente. De vraag is: welke politieke partij durft iets op te pakken en door te zetten? (Ondernemer commerciële sector)*

Het gaat om lef van de gemeente. Bijvoorbeeld bij een vergadering over Brug 5 durfden de ambtenaren nauwelijks te noemen dat bewoners een paar autoparkeerplaatsen wilden opheffen ten gunste van fietsparkeren, totdat de ondernemers zelf gingen roepen dat ze daar niets op tegen hadden en dat ook allemaal graag wilden. (Ondernemer commerciële sector)

Ooit heeft Amsterdam de hondenpoep onder de knie gekregen, dat was in de jaren tachtig negentig ook een groot probleem. En met de fietslichten is het ook gelukt! We moeten keuzes maken. (Ondernemer commerciële sector)

De gemeente zegt dat ze niets kunnen doen aan die fietsverhuurbedrijven die hun fietsen op de stoep uitstallen, maar je kan alles als gemeente, als je het lef hebt een rechtszaak af te wachten. (Ondernemer commerciële sector)

4.4. Gastheer

De bewoners en ondernemers ervaren de ruimte die (grote aantallen) bezoekers innemen op bepaalde plekken in de binnenstad weliswaar als drukte, maar zo ervaren zij niet per definitie de bezoekers zelf. Zij vinden dat de gemeente een goed gastheer moet zijn: weten welke bezoekers je binnenhaalt, zorgen dat zij adequaat geïnformeerd zijn en zorgen voor faciliteiten waardoor zij een prettig verblijf hebben in de stad en ook de wegen naar buiten kennen.

4.4.1. Ken je gasten

De bewoners en ondernemers maken onderscheid tussen verschillende typen bezoekers en wanneer zij overlast ervaren bedoelen zij daarmee het *gedrag* van een bepaald *type* bezoeker. De bewoners pleiten voor een toeristenbeleid van de gemeente dat gebaseerd is op kennis over de verschillende typen toeristen.

Je hoort vaak: “het zijn die toeristen”. Maar de meeste toeristen zijn vrolijk, relaxed, geven veel geld uit en zijn beleefd. De gemeente is vrij onwetend over de verschillende groepen toeristen, zou daar meer kennis over kunnen ontwikkelen. En dan kan men die toeristenstromen kanaliseren. (Bewoner kernzone)

Dat het geen makkelijke opgave is wordt erkend:

Zorg voor een aanbod dat de juiste toeristen aantrekt, bijvoorbeeld geen goedkope hotels. Maar ook wel weer zo dat bijvoorbeeld jonge schoolklassen hier wel kunnen blijven komen. Nou ja, in ieder geval geen bierfiets publiek. (Bewoner bufferzone)

Het gaat erom de juiste toeristen aan te trekken. Zolang de gemeente toestaat dat men op een bierfiets door de straten mag rijden, is er een groep die overlast veroorzaakt. (Bewoner bufferzone)

Er wordt door de bewoners ook op gewezen dat overlastgevende bezoekers in de Amsterdamse binnenstad niet alleen uit het buitenland komen maar ook bezoekers uit eigen land en eigen stad betreft.

Amsterdam heeft diverse doelgroepen: congresgangers, cultuurtoeristen, cruiseschippassagiers, maar ook een grote groep herrieschoppers. De laatste categorie komt overigens ook vaak uit eigen land, vooral in het weekend. En uit Oost en West. (Bewoner bufferzone)

Sinds de campagne NIX18, komen jongeren de clubs niet meer in. Dan koopt degene die het oudste lijkt drank in en dan staan ze met zijn allen op straat te drinken, of bij een bankje. (Bewoner bufferzone)

Sommige Nederlandse bezoekers vinden dat de gemeente te veel gericht is op de buitenlandse toerist.

De gemeente moet zichzelf de goede vraag stellen, die is te veel gericht op de buitenlandse toerist. Ik vind drugstoerisme vervelend bijvoorbeeld. (Bezoekster, 48)

Galleries daar ga ik vooral naar, dat is meer voor binnenlandse bezoekers, daar zie je weinig buitenlandse bezoekers. (Bezoeker, 58)

Daarnaast pleiten de bewoners voor goede voorzieningen voor de toeristen; niet alleen uit eigenbelang, maar ook omdat zij goed gastheerschap belangrijk vinden als Amsterdammer. Men vindt het vreemd dat Amsterdam ruim aan de toeristen verdient, maar het als gastheer beter zou kunnen doen.

Alle informatiepunten en theaterticket-verkooppunten zijn weg. Dat is geen goed gastheerschap. Als toerist kun je geen tickets kopen. (Bewoner kernzone)

Zorg dan voor je gasten, wees een goed gastheer, zorg voor goede voorzieningen. (Bewoner kernzone)

Goed Voorbeeld: Venetië

*strak georganiseerd toerisme,
vriendelijke mensen, veel politie-
agenten, ander soort toerist dan
in Amsterdam*

Goed Voorbeeld: Spuistraat

*there is a good
underground vibe*

4.4.2. Kanaliseren van mensenstromen

Het kanaliseren van toeristenstromen wordt gezien als een oplossing ten voordele van zowel de toeristen als de bewoners. Er wordt geopperd om bezoekers te voorzien van adequate informatie over wandelgebieden en wandelroutes.

Bijvoorbeeld de Amsterdam Light wandelroute, dat was een succes, ik heb hem zelf gelopen en er waren zoveel mensen gewoon op een dinsdagavond en hoe leuk! (Ondernemer culturele sector)

Over een betere routing voor bezoekers verschillen de meningen enigszins in de commerciële ondernemersgroep. Dit dispuut betreft 'de charme van Amsterdam', zie de volgende gedachteswisseling in de focusgroep van commerciële ondernemers:

Het goede van een pretpark is en waar Amsterdam van kan leren is dat je precies weet waar je moet zijn, de routing is zo fantastisch

Maar dan is het Amsterdam niet meer!

Dan raakt het zijn DNA kwijt, het stoute jongetje van de klas.

*Het gaat vanzelf, dan is **die** buurt weer aan de beurt en dan is het **daar** weer leuk.*

Dat gaat juist organisch, het filmmuseum is nu in, dan gaan we daarheen.

Enkele bewoners opperen dat het gidsensysteem per vergunning zou moeten gaan. Over de groepen die nu door gidsen worden begeleid zijn veel klachten, zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven. De groepen zijn te groot en te luidruchtig voor de smalle straten en stegen in de bufferzone. Het bedrijf dat deze tours regelt ontduikt belasting volgens enkele bewoners.

Sandeman's Free Tours is in België en Zwitserland al vervolgd voor belastingontduiking. Hun gidsen zijn freelancers, zij krijgen geen salaris, alleen fooi. Op de groepsfoto kan men zien hoe groot de groep is. (Bewoner bufferzone)

Daarnaast zou de ruimtelijke indeling bekeken kunnen worden met betrekking tot letterlijke knelpunten die opstoppingen van groepen voetgangers veroorzaken.

De ruimtelijke indeling van de binnenstad maakt dat het druk is. Bij het Victoria hotel is de stoep te smal en komt men in een trechter terecht. (Bewoner bufferzone)

**Goed Voorbeeld:
Ruigoord**

Amsterdam mag geen Efteling worden, maar wel Ruigoord, want daar is iedereen in gesprek met elkaar

4.4.3. Spreiding van bezoekers

Om de balans in de binnenstad te bewaren is het volgens verschillende ondernemers in de eerste plaats noodzaak om goed **openbaar vervoer** te hebben. In ieder geval is voor spreiding goed openbaar vervoer noodzakelijk volgens de culturele ondernemers.

Goed OV is noodzakelijk om toeristen buiten de stad te krijgen. (Ondernemer culturele sector)

De stad moet excellent schoon en veilig openbaar vervoer hebben, in elk geval tot een paar uur na middernacht en misschien wel gratis. Ik denk dat daarmee delen van de stad echt ontlast zouden kunnen worden. (Ondernemer culturele sector)

Maar dan wil ik in herinnering brengen dat juist nu allerlei tram- en bushaltes geschrapt worden en dat is juist het omgekeerde van wat er zou moeten gebeuren. (Ondernemer culturele sector)

Diverse ondernemers vinden het een goed plan om overnachtingsmogelijkheden voor toeristen te spreiden en meer **hotels buiten de binnenstad** te bouwen, bijvoorbeeld in Noord. Een andere ondernemer denkt dat het een averechts gevolg kan hebben:

Ik denk dat toeristen toch liever in de binnenstad verblijven en dan massaal kiezen voor Airbnb. (Ondernemer culturele sector)

Ook **spreiding binnen** de binnenstad is relevant.

Spreiding is interessant voor het Grachtenhuismuseum. Wij zitten net op een rustig stuk aan de Herengracht: net tussen de 9 Straatjes en de Leidsestraat. In de buurt van de Leidsestraat is het heel druk, terwijl de hoofdgrachten relatief rustig zijn. Het verbaast mij dat de mooie looproutes langs de grachten weinig gebruikt worden. (Ondernemer culturele sector)

In het kader van 400 jaar grachten hebben de kleinere instellingen in 2013 geprobeerd wat meer spreiding te bewerkstelligen.

We hebben geprobeerd een aanbod te creëren: een Canal Experience, een boottocht waarin de kleinere musea werden meegenomen, Museum Van Loon, Willet-Holthuysen, het Geelvinck Hinlopen Huis en het Grachtenhuismuseum. Op papier leek het mooi, maar het trok niet veel bezoekers. (Ondernemer culturele sector)

De culturele ondernemers zijn het met elkaar eens dat **spreiding buiten de binnenstad geleidelijk** zou moeten gaan, stap voor stap en kringsgewijs omdat de bezoekers anders afhalen. Dat wordt beaamd door enkele bezoekers.

Ik zou wel naar een andere buurt gaan, maar alleen als het te lopen is, niet langer dan 20 minuten lopen. (Bezoekster, 48)

Decentrale musea moet je in de lucht houden, het Tropenmuseum is het niet gelukt. (Ondernemer culturele sector)

Tien jaar geleden zijn enkele culturele instellingen begonnen met als doel de Plantagebuurt meer in de picture van toeristen te brengen. Er zijn wandelingen uitgezet in het gebied en er is een eigen website. Heel geleidelijk is effect te zien. (OAM)

Spreiding moet stapsgewijs gaan, in kleine stapjes rondom, ander gaan mensen er niet heen. De Tolhuistuinen, waar Paradiso ook concerten organiseert, dat is direct aan de overkant van het IJ. De Hallen zijn direct vlakbij het centrum in West. Dat is beter: niet meteen echt helemaal naar buiten, dat werkt niet. (Ondernemer culturele sector)

De Hallen hebben die hele buurt ge-upgrade. Je merkt het nu al: er lopen al toeristen. Door Eye is ook de loop achter het station gekomen. (Ondernemer culturele sector)

Een topstuk uit een museum ergens buiten de binnenstad neerzetten zou echter alleen mensen trekken als er iets omheen wordt georganiseerd, zo wordt gedacht door verschillende culturele ondernemers, maar dan nog zou het ze niet uit de binnenstad weghouden.

Spreiding kan ook door **spreiding in tijd**. Verschillende bezoekers geven aan dat zij zelf al spreiden in termen van tijd, zij mijden de spits en de weekenden. De Pathe-bioscopen en het Anne Frankhuis proberen al in tijd te spreiden.

Wij proberen de programmering van al die theaters goed op elkaar af te stemmen, dat is de bescheiden bijdrage die wij kunnen leveren. Ieder theatermanagement bepaalt het in principe zelf elke week. Maar als we dan Fifty Shades of Grey in twee theaters in de grootste zaal op hetzelfde moment starten, dan heb je natuurlijk heel veel traffic dat dan in een half uur even naar binnen moet en twee uur later eruit. Als je die twee aanvangstijden uit elkaar haalt, of een kopie aan de andere kant van de stad, dan kunnen we het sturen. (Ondernemer culturele sector)

Wij spreiden in het Anne Frankhuis al enorm: we zijn langer open, in het laagseizoen tot 7 uur en in het hoogseizoen tot 9 uur en juli, augustus zelf 10 uur. (Ondernemer culturele sector)

De culturele instellingen op het Leidseplein ervaren niet de drukte zoals de bioscopen bij De Munt. Op het Leidseplein zitten bijna geen bewoners; de Stadsschouwburg en Paradiso hanteren aanvangstijden die erg bij elkaar liggen en De Balie heeft maar 200 mensen in een zaal.

Bij spreiding kan ook gedacht worden aan **spreiding naar het type toerist** vinden zowel culturele ondernemers als bezoekers. De cultuurtoerist en de vertiertoerist hoeven zich niet altijd in hetzelfde gebied te begeven.

Het schijnt dat in Amsterdam het entertainment, zo zal ik het maar noemen, allemaal geconcentreerd is op een heel klein aantal vierkante kilometers, de grachtengordel. In andere steden zou men veel eerder begonnen zijn met spreiden en mensen zich veel meer door de stad begeven. (Ondernemer culturele sector)

In de bezoekers-focusgroep fantaseerden vooral de jongeren er spontaan op los in de richting van **pretpark**.

De stad moet uitbreiden vind ik. Een eiland maken daar in het water, met nog een casino of game hall, laser gamen! Net als in Amerika, dat is meer voor toeristen. (Bezoeker, 22)

Of een museum op dat eiland, nu gaan ze allemaal naar hetzelfde: Anne Frank, van Gogh, er moeten meer musea komen. (Bezoeker, 20)

Maar dan wel een dingen-doen museum, ik houd niet van naar schilderijen kijken, ik wil iets doen. NEMO is zo leuk, weet ik nog van schoolreisje lang geleden, zelf iets doen: luchtbel maken. (Bezoekster, 20).

Ja je eigen frisdrank maken, actief iets doen (Bezoeker, 24)

In de toeristengroep was de meerderheid geïnteresseerd in **de omgeving buiten de stad**. Zij willen graag meer weten over 'lokale dingen', 'lokale mensen' en vooral ook hoe zij daar moeten komen. Geen van de toeristen in de focusgroep wist bijvoorbeeld dat er veerponten naar Noord gaan.

I would like to have a personal guide, a local person. I would also like to see things outside the centre and at the country side. (Toerist, 27, Engeland, vierde bezoek)

I would also like to see the country side, how people live, what people grow, the cows and cheese making. But I don't know how to go by public transport. (Toeriste, 44, Spanje, derde bezoek)

There are too many Tours&Ticket booklets. They give it to you everywhere. There should be less. Tourists can see the city centre by bike, but I would like to see more. We can go anywhere by bike, but we don't know where to go. (Toerist, 24, Frankrijk, tweede bezoek)

4.4.4. Imago van Amsterdam bijschaven

In alle focusgroepen werd het imago van Amsterdam vroeg of laat ter sprake gebracht. Volgens velen wordt het imago van 'vrije stad' te vaak verkeerd opgevat: als de stad waar *alles* kan, mag en volgens sommigen misschien zelfs moet. Gepleit wordt voor een nuancering van dat imago: van drugsstad naar liberale stad en van vieze stad naar schone stad. Daarnaast vinden de bezoekers, uit binnen- en buitenland, het ongastvrij overkomen dat er geen kortingsmogelijkheden zijn voor cultuur en openbaar vervoer.

Van drugsstad naar liberale stad

In diverse focusgroepen wordt geopperd dat het **imago van Amsterdam** een rol speelt bij bepaald gedrag. De gedachte heerst onder de grachtengordelbewonersgroep dat sommige toeristen af komen op het imago van Amsterdam 'waar alles kan en mag', inclusief wangedrag. De gemeente zou het beeld van Amsterdam, haar bewoners en leefgewoonten realistischer moeten maken, vindt men. Verschillende bewoners vinden dat de gemeente het imago van Amsterdam moet bijschaven en zich niet moet positioneren als een stad waar alles kan.

Mensen misdragen zich zo omdat ze denken dat het kan in Amsterdam: bekend om raamprostitutie en coffeeshops. (Bewoner bufferzone)

Amsterdam heeft de naam liberaal te zijn maar dat imago trekt ook mensen aan die zich slecht gedragen. Het gaat dus om het managen van gedrag. (Ondernemer culturele sector)

Er zijn twee beelden, het is dubbel: "alles mag en kan" en tegelijkertijd zijn er dingen niet toegestaan. (Bezoeker, 24):

*Het gaat om het gebruik van Amsterdam als een soort pretpark, als je toeristen in die pretparkfunctie stopt dan gaan ze zich ook op een pretparkmanier gedragen. Maar je kan **niet** zeggen: we doen alsof we een stad zijn, maar eigenlijk zijn we een pretpark. Daardoor loopt het spaak. (Bewoner bufferzone)*

Er is één grote oplossing en dat is Amsterdam anders marketen. (Bewoner bufferzone)

The city council should do more for regular people, not everybody is into drugs. (Toerist, 24, Frankrijk, tweede bezoek)

Het marketen van het product Amsterdam moet volgens de bewoners breed worden opgevat: er zijn facetten die volgens hen een veel grotere invloed (kunnen) hebben op het imago van Amsterdam dan promotiemateriaal. Als voorbeeld noemen zij speelfilms en reisgidsen.

Als speelfilms in Amsterdam worden opgenomen gaat het uiteindelijk steeds weer om de achtergrond van coffeeshops en hoeren. We hebben in Amsterdam een filmcoach die de filmcrew begeleidt; er zou best wat meer kunnen worden nagedacht over het eindproduct dat er geleverd wordt. (Bewoner bufferzone)

Als in de reisgidsen goed staat aangegeven dat er een grote boete wordt uitgedeeld, scheelt het ook in het soort toerist dat Amsterdam aantrekt. (Bewoner kernzone)

Toeristen zouden ook meer willen weten over de Amsterdammers.

I don't see people working in companies. Everybody seems to have free time and is cycling. In Spain you recognise people by their clothes when they are at work. What do Amsterdam people do for a living? (Toeriste, 44, Spanje, derde bezoek)

*I would like to know more about the economy. Sure I know that not all Amsterdam people are into drugs or prostitution. But what **do** they do? (Toerist, 24, Frankrijk, tweede bezoek)*

Van dure stad naar betaalbare stad

De meeste bezoekers en toeristen in de focusgroepen vinden Amsterdam te duur en te commercieel op verschillende vlakken: horeca, vervoer en cultuur.

Alles is duur, net met z'n tweeën een kopje koffie en een broodje, 25 euro kwijt. Het is niet commercieel meer, het is 'greed'. (Bezoeker, 58)

En dan vind ik het zo erg dat je 50 cent moet betalen als je gaat plassen terwijl je er gegeten en gedronken hebt voor 25 euro. (Bezoekster, 48)

Everything is changing, people are creating a business. Even the big post office is a mall now. (Toeriste, 21, Italië, derde bezoek)

De culturele instellingen worden duur gevonden en het bevreemdt toeristen dat zij geen discount aanbiedingen hebben voor studenten of minderbedeelden, zoals dat in andere landen gebruikelijk is.

Amsterdam is expensive when you want to see different things. Theatres and museums are expensive. You need to pay a lot for all the cultural things. In Berlin, for instance, all of the cultural things are for free. The entrance prices are high, for example the Van Gogh Museum. (Toeriste, 44, Spanje, derde bezoek)

Everything you want to do, you have to pay for. I was shocked that there are no discounts for students. There is no way to do things without money. There are no free museums. For instance, in Milan one day a month, museums are free. Usually, everywhere I go, there are free museums. (Toeriste, 20, Spanje, eerste bezoek)

Verder vinden de meeste toeristen het prettig als er plekken buiten zouden zijn waar zij kunnen zitten, om te picknicken of in ieder geval even uit te rusten, liefst luisterend naar (niet-versterkte) muziek. Wat door enkelen ook gemist wordt zijn openbare out-door sportfaciliteiten, zoals gymtoestellen of een sportbaan.

Goed Voorbeeld: Plantagebuurt

*kindvriendelijk toerisme,
historische gebouwen en
wandeltocht*

Van vieze stad naar schone stad

De meeste bezoekers toeristen vinden de binnenstad niet schoon. Er wordt veel geklaagd over het gebrek aan gratis schone openbare toiletten.

Het is vaak vies en het stinkt naar pies als je uitgaat, in die straatjes, ze zouden overal waterafstotende verf op moeten doen. (Bezoekster, 18)

Van die mooie openbare, beheerde toiletgebouwtjes net als in het buitenland en gratis. (Bezoekster, 48)

Net als achter het open podium in het Vondelpark. (Bezoeker 24)

Dat vrouwen moeten betalen voor wc's en mannen gewoon ergens buiten kunnen plassen: discriminatie! (Bezoekster, 20)

There really should be more free toilets in the streets. You can use the toilets at Starbucks. (Toerist, 24, Frankrijk, tweede bezoek)

I would like less public toilets, because they smell. (Toerist, 28, Frankrijk, eerste bezoek)

You even need the code of your ticket of McDonalds to enter the restrooms there. (Toeriste, 20, Spanje, eerste bezoek)

Ten slotte, in de focusgroepen kwamen ook enkele 'outside the box' ideeën naar boven over omgaan met het toerisme. Deze ideeën zijn wellicht niet direct realiseerbaar of wenselijk, maar aardig om de gedachten te richten en daarom worden zij hier toch vermeld. Een preteiland maken in het IJ is al beschreven in de paragraaf over spreiding van bezoekers. In dezelfde categorie valt de 'Red Light Experience': een omheinde kopie van het Wallengebied in de polder met eenmalige entree en direct transport van en naar de luchthaven. Verder werden nog genoemd een volledig verbod op AirBnB in Amsterdam, het uitdelen van papierprikkers aan bezoekers en het uitvaardigen van een rolkofferverbod.

5 Conclusie en aanbevelingen

Met dit kwalitatieve onderzoek naar de beleving van drukte in de Amsterdamse binnenstad is beoogd inkijk te geven in de wereld achter de drukte-statistieken. Onder welke omstandigheden de bewoners, ondernemers en bezoekers drukte als ‘te druk’ ervaren: hoe zij drukte, zien, horen, ruiken en voelen. Het is op zijn plaats hier in herinnering te brengen dat in dit rapport, zoals beschreven in hoofdstuk 2, met de begrippen ‘bewoners, ondernemers en bezoekers’ wordt verwezen naar de focusgroep-deelnemers van dit onderzoek en niet naar ‘alle’ bewoners, ondernemers en bezoekers van de Amsterdamse binnenstad.

In dit hoofdstuk wordt eerst kort samengevat waar de beleving van drukte uit bestaat. Daarna worden de centrale onderzoeksvragen beantwoord: ten eerste, of en hoe druktebeleving van invloed is op de balans tussen wonen, werken en recreëren in de Amsterdamse binnenstad; ten tweede, of en hoe druktebeleving van invloed is op de materiële en immateriële waarden van het Werelderfgoed. Het hoofdstuk eindigt ten slotte met enkele aanbevelingen, welke zijn gebaseerd op de oplossingen die uit de focusgroepen naar voren kwamen.

De beleving van drukte

Uit het onderzoek kwamen verscheidene thema’s naar voren die als ingrediënten van druktebeleving kunnen worden beschouwd. De openbare ruimte wordt beleefd als te druk als er sprake is van belemmerde doorgang en onoverzichtelijk verkeer. De grote aantallen voetgangers, fietsers, fietstaxi’s en automobielen die door elkaar bewegen, en opstoppingen op de voetpaden, leiden tot druktebeleving. Vooral voor bezoekers is het verkeer onoverzichtelijk en zij kennen de verkeersregels niet: het verkeer ‘overkomt’ hun. Drukbeleving wordt vooral gevoeld door aanstootgevend en grensoverschrijdend gedrag. De recent snelle toename van tijdelijke verhuur van woonruimte in de binnenstad leidt tot stressvolle situaties voor bewoners, variërend van geluidsoverlast en vervuiling tot bedreiging en geweld in delen van de binnenstad. Gevoelens van machteloosheid steken bij sommigen de kop op omdat zij ervaren dat niet alleen zij zelf, maar ook de gemeente en politie, niet bij machte zijn om effectief te kunnen handelen. Met bezorgdheid wordt door een aantal bewoners en ondernemers gekeken naar een toekomst met nog meer mensen in de openbare ruimte, meer verkeersopstoppingen en meer overlastgevende shortstay.

De invloed van druktebeleving op de balans tussen wonen, werken en recreëren

Drukbeleving is van invloed op de balans tussen wonen, werken, en recreëren, in die zin dat bewoners vanwege de drukte kunnen besluiten om te verhuizen uit de binnenstad, zoals door

enkele bewoners in dit onderzoek wordt overwogen. Daarnaast geven diverse bewoners en ondernemers aan minder verbinding te ervaren in hun buurt in de binnenstad door een groot verloop van tijdelijke bewoners en tijdelijke ondernemers, met wie weinig of geen contact is. Ontvolking van de binnenstad is ongewenst, niet alleen bij de bewoners, maar ook bij de ondernemers en de bezoekers. Ondernemers uit de detailhandel spreken van een geringere omzet, onder andere omdat er minder bewoners zijn dan een aantal jaren geleden; zij ervaren dat de toegenomen bezoekersaantallen bij winkels eerder tot omzetsdaling dan tot omzetsijging hebben geleid. Voor de horeca ondernemers geldt dit laatste niet, maar ook zij signaleren dat de grote toeristengroepen weinig of niets uitgeven tijdens hun bezoek aan de binnenstad.

Alle dagjesmensen en toeristen die deelnamen aan dit onderzoek gaven aan naar Amsterdam te komen - en de meesten kwamen telkens weer – onder andere of uitsluitend vanwege ‘de sfeer’. Het is de Amsterdamse bevolking die deze sfeer grotendeels bepaalt. Ontvolking van de binnenstad zal daarom naar verwachting van invloed zijn op de kwaliteit van recreëren en daardoor ook op de toekomstige bedrijvigheid in de stad. Bedrijven baseren de keuze van hun standplaats immers mede op de kwaliteit van leven voor hun werknemers.

De invloed van drukbeleving op vrijheid, tolerantie en handelsgeest

De grachten en straten worden zeer intensief gebruikt door de drukte, maar de *beleving* van drukte is niet van invloed op deze materiële waarden van het Werelderfgoed. De druktebeleving is wèl van invloed op de immateriële waarden vrijheid, tolerantie en handelsgeest.

Vrijheid

Zoals in de inleiding van dit rapport beschreven, wordt met de immateriële Werelderfgoed-waarde ‘vrijheid’ bedoeld: vrijheid van geweten, vrijheid van religie, vrijheid van gedachte en vrijheid om te vestigen. Op de waarden vrijheid van geweten, religie en gedachte, heeft de druktebeleving geen enkele invloed, zij worden niet ter discussie gesteld door de deelnemers aan dit onderzoek.

Kritische geluiden zijn echter te horen over de laatstgenoemde betekenis: de vrijheid voor iedereen om zich te vestigen. Verschillende bewoners en ondernemers constateren dat panden in hun buurt worden opgekocht, maar niet om er te gaan wonen. Het gaat daarbij om al dan niet legaal investeren, bijvoorbeeld als pied-à-terre, witwasonderneming, of illegaal hotel. De eerste twee leiden tot minder verbinding in de buurt en de laatste zorgt voor overlast.

Tolerantie

Met ‘tolerantie’ als immateriële Werelderfgoed-waarde wordt bedoeld: de ‘openheid’ voor andere culturen en religies, welke heeft geleid tot een brede culturele diversiteit. Tolerantie in deze betekenis staat niet ter discussie. Integendeel, diverse bewoners en ondernemers vinden dat er door de toegenomen drukte *te weinig* diversiteit is in de binnenstad, namelijk qua inkomensgroep en leeftijd; men wil meer betaalbare woningen in de binnenstad zodat er ook middengroepen en gezinnen kunnen wonen. Daarnaast vinden zij het aantal sociale huurwoningen in de binnenstad te laag, hetgeen aansluit bij een andere eeuwenoude immateriële waarde van Amsterdam, beschreven in de inleiding van dit rapport: de zorg voor de sociaal minderbedeelden welke borg stond voor sociale stabiliteit in de stad.

Tolerantie als immateriële waarde wordt beïnvloed door druktebeleving als het gaat om tolerantie voor gedrag. In het onderzoek kwam het in alle focusgroep-bijeenkomsten ter sprake: gedrag dat als aanstootgevend of grensoverschrijdend wordt ervaren. Dat varieert van een gebrek aan wellevendheid (niet opzij gaan op het voetpad voor een invalide, geen rekening

met elkaar houden in het verkeer) tot wangedrag (brullen, schreeuwen, schelden, vloeken, bevuilden) en crimineel gedrag (drugs dealen, geweld, bedreiging). Het herhaaldelijk ervaren van grensoverschrijdend gedrag heeft geleid tot een roep om effectievere handhaving. Met handhaving wordt door bewoners en bezoekers overigens uitdrukkelijk niet overregulering bedoeld.

Het risico bestaat dat door het te vaak ervaren van grensoverschrijdend gedrag, tolerantie verwordt tot onverschilligheid en desinteresse. Het kan ook ernstiger uitpakken: er kan een vicieuze cirkelbeweging ontstaan, waarbij grensoverschrijdend gedrag van anderen leidt tot drukbeleving en omgekeerd drukbeleving tot grensoverschrijdend gedrag jegens anderen.

Handelsgeest

Drukbeleving is van invloed op de Amsterdamse handelsgeest: deze wordt getart, maar ook in positieve zin uitgedaagd. De bewoners en diverse ondernemers ergeren zich aan de exploitatie van de openbare ruimte door de toeristenindustrie. Zij ervaren het als 'kosten zonder baten': bewegingsvrijheid binnen de leefruimte wordt ingeleverd maar er komt niets voor terug. De bijdrage van het toerisme aan banen en aan handelsomzet in de binnenstad wordt door diverse bewoners en ondernemers betwijfeld. Vooral het massatoerisme waarbij grote groepen door de binnenstad worden gevoerd door tourorganisaties is een doorn in het oog van velen.

De handelsgeest wordt door de drukbeleving ook uitgedaagd op een creatieve manier. In de commerciële ondernemersgroep werden voorbeelden genoemd van nieuwe bedrijfjes die bezig zijn innovatieve producten of diensten te ontwikkelen om de drukbeleving het hoofd te bieden en er werd spontaan gebrainstormd over hoe meer klanten in de winkel te krijgen.

Aanbevelingen

Tal van concrete oplossingen en denkrichtingen voor oplossingen om drukte het hoofd te bieden, werden door de deelnemers aan dit onderzoek naar voren gebracht, zoals in hoofdstuk 4 van dit rapport beschreven. Hier volgen enkele algemene aanbevelingen.

Voor een goede balans tussen de drie functies wonen, werken en recreëren, lijkt het wenselijk een scheiding aan te brengen tussen twee toeristische functies: cultuurbezoek en zogenoemd 'pretpark-entertainment'. Deze functiescheiding zou zelfs fysiek kunnen worden aangebracht door pretpark-entertainment te verplaatsen naar plekken buiten de (binnen)stad waar het geen overlast bezorgt. Dit zou de drukbeleving aanzienlijk verminderen.

Bewoners en ondernemers streven naar een leefbare buurt waarin sociale cohesie een kans heeft, met een diversiteit aan inkomensgroepen en leeftijden. Daarbij horen niet alleen betaalbare woningen maar ook voorzieningen zoals scholen en winkels voor het dagelijks levensonderhoud. Voor sociale cohesie is een zekere minimale 'kritische massa' nodig aan vaste bewoners en vaste ondernemers.

In delen van de binnenstad is de verkeerssituatie onoverzichtelijk. Toeristen zijn bovendien onbekend met de verkeersregels. Alles bij elkaar leidt het tot drukbeleving. Scheiding van typen weggebruikers is bij knelpunten in de stad wenselijk evenals informatie aan weggebruikers over de verkeersregels. Daarnaast is een zodanige inrichting van de publieke ruimte gewenst, dat weggebruikers 'als vanzelf' weten waar zij moeten lopen of rijden.

Kleinschaligheid maakt Amsterdam authentiek, uniek en aantrekkelijk. Dat vinden niet alleen de bewoners en ondernemers, maar ook de bezoekers: dagjesmensen *en* toeristen. Groei van de stad zou niet ten koste van deze kleinschaligheid mogen gaan. Het is eerder de kleinscha-

ligheid die moet groeien. Spreiding van bezoekers naar andere delen van de stad zou kringsgewijs stap voor stap moeten gebeuren. Voor spreiding van de bezoekers is wel een fijnmazig, betaalbaar *en* begrijpelijk openbaar vervoersysteem essentieel.

Ten slotte, de burger weet veel over waar de knelpunten zitten, in welke straat, plantsoen, brug, hoek of nisje en hoe het is op te lossen. De gemeente kan deze lokale kleinschalige kennis gebruiken. Bewoners en ondernemers waarderen regelmatig contact met de gemeente en het directe contact met de wijkagent. De continuïteit van dat contact is belangrijk want de ontwikkelingen volgen elkaar snel op en de burgers zijn 'de voelsprietten' van de stad.
