

Gouden formule niet gevonden, wel unieke aanpak ontwikkeld

Waardevol toerisme, een hele balanceeract

Balans is een veel besproken onderwerp in het toeristisch domein. Maar wat is balans precies en hoe kun je dat objectief meten? Die vraag is uitermate relevant voor partijen die op de bestemming acteren zoals overheden en bestemming managementorganisaties.

Ton Vermeulen

Illustraties: Data & Development Lab

In het Data & Development Lab gingen onderzoekers van CELTH, NBTC en Saxion Hogeschool eendrachtig aan de slag en ontwierpen een online tool rond een weegschaal met aan de ene kant de impact en aan de andere kant de draagkracht van toerisme en recreatie. Wat levert het onderzoek 'Waardevol toerisme is werken aan balans' op en hoe reageren beleidsmakers, DMO's en CMO's?

We praten met lead-onderzoekers Evelien Visser-Jonker (NBTC) en Diana Korteweg Maris (HZ Kenniscentrum Kusttoerisme / CELTH) over het onderzoek en de tool. Met

Agnes Holtjer (provincie Gelderland), Patrick Polie (provincie Zuid-Holland), Martijn Bulthuis (Leiden&Partners), Joost de Vries (Utrecht Marketing) en Sarel Tempelman (Toerisme Veluwe Arnhem Nijmegen) verkennen we de vervolgstappen.

Impact en draagkracht op de balans

Het resultaat dat de onderzoekers hebben opgeleverd, blijkt verrassend genoeg, uniek in de wereld. Diana: "Het eerste idee was om in het buitenland te kijken wat daar voor kennis beschikbaar was rond het meten van balans. Uit die methoden wilden we de best passende methode selecteren

voor Nederland." Dat pakte heel anders uit want die gouden formule bleek helemaal niet te bestaan. Evelien: "Het was mooi geweest als we een bepaalde methode hadden gevonden waarmee we balans goed hadden kunnen meten en dat bestemmingen daarmee aan de slag kunnen gaan. We merkten in de internationale literatuurstudie dat geen enkele methode het totale balansvraagstuk en daarmee de balans tussen impact en draagkracht in kaart bracht." En dus moesten ze zelf aan de slag. Ze ontwierpen een weegschaal met aan de ene zijde de impact die toerisme heeft en aan de andere kant de draagkracht van een gebied. Diana: "Internationaal zagen we heel veel deelstudies naar de impact van toerisme rond people, planet en profit. Dan lijkt het alsof je het complete plaatje meet maar we hadden steeds het gevoel dat er maar één zijde van de balans werd gemeten. Toen zijn we interviews gaan afnemen bij heel veel stakeholders in het werkveld om te kijken wat ze precies wilden weten. Daaruit kwam de draagkracht heel erg naar voren." Toen dat op de LDA-Kennisdag nog eens werd bevestigd was de kogel door de kerk en de weegschaal met zowel impacts als draagkracht geboren. "In die gesprekken werd ons idee bevestigd dat we echt die twee kanten van de weegschaal goed in beeld moeten krijgen. Internationaal zagen we altijd maar 1 kant van de weegschaal in de studies terug."

Dat het meten van balans leeft, blijkt wel uit een rondgang langs diverse stakeholders. Martijn Bulthuis directeur van Leiden&Partners: "De balansvraag speelt zeker in Leiden en in de Leidse regio. Hoewel wij een Randstad-stad zijn zonder de Randstedelijke stress, werd ook hier de discussie

gevoerd over 'de drukte.' Alhoewel uit cijfers bleek dat het nooit echt te druk was, werd dat wel zo ervaren. Met name door bewoners die door de media-aandacht voor het thema overtoerisme in combinatie met intensiever gebruik van de buitenruimte en nieuwe groepen in de stad, drukte ervaarden." Ook in Zuid-Holland speelt dat nadrukkelijk. Patrick Polie, interim beleidsmedewerker toerisme: "Onze provincie kent enkele drukke hotspots, zoals Kinderdijk, de Keukenhof en aan de kust in het Nationaal Park Hollandse Duinen. Daarnaast is er ook een uitdaging gericht op de leefbaarheid van het landelijk gebied in combinatie met alle transitieopgaven waar we voor staan. De provincie heeft in haar beleid 'bestemmingen in balans met haar omgeving', dan ook centraal gesteld. Daarbij hoort een evenwichtige afweging tussen economische, sociaal-maatschappelijke, ecologische en ruimtelijke belangen."

Utrecht heeft als een van de snelst groeiende steden veel aandacht voor ruimte voor groen, werken, mobiliteit en (sociaal- maatschappelijke) voorzieningen. Aspecten die volgens Joost de Vries, projectleider Onderzoek van Utrecht Marketing, ook toerisme en recreatie raken. "Het is daarom essentieel om de positieve en negatieve impact van toerisme en recreatie op een betrouwbare wijze in kaart te kunnen brengen met oog voor de draagkracht van de leefomgeving. Om als Utrecht Marketing de dialoog rondom toeristisch en recreatief beleid met overheden en belangengroepen goed te kunnen voeren is meten van de impact en de monitoring op lange termijn van belang. Als CMO kunnen we juist op dit onderzoeksgebied een faciliterende en aanjagende rol vervullen."



Subjectief

Dat balans een hele balanceeract is, blijkt volgens Evelien ook uit de impact die van zichzelf ook in balans moet zijn naast de balans met draagkracht. "Wat je aan de impactkant ziet, is dat impact heel subjectief zijn. Wat voor de één een grote impact is, kan dat voor de ander juist niet zijn."

"In die gesprekken werd ons idee bevestigd dat we echt die twee kanten van de weegschaal goed in beeld moeten krijgen"

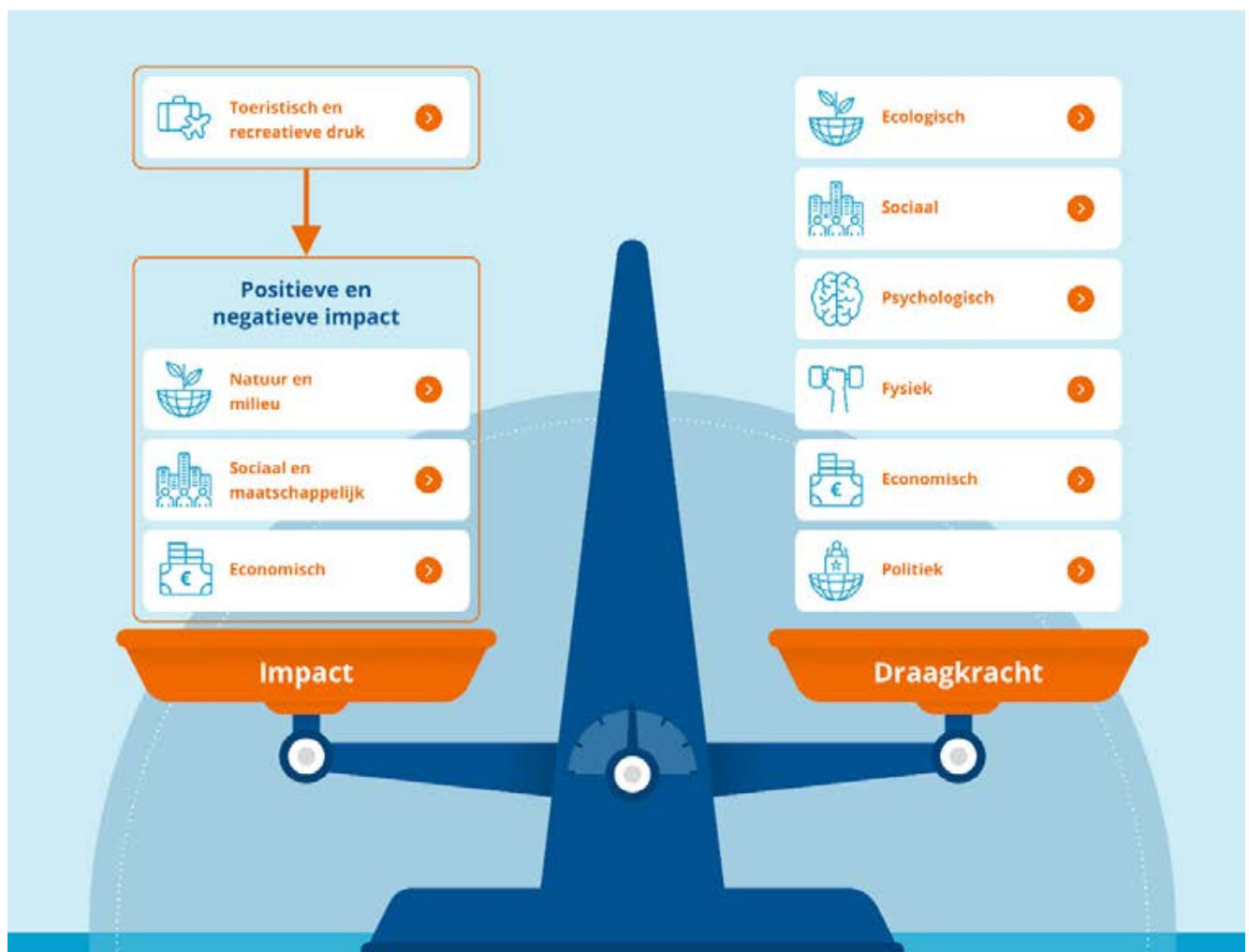
Daar zit ook weer die weegschaal in." Diana vult aan: "Het is belangrijk om je af te vragen waar die impacts terecht komen. Hoe zijn positieve en negatieve impacts verdeeld over de verschillende partijen? Dan heb je nog eens dat economische impacts over het algemeen als heel positief worden gezien maar er kunnen ook negatieve impacts zijn zoals verdringing van markten. Dus moet je per impact al

de positieve en negatieve effecten meten en dan nog de verdeling over de verschillende stakeholders die dan moet moeten passen in de draagkracht van een gebied. Je bent dus op heel veel aspecten naar die weegschaal aan het kijken. Het is daarmee wel een heel complex vraagstuk."

Gesprek met experts cruciaal

Die complexiteit zorgt er ook voor dat er geen gouden formule is waar één antwoord uitkomt in de zin van uw bestemming is wel/niet in balans. Evelien: "Dat was heel mooi geweest en hadden we zeker voor ogen maar zo eenvoudig is het helaas niet. Daarom is het gesprek aangaan met betrokken partijen en experts cruciaal om uiteindelijk een goed oordeel te krijgen over het balansvraagstuk. Je kunt dan met elkaar bepalen hoe je balans in beeld gaat brengen, welke indicatoren je daarvoor nodig hebt en uiteindelijk met elkaar het gesprek aangaan waar je vindt dat de bestemming uit balans is." Diana: "Het gaat niet zozeer om het hele harde meten maar vooral over het stakeholdersproces. Wat vinden we acceptabel? Want recreatie heeft impact op natuur. Je kunt niet zeggen dat het niet zo is. Maar wat vind je dan acceptabel met elkaar? In alle balansvraagstukken heb je geen absolute grens, je moet samen bepalen wat je belangrijk vindt en wat je een goed optimum vindt."

"Wat voor de één een grote impact is, kan dat voor de ander juist niet zijn. Daar zit ook weer die weegschaal in."



Het belangrijkste inzicht dat Agnes Hotjer, beleidsadviseur van de provincie Gelderland, na lezing van het rapport kreeg was dat er niet een one-size-fits-all oplossing is. "Het allerbelangrijkste van het hele balansvraagstuk is bewustwording; de bekendheid met het fenomeen balans en wat dit betekent voor je beleid. Als je het hebt over toekomstige en duurzame gebiedsontwikkeling en de wens van inwoners en bezoekers om te recreëren, is aandacht voor het balansvraagstuk van belang."

In het rapport hebben de onderzoekers gebruikers heel veel handvatten gegeven over de indicatoren die ze kunnen gebruiken met concrete databronnen. Diana: "Daar proberen we eenduidigheid in te vinden. Maar per bestemming is de situatie gewoon anders. Zelfs in een stedelijke context is niet elke stad hetzelfde. Het heeft heel erg te maken met de aard van het toerisme, seizoen gebondenheid, doelgroepen die een bestemming bezoeken maar ook de aard van de bevolking." Ook wat stakeholders belangrijk vinden speelt volgens Diana een grote rol. "Dat heeft vaak ook weer met de politieke kleur van een college te maken. Heb je een college dat heel erg pro natuur of juist bedrijfsmatig is gericht dan kleurt dat hoe je weegt. Daar kun je niet aan voorbij gaan. Dan kun je stellen dat je bij een bepaalde waarde niet meer in balans bent, maar zo simpel is de wereld helaas niet. Je moet ook die sentimenten meewegen."

Totaaloverzicht van methoden en bronnen

Patrick is namens de provincie Zuid-Holland enthousiast over het rapport: "Het is heel handig om alle mogelijke indicatoren in een totaaloverzicht te hebben inclusief mogelijk te gebruiken bronnen. Hierdoor hoeft niet iedere bestemming het wiel opnieuw uit te vinden. Het biedt daarmee zeker handige handvatten en we zien het ook als een dynamisch document op basis waarvan het gesprek kan worden gevoerd en dat telkens verder kan worden aangescherpt."

Ook vanuit DMO Toerisme Veluwe Arnhem Nijmegen komen positieve reacties. Sarel Tempelman: "Het rapport biedt een mooi inzicht in alle mogelijke manieren om impact en draagkracht te meten. Lang niet alles is nieuw, maar het is interessant om het zo gestructureerd te presenteren. Bovendien is het goed om te zien dat er steeds meer wisselwerking komt tussen wetenschap/onderwijs en de praktijk van overheden, dmo's en ondernemers. Het is in die

zin een goede verdere verdieping en aanvulling van wat we al wisten."

Het rapport maakt voor Joost van Utrecht Marketing op een heldere wijze inzichtelijk wat balans is en geeft per stapje inspiratie om voor je eigen bestemming te kijken welke indicatoren je kunt meten en welk relevant zijn. "Het is wel goed om te beseffen dat de data an sich nog niet zoveel zegt. Het gaat erom deze in context te plaatsen en zelf onderlinge relaties te leggen voor je eigen (lokale) bestemming.

Dit vergt expertise, tijd en geld. En bovenal structurele aandacht voor alle belangen van de betrokkenen binnen een bestemming. De visualisatie van balans in de vorm van een weegschaal is bovendien een goede gespreksopener om de materie in heldere stappen te kunnen bespreken met mensen die minder actuele kennis hebben, bijvoorbeeld raadsleden." Voor de provincie Gelderland is het handig dat alle kennis op het gebied van het meten van balans in één rapport staat. Agnes: "Wanneer je het gesprek voert en je concreet op een aantal instrumenten kun wijzen, helpt dat om het gesprek met betrokken stakeholders te voeren en bewustwording voor het thema balans te krijgen."

Het gesprek met stakeholders is ook voor de onderzoekers

"Wat voor de één een grote impact is, kan dat voor de ander juist niet zijn"

bij het meten van balans essentieel. Diana: "Iedereen heeft een andere invulling van de term balans en ik denk dat we in het rapport aangeven welke onderwerpen erbij zouden kunnen horen. Ik hoop dat stakeholders veel onderwerpen ook aandacht geven zodat je op de bestemming een breed inzicht in balans krijgt. Wat we niet voorstellen is dat je als beleidsmaker achter je bureau blijft zitten, alle data bij elkaar trekt en zelf bepaalt of de bestemming in balans is." Het meten van balans is volgens de onderzoekers echt een interactief proces met de stakeholders. Dan is data op het juiste schaalniveau essentieel. Diana: "Er zijn dingen waar we nog geen antwoord op hebben, maar er ligt al wel heel veel paraat. En we hebben de weg gewezen naar databronnen



“De visualisatie van balans in de vorm van een weegschaal is bovendien een goede gespreksopener om de materie in heldere stappen te kunnen bespreken”

die misschien wat minder bekend zijn.” Evelien vult aan: “Aan de draagkrachtkant en de sociaal-maatschappelijke impact is bewonersonderzoek heel belangrijk om de perceptie van de bewoners te meten. Dat is cruciaal in dit balansvraagstuk.”

Het gesprek aangaan met stakeholders is ook voor Sarel essentieel: “Het rapport is goed bruikbaar om verder met stakeholders in gesprek te gaan over de vraag: wat willen we weten en wat mij betreft langjarig meten. Het helpt enorm om de discussie rondom balans te voorzien van meer feitelijkheden op verschillende deelonderwerpen. Dat is heel belangrijk, want mijns inziens weten we nog veel te weinig over de lusten en lasten van toerisme op met name lokaal en regionaal niveau. Alleen door meer up to date inzicht, kunnen we vrijetijdsgedrag in de toekomst beter (bij)sturen. Gelukkig gebeurt in onze gebieden zoals op de Veluwe al best veel.”

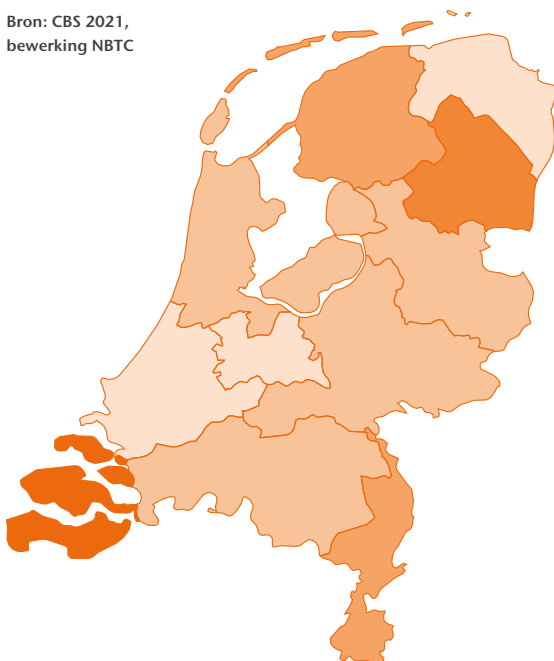
In Leiden trekt Martijn het nog breder: “Onze inspanningen als Leiden&Partners zijn er op gericht brede welvaart te veroorzaken voor Leiden. Deze indicatoren kunnen ons helpen dat inzichtelijk te maken. De bezoekerseconomie is van eminent belang voor vele steden en gebieden, voor Nederland als geheel. Met deze partners aan het roer is het eindelijk mogelijk dat op nationale schaal te veroorzaken, uitwisselbaar te maken, te benchmarken en te objectiveren.”

Keuze voor het juiste schaalniveau

Bij het meten van balans is de keuze voor het juiste schaalniveau heel belangrijk. Evelien: “Balans moet zo lokaal mogelijk gemeten worden. Wat mij betreft kan het op gemeenteniveau. Provinciaal is in theorie ook mogelijk maar je moet je dan wel afvragen of het specifiek genoeg is.” Diana: “In Zeeland hebben we veel ervaring met bewonersonderzoek op gemeenteniveau en zien we dat het totaal geen nut heeft om een Zeeuws cijfer op te leveren omdat de verschillen binnen Zeeland daarvoor te groot zijn.” Maar het afbakenen van een gebied is heel erg gebonden aan de specifieke lokale situatie waar soms een gemeente te groot is en in andere gevallen weer te klein. Diana: “Denk vooral aan gelijksoortige bestemmingen binnen een gemeente of een regio. Per regio moet je kijken wat een samenhangend geheel is. Het Nationaal Park Hoge Veluwe bestrijkt meerdere gemeenten maar voor dat gebied kun je prima de balans onderzoeken.” En dat is precies wat er in Gelderland gebeurt. Agnes: “De balansvraag speelt ook in Gelderland. Een heel specifiek voorbeeld is Recreatiezonering op de Veluwe. Deze is in

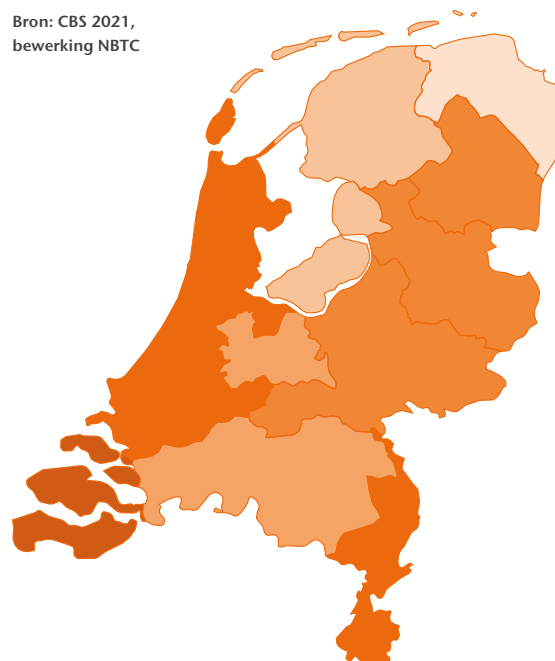
Intensiteit - Regionale verschillen
Overnachting per dag per 100 inw.

Bron: CBS 2021,
bewerking NBTC



Dichtheid - Regionale verschillen
Aantal overnachting per dag per km²

Bron: CBS 2021,
bewerking NBTC



mei 2022 door Provinciale Staten vastgesteld. Met als doel een goede balans tussen natuur en recreatie. De provincie, terreinbeheerders en gemeenten werken daarin nauw samen. In andere regio's in de provincie speelt juist ontwikkeling van recreatie en kijk je op een heel andere manier naar balans."

Ook in Zuid-Holland zien ze de keuze voor het juiste schaalniveau met bijbehorende data als grote uitdaging. Patrick: "Uit het rapport blijkt ook dat er al veel informatie beschikbaar is maar ook dat er nog heel wat te verzamelen valt. Uitdaging op provinciaal niveau zal zijn om de juiste data op het juiste schaalniveau beschikbaar te krijgen. Uiteindelijk zul je met elkaar op regionaal niveau de gewenste indicatoren en eventuele grenswaarden met elkaar moeten bepalen." In Utrecht zijn ze al druk met het structureel verzamelen van data. Joost: "Deze data is deels openbaar (CBS) of deels aangekocht (Resono, Perfect Place, NBTC, Visitor data en de draagkrachtstudie Jan van den Borg). Ook starten we dit jaar samen met Centrum Management Utrecht met een eigen continue Bezoekers Effect Monitor (Market Response) waarin we de kenmerken van nationale bezoekers, gekoppeld aan leefstijlen, bezoekersgedrag, campagnes en bestedingen verzamelen en continu (per kwartaal) kunnen monitoren." Ook in Gelderland zijn ze al druk met meten van allerlei aspecten van balans. Agnes: "We zijn heel actief op het verzamelen, analyseren en toepassen van data. Niet alleen sectoraal maar ook breder op economie, leefbaarheid en maatschappelijk. Zo waren we een van de eerste provincies met onderzoek naar druk en draagkracht, waarin we de bezoekersintensiteit en de bezoekersdichtheid van de Gelderse Regio's hebben onderzocht. Daarnaast is er op de Veluwe een inwonersonderzoek uitgevoerd naar de relatie tussen leefbaarheid en toerisme & recreatie. Andere voorbeelden zijn de monitor welbevinden en de cultuurmonitor. Ook hebben we een jaar lang de Druktemonitor Gelderland gehad met Resono data zodat op een kleine 100 locaties in Gelderland de actuele drukte/bezoek in beeld werd gebracht

Vervolgstappen

Met de presentatie van het rapport en de online tool is het voor de onderzoekers zeker nog niet klaar. Evelien: "We willen graag het meten van balans in pilots in verschillende bestemmingen gaan testen. Mijn oproep is dan ook om je bij ons te melden met vragen en ideeën. Het is mooi om een aantal mensen bij elkaar te brengen en zo samen te leren." Diana vult aan: "We gaan die ervaringen delen en ook een

vraagbaak voor bestemmingen zijn. De online publicatie gaan we tweemaal per jaar updaten met nieuwe inzichten en databronnen die beschikbaar komen. Het is niet zo dat we 1 keer een publicatie online gooien met de boodschap 'succes ermee'."

Het onderzoek past volgens Diana ook naadloos in de Leidraad Bestemmingsmanagement die eind 2022 is opgeleverd. "Dit is daarvoor de monitoring. Als ik kijk naar de vraagstukken die er nu liggen rondom toerisme en recreatie dan zie ik veel bestemmingen die nog kansen zien in het ontvangen van meer bezoek maar ook bestemmingen die bezoek in goede banen moeten leiden. Dan hoort dit gewoon bij je beleidscyclus. Dan kun je niet zeggen dat je er niks mee doet. Er zitten zoveel elementen in deze tool. Daar moet je iets mee als overheid." Ook Agnes refereert aan de Leidraad: "De Leidraad Bestemmingsmanagement gaf al een aantal handvatten maar met dit onderzoek wordt het meten van balans een stuk concreter door ook een aantal instrumenten te benoemen en de diverse aspecten beter uit te diepen."

"Bij drukte wordt al snel gekeken naar toerisme, maar in een provincie als Zuid-Holland (met 3,7 miljoen inwoners) ontstaat drukte ook door vrijetijdsgedrag van inwoners"

Wensenlijstje

Diana hoopt dat met deze tool de balans beter wordt. "Ik denk dat we eerlijk moeten zijn en erkennen dat toerisme en recreatie veel moois brengen maar ook impacts met zich meebrengt die we met z'n allen minder leuk vinden. Het is de kunst om de balans met enerzijds de leefbaarheid en anderzijds de samenleving goed te krijgen maar dat ook de impact op de omgeving en landschap niet de verkeerde kant opgaan. Het heeft alles te maken met bewust bezig zijn met je bestemming. Daar hoort dit bij."





Bestedingen van bezoekers leiden tot positieve en negatieve effecten.

Wensen vanuit de sector zijn er ook. Patrick: "Bij drukte wordt al snel gekeken naar toerisme, maar in een provincie als Zuid-Holland (met 3,7 miljoen inwoners) ontstaat drukte ook door vrijetijdsgedrag van inwoners. Het is daarom goed om - waar mogelijk - ook onderscheid te kunnen maken tussen het bezoekgedrag van toeristen en inwoners. Dit vraagt soms ook een andere benadering van kengetallen. Zo is in Zuid-Holland de intensiteit van toerisme in verhouding tot het aantal inwoners beperkt. Maar de dichtheid per km² van inwoners en toeristen is wel hoog. En dat heeft weer effect op de bezoekersbeleving." Voor Joost is het de wens om uiteindelijk de resultaten periodiek openbaar te maken met een begeleidende tekst

en visualisatie, opgesteld en gedragen door een groep experts. "De eindgebruikers/doelgroep van de resultaten zijn dan niet alleen beleidsmakers of onderzoekers, maar zeker ook brancheorganisaties of bewoners." Hij wil bovendien in Utrecht over meerdere jaren inzichten verzamelen over de impact van toerisme op het persoonlijk welbevinden van bewoners in stad en de regio. "Oftewel de sociaal-maatschappelijke effecten (o.a. trots, verbondenheid, wij gevoel), maar ook de sociale draagkracht (o.a. steun voor toerisme). Dit maatschappelijke en sociale aspect kan op instemming van Agnes rekenen: "Ik wil ook graag het belang van recreëren voor inwoners en bezoekers benadrukken. Dat welzijnsaspect en simpelweg het geluksgevoel wordt nog wel eens vergeten."

