



# Gemeente Maastricht

> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,  
leden van de gemeenteraad

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP  
Bewonersonderzoek Toerisme

DATUM  
25 februari 2019  
Verzonden: 25-02-2019

BIJLAGEN  
1

BEHANDELD DOOR  
SMG (Sven) Cimmermans

TELEFOONNUMMER  
043 350 5396

ONZE REFERENTIE  
2019.06394

E-MAILADRES  
sven.cimmermans@maastricht.nl

FAXNUMMER  
043 - 350 4141

UW REFERENTIE  
--

Geachte raadsleden,

Met deze brief informeer ik u graag over het Bewonersonderzoek Toerisme Zuid-Limburg, dat in opdracht van de provincie Limburg is uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek treft u bijgevoegd aan.

Doel van dit onderzoek was het meten van het draagvlak voor toerisme onder de inwoners. Hiervoor zijn in de gemeenten Maastricht, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittern, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul 2422 mensen ondervraagd, waarvan 603 Maastrichtenaren.

In zijn algemeenheid is de conclusie dat een meerderheid van de inwoners het toerisme steunt. Toerisme maakt inwoners trots op hun gemeente en inwoners vormen belangrijke ambassadeurs die de toeristen graag helpen. 60 procent van de Maastrichtenaren steunt het toerisme in onze stad en wil dat dit belangrijk blijft voor de gemeente, 9 procent is het hiermee oneens en 30 procent is neutraal. Op de stelling 'in het algemeen wegen de voordelen van toerisme in Maastricht sterker door dan de nadelen' reageert 63 procent met eens, 26 procent met neutraal en 11 procent met oneens.

Andere opvallende resultaten voor onze stad zijn dat 81 procent vindt dat de groei van het aantal toeristen de lokale economie versterkt. 68 procent vindt dat dankzij toerisme er meer winkel- en ontspanningsmogelijkheden in Maastricht zijn, 66 procent noemt toerisme een hulpmiddel om de culturele identiteit van Maastricht te bewaren. 83 procent van de ondervraagden vindt dat Maastricht een internationaler karakter krijgt door toeristen en 77 procent is trots een inwoner van Maastricht te zijn vanwege het toerisme in de stad.

Uiteraard zijn er ook kritische geluiden. Zo stelt 76 procent dat er door toerisme meer verkeersproblemen zijn in Maastricht, 72 procent ziet een toename van het afval door toeristen. 26 procent vindt dat het (toenemend) aantal toeristen de leefbaarheid in de gemeente vermindert. 19 procent vindt dat toeristen zorgen voor overlast, 29 procent is van mening dat door de toeristische groei de houding van bewoners tegenover toerisme een probleem wordt. Bij de vragen naar bezoekersdruk is de respondenten ook meteen gevraagd naar mogelijke oplossingen. In Maastricht vindt 81 procent dat het openbaar vervoer in de regio verbeterd moet worden. 59 procent wil toeristen beter spreiden over het jaar of over de week. 45 procent van de Maastrichtenaren geeft aan bepaalde plekken op drukke momenten te vermijden. Ook over betrokkenheid van inwoners rondom toeristische ontwikkelingen is een vraag gesteld. 23 procent van ondervraagden zegt meer betrokken te willen worden rond toeristische ontwikkelingen in de stad, 32 procent is tevreden met hoe het nu gaat en 45 procent heeft hier geen behoefte aan.

Raadsinformatiebrief



DATUM  
25 februari 2019

Als wethouder Economie heb ik met veel interesse kennisgenomen van de resultaten van het bewonersonderzoek. De resultaten laten nog maar eens zien dat toerisme belangrijk is voor de stad, en dat we in Maastricht op de goede weg zijn. De leefbaarheidsissues die voor kritische opmerkingen zorgen, zijn niet nieuw voor het stadsbestuur. In het gemeentelijk beleid hebben we al geruime periode oog voor een goede balans tussen toerisme en leefbaarheid. Zo zetten we in op meer congres- en verblijfstoerisme, omdat dit de stad en regio de meeste baten (werkgelegenheid, revenuen, promotie) oplevert. Ook kijken we naar de spreiding van de drukte, door onder meer in campagnes te focussen op midweek verblijf. Dit beleid zetten we onverminderd door, waarbij we de kritische noten die in dit onderzoek worden gekraakt, uiteraard ter harte nemen. Dit rapport levert daarom een goede bijdrage aan ons toeristisch beleid. Samen met de sector zelf en de bewoners blijf ik kijken naar verbeterpunten en zet ik uiteraard ook in het op het uitbouwen van onze sterke punten.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Vivianne Heijnen,  
Wethouder Economie, (Eu)regionalisering, Wonen en Sociale Innovatie

# BEWONERSONDERZOEK TOERISME

## ZUID-LIMBURG:

EIJSDEN-MARGRATEN - GULPEN-WITTEM – MEERSSEN  
VAALS - VALKENBURG AAN DE GEUL - MAASTRICHT



VINCENT NIJS 2018

 @CentNijs

TOERISMEVLAANDEREN

in opdracht van  
provincie limburg  
in samenwerking met de gemeenten





# BEWONERSONDERZOEK

**1 / INLEIDING DRAAGKRACHT**

**2 / BEWONERSSTUDIE**

**a. METHODOLOGIE**

**b. RESULTATEN**

**c. CONCLUSIES & AANBEVELINGEN**







# KADER DRAAGKRACHT

Toerismestromen wereldwijd groeien sterk en meer groei wordt verwacht in de toekomst. Echter, meer en meer komt nieuws over de **draagkracht** van bestemmingen en de houding van **bewoners** in de media. De Provincie Limburg vroeg Toerisme Vlaanderen de attitude van de bewoners in Zuid-Limburg ten opzichte van toerisme in kaart te brengen. Eerdere studies hebben aangetoond hoe belangrijk het is om de bewoners als betrokkenen in het toeristische verhaal mee te nemen. Toerisme Vlaanderen voerde eerder in 5 Vlaamse kunststeden een grootschalige nulmeting uit en zet deze ervaring in om in Zuid-Limburg via een gelijkaardige studie de bewoners een stem te geven.

De **draagkracht** van een bestemming: kan worden bekeken vanuit **standpunt** van

**bewoners** - bewoners zijn belangrijke ambassadeurs

**toeristen**

mensen uit de **sector**

+ alle **andere aspecten** (vb op attractieniveau, aantal mensen in stadsdelen,... → monitoring)

Deze studie belicht de toeristische draagkracht vanuit het bewonersperspectief. We raden aan om ook de andere elementen/stakeholders te monitoren en in kaart te brengen.

De Provincie Limburg en Toerisme Vlaanderen danken de collega's van de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Meerssen, Vaals, Valkenburg aan de Geul en Maastricht voor hun bereidwillige medewerking en inzet, alsook het onderzoeksbureau Flycatcher voor de ondersteuning bij het veldwerk.





# BEWONERSONDERZOEK

1 / INLEIDING DRAAGKRACHT

2 / **BEWONERSSTUDIE**

a. **METHODOLOGIE**

b. RESULTATEN

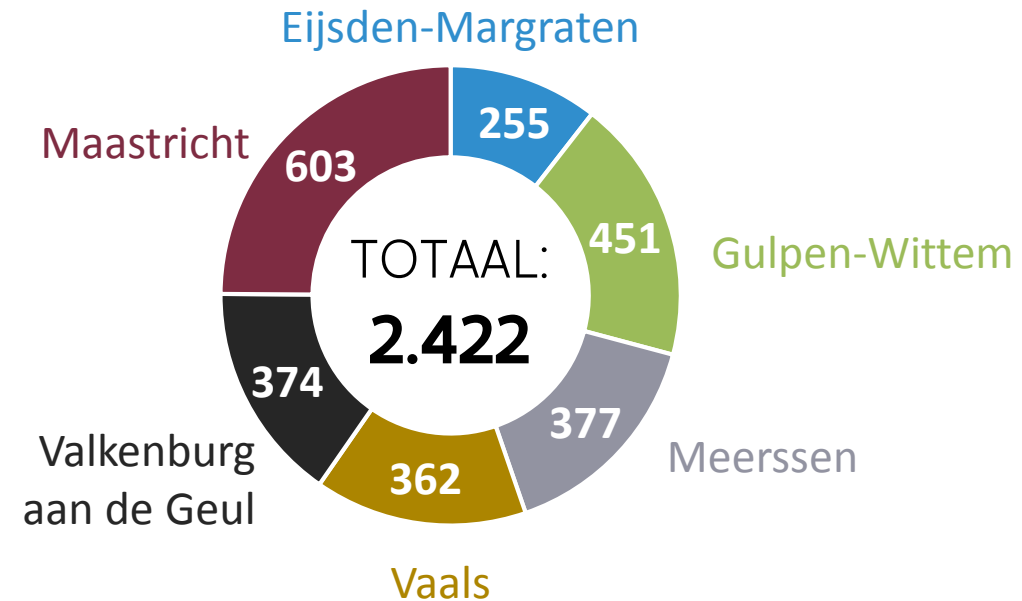
c. CONCLUSIES & AANBEVELINGEN



# METHODOLOGIE

- Onderzoek bij bewoners 6 Gemeenten in Zuid-Limburg: Eijsden-Margraten - Gulpen-Wittem – Meerssen – Vaals - Valkenburg aan de Geul - Maastricht
- Respondenten van 18 jaar en ouder
- Veldwerk: 31 mei - 11 juni 2018 via een online panel, van 31 mei – 8 juli online via briefuitnodiging (met uitzondering van Eijsden-Margraten: 30 juli – 8 augustus)
- Onderzoek in een gesloten omgeving enkel bewoners die random uitgenodigd werden konden deelnemen. Online in Maastricht, en via briefuitnodiging en online in de andere gemeenten. Het onderzoek gebeurde in het Nederlands, maar Duitstalige bewoners hadden de kans in het Duits te antwoorden
- **2.422 antwoorden, representatief** naar geslacht, opleiding, leeftijd en deelgemeente/wijk. Totaalcijfers 'Zuid-Limburg' zijn niet gewogen per gemeente.

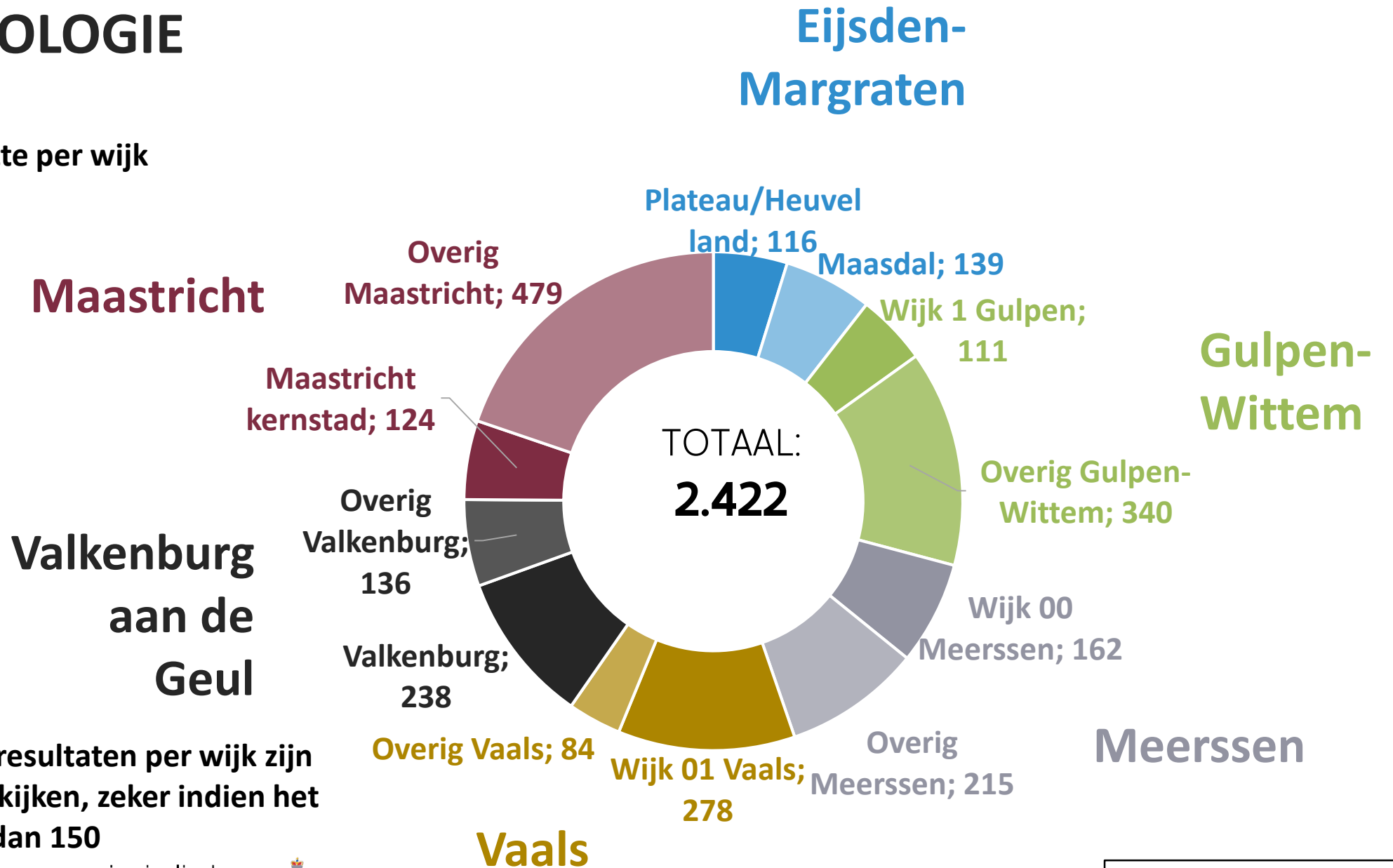
## Steekproefgrootte





# METHODOLOGIE

Steekproefgrootte per wijk



**Aandachtspunt:** resultaten per wijk zijn voorzichtig te bekijken, zeker indien het aantal lager ligt dan 150





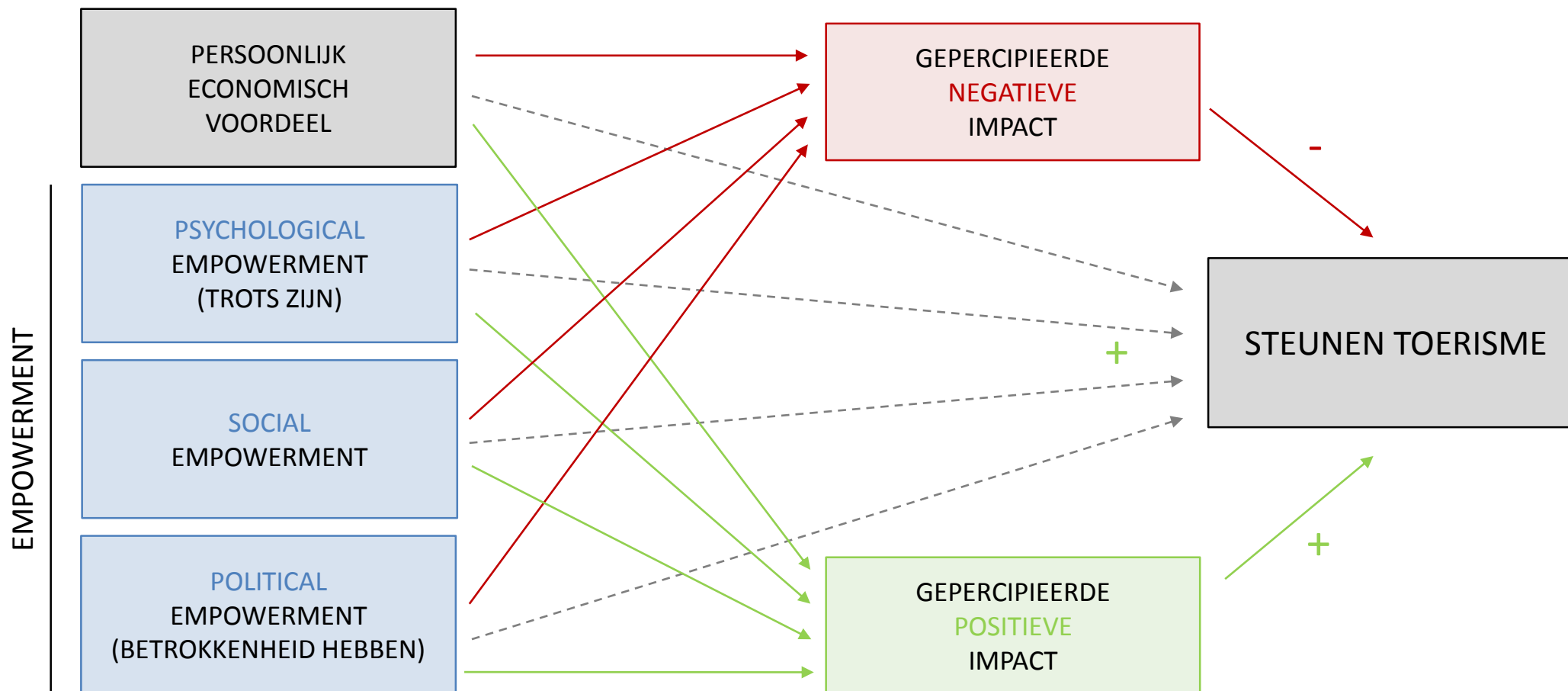
# THEORIE: EMPOWERMENT

- De attitude van bewoners in een toeristische bestemming heeft **veel facetten** en kan bekeken worden van uit **verschillende oogpunten**.
- Het internationaal gevalideerd model: Resident Empowerment through Tourism Scale of RETS\*, helpt ons om verschillende aspecten van de attitudes te ontleden en de relaties te onderzoeken tussen deze aspecten.
- 'Empowerment' komt van het woord 'power', of kracht en duidt op de mate waarin bewoners kracht halen uit de effecten van toerisme en het hen versterkt, dan wel in welke mate toerisme in hun gemeente eerder een omgekeerd of negatief effect heeft op hun houding tov toerisme. Er zijn 3 soorten van empowerment: psychologische (trots), sociale en politieke (betrokkenheid hebben bij beleid).

\*Boley, B., McGehee, N.G., Perdue, R., and Long, P. (2014). 'Empowerment's and resident attitudes toward tourism: Strengthening the theoretical foundation through a Weberian lens'. *Annals of Tourism Research*. 49, pp. 33-50.



# MODEL: wat beïnvloedt de bewonersattitude?(\*)



\*Boley, B., McGehee, N.G., Perdue, R., and Long, P. (2014). 'Empowerment's and resident attitudes toward tourism: Strengthening the theoretical foundation through a Weberian lens'. Annals of Tourism Research. 49, pp. 33-50.





# BEWONERSONDERZOEK

1 / INLEIDING DRAAGKRACHT

2 / **BEWONERSSTUDIE**

a. METHODOLOGIE

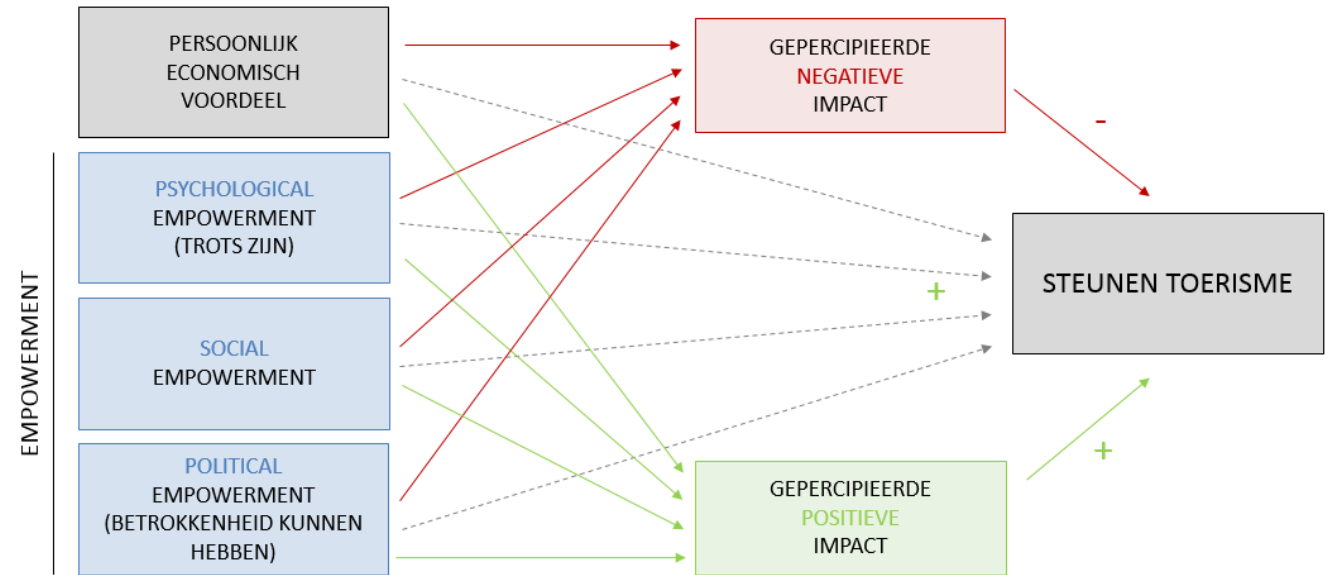
**b. RESULTATEN**

c. CONCLUSIES & AANBEVELINGEN



# RESULTATEN - overzicht

- **KERNRESULTATEN**
- **STEUNEN VAN TOERISME**
- **IMPACT VAN TOERISME**
  - Positieve impact
  - Negatieve impact
  - Leefbaarheid & overlast
  - Hinder door recreatie
- **DRIVERS VAN STEUN AAN TOERISME**
  - Trots
  - Social empowerment
  - Betrokkenheid
  - Economisch voordeel
- **TOEKOMST?**
  - Hoe omgaan met bezoekersdruk ?
  - Meer of minder toeristen?
- **AIRBNB**

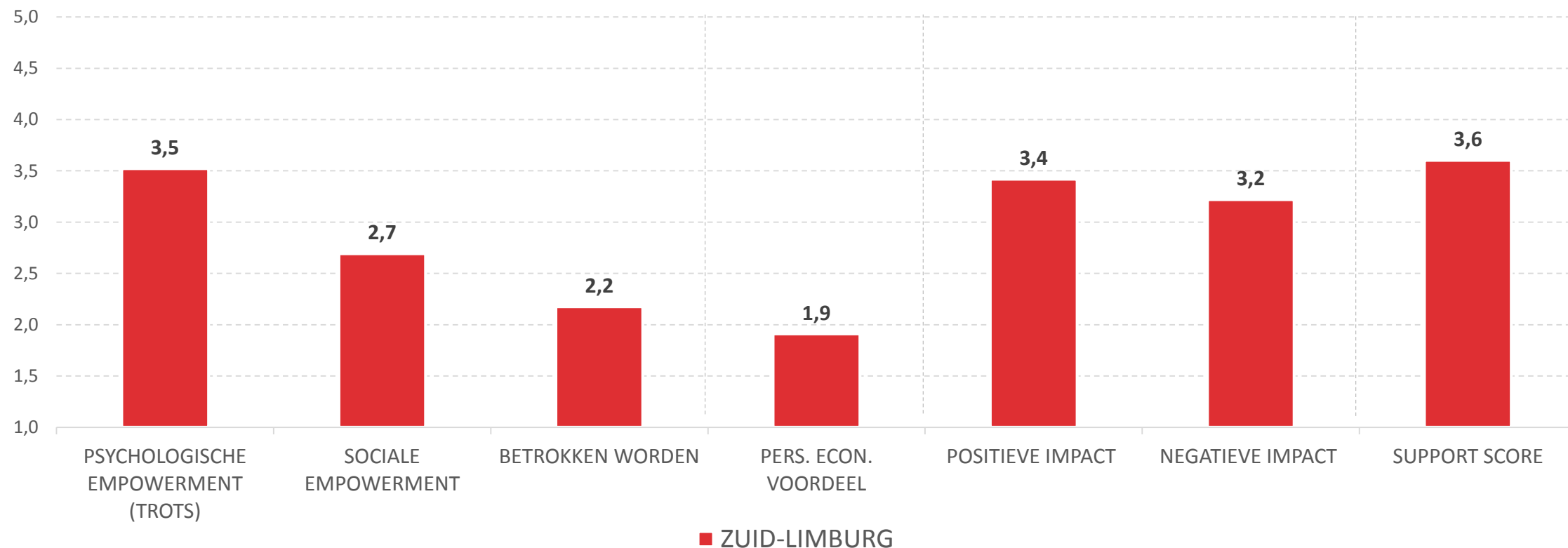




# KERNRESULTATEN

# RESULTATEN

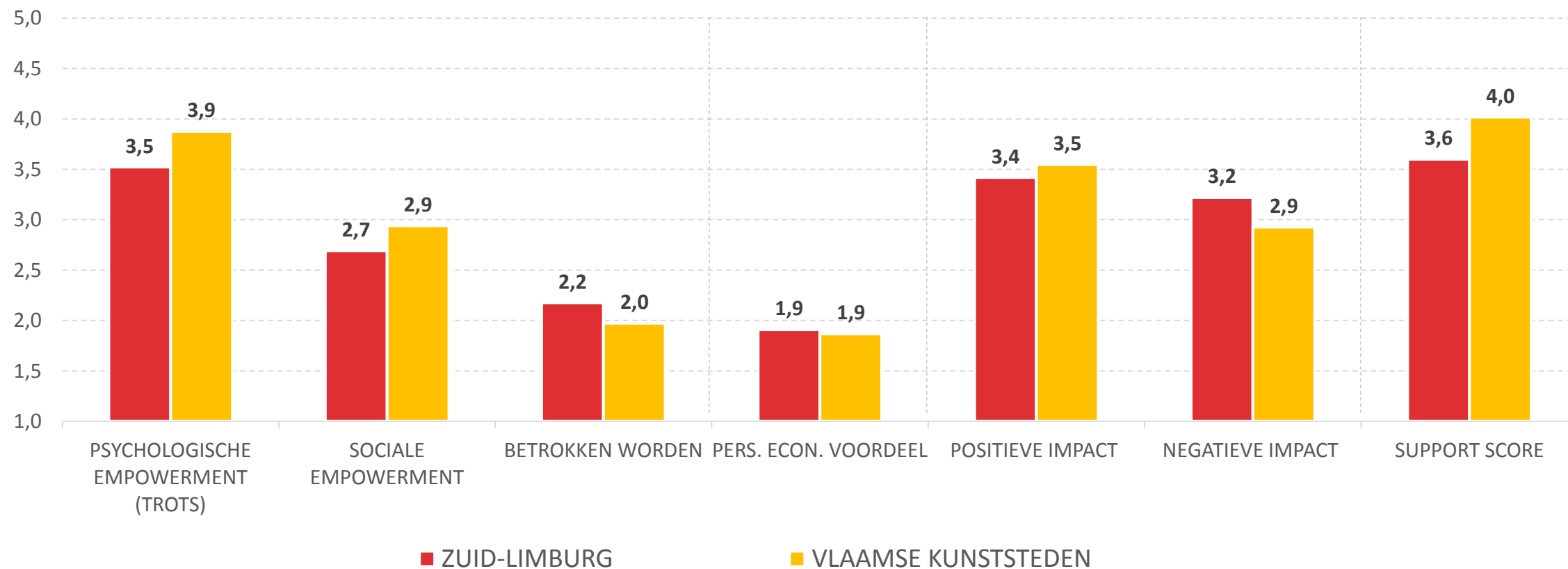
Scores op de 7 concepten (gemiddelde score op 5)





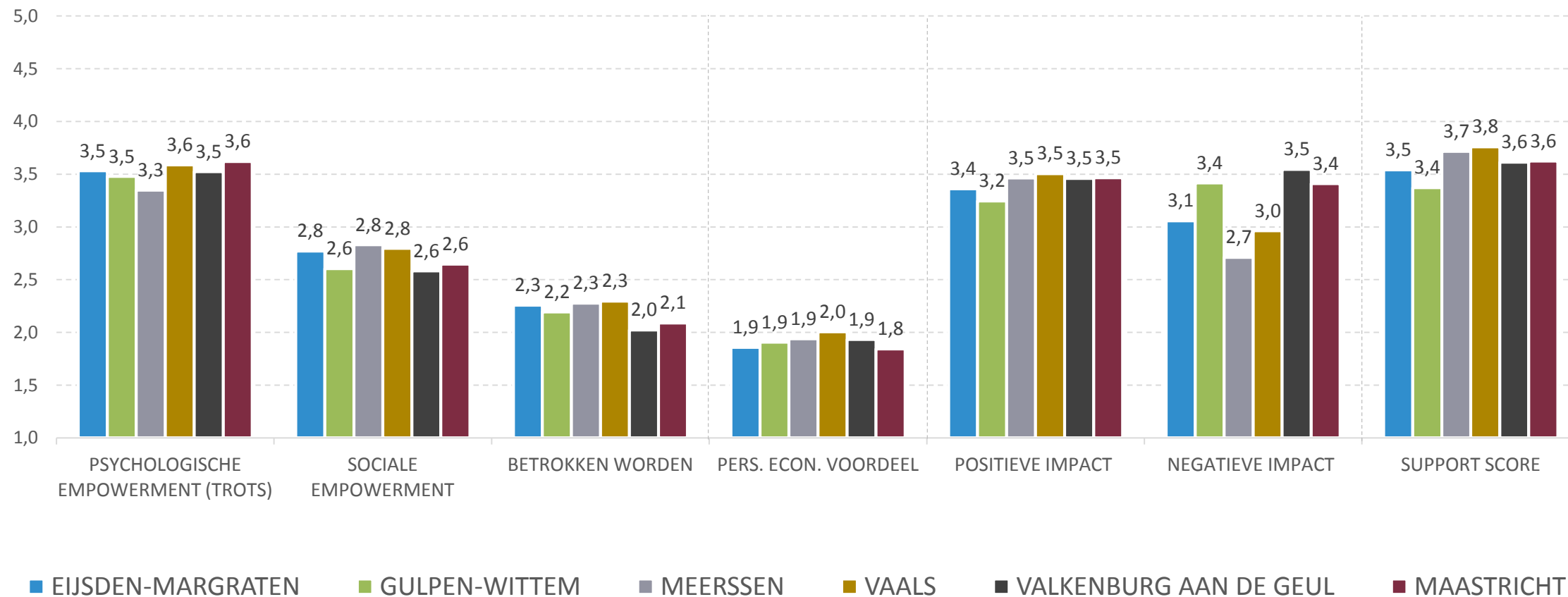
# RESULTATEN

Scores op de 7 concepten (gemiddelde score op 5 – vergelijking met Vlaamse kunststeden)



# RESULTATEN

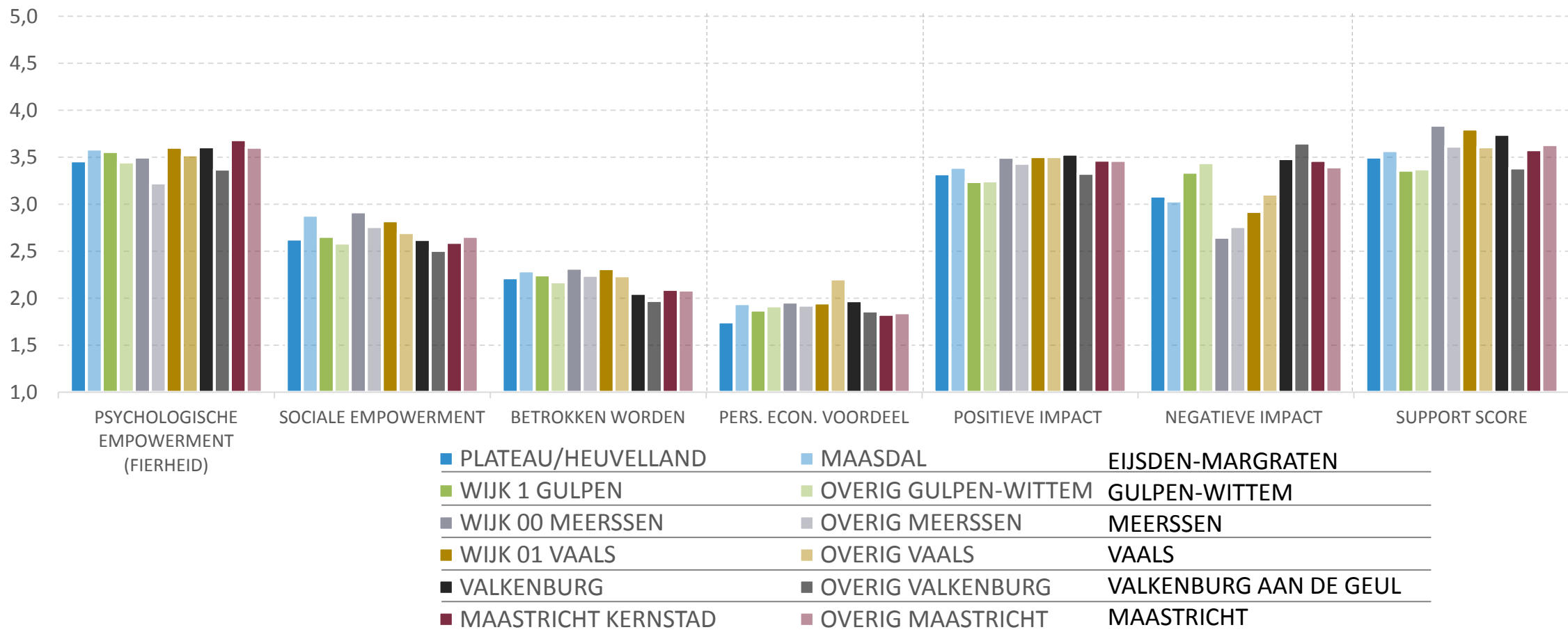
Scores op de 7 concepten (gemiddelde score op 5 – per gemeente)





# RESULTATEN

Scores op de 7 concepten (gemiddelde score op 5 – wijken)



# STEUNEN VAN TOERISME

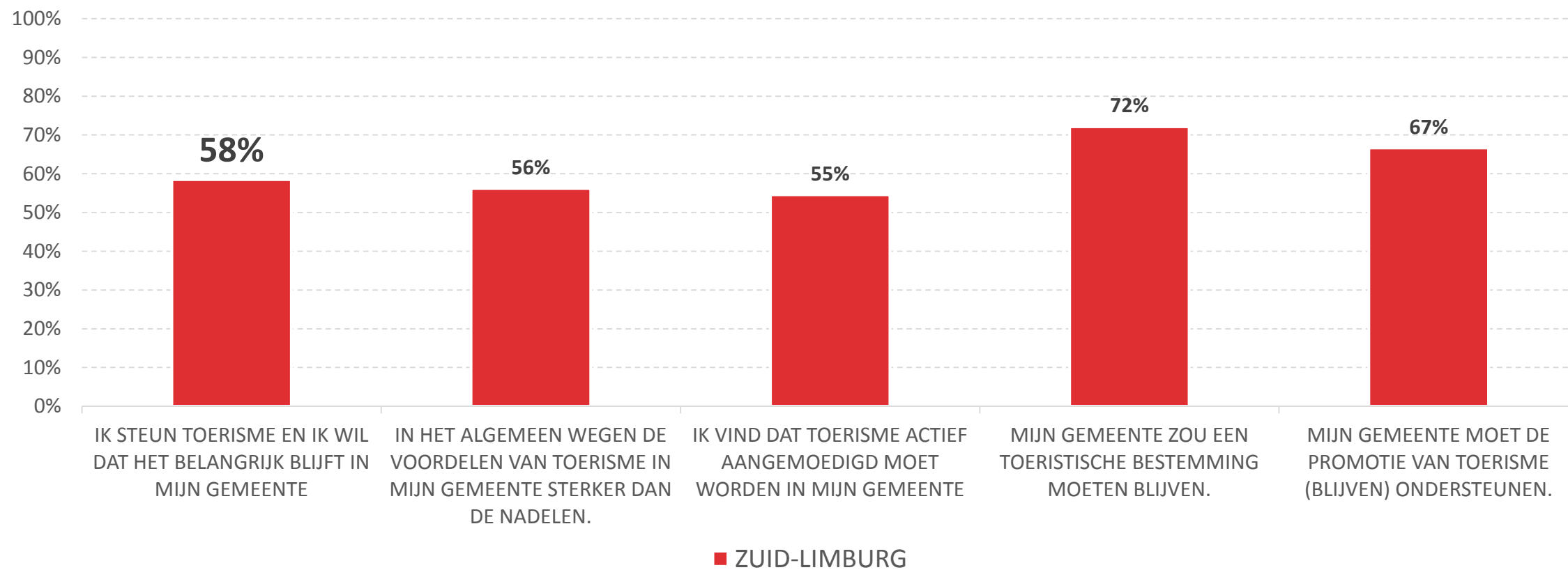


# RESULTATEN

## Steun aan toerisme

% 'eens' met de stelling ...

% 'eens'

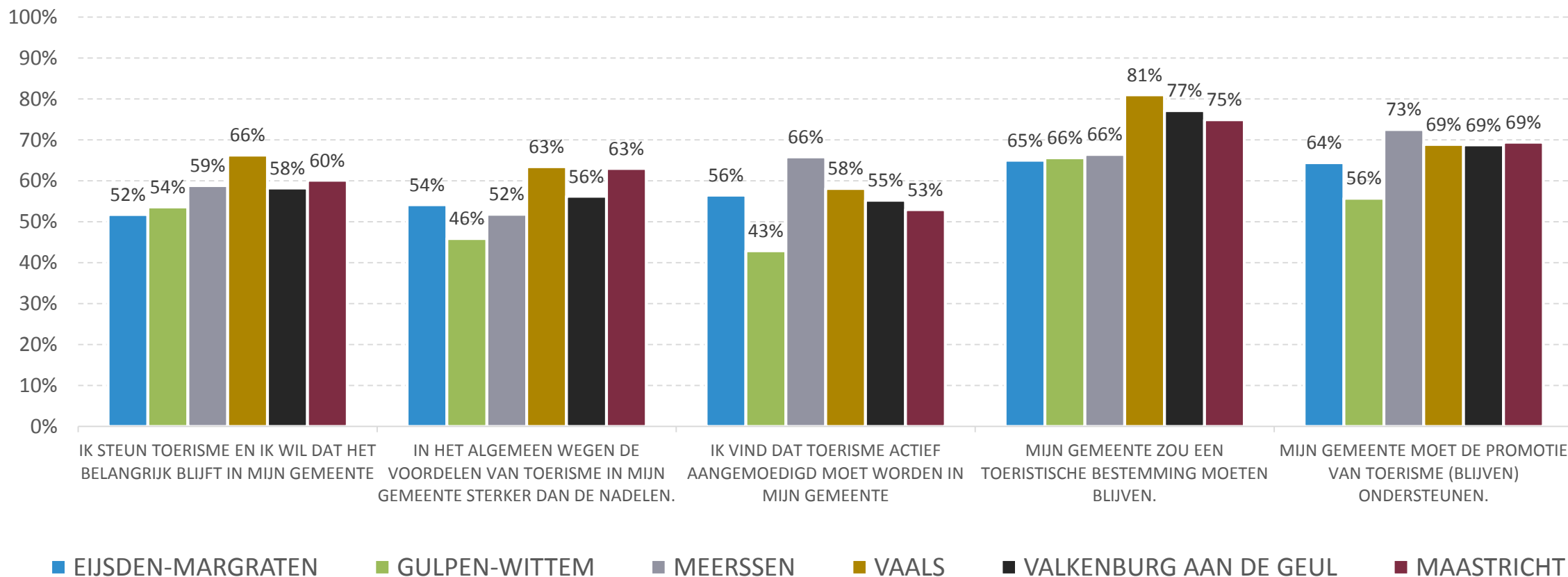


# RESULTATEN

## Steun aan toerisme

% 'eens' met de stelling ...

% 'eens'

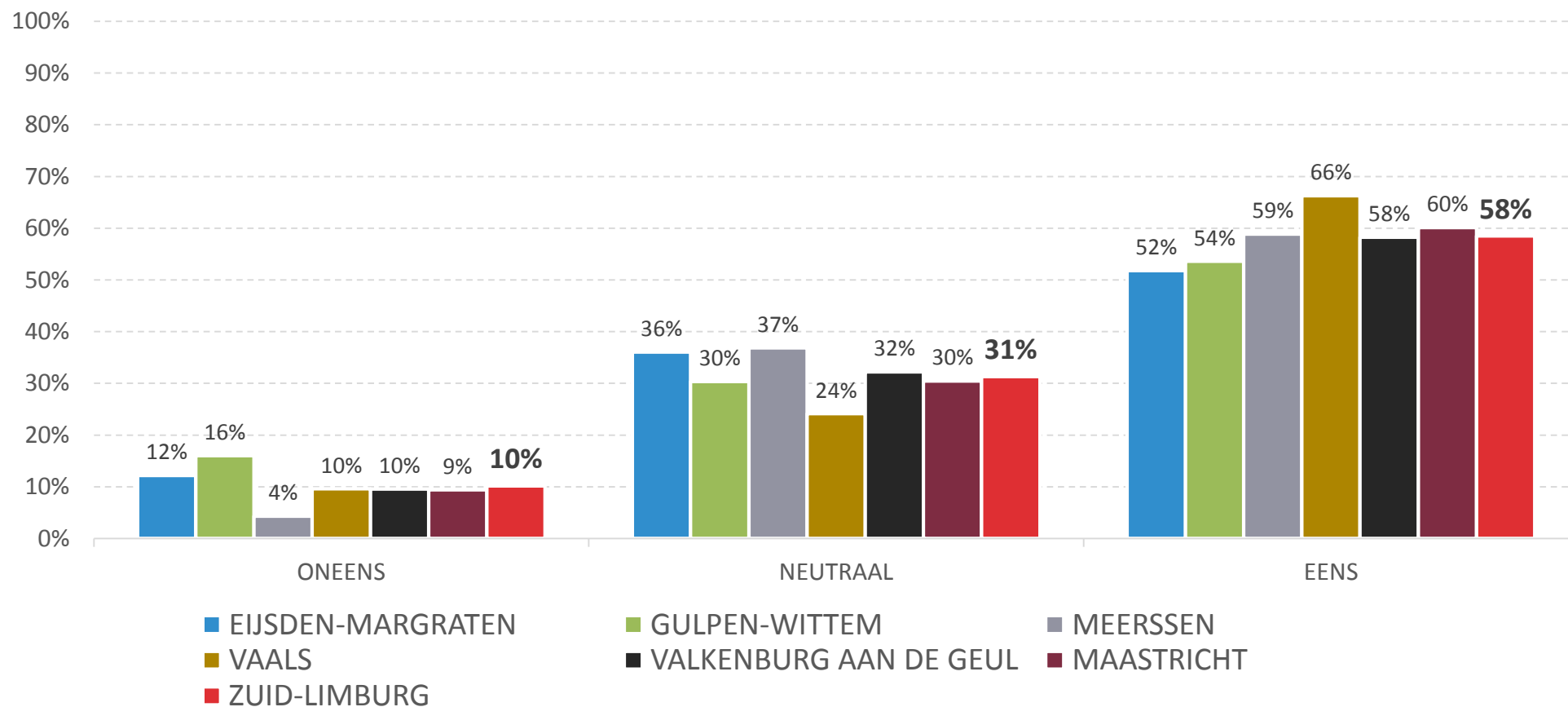




# RESULTATEN

## Steun aan toerisme

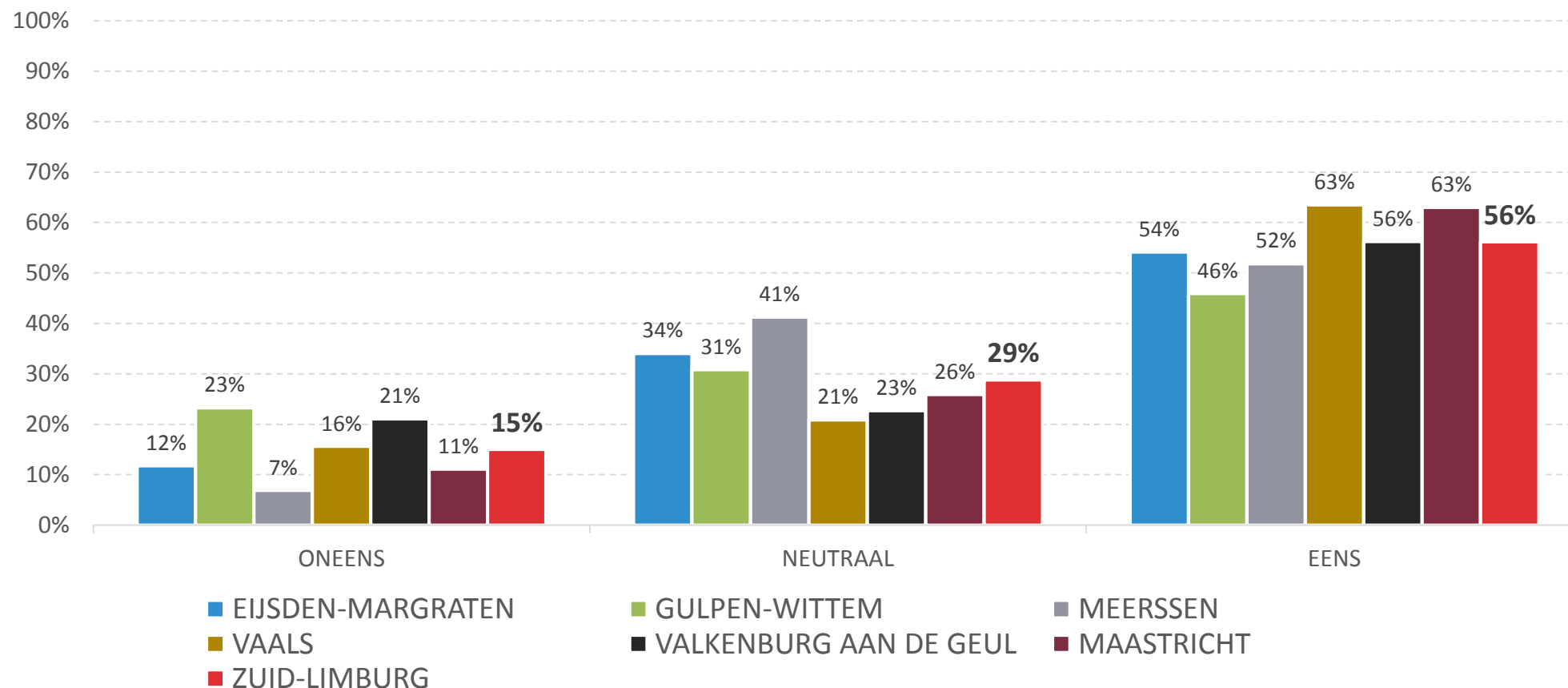
"Ik steun toerisme en ik wil dat het belangrijk blijft in ..."



# RESULTATEN

## Steun aan toerisme

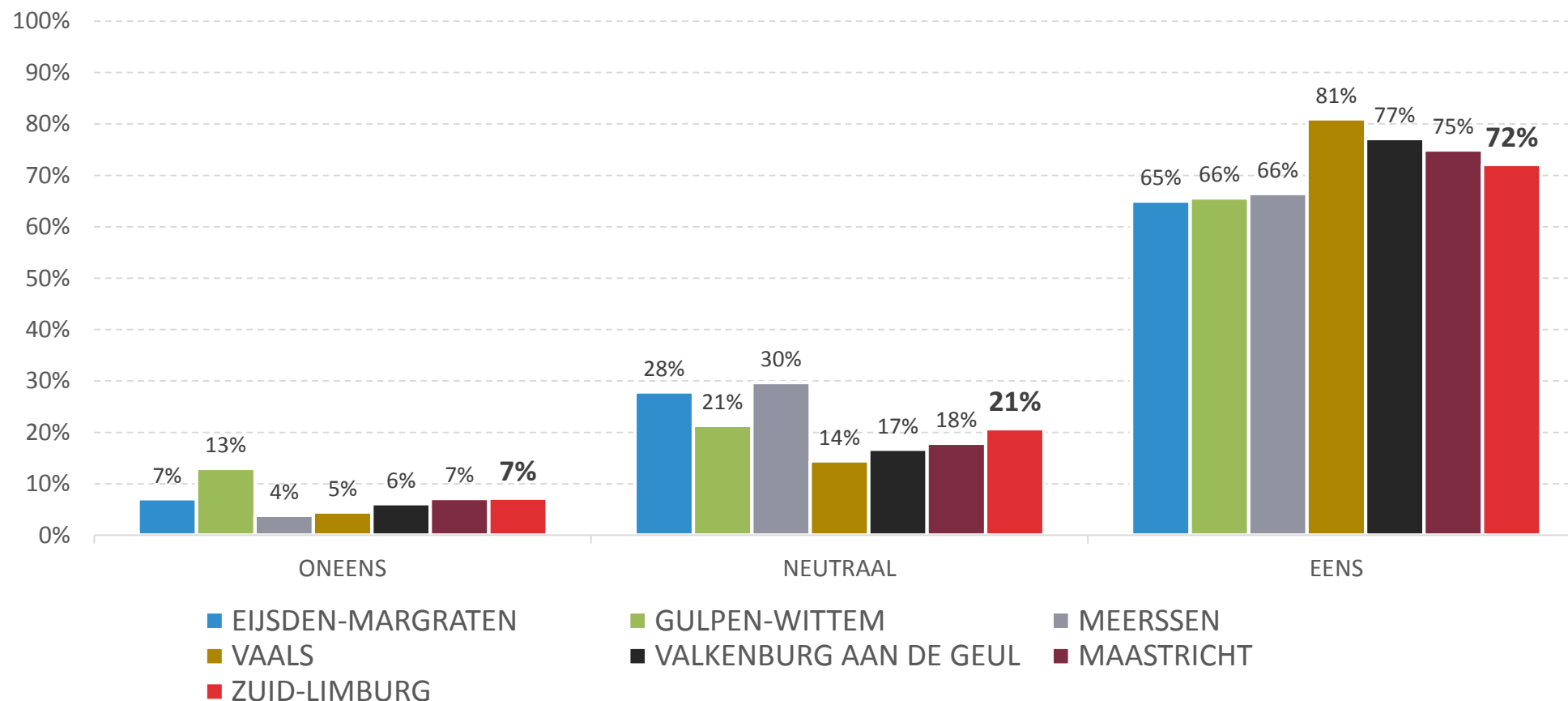
“In het algemeen wegen de voordelen van toerisme in ... sterker door dan de nadelen”



# RESULTATEN

## Steun aan toerisme

“... zou een toeristische bestemming moeten blijven”

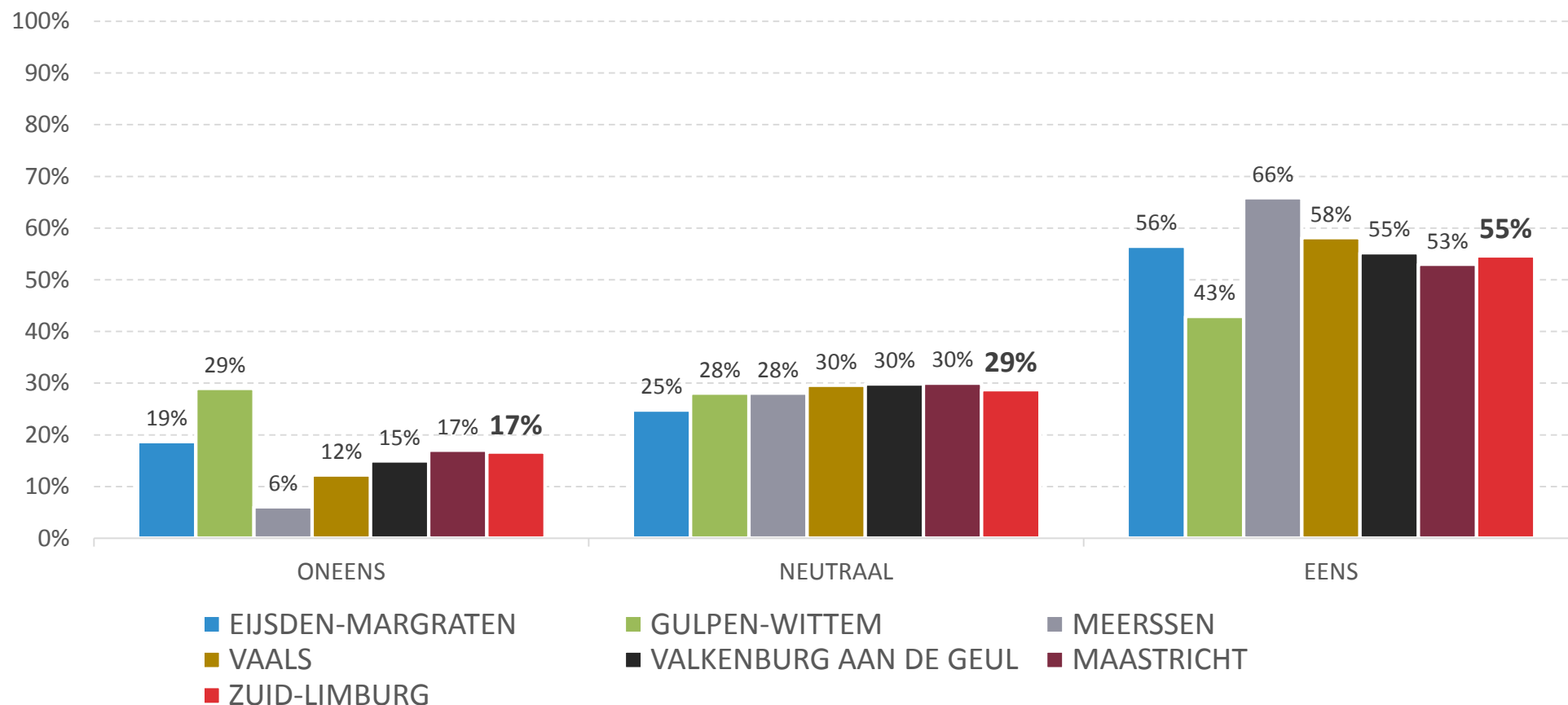




# RESULTATEN

## Steun aan toerisme

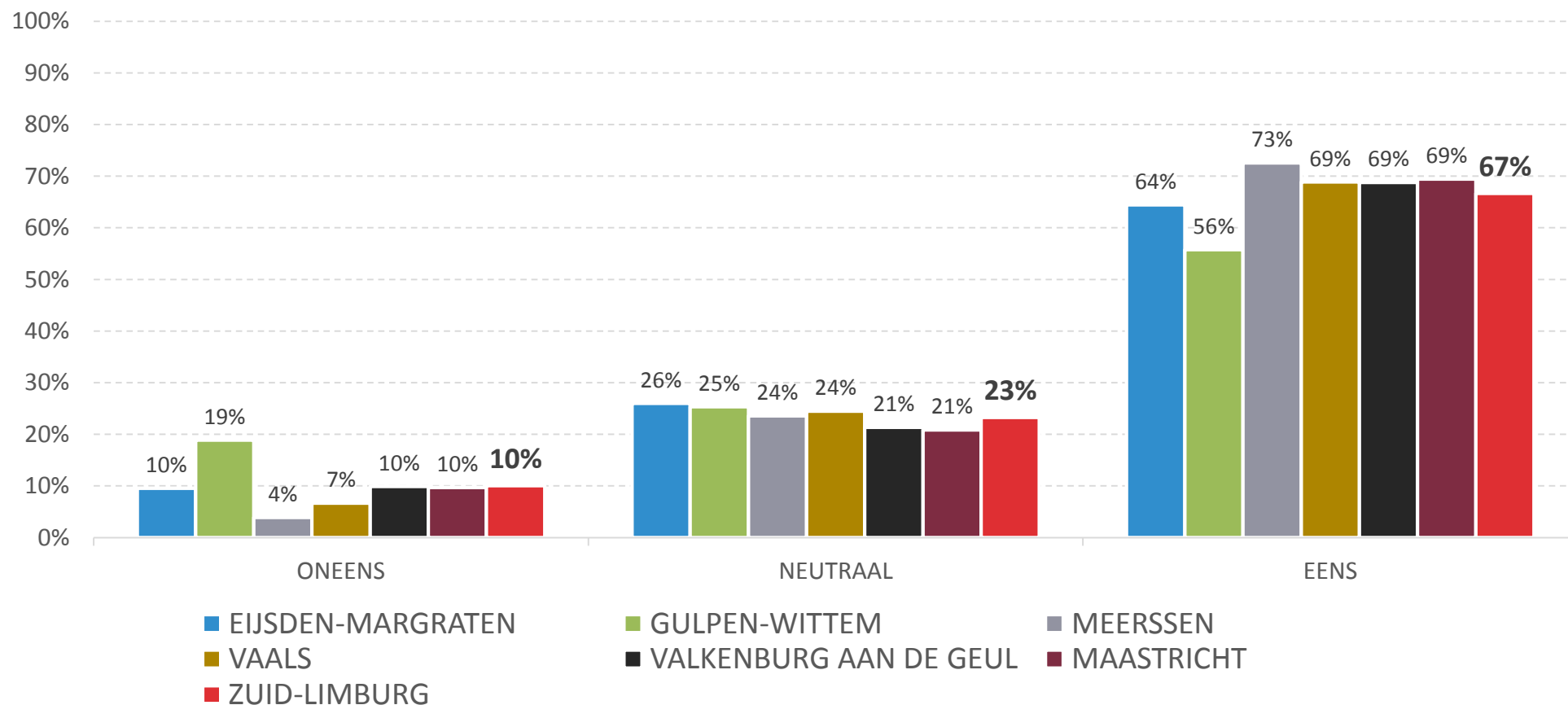
“Ik vind dat toerisme actief moet aangemoedigd worden in ...”



# RESULTATEN

## Steun aan toerisme

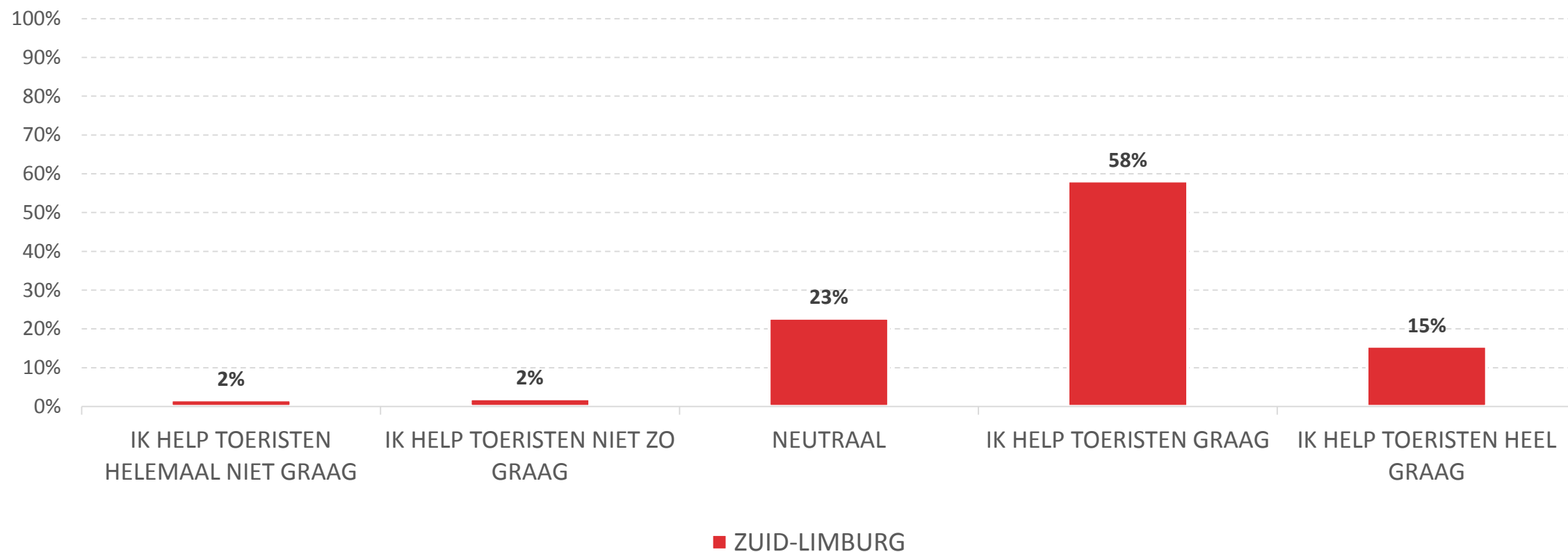
“... moet de promotie van toerisme ondersteunen”



# RESULTATEN

## Helpen van toeristen

“Wil men toeristen helpen als ze vragen hebben?”

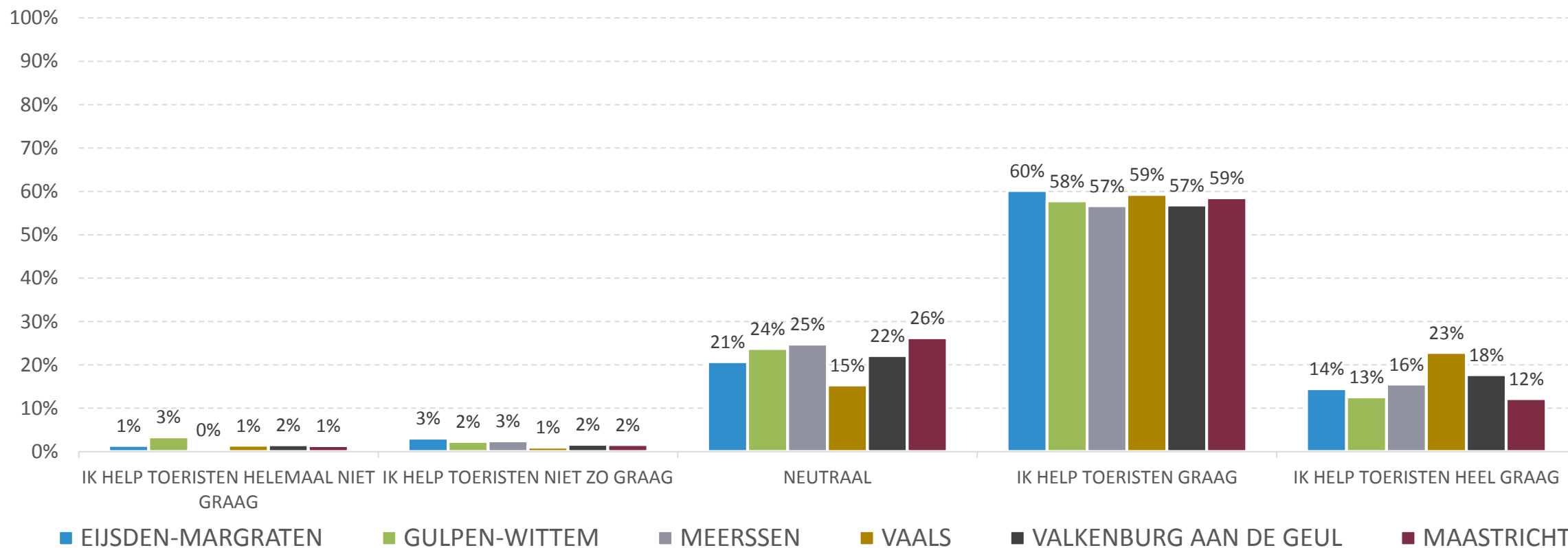




# RESULTATEN

## Helpen van toeristen

“Wil men toeristen helpen als ze vragen hebben?”



# IMPACT VAN TOERISME

Positieve impact

Negatieve impact

Leefbaarheid & overlast

Hinder door recreatie

# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

% 'eens' met de stelling ...



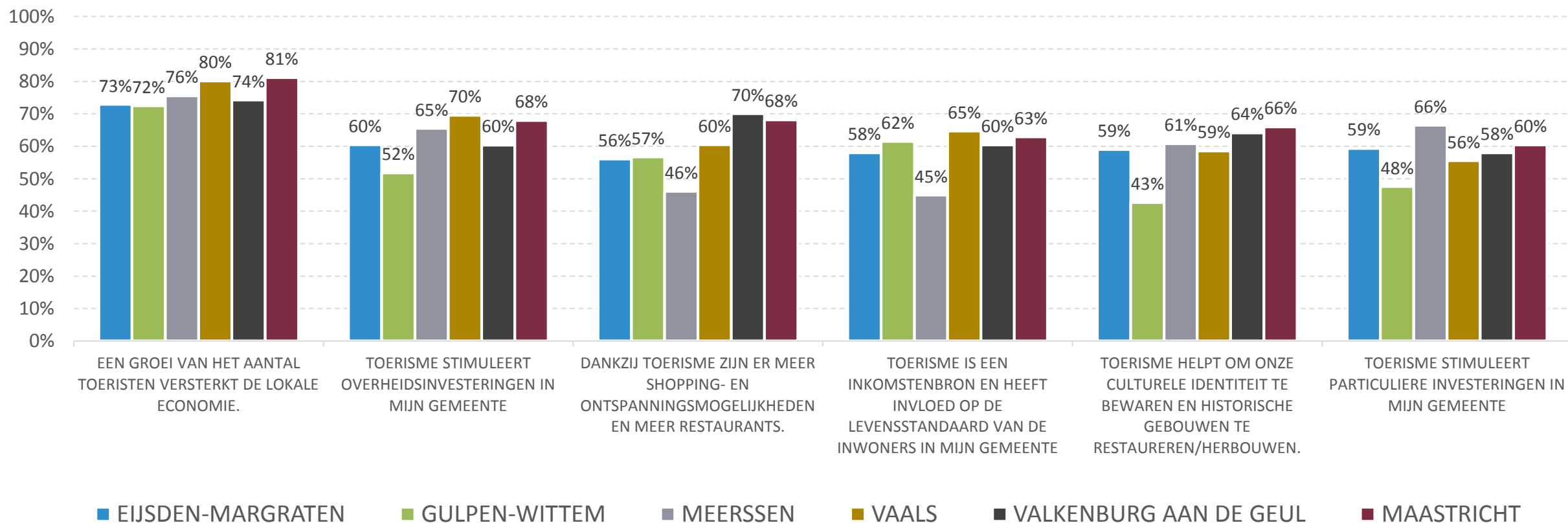


# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme / 1

% 'eens' met de stelling ...

% 'eens'

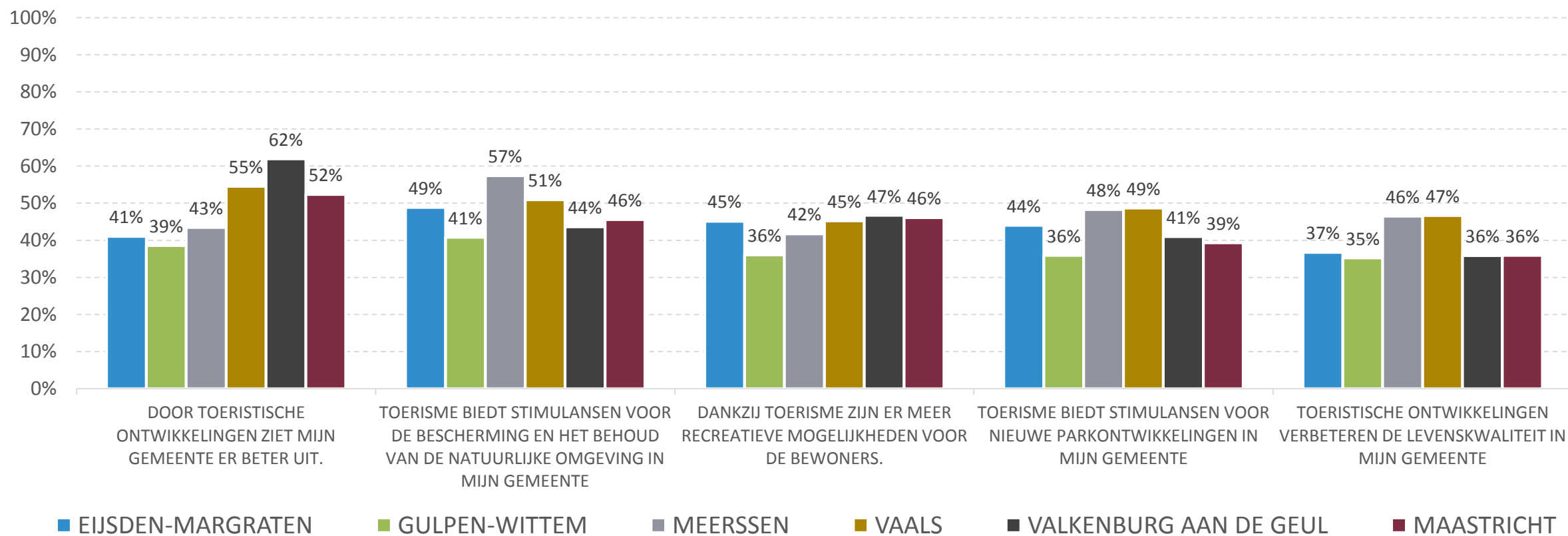


# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme / 2

% 'eens' met de stelling ...

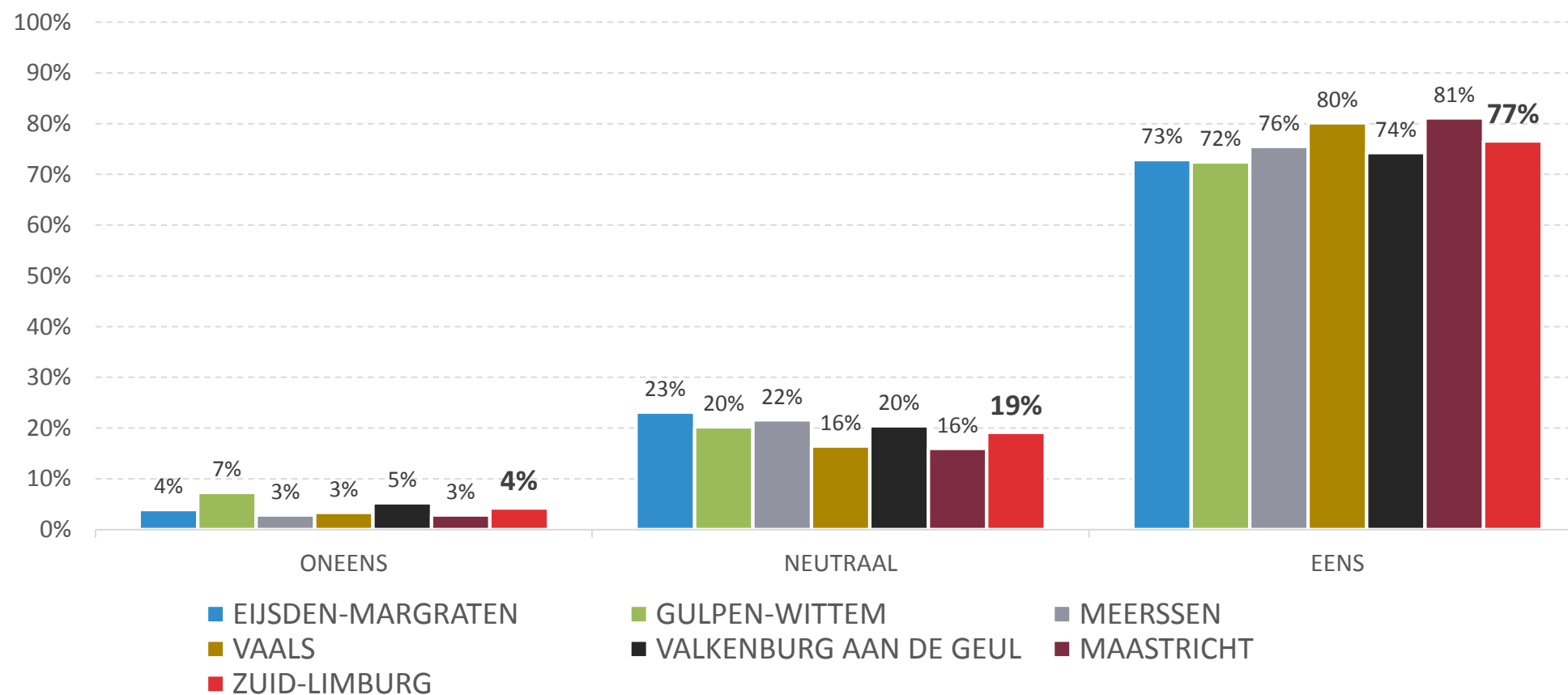
% 'eens'



# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

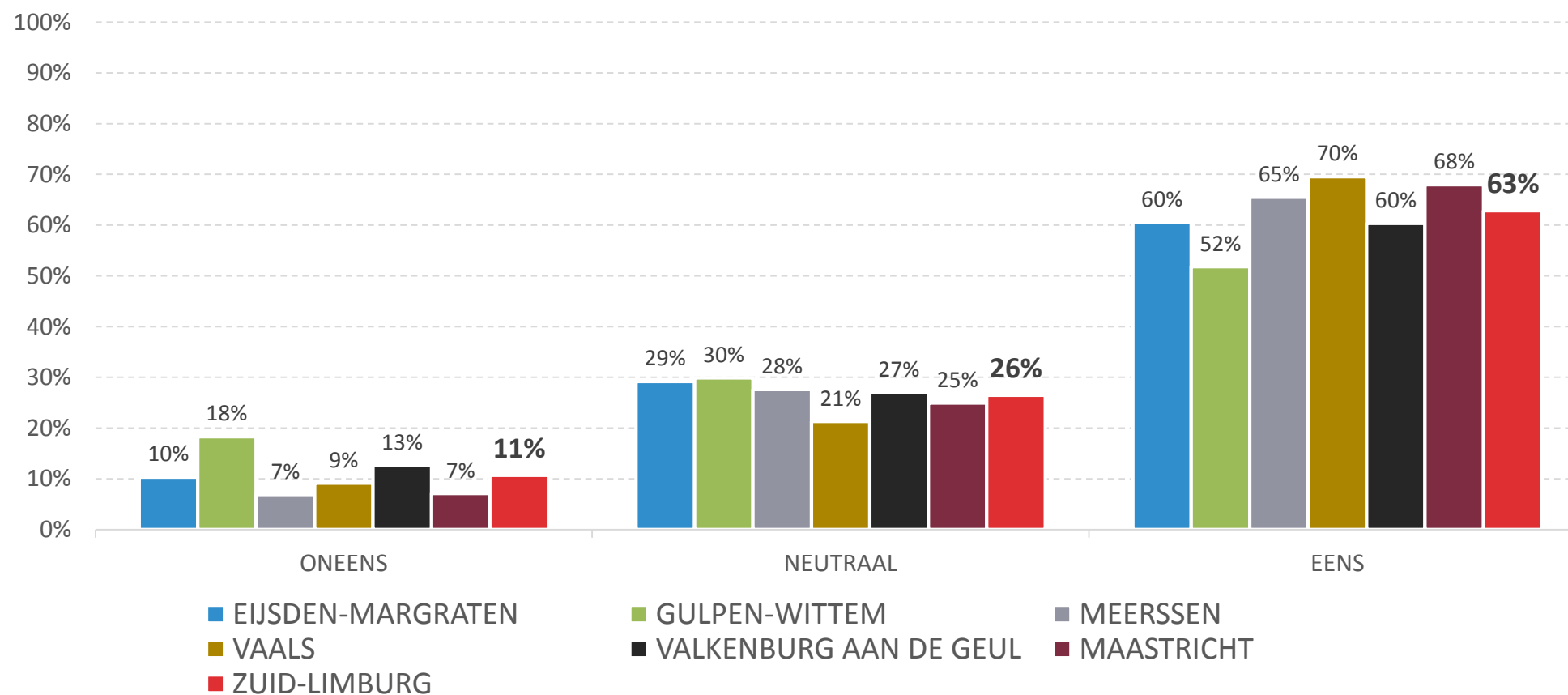
“Een groei van het aantal toeristen versterkt de lokale economie”



# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

“Toerisme stimuleert overheidsinvesteringen in mijn gemeente”

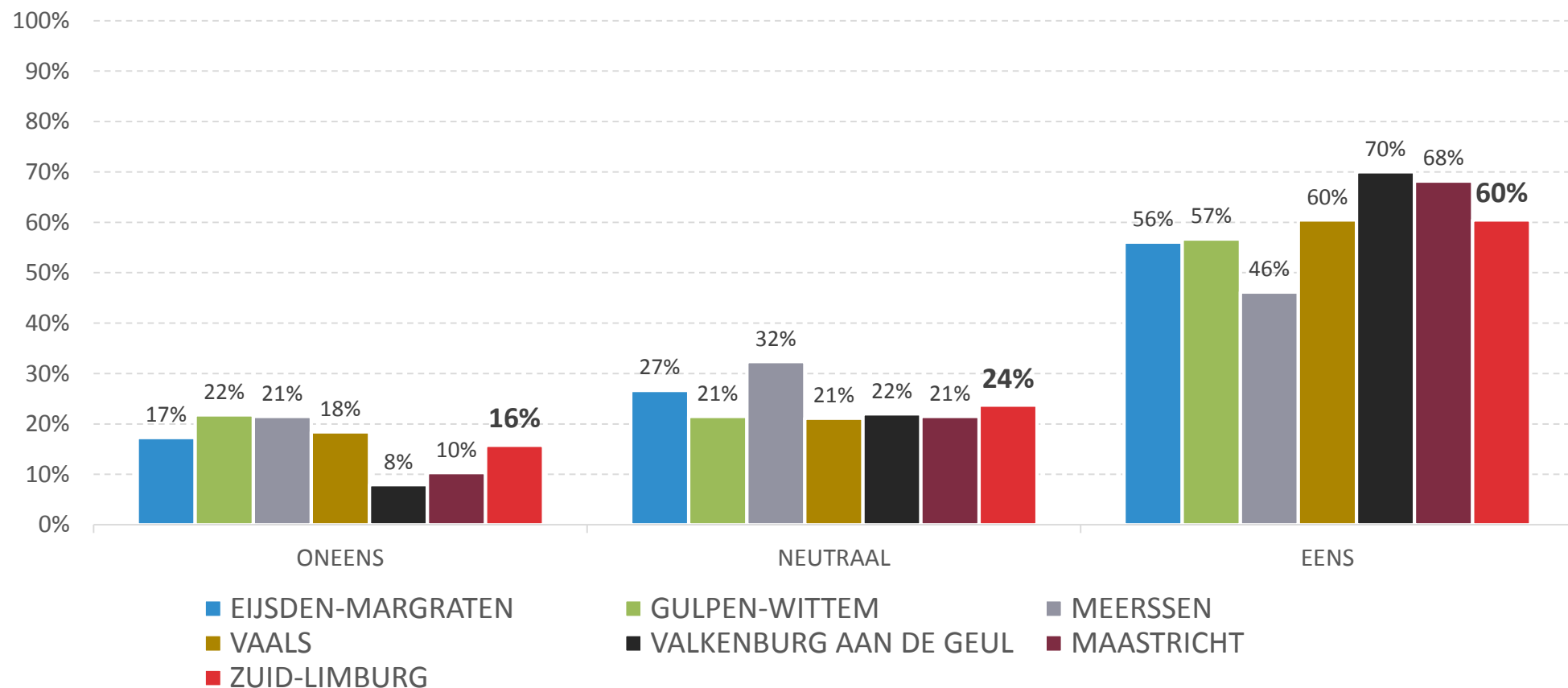




# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

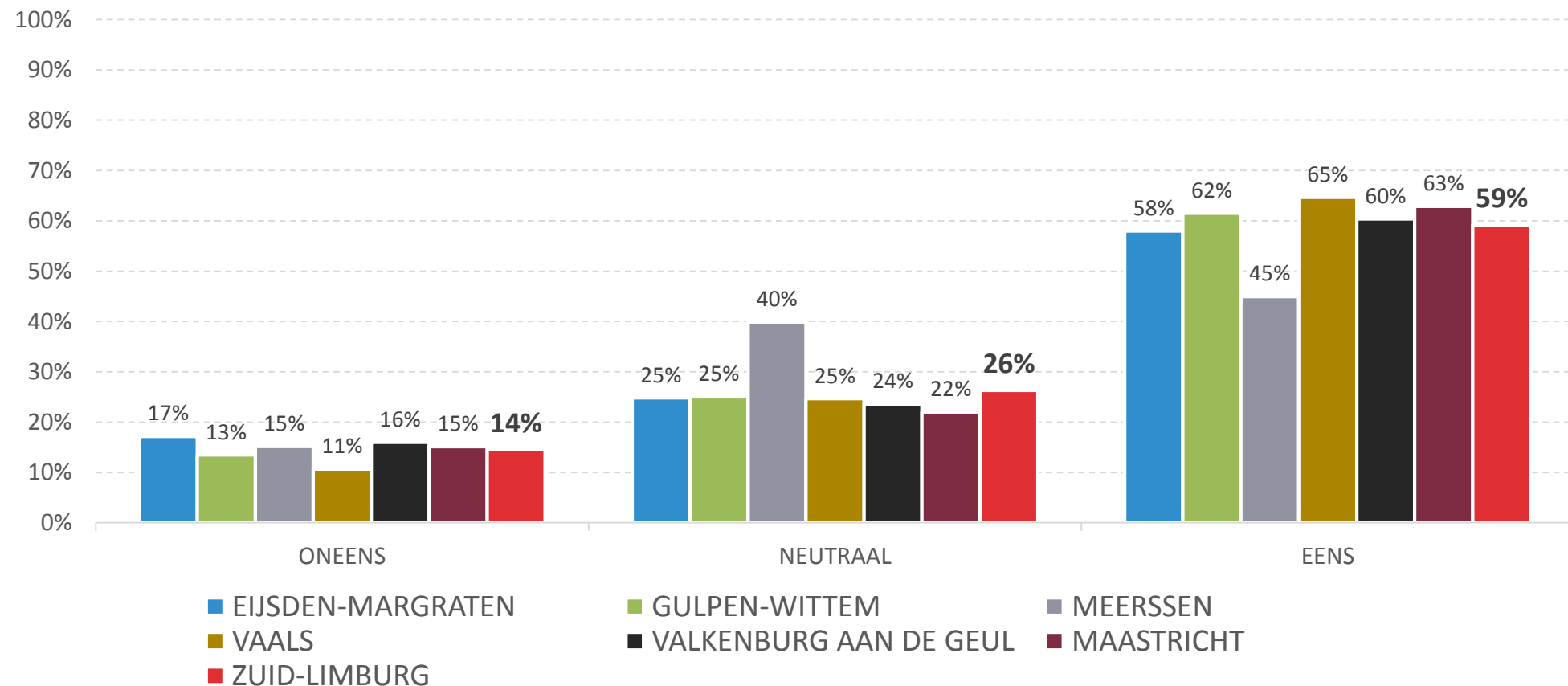
“Dankzij toerisme zijn er meer shopping- en ontspanningsmogelijkheden en meer restaurants.”



# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

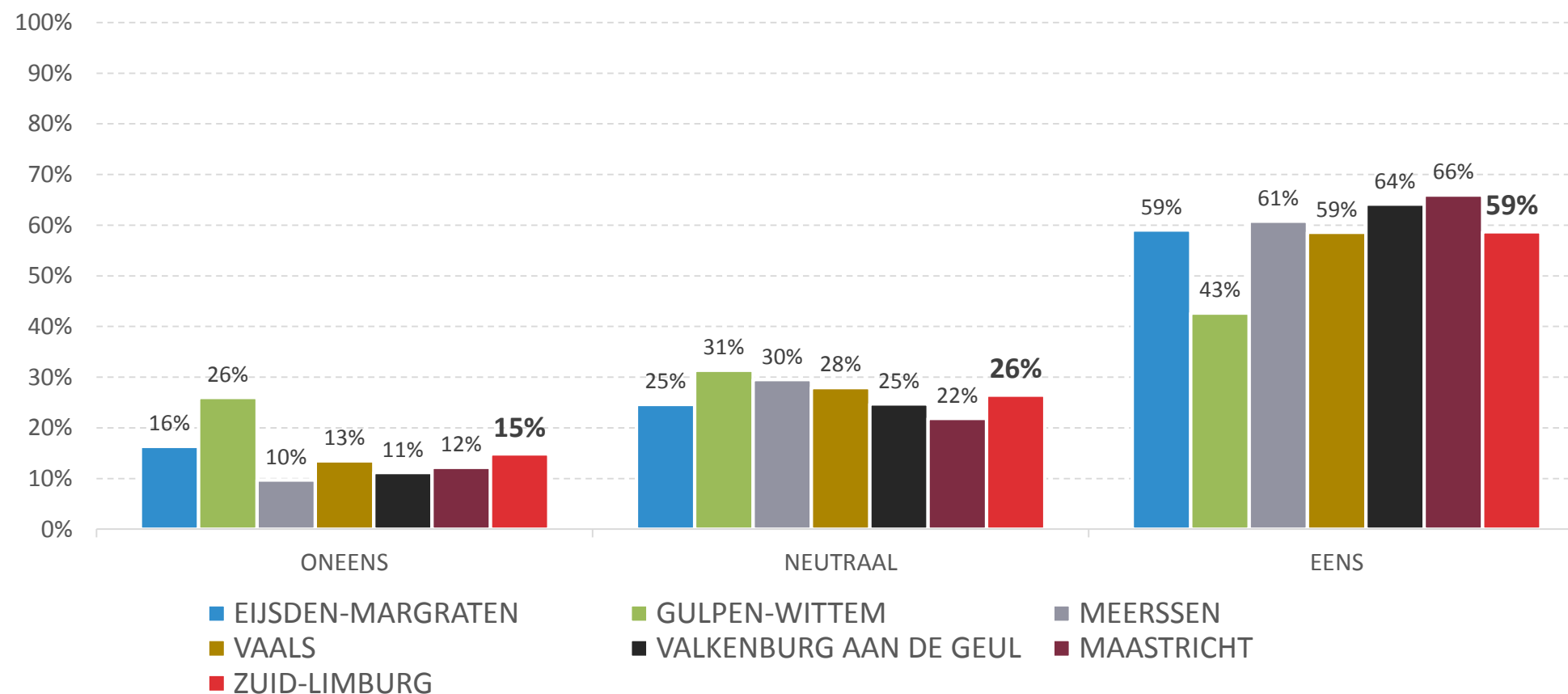
“Toerisme is een inkomstenbron en heeft invloed op de levensstandaard van de inwoners in mijn gemeente”



# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

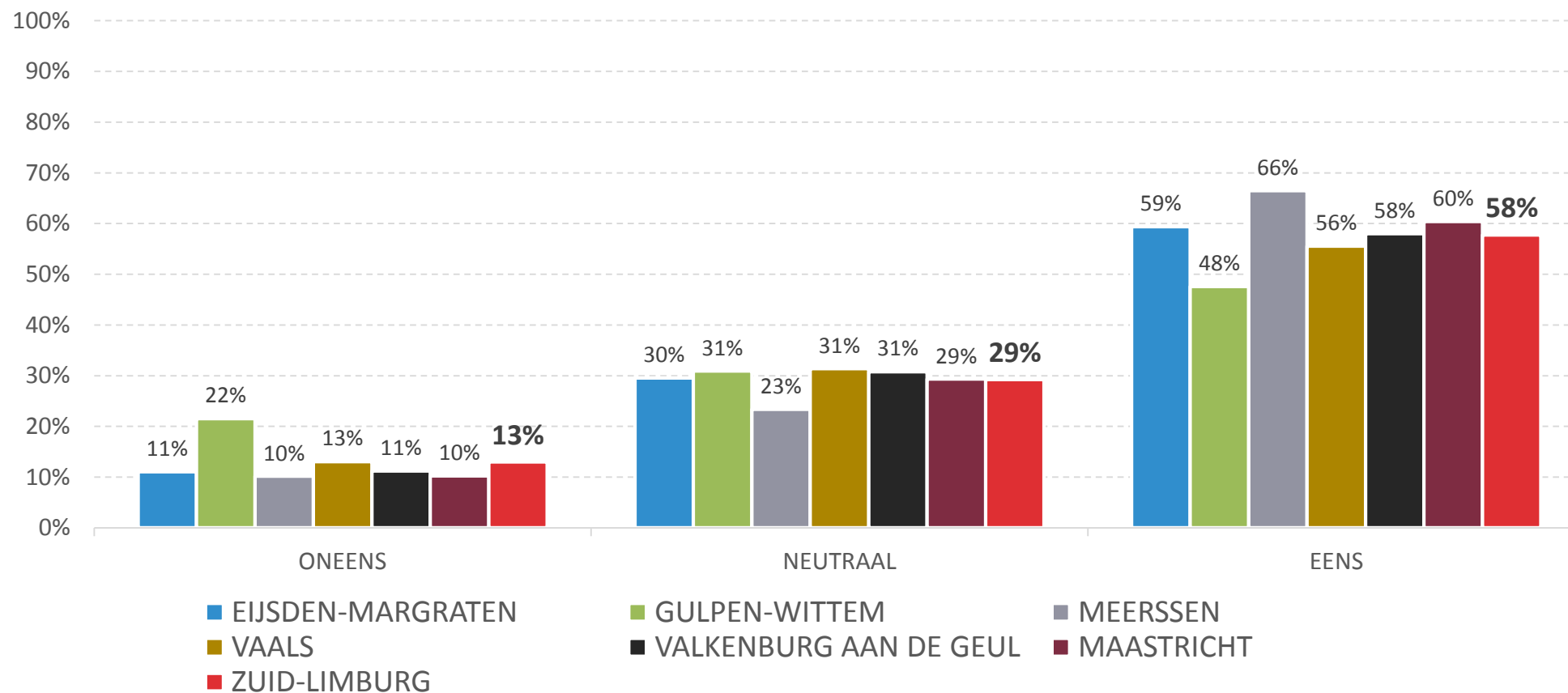
“Toerisme helpt om onze culturele identiteit te bewaren en historische gebouwen te restaureren/herbouwen.”



# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

“Toerisme stimuleert particuliere investeringen in mijn gemeente”

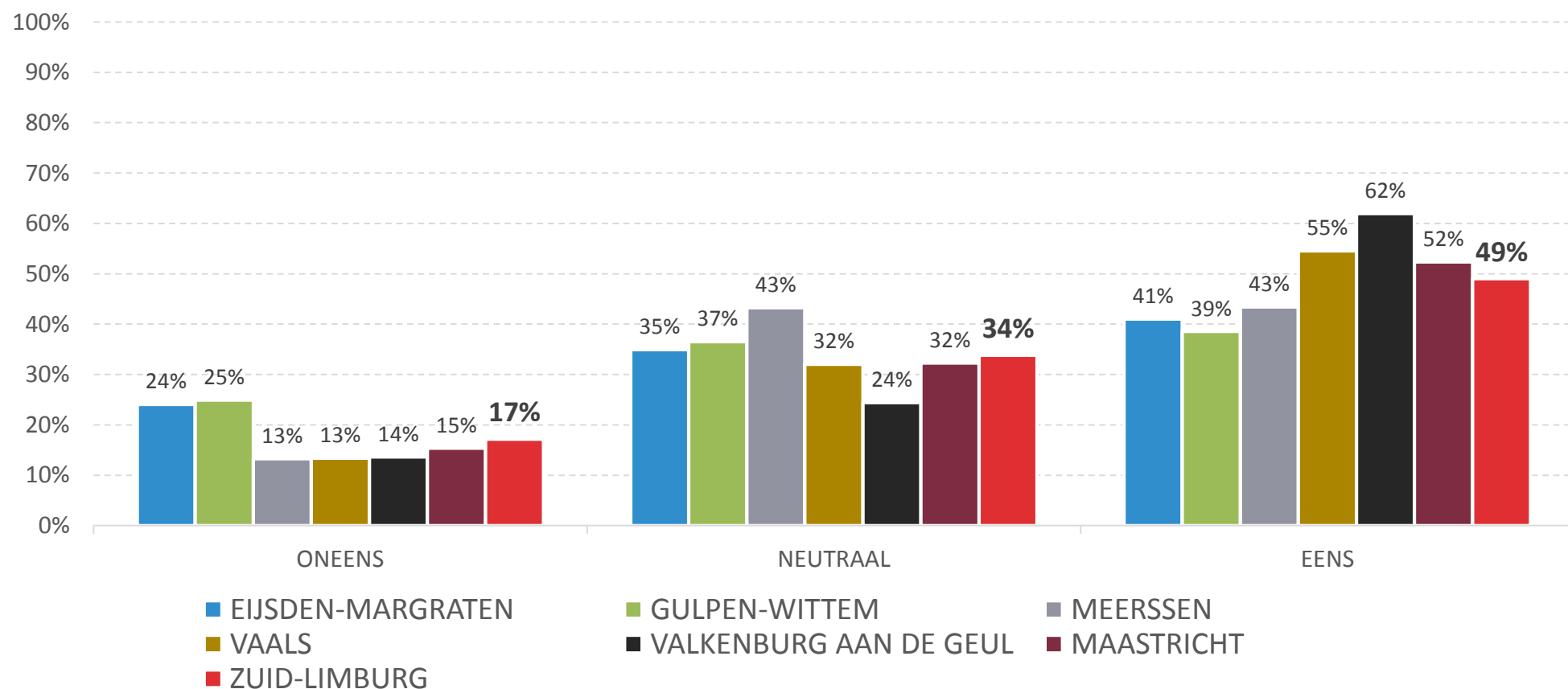




# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

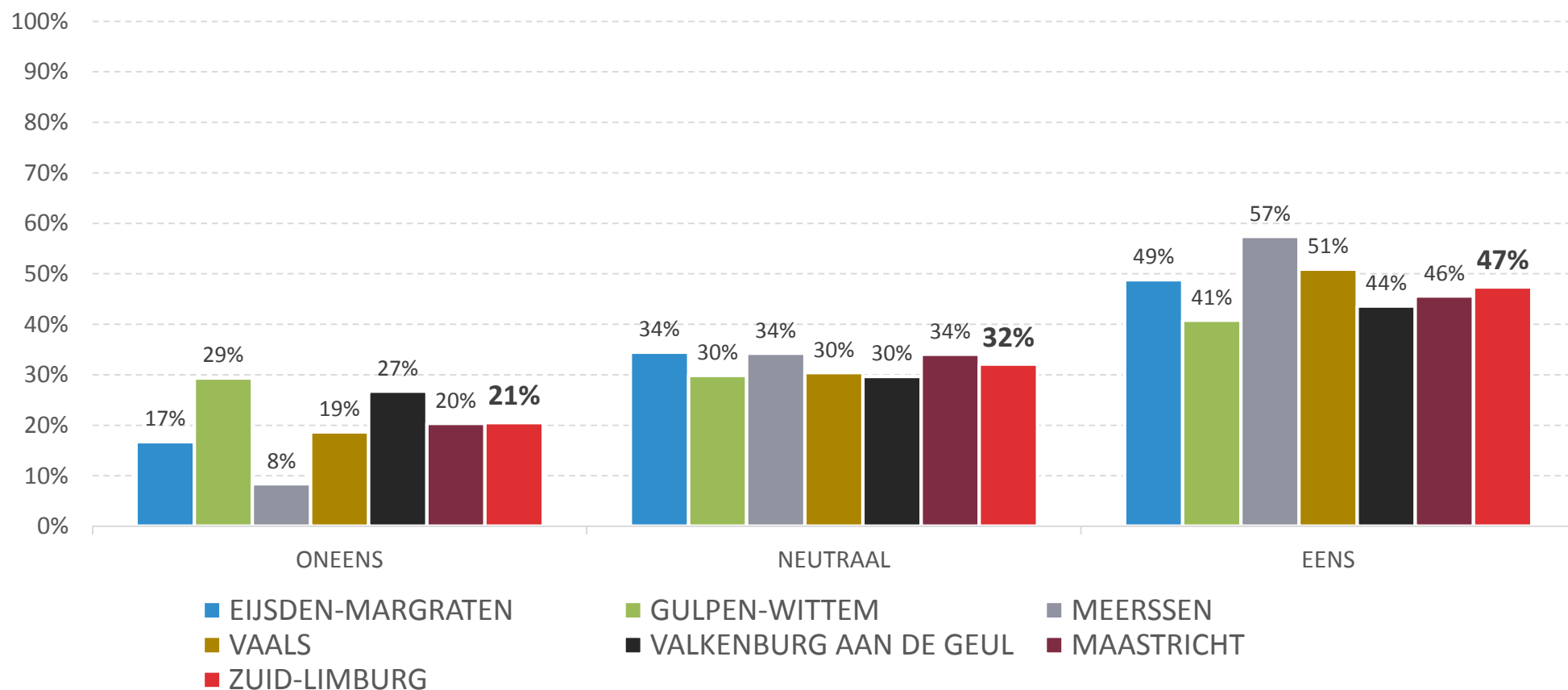
“Door toeristische ontwikkelingen ziet mijn gemeente er beter uit.”



# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

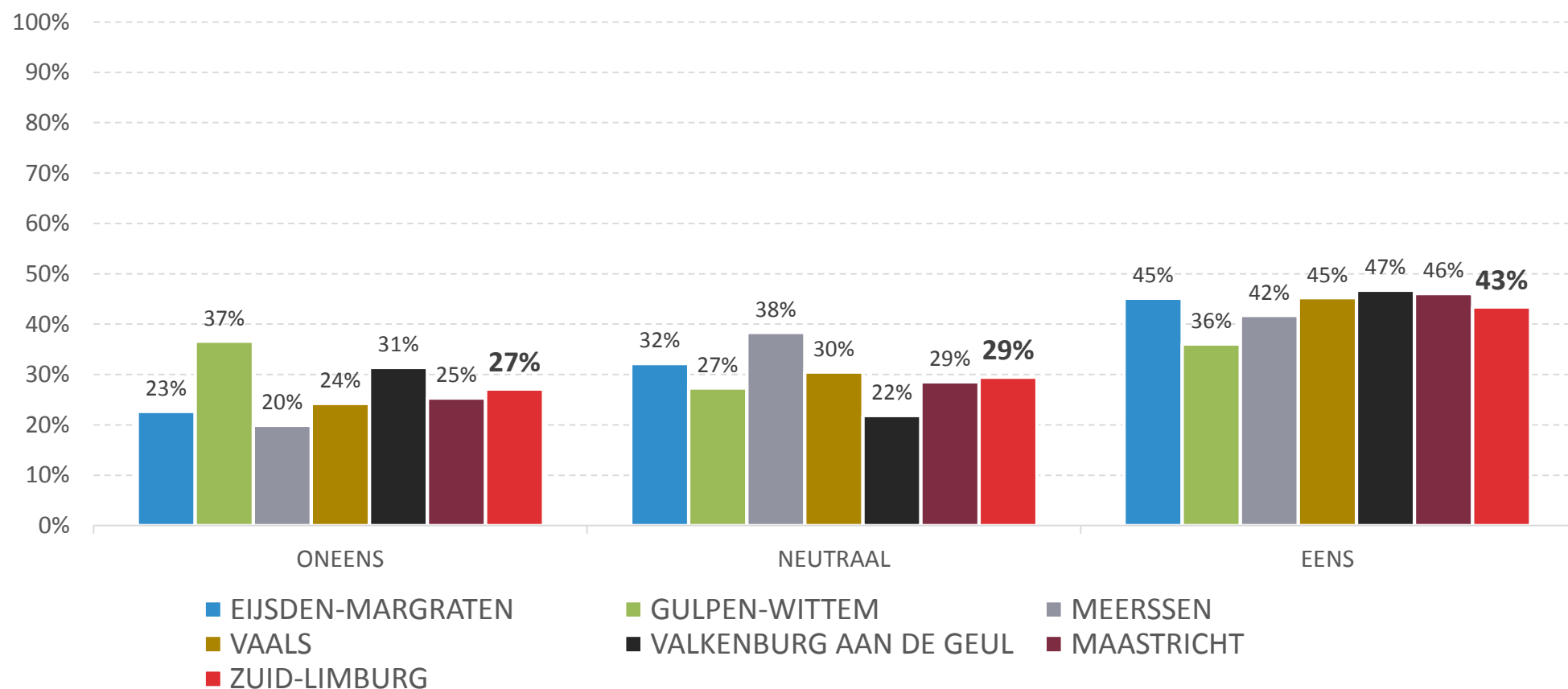
“Toerisme biedt stimulansen voor de bescherming en het behoud van de natuurlijke omgeving in mijn gemeente”



# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

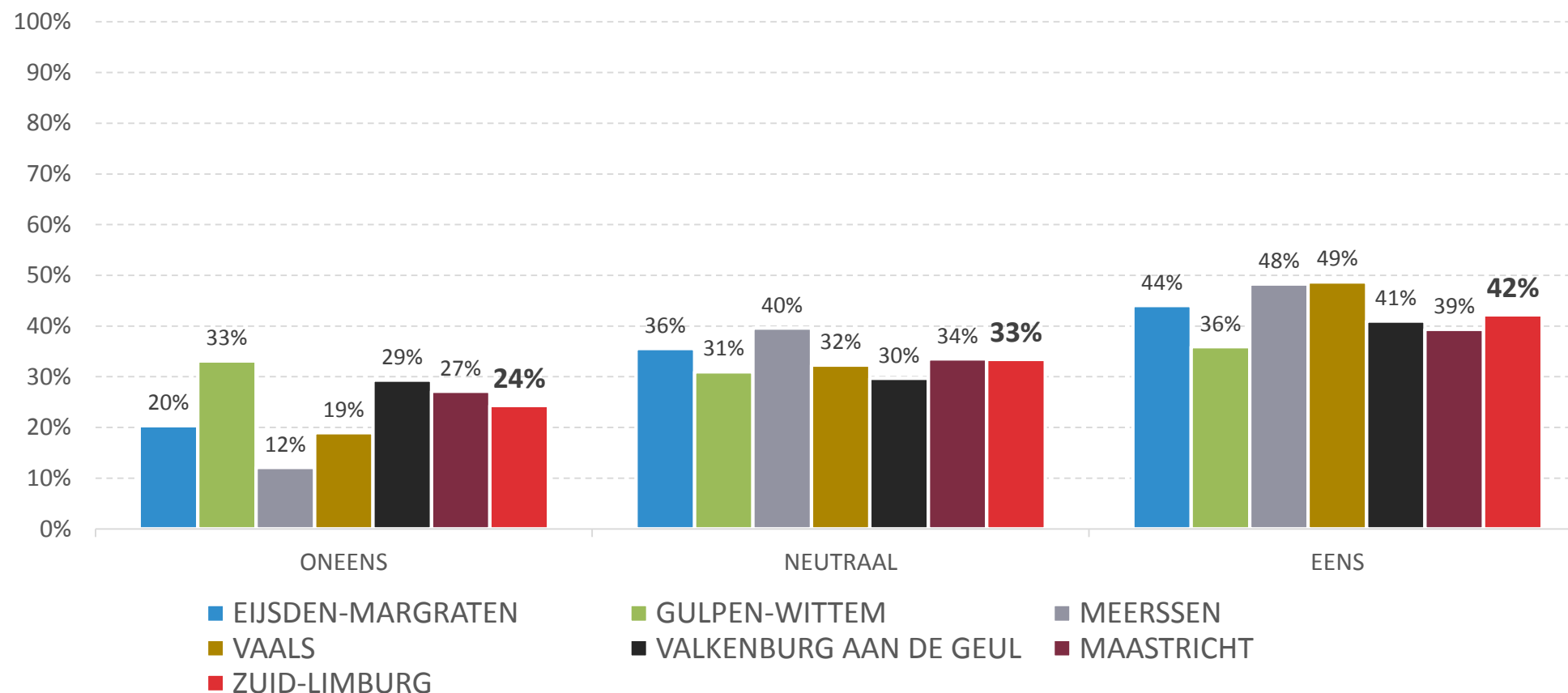
“Dankzij toerisme zijn er meer recreatieve mogelijkheden voor de bewoners.”



# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

“Toerisme biedt stimulansen voor nieuwe parkontwikkelingen in mijn gemeente”

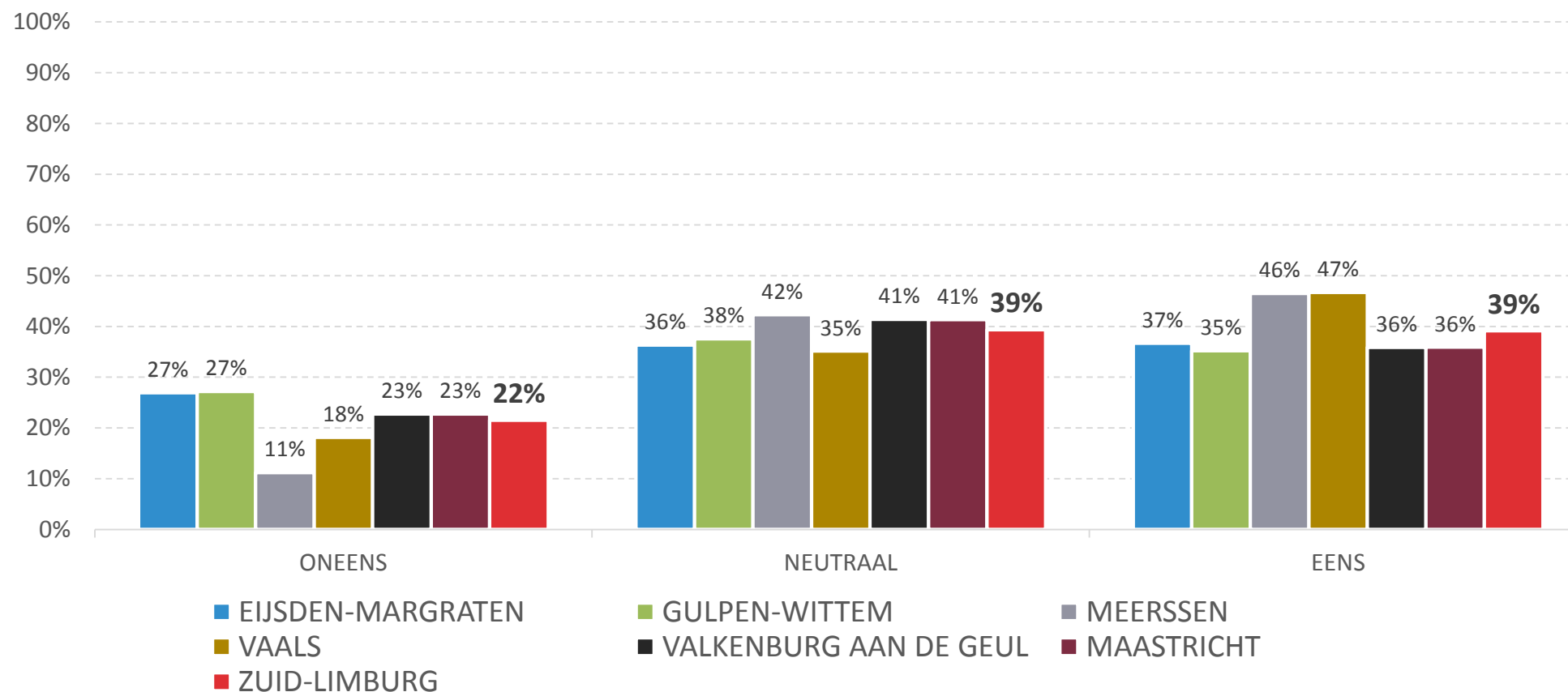




# RESULTATEN

## Positieve impact van toerisme

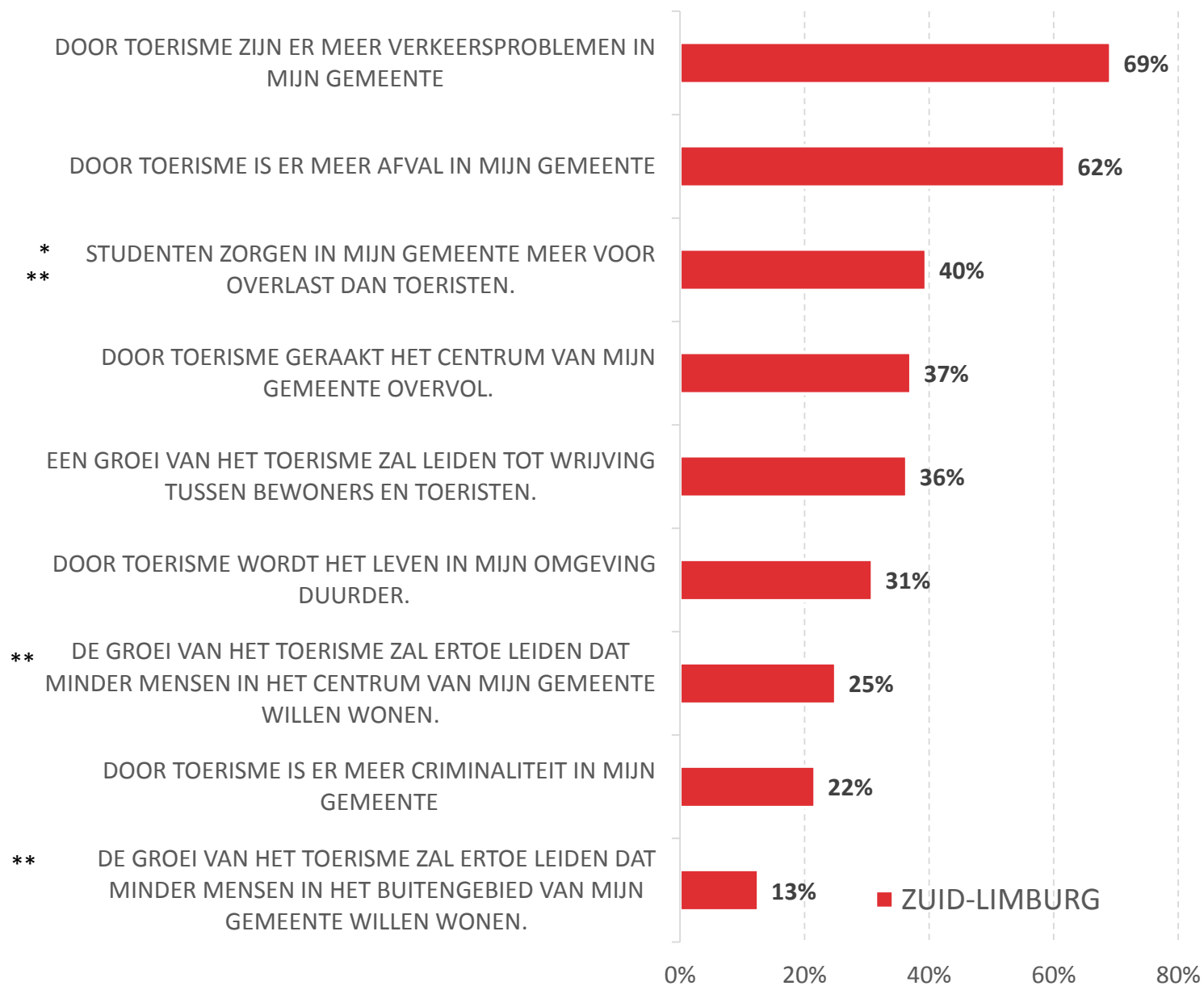
“Toeristische ontwikkelingen verbeteren de levenskwaliteit in mijn gemeente”



# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme

% 'eens' met de stelling ...

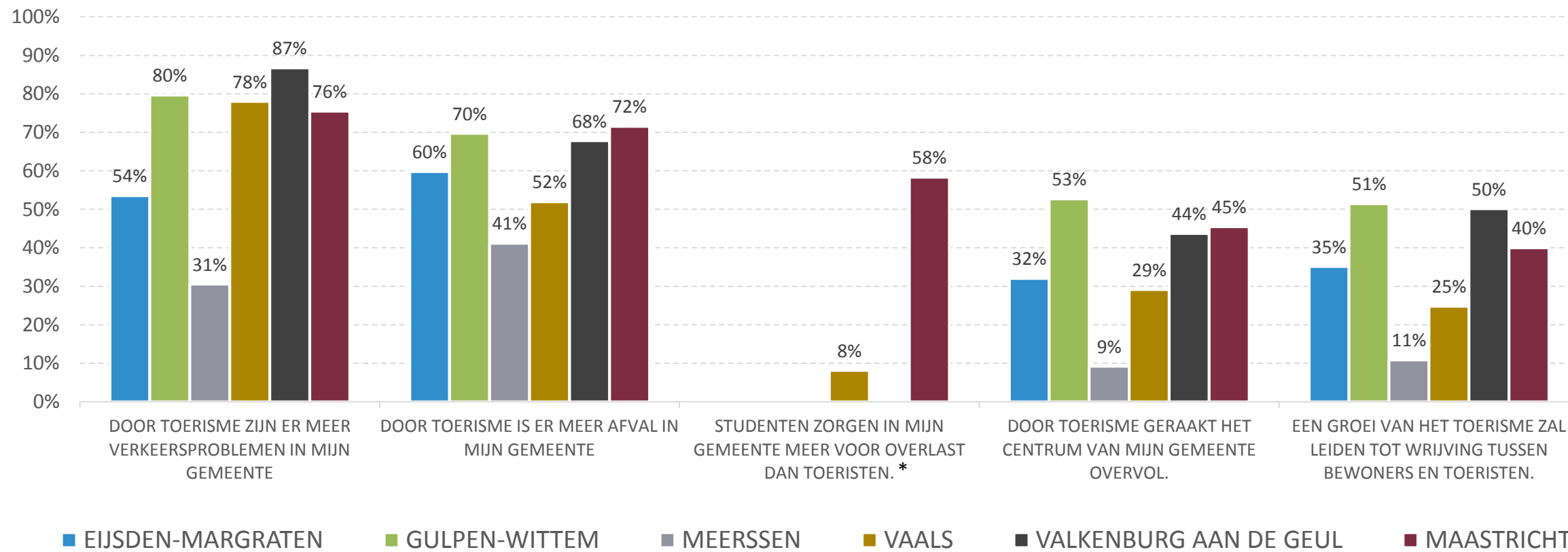


# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme / 1

% 'eens' met de stelling ...

% 'eens'

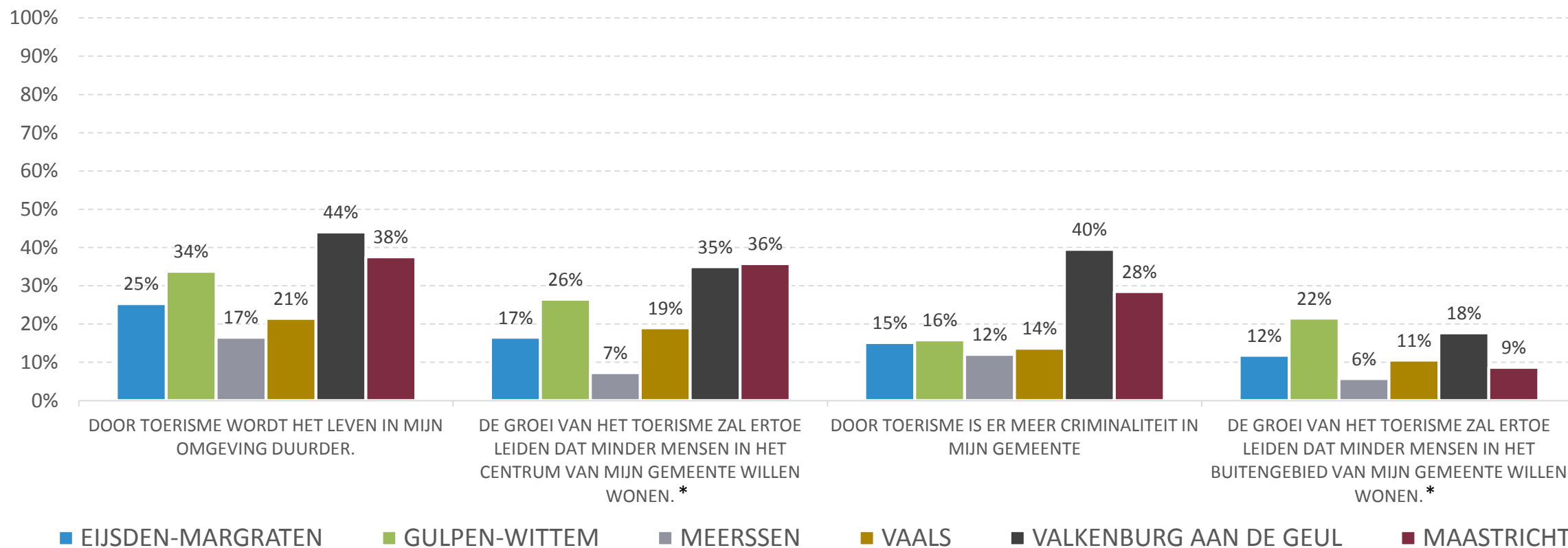


# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme / 2

% 'eens' met de stelling ...

% 'eens'

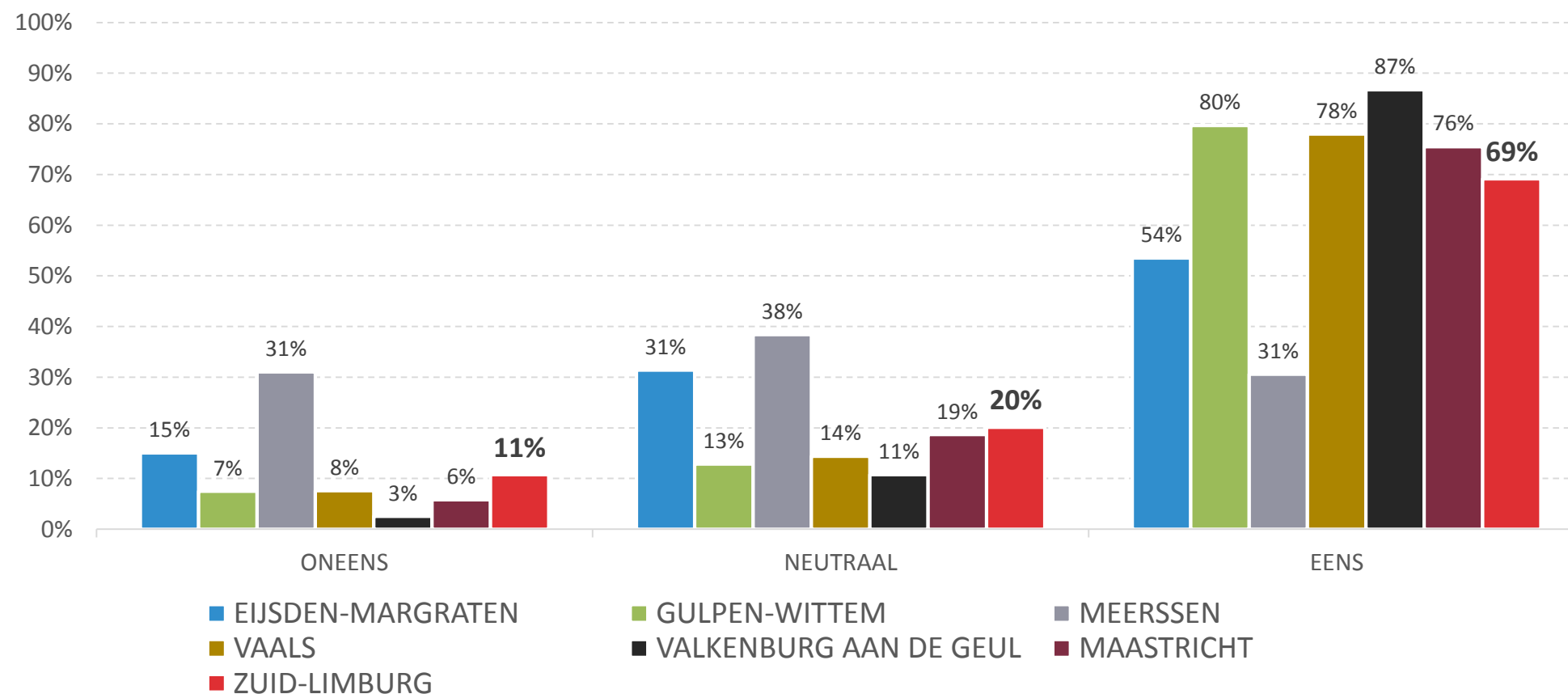




# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme

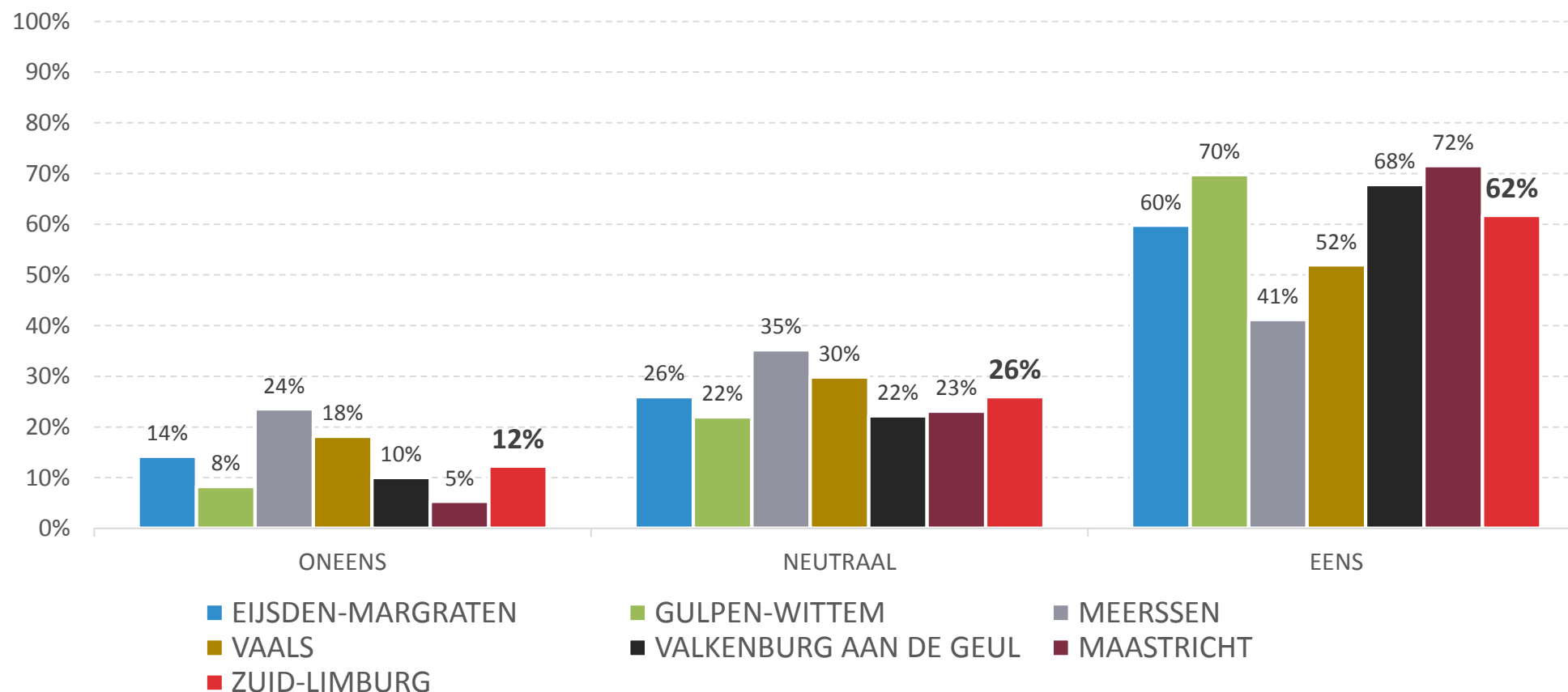
“Door toerisme zijn er meer verkeersproblemen in mijn gemeente”



# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme

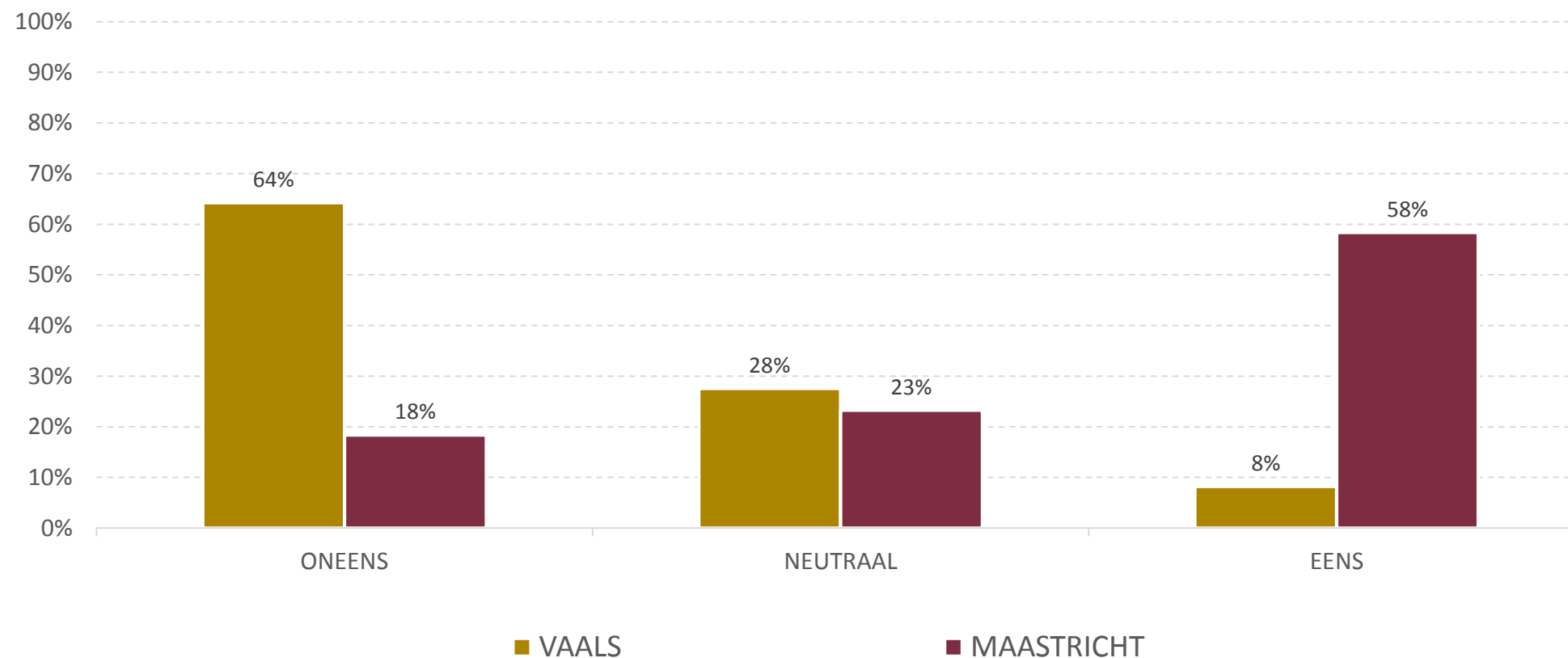
“Door toerisme is er meer afval in mijn gemeente”



# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme

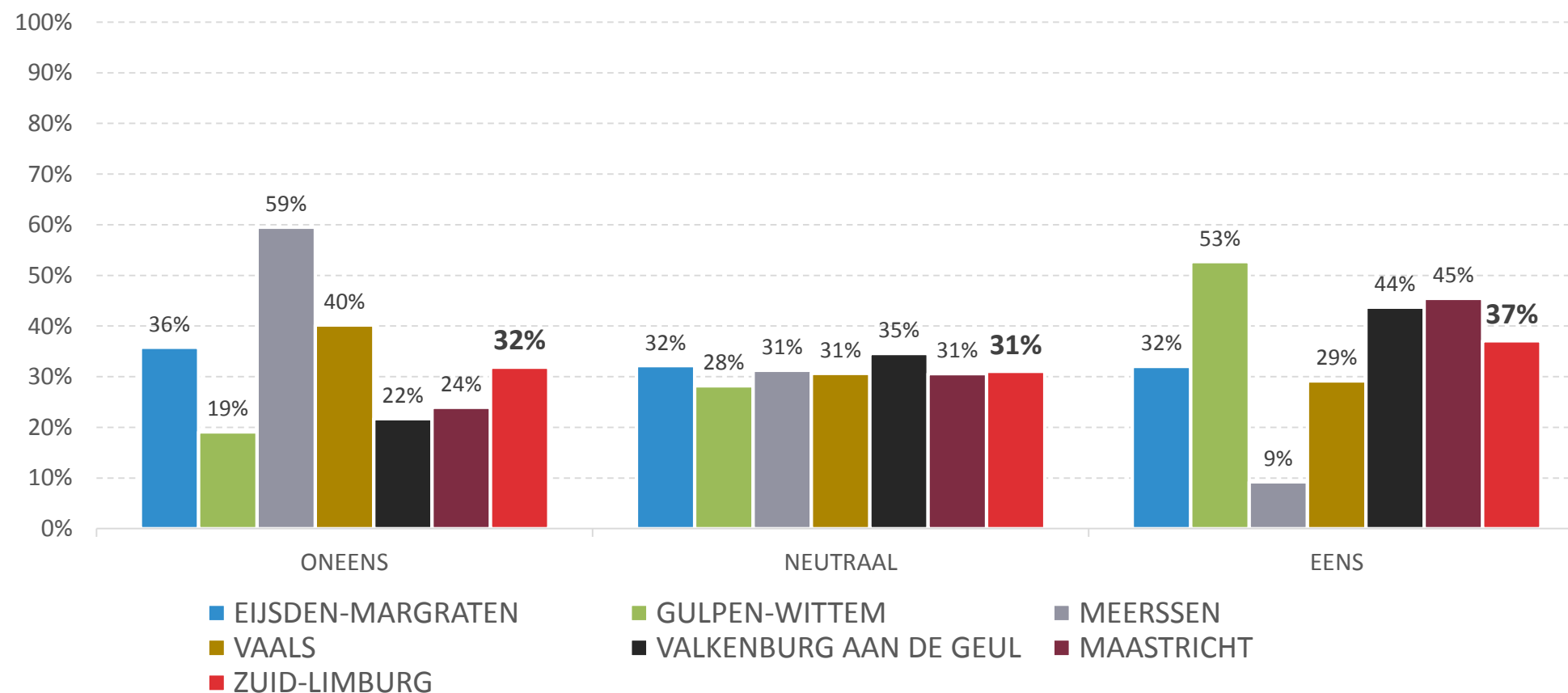
“Studenten zorgen in mijn gemeente meer voor overlast dan toeristen.”\*



# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme

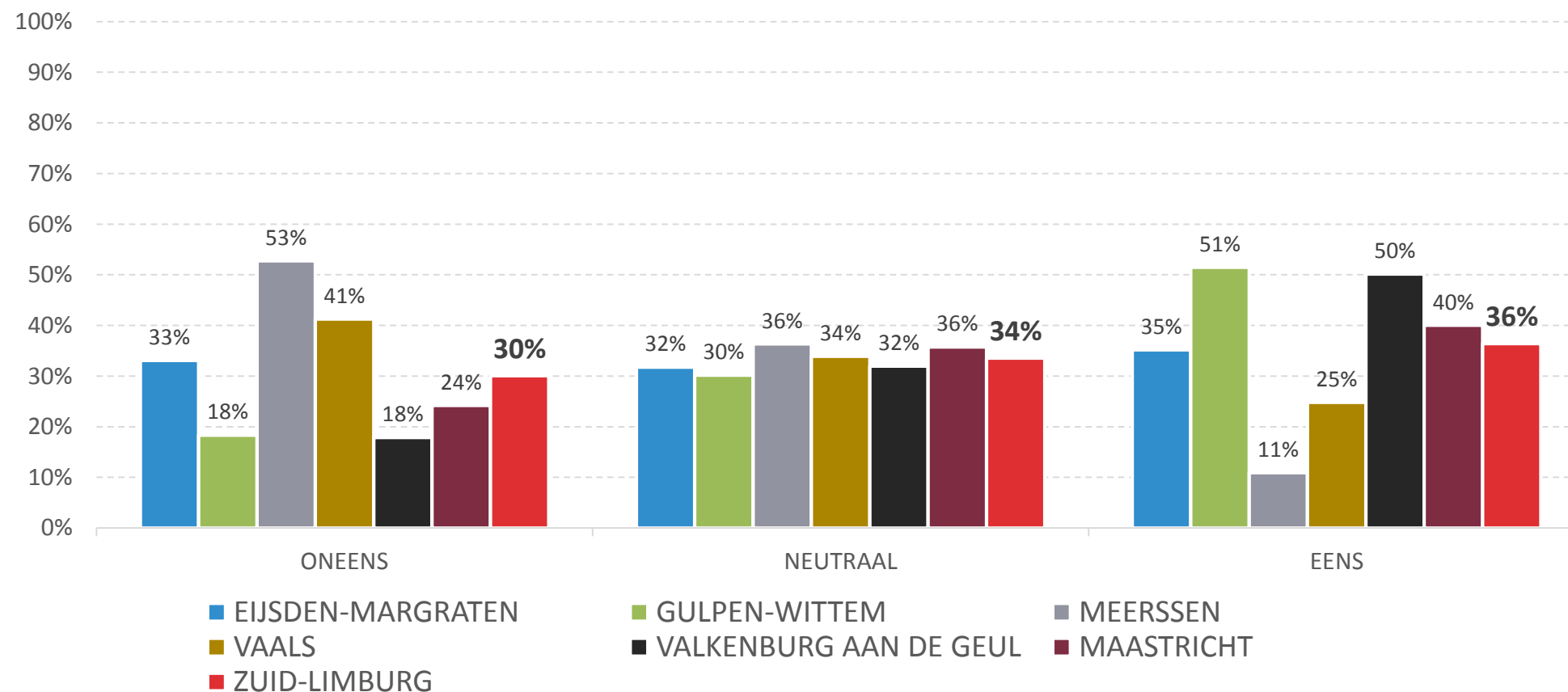
“Door toerisme geraakt het centrum van mijn gemeente overvol.”



# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme

“Een groei van het toerisme zal leiden tot wrijving tussen bewoners en toeristen.”

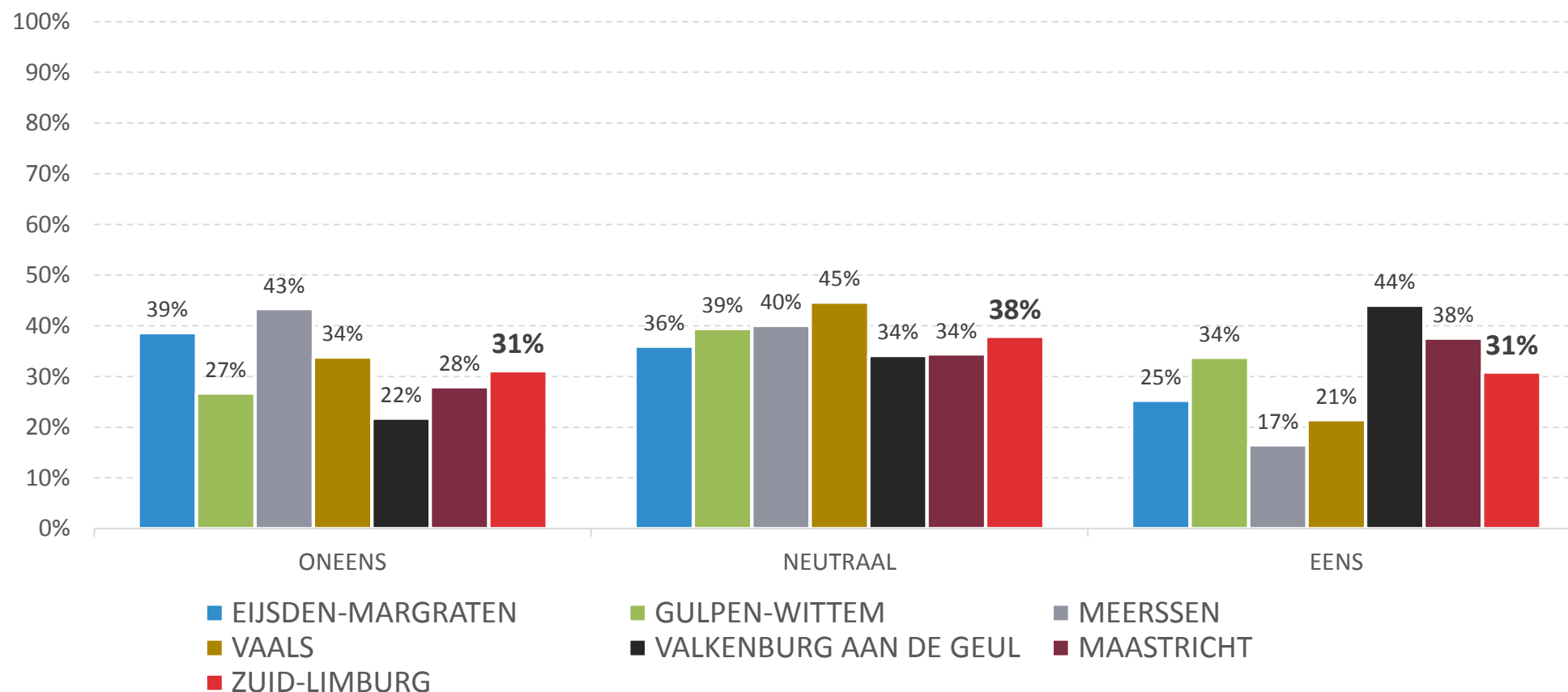




# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme

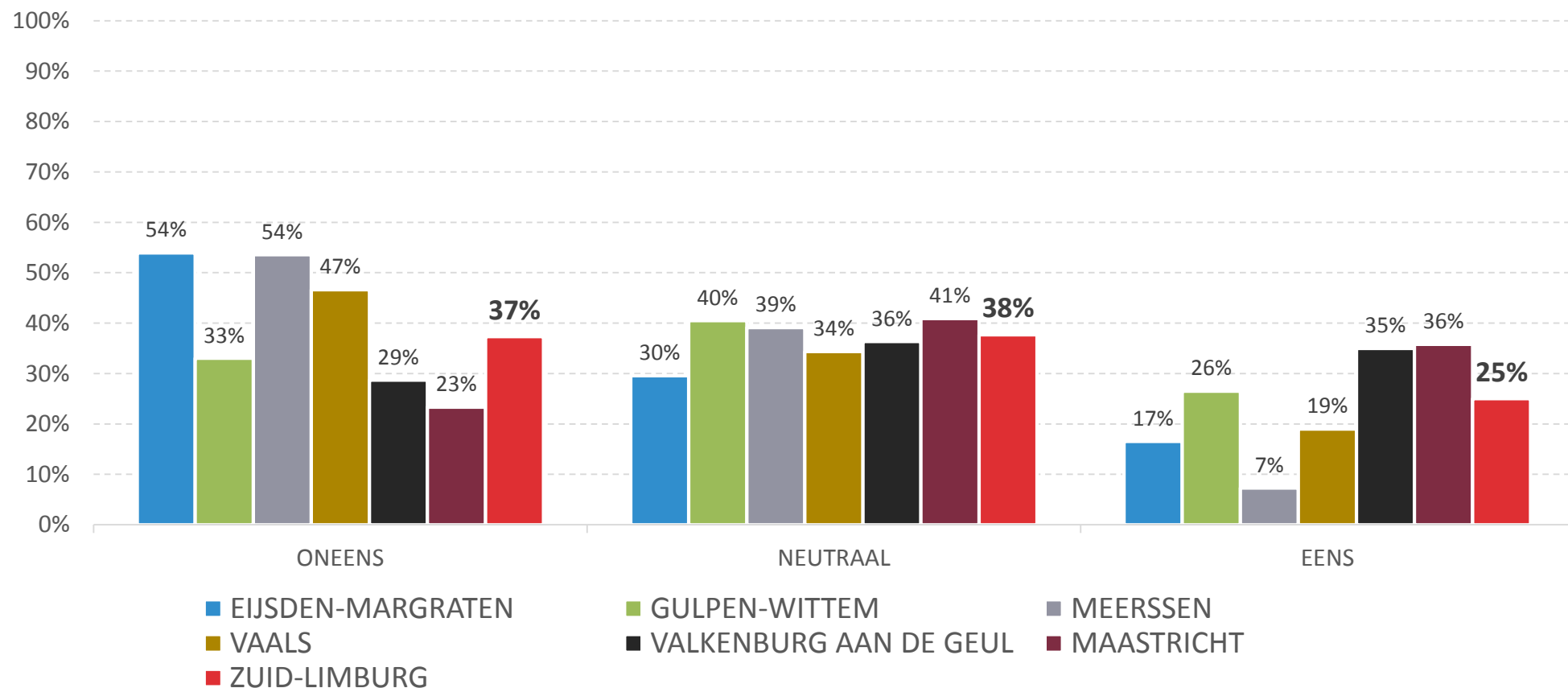
“Door toerisme wordt het leven in mijn omgeving duurder.”



# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme

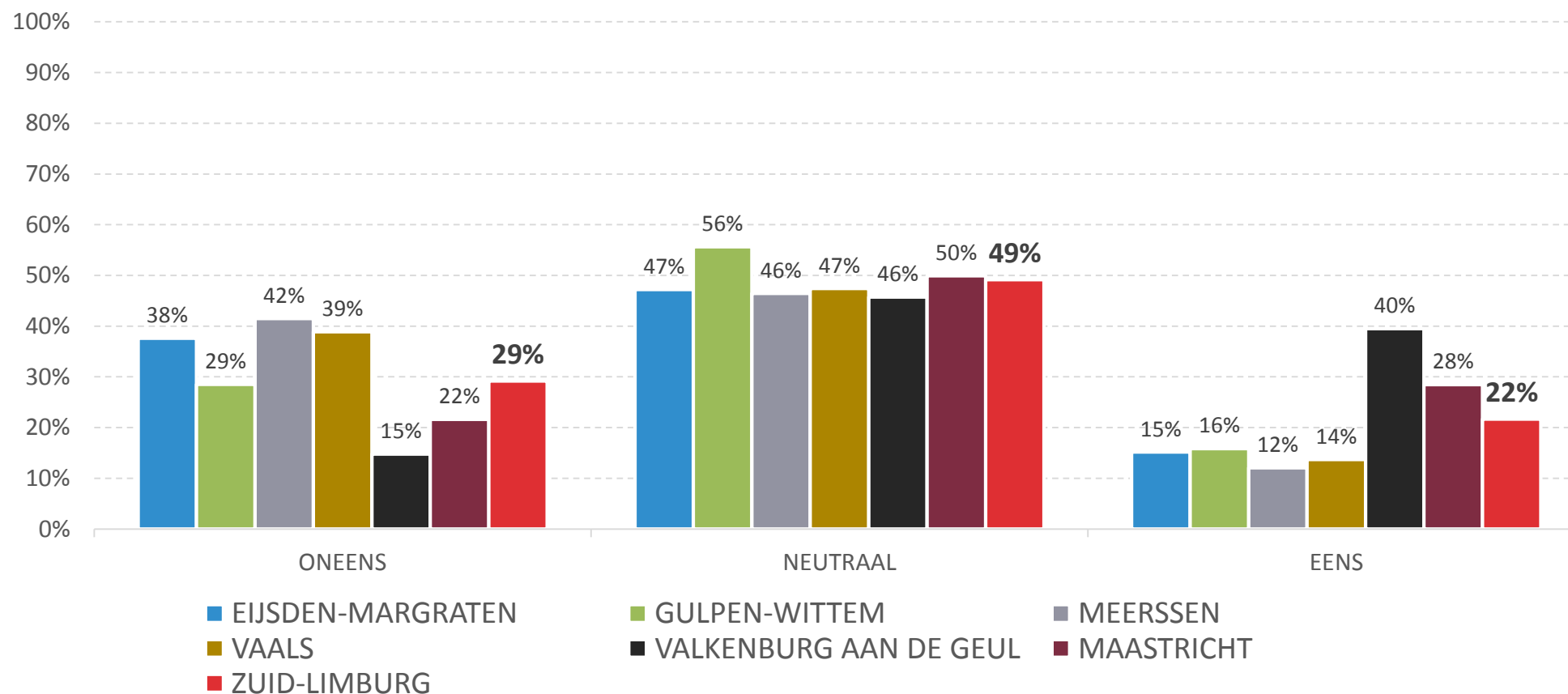
“De groei van het toerisme zal ertoe leiden dat minder mensen in het centrum van mijn gemeente willen wonen.” \*



# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme

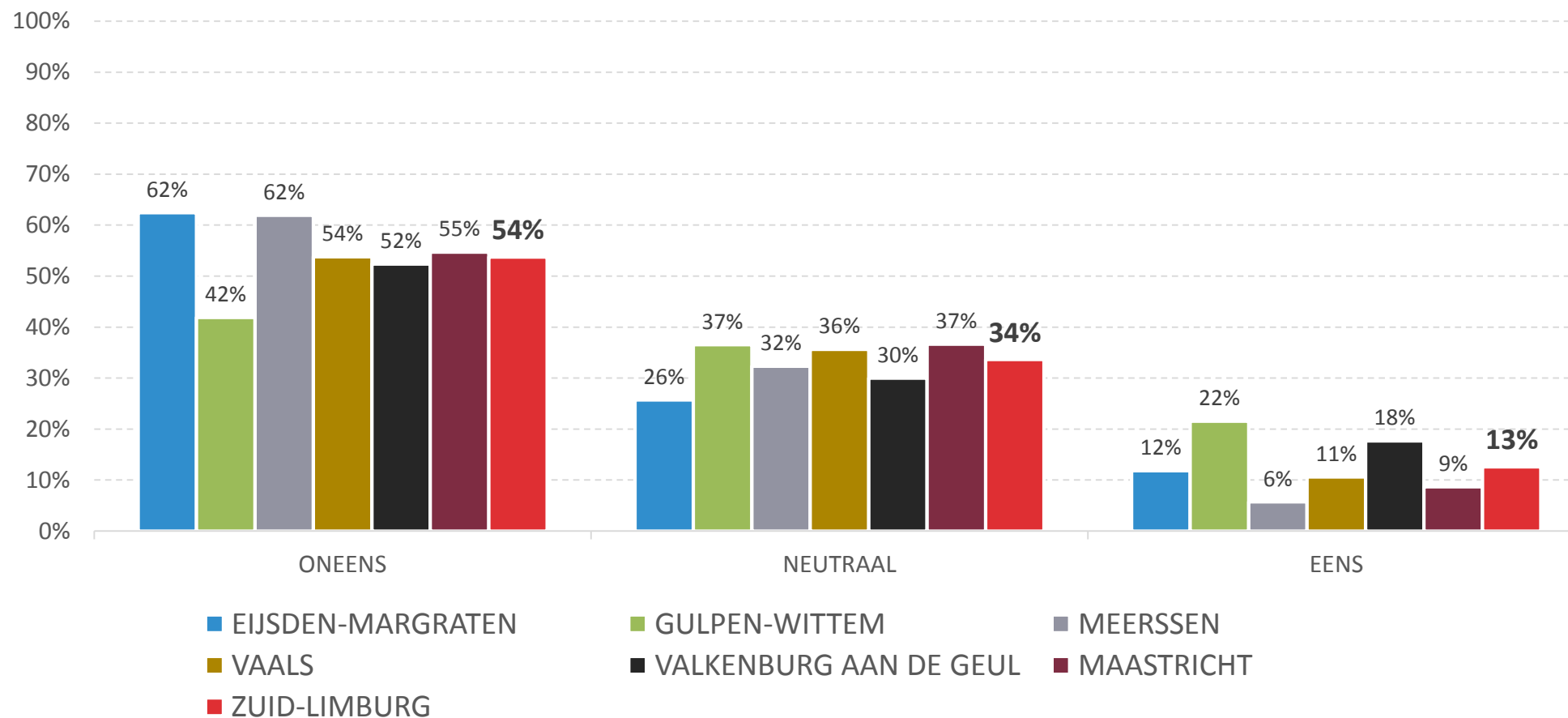
“Door toerisme is er meer criminaliteit in mijn gemeente”



# RESULTATEN

## Negatieve impact van toerisme

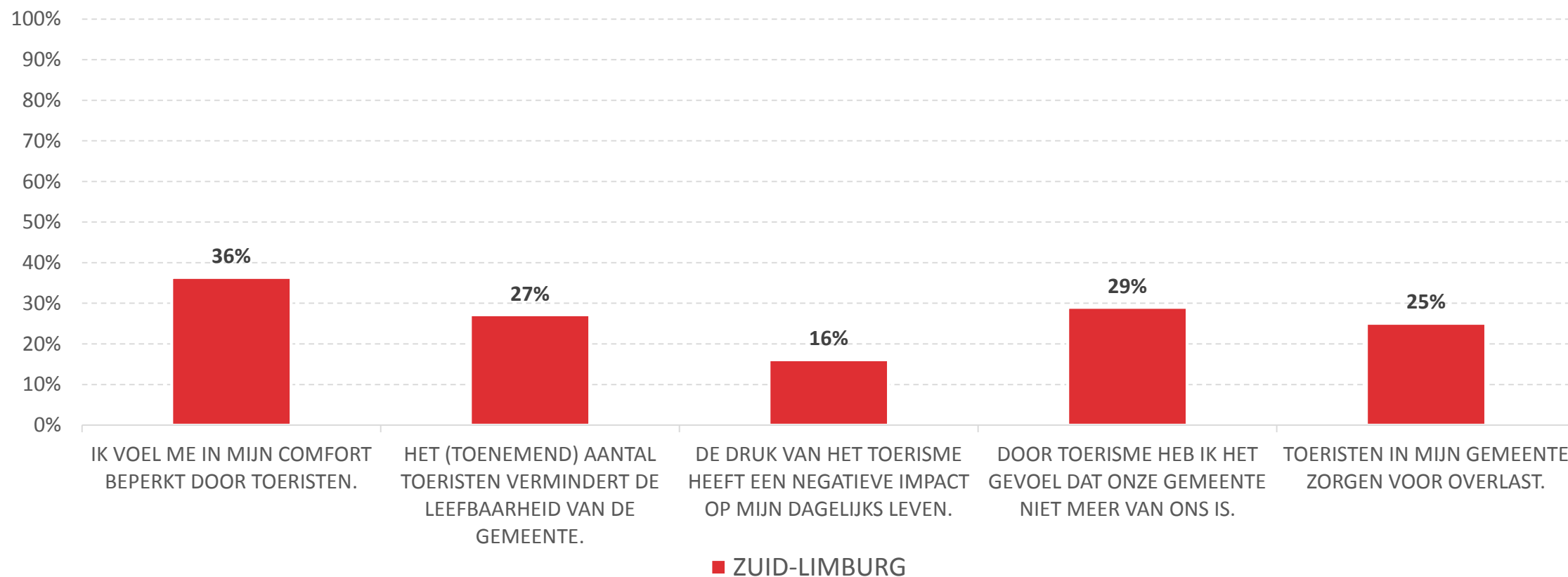
“De groei van het toerisme zal ertoe leiden dat minder mensen in het buitengebied van mijn gemeente willen wonen.”\*



# RESULTATEN

## Impact – Leefbaarheid & overlast

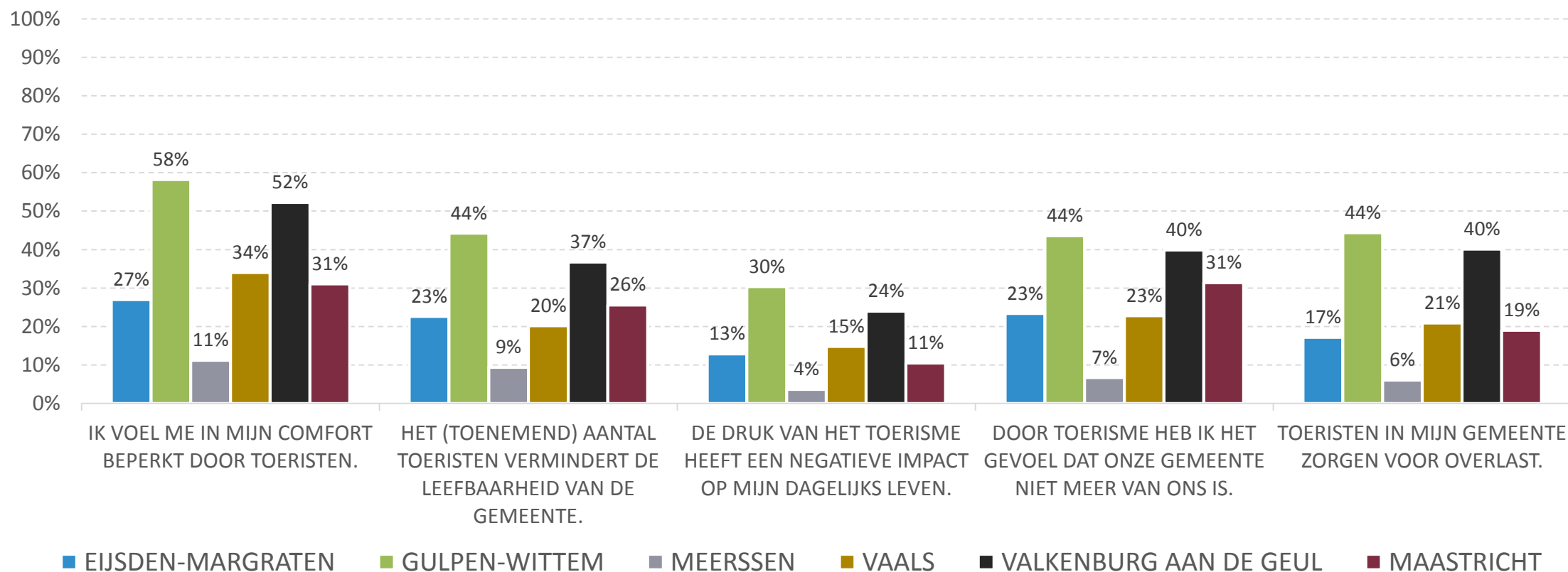
% 'eens' met de stelling ...



# RESULTATEN

## Impact – Leefbaarheid & overlast

% 'eens' met de stelling ...

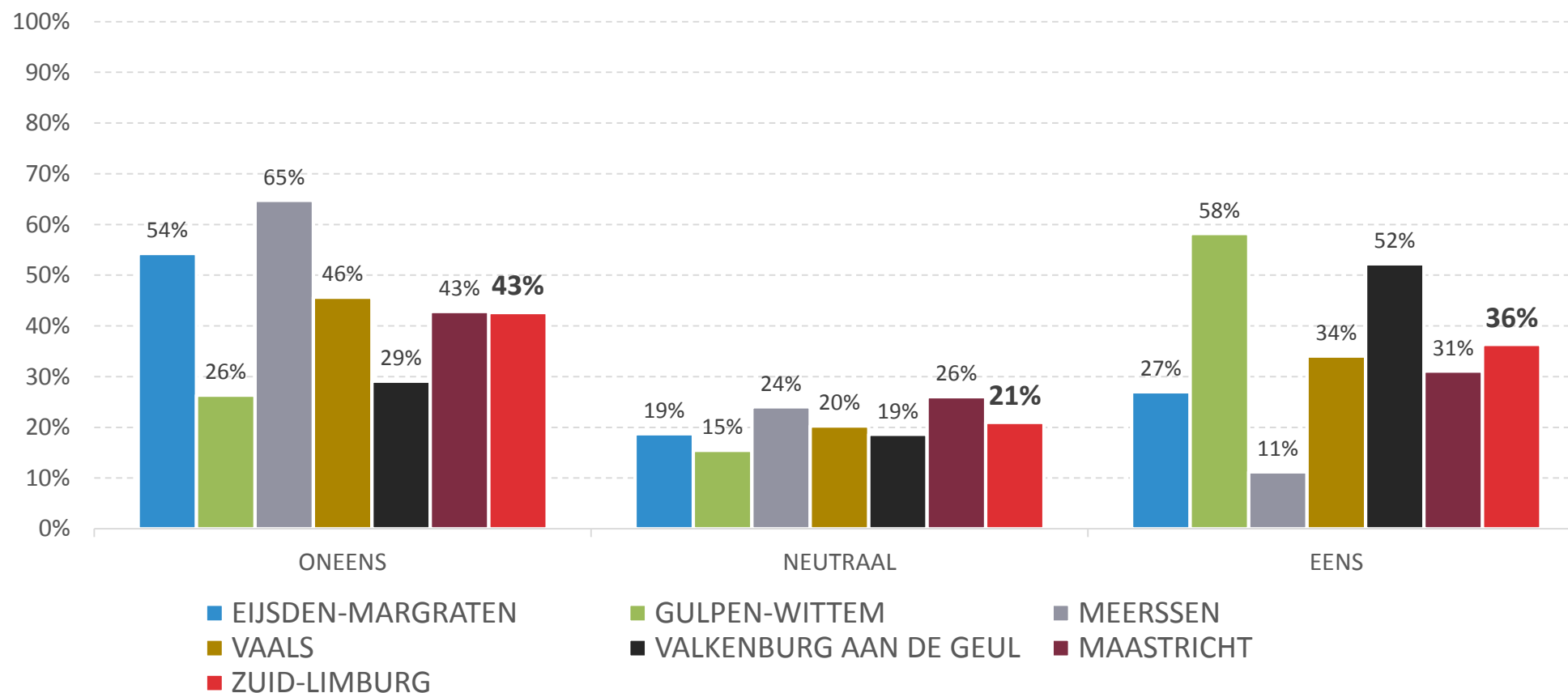




# RESULTATEN

## Impact – Leefbaarheid & overlast

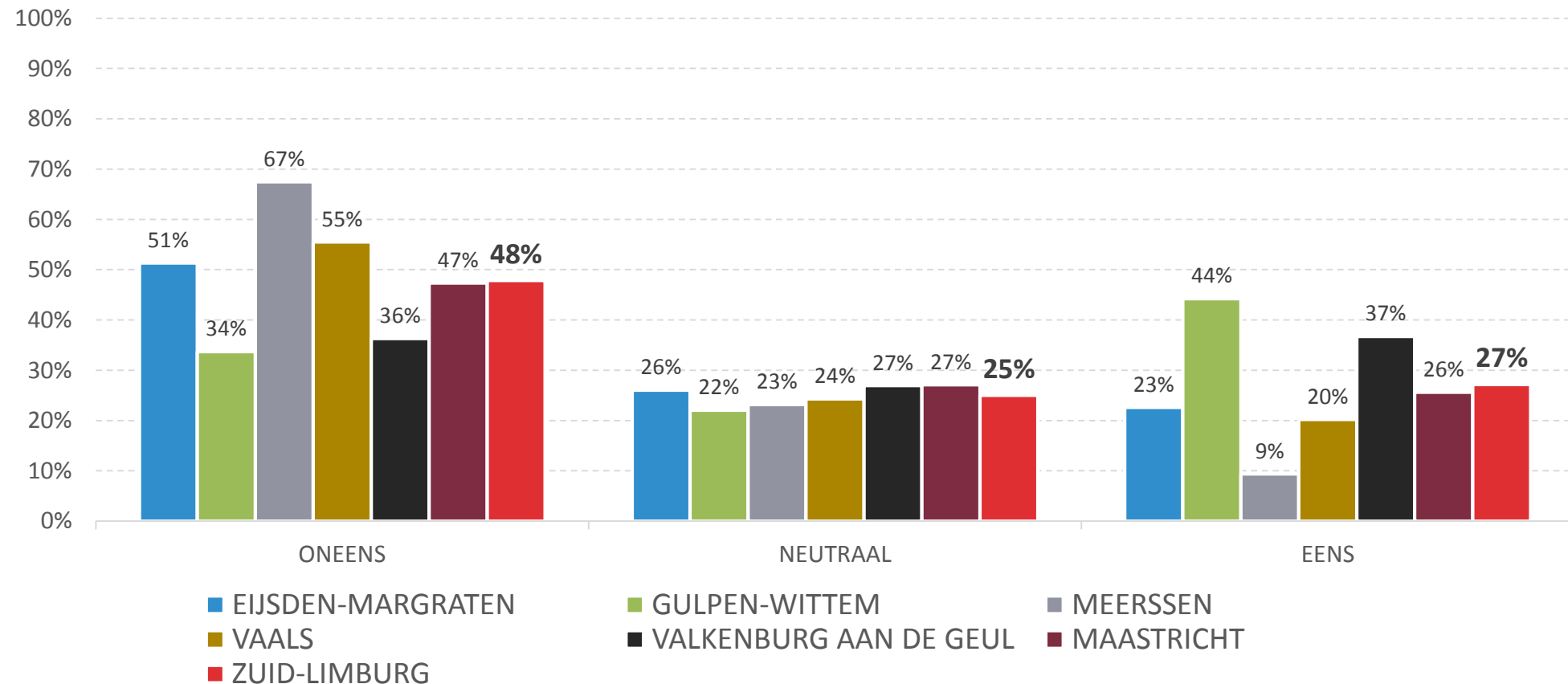
Ik voel me in mijn comfort beperkt door toeristen (omwille van verkeer, kwaliteit dienstverlening, prijzen, lawaai)



# RESULTATEN

## Impact – Leefbaarheid & overlast

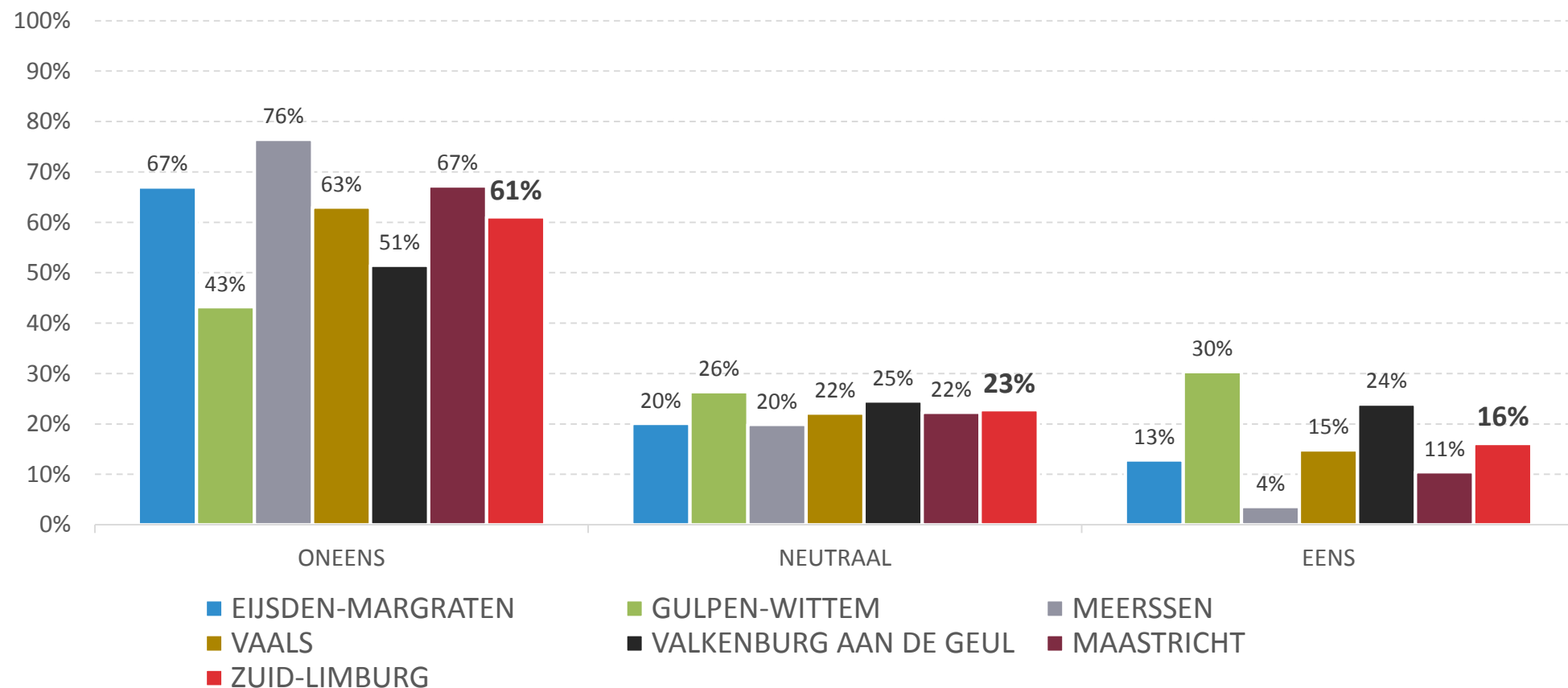
Het toenemend aantal toeristen vermindert de leefbaarheid van de gemeente



# RESULTATEN

## Impact – Leefbaarheid & overlast

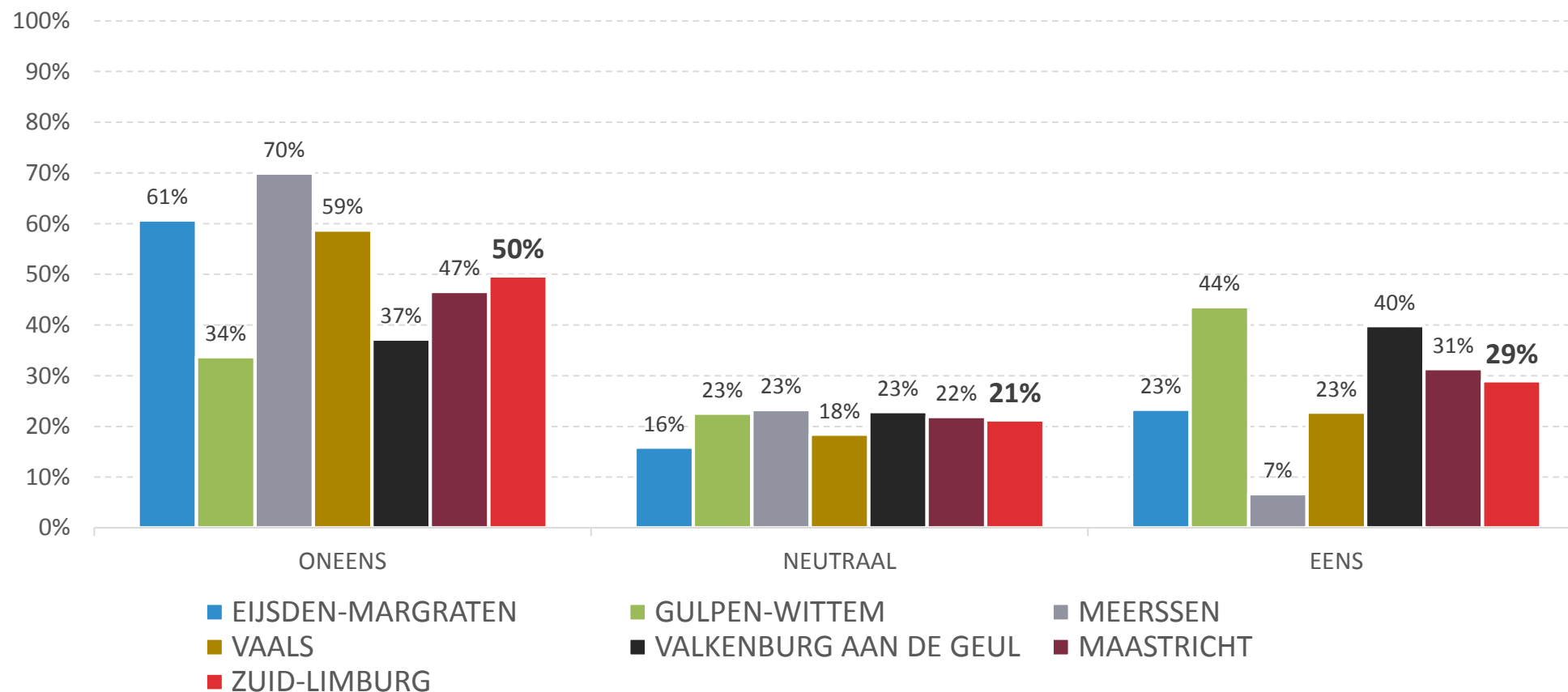
De druk van het toerisme heeft een negatieve impact op mijn dagelijks leven



# RESULTATEN

## Impact – Leefbaarheid & overlast

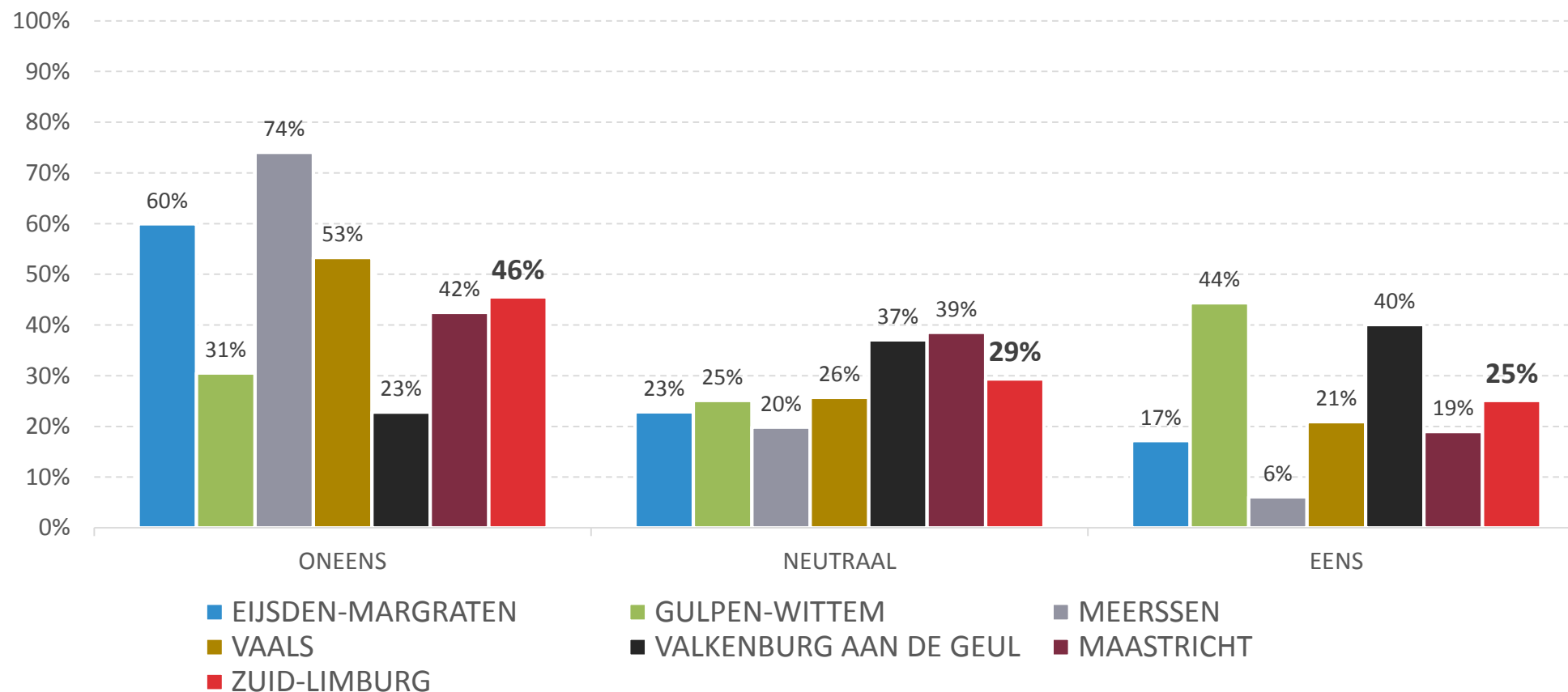
Door toerisme heb ik het gevoel dat onze eigen gemeente niet meer van ons is



# RESULTATEN

## Impact – Leefbaarheid & overlast

Toeristen in mijn gemeente zorgen voor overlast



# RESULTATEN

## Impact

## Leefbaarheid & overlast

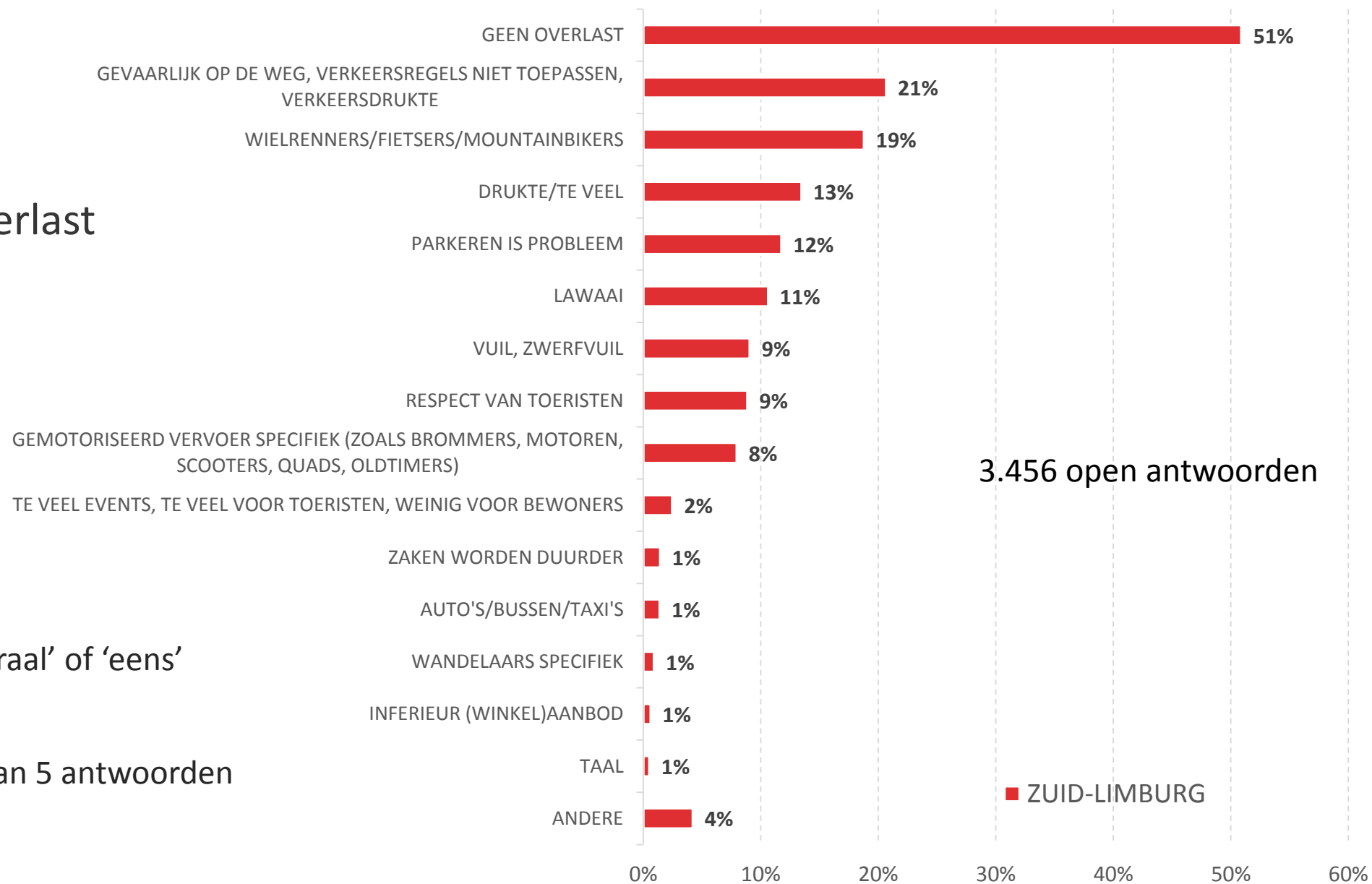
Welke overlast?

Open vraag (indien 'neutraal' of 'eens'

op vorige stelling)

Mogelijkheid tot geven van 5 antwoorden

(% overlast op iedereen)



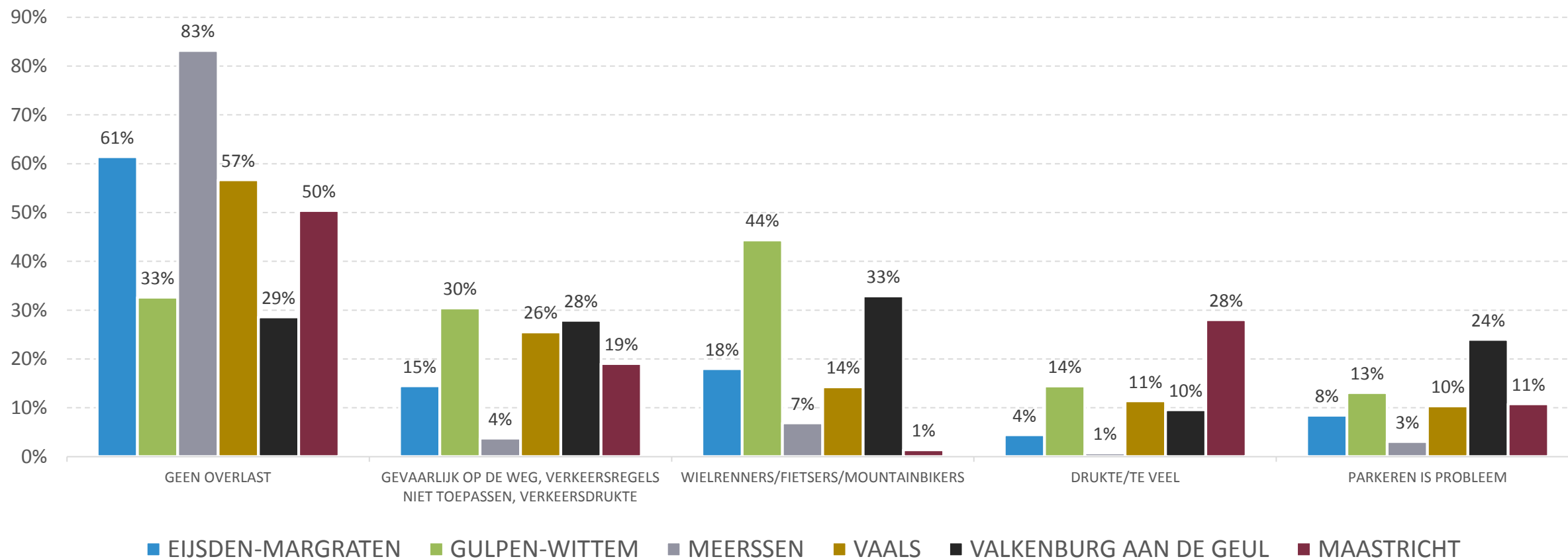


# RESULTATEN

## Impact – Leefbaarheid & overlast

Open vraag (indien 'neutraal'  
of 'eens' op vorige stelling)

Welke overlast – deel 1 (% overlast op iedereen)

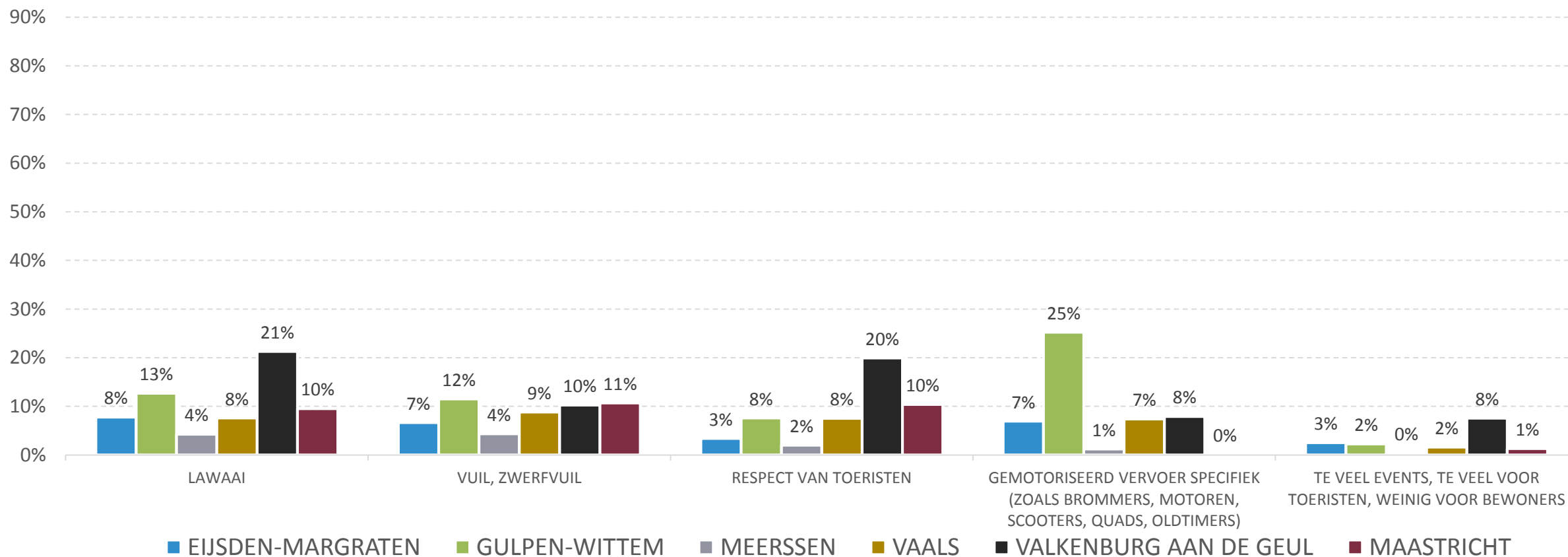


# RESULTATEN

## Impact – Leefbaarheid & overlast

Welke overlast – deel 2 (% overlast op iedereen)

Open vraag (indien 'neutraal'  
of 'eens' op vorige stelling)

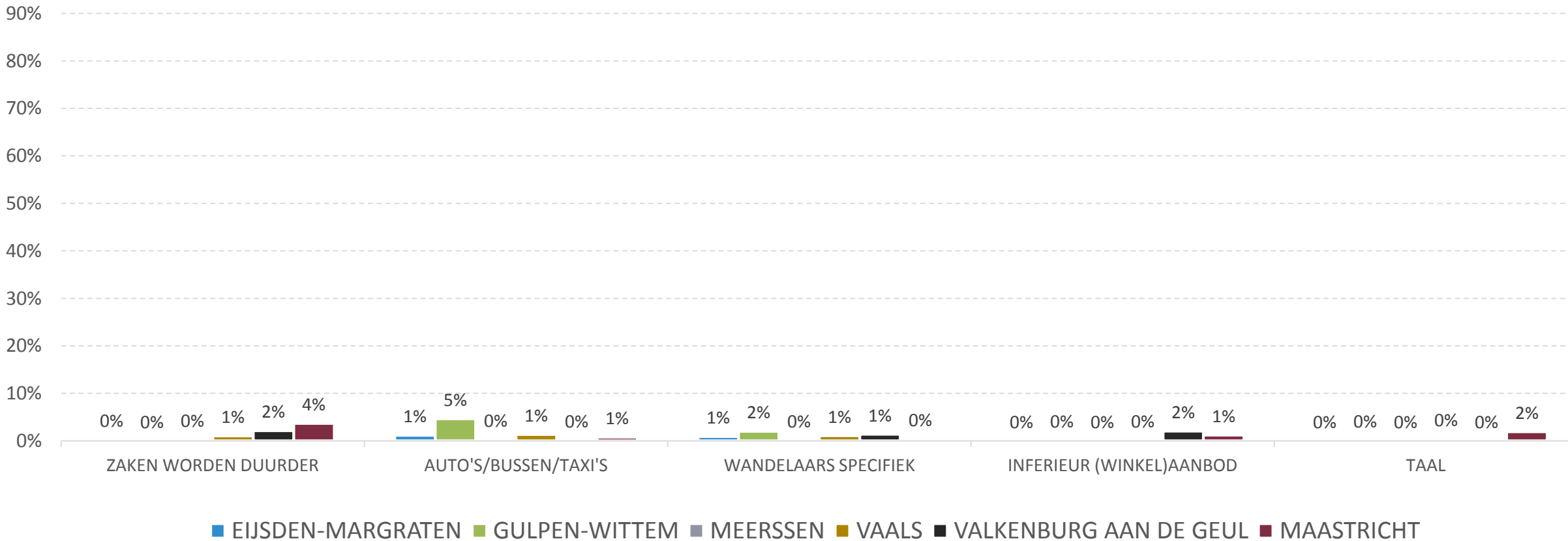


# RESULTATEN

## Impact – Leefbaarheid & overlast

Open vraag (indien 'neutraal'  
of 'eens' op vorige stelling)

Welke overlast – deel 3 (% overlast op iedereen)

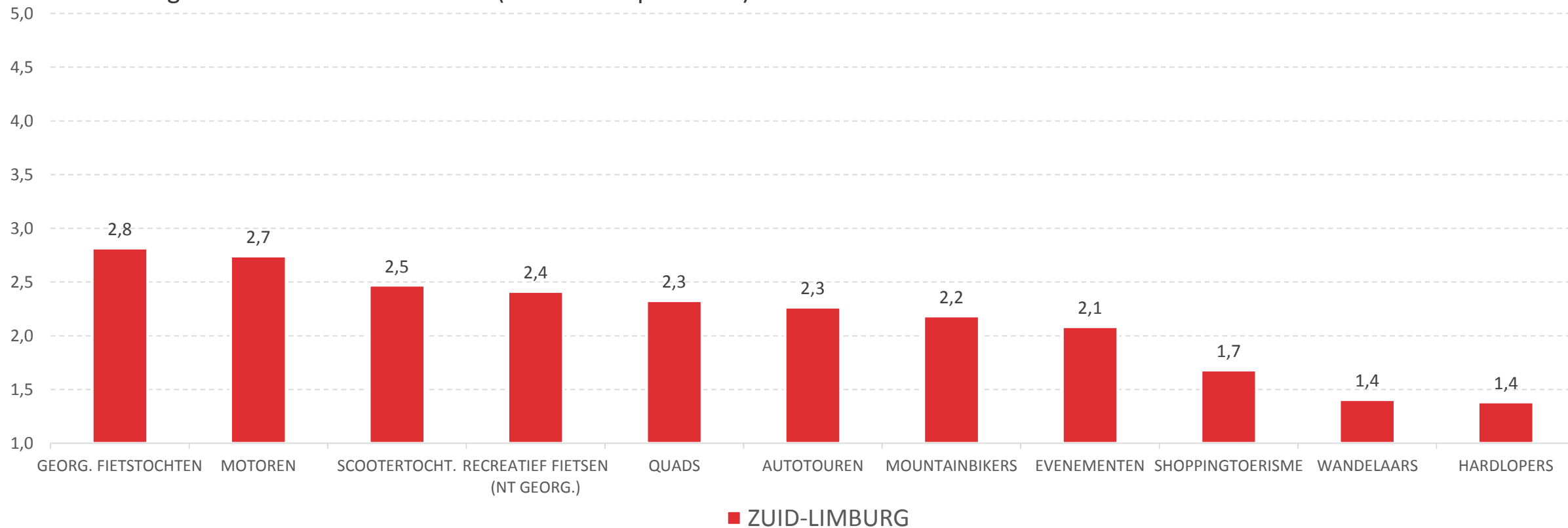


# RESULTATEN

## Hinder recreatieactiviteiten

“In welke mate ondervindt u hinder door de volgende activiteiten in uw buurt?” Score/5

1= helemaal geen hinder – 5=vaak hinder (meermaals per week)

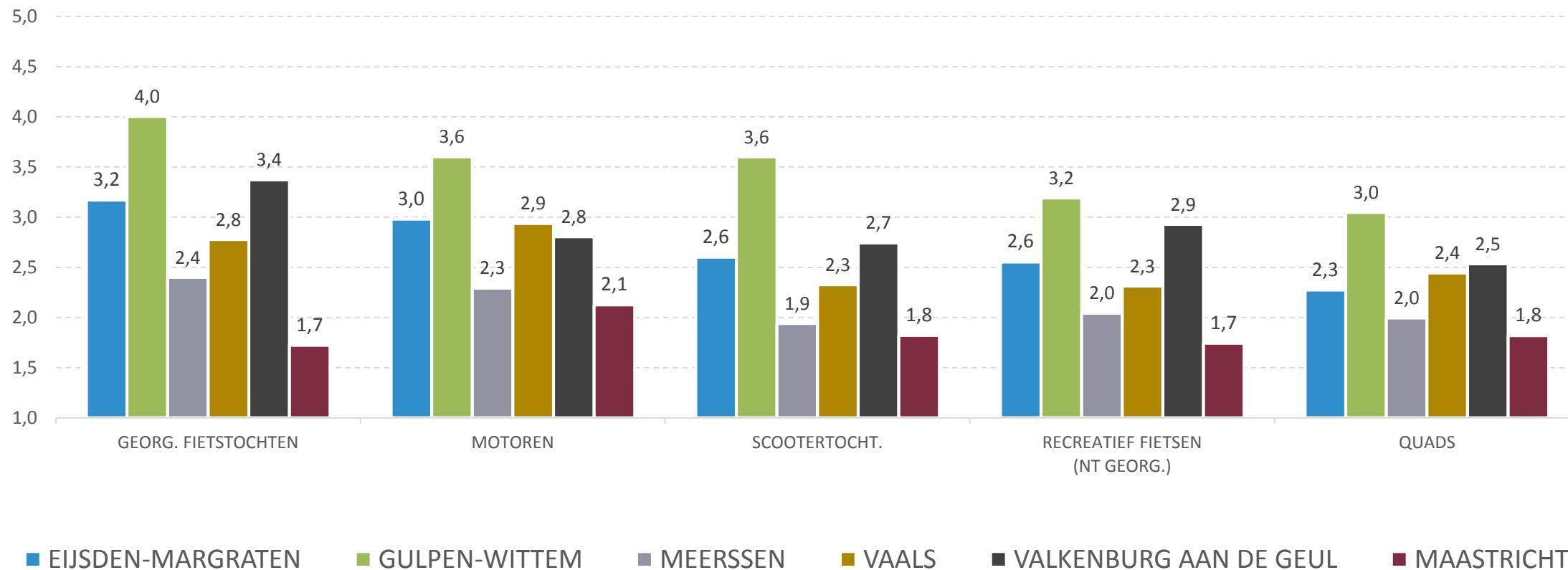


# RESULTATEN

## Hinder recreatieactiviteiten | 1

“In welke mate ondervindt u hinder door de volgende activiteiten in uw buurt?” Score/5

1= helemaal geen hinder – 5=vaak hinder (meermaals per week)

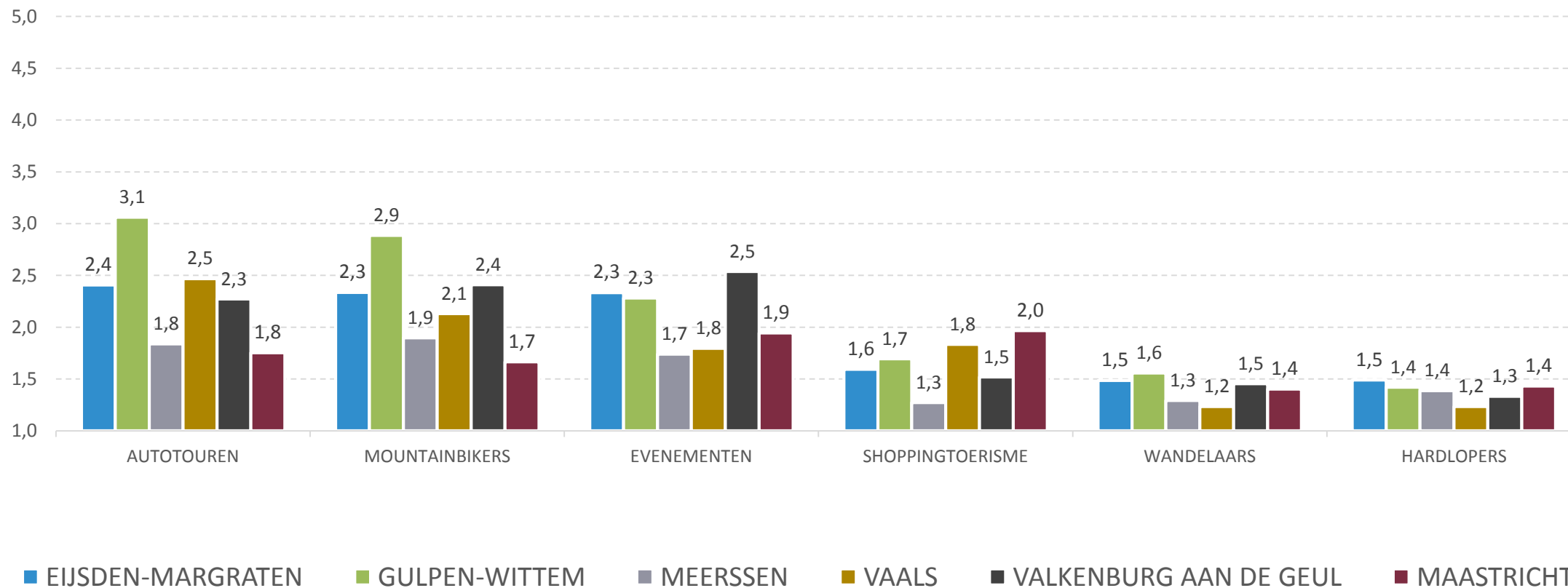


# RESULTATEN

## Hinder recreatieactiviteiten | 2

“In welke mate ondervindt u hinder door de volgende activiteiten in uw buurt?” Score/5

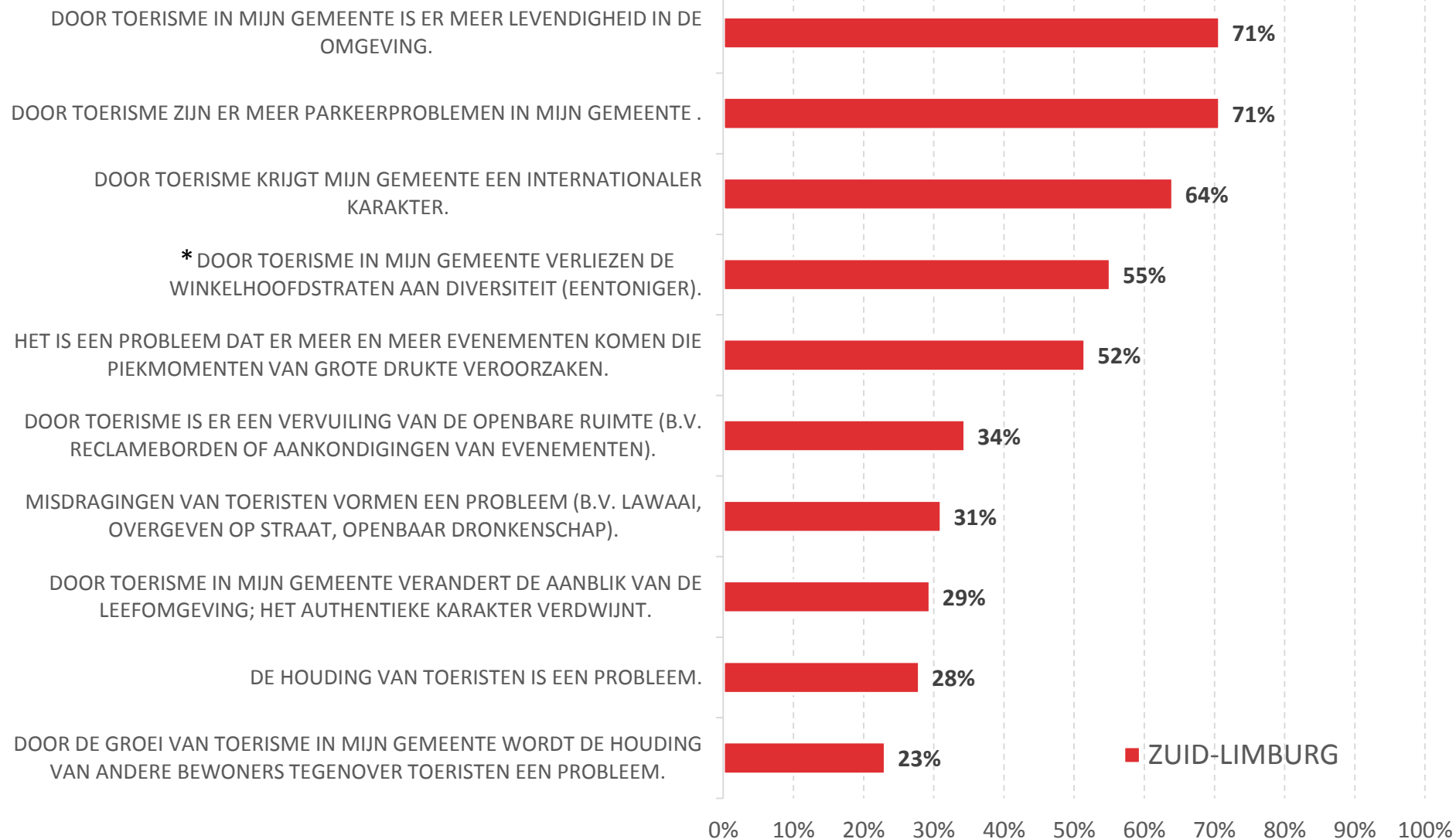
1= helemaal geen hinder – 5=vaak hinder (meermaals per week)



# RESULTATEN

## Overige impact stellingen

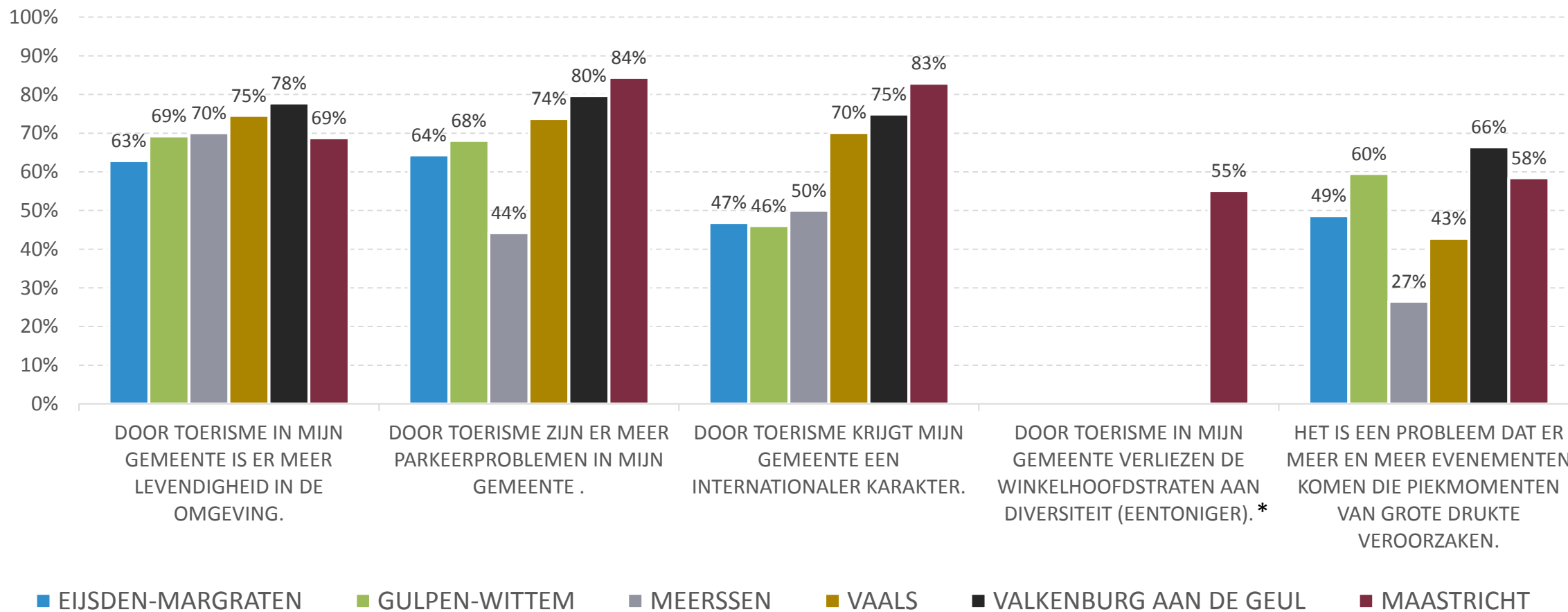
% eens





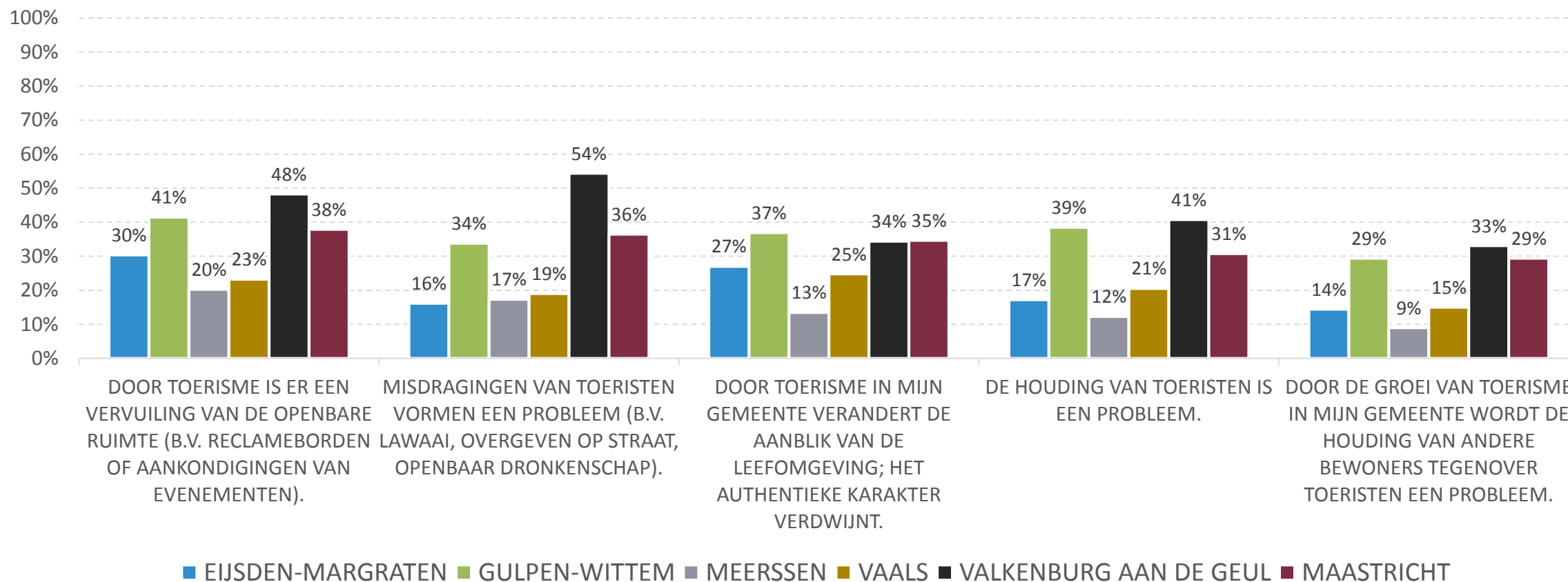
# RESULTATEN

## Overige impact stellingen / deel 1. % eens



# RESULTATEN

## Overige impact stellingen / deel 2. % eens met de stelling



# DRIVERS VAN STEUN AAN TOERISME

Trots

Social empowerment

Betrokkenheid

Economisch voordeel

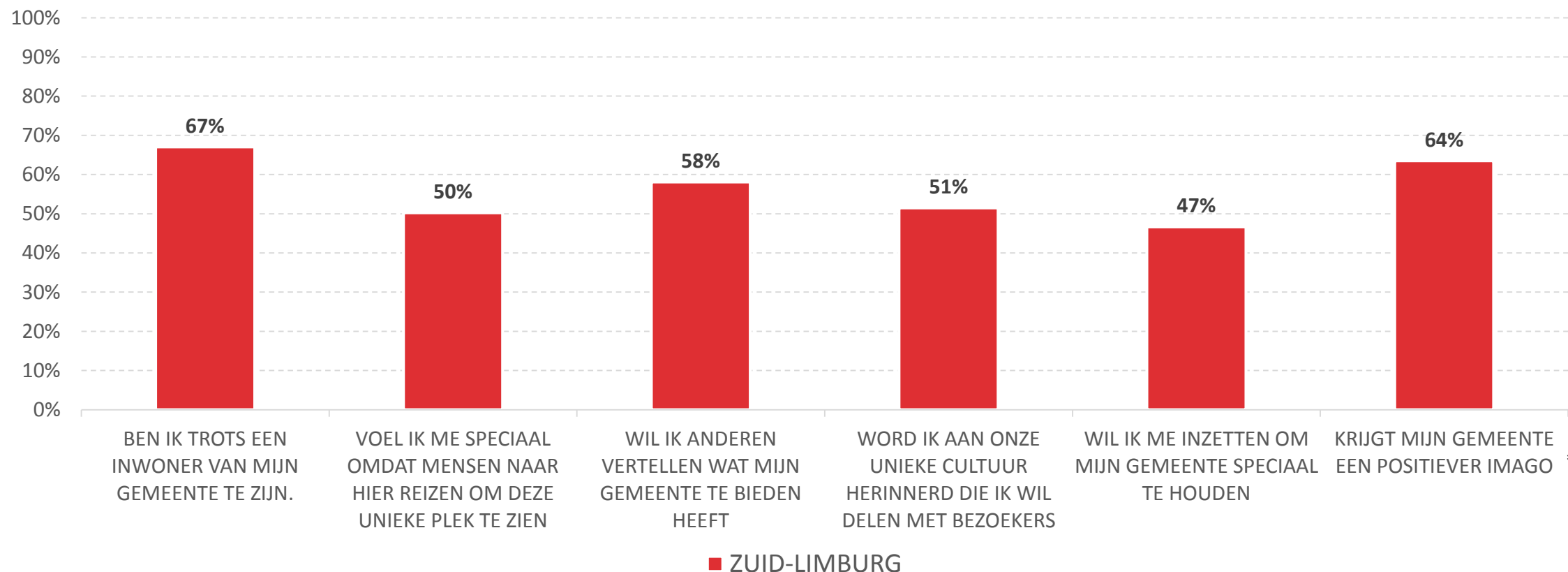


# RESULTATEN

## Trots

% 'eens' met de stelling "Door toerisme in mijn gemeente..."

% 'eens'

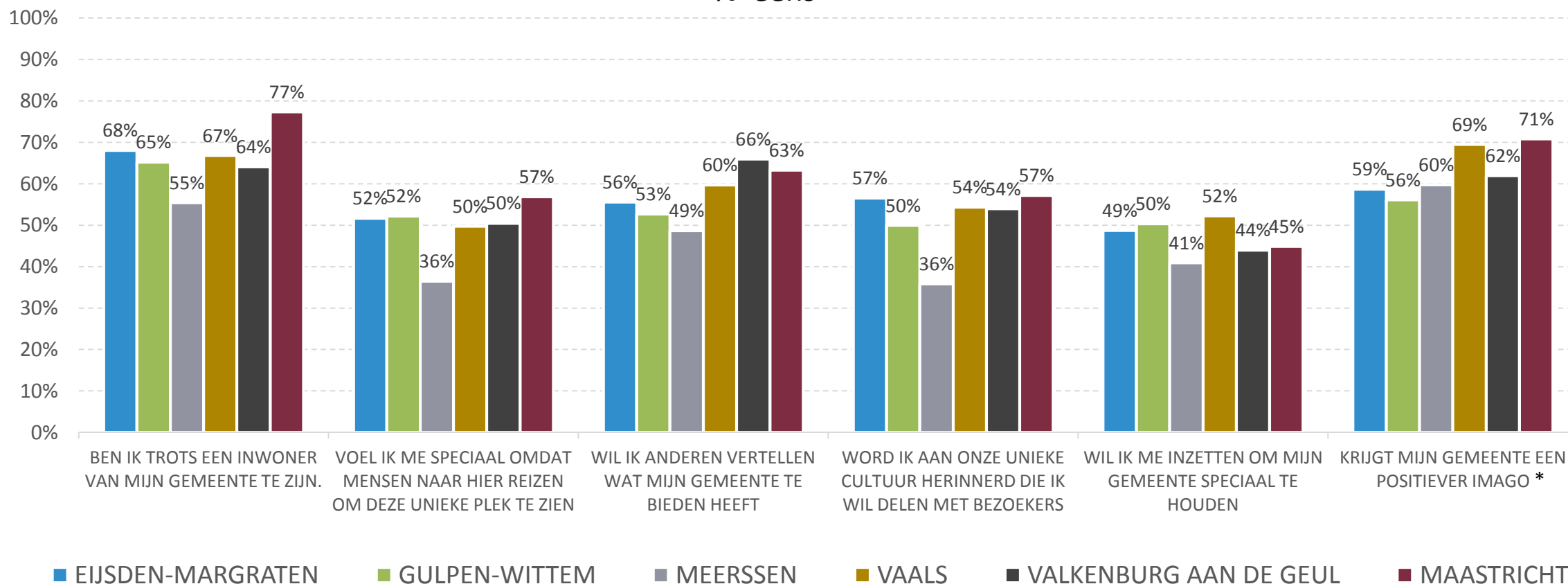


# RESULTATEN

## Trots

% 'eens' met de stelling "Door toerisme in mijn gemeente ..."

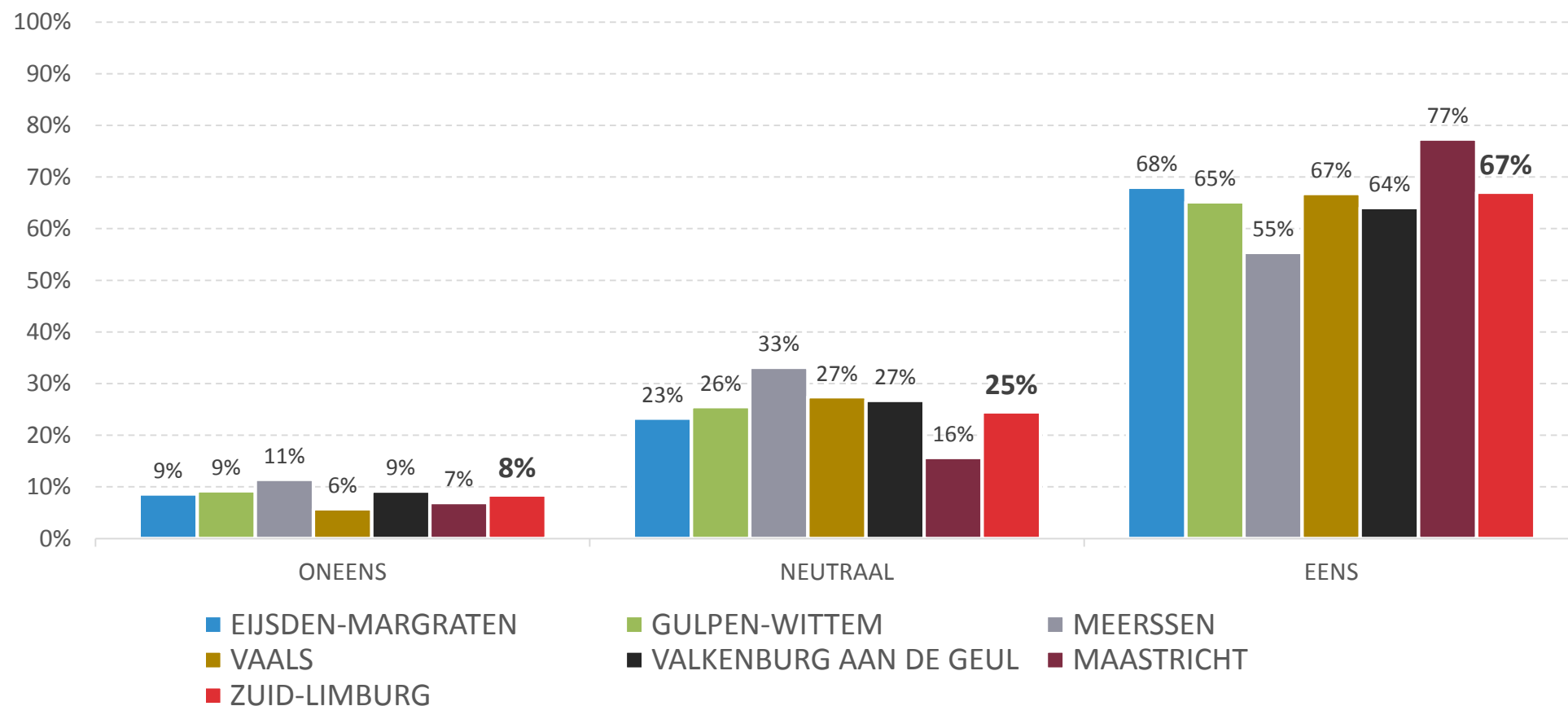
% 'eens'



# RESULTATEN

## Trots

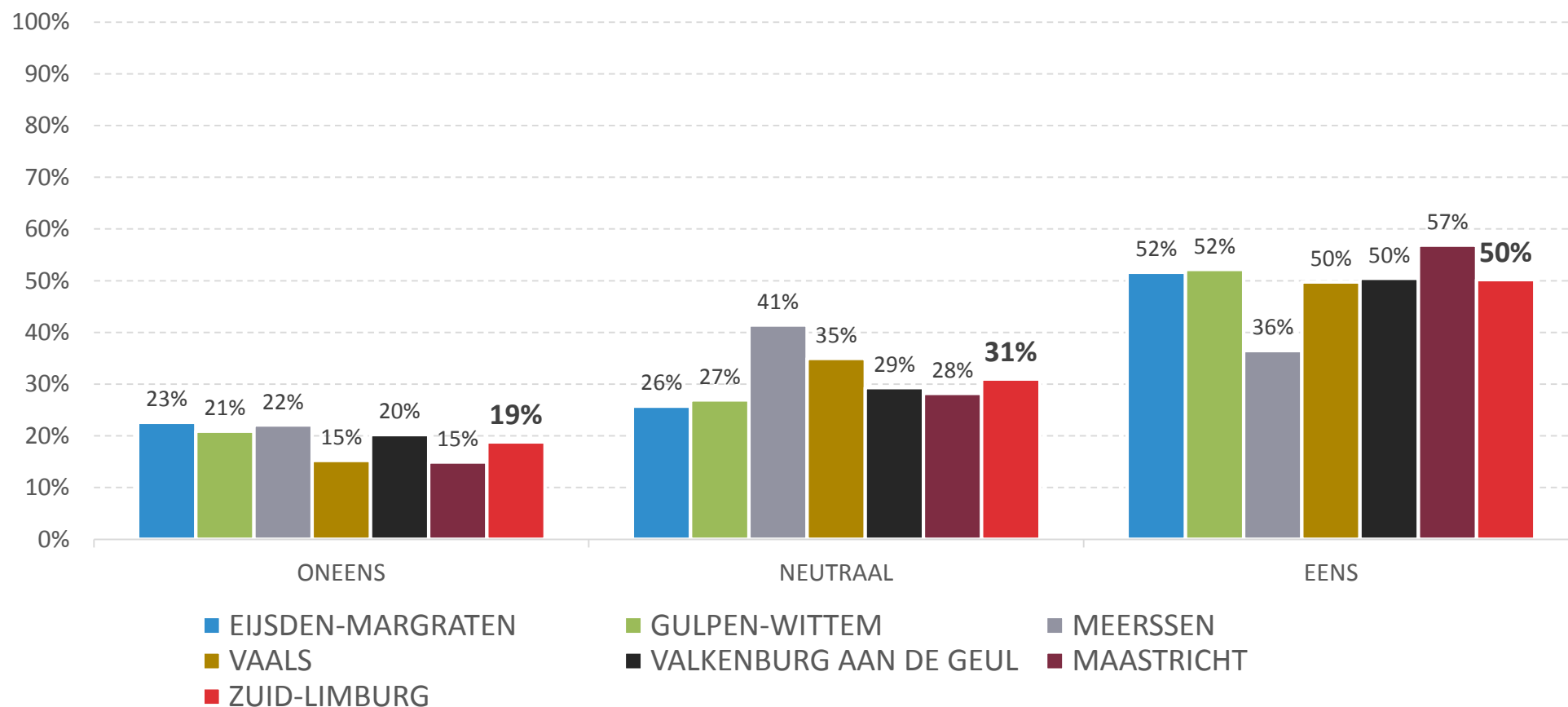
“Door toerisme in ... ben ik trots een inwoner van ... te zijn”



# RESULTATEN

## Trots

“Door toerisme in ... voel ik me speciaal omdat mensen naar hier reizen om deze unieke plek te zien”

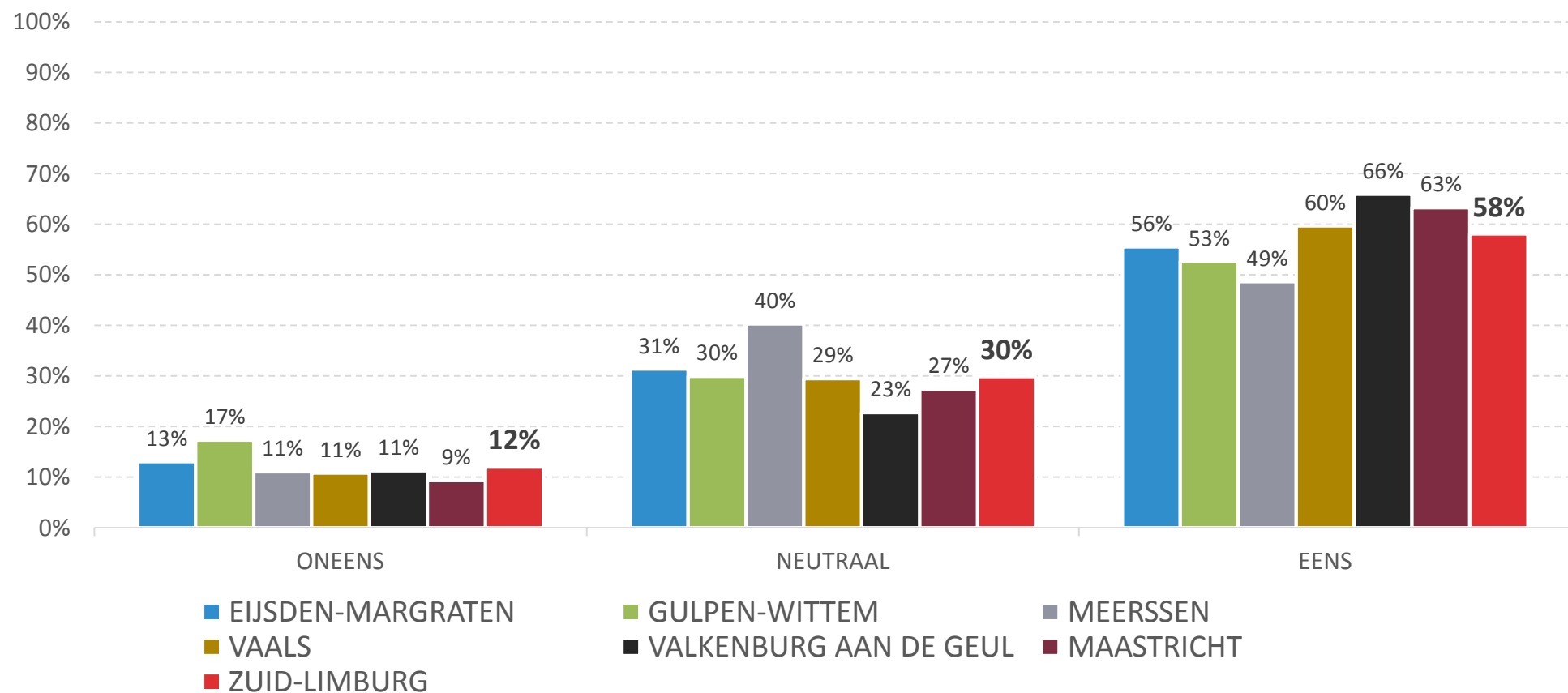




# RESULTATEN

## Trots

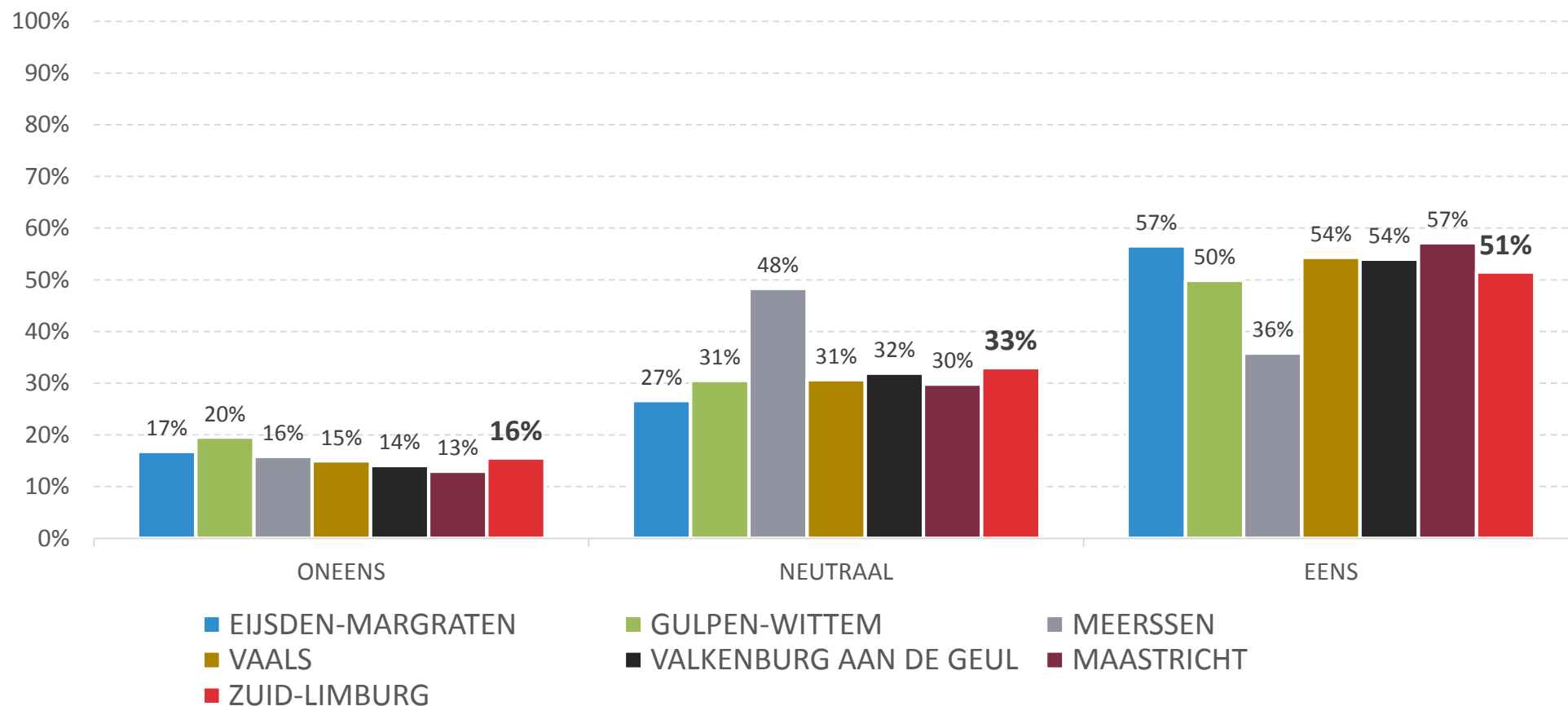
“Door toerisme in ... wil ik anderen vertellen wat ... te bieden heeft”



# RESULTATEN

## Trots

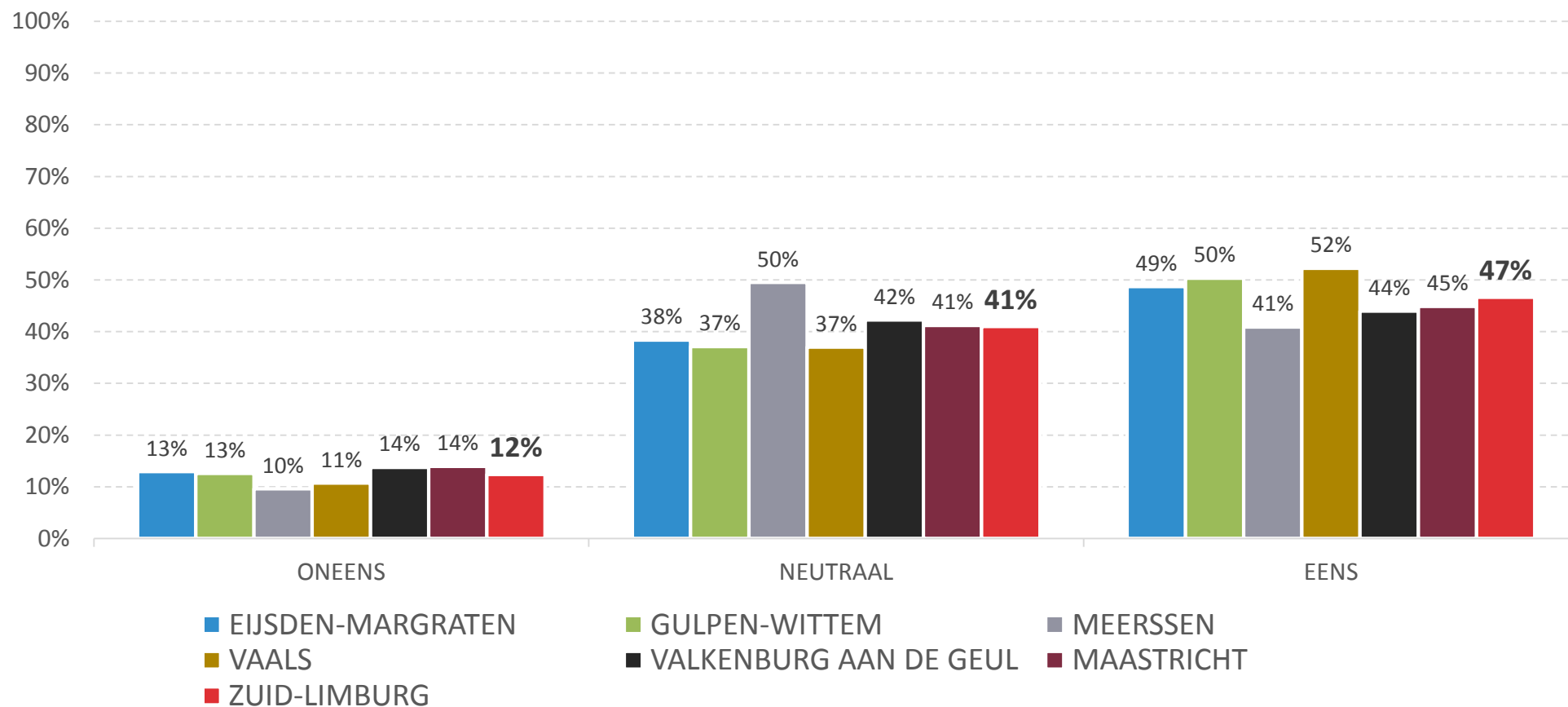
“Door toerisme in ... word ik aan onze unieke cultuur herinnerd die ik wil delen met bezoekers”



# RESULTATEN

## Trots

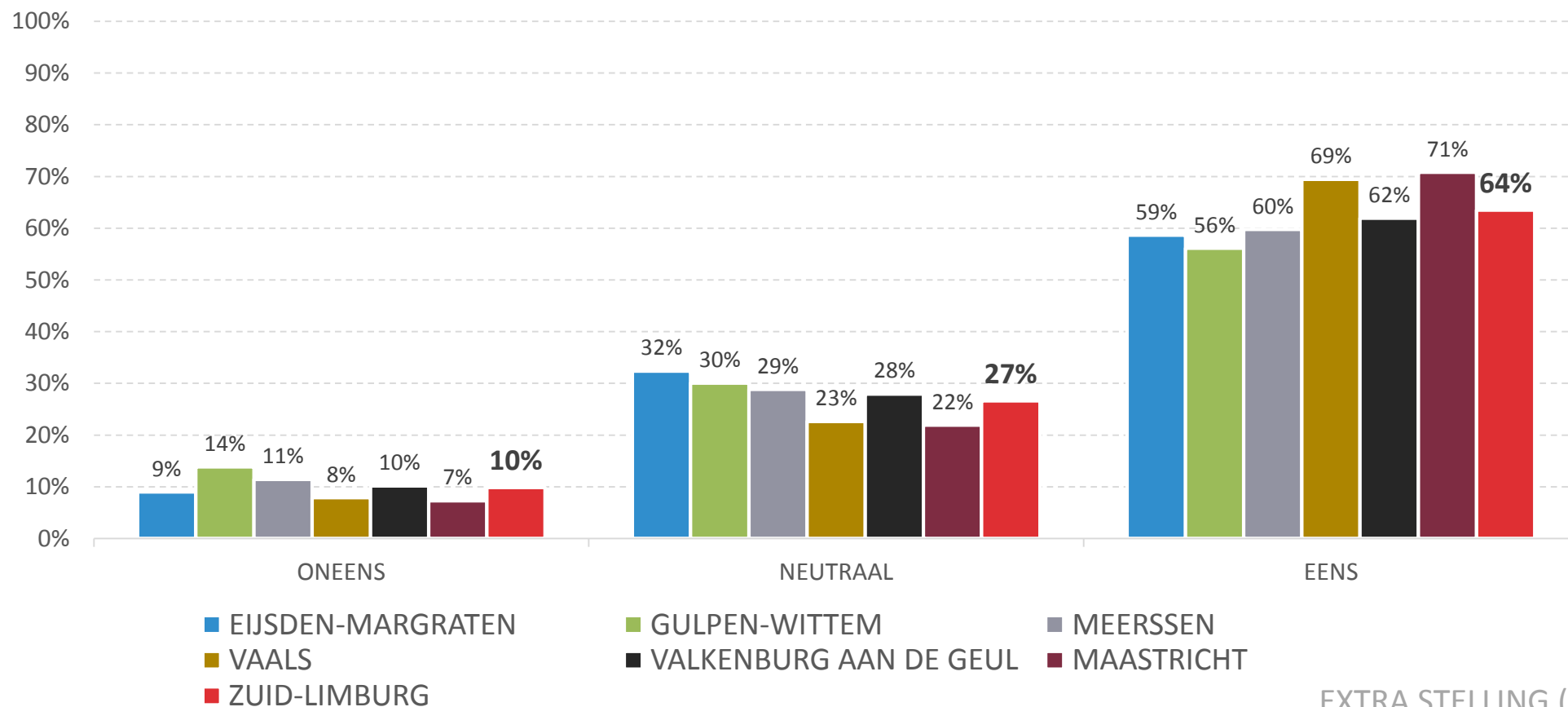
“Door toerisme in ... wil ik me inzetten om mijn gemeente speciaal te houden”



# RESULTATEN

## Trots

“Door toerisme in ... krijgt mijn gemeente een positiever imago” \*

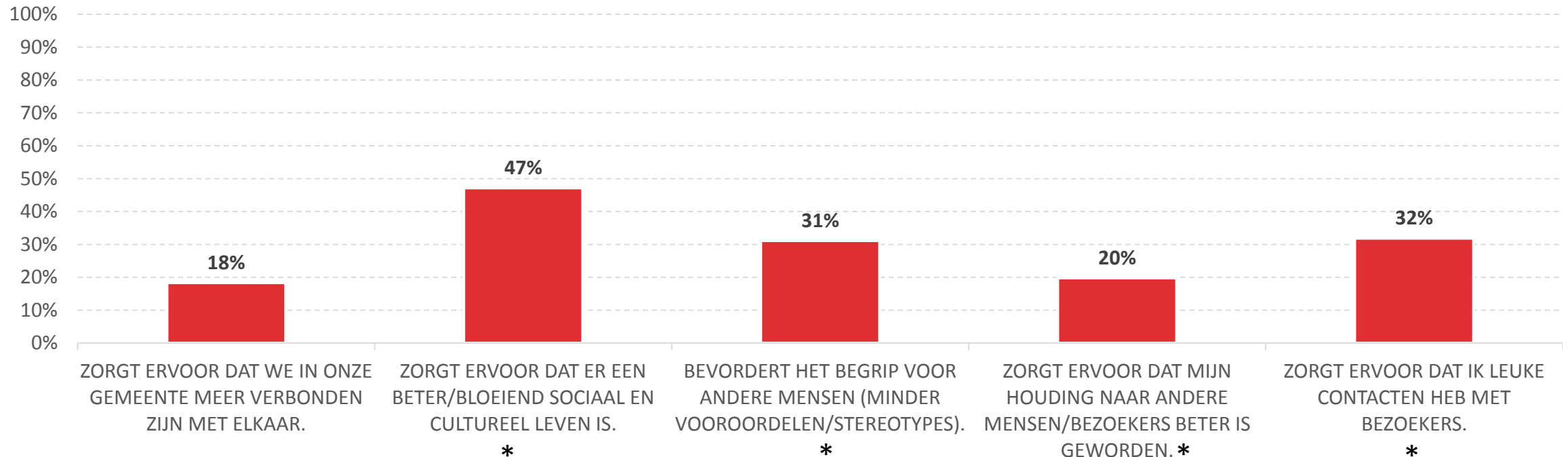


# RESULTATEN

## Social empowerment

% 'eens' met de stelling "Toerisme in ..."

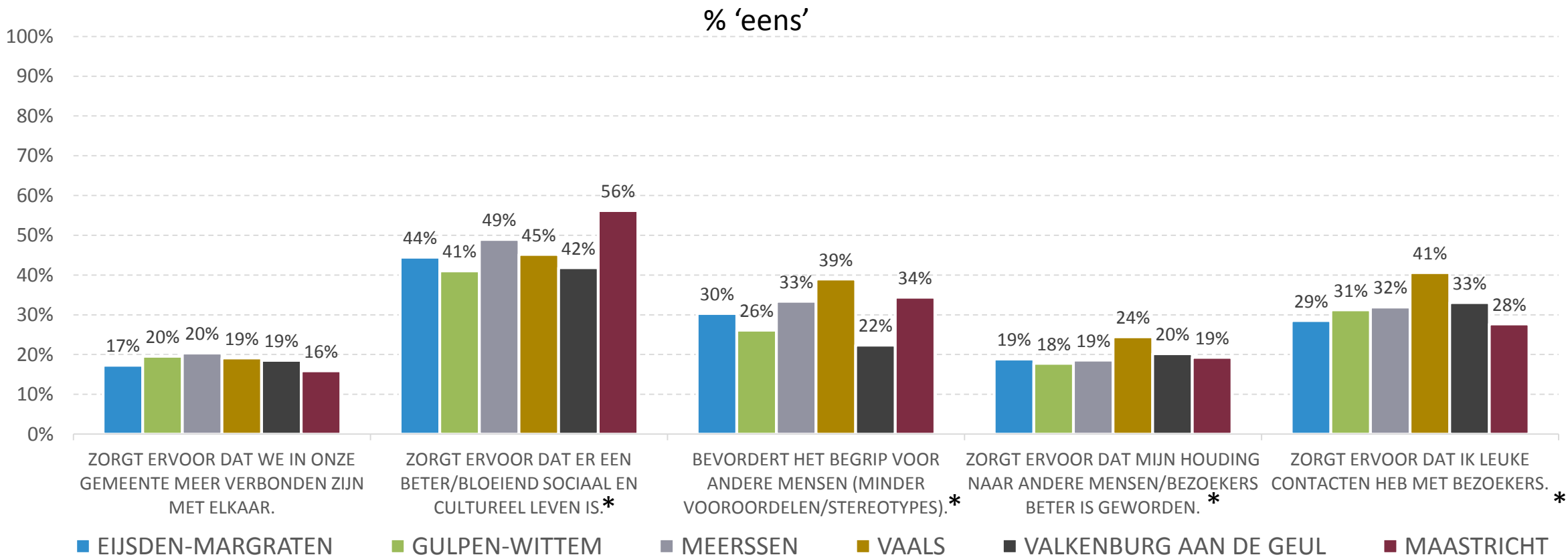
% 'eens'



# RESULTATEN

## Social empowerment

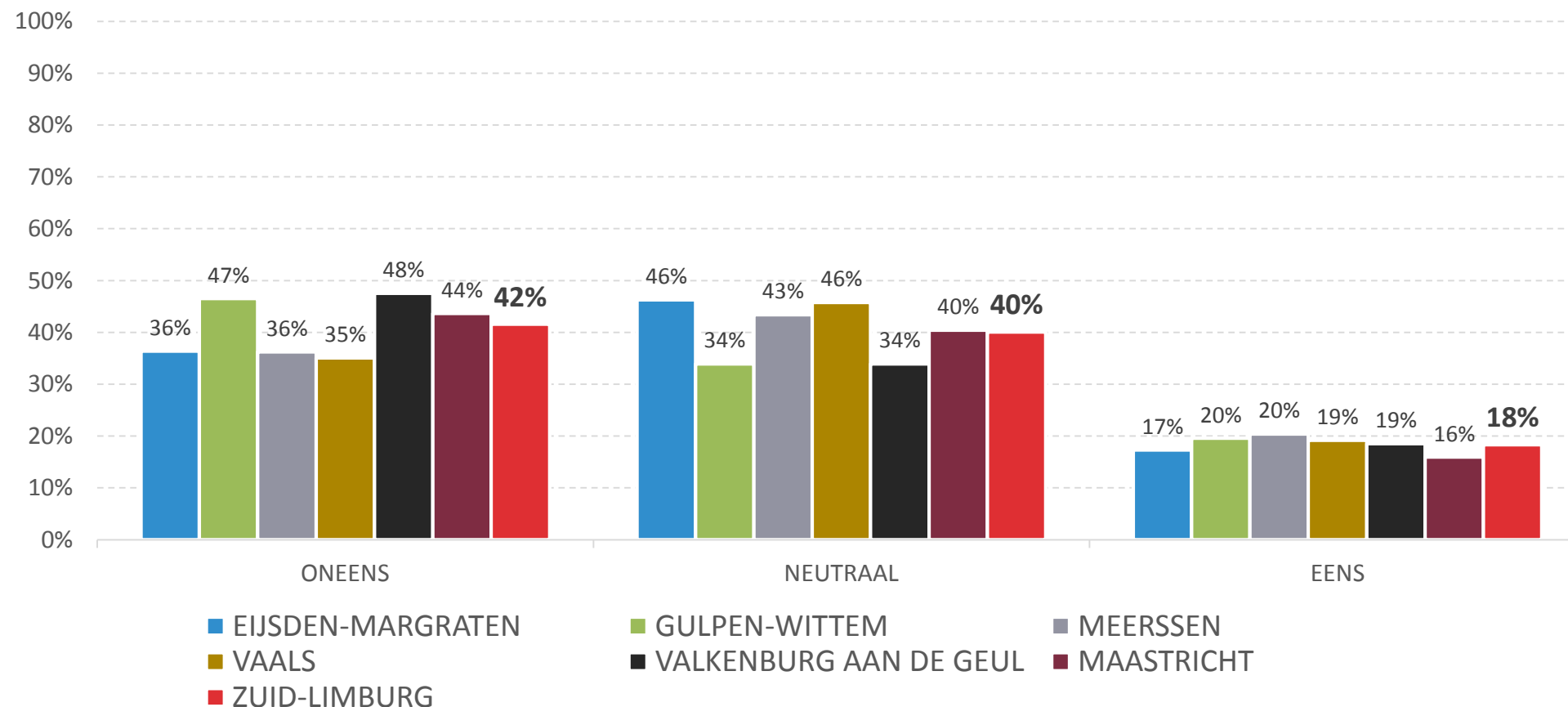
% 'eens' met de stelling "Toerisme in ..."



# RESULTATEN

## Social empowerment

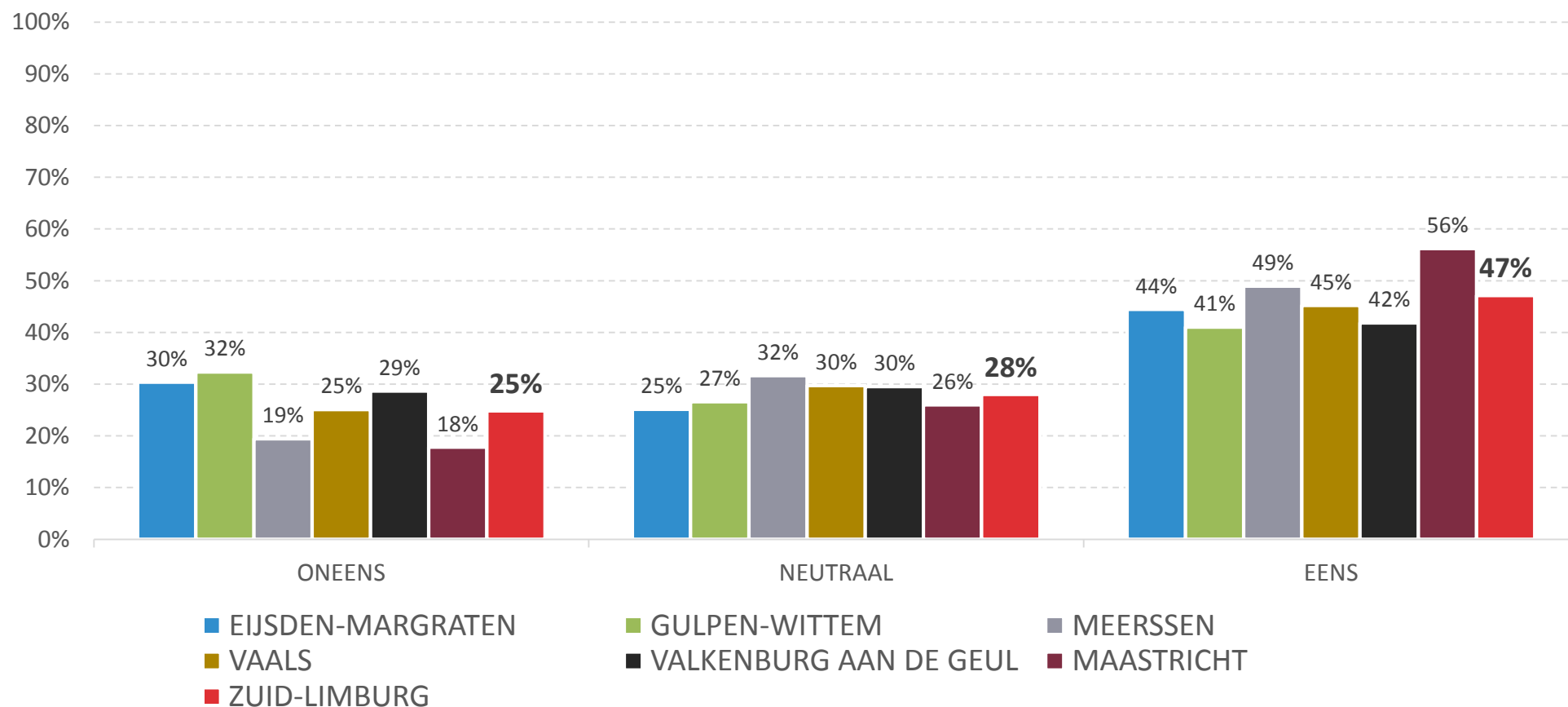
“Toerisme in ... zorgt er voor dat we in onze gemeente meer verbonden zijn met elkaar”



# RESULTATEN

## Social empowerment

“Toerisme in ... zorgt ervoor dat er een beter/bloeiend sociaal en cultureel leven is” \*

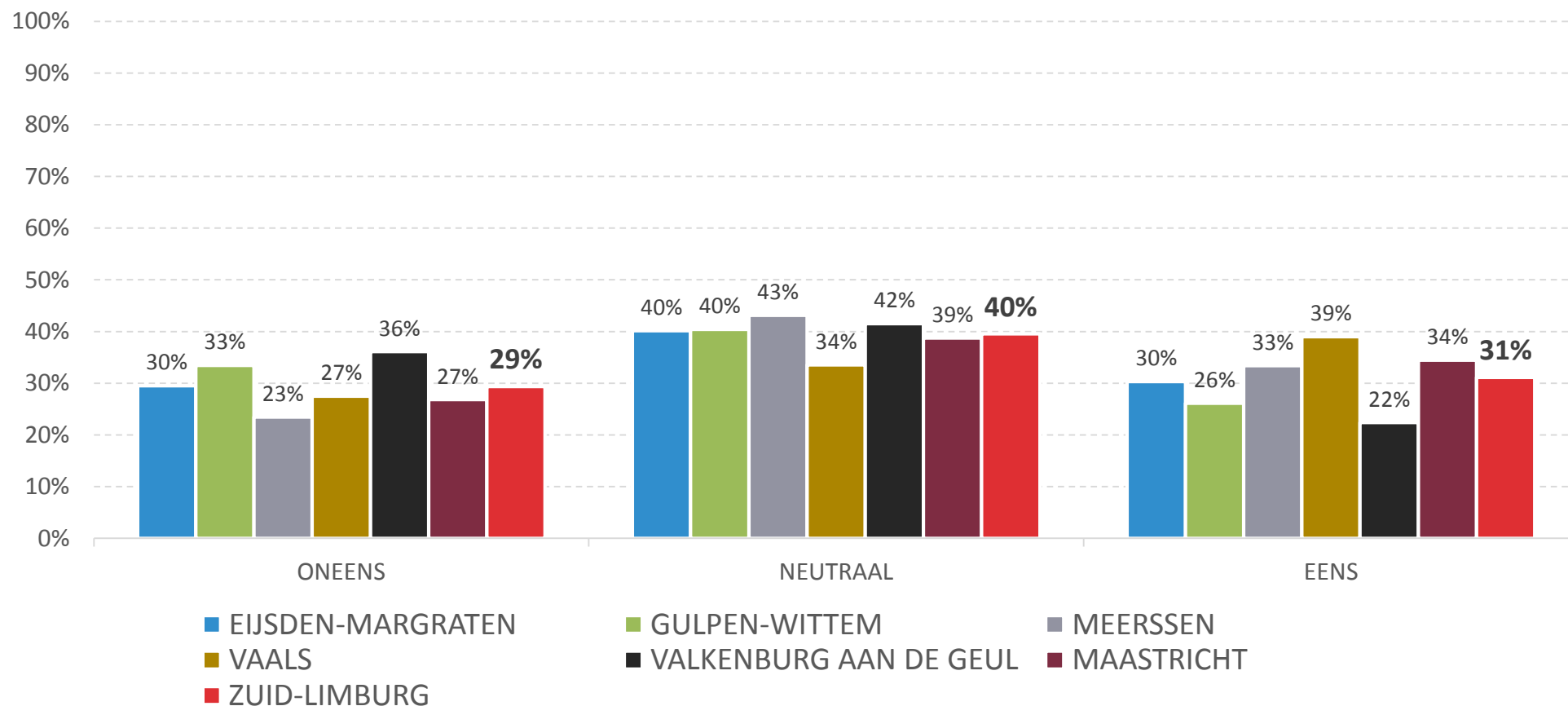




# RESULTATEN

## Social empowerment

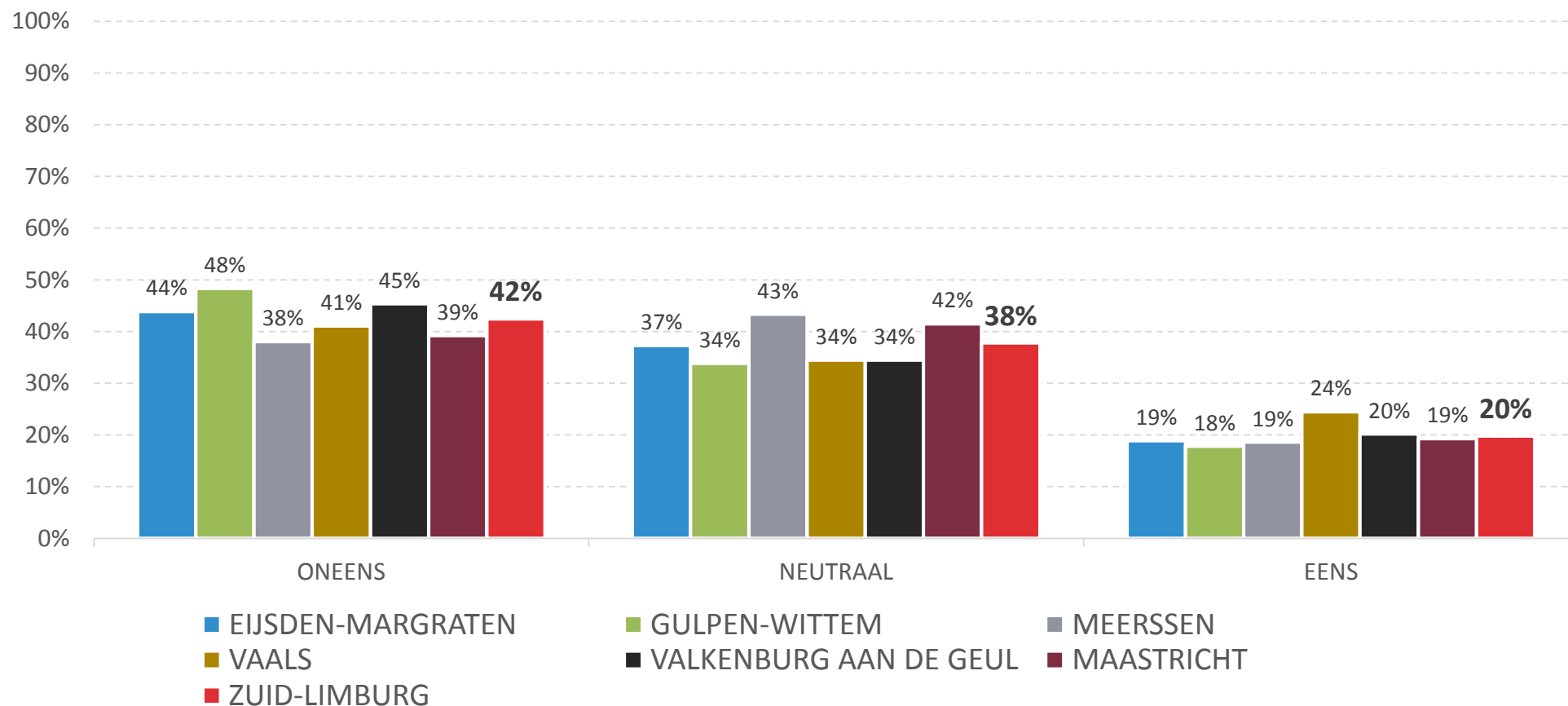
“Toerisme in ... bevordert het begrip voor andere mensen (minder vooroordelen/stereotypes)” \*



# RESULTATEN

## Social empowerment

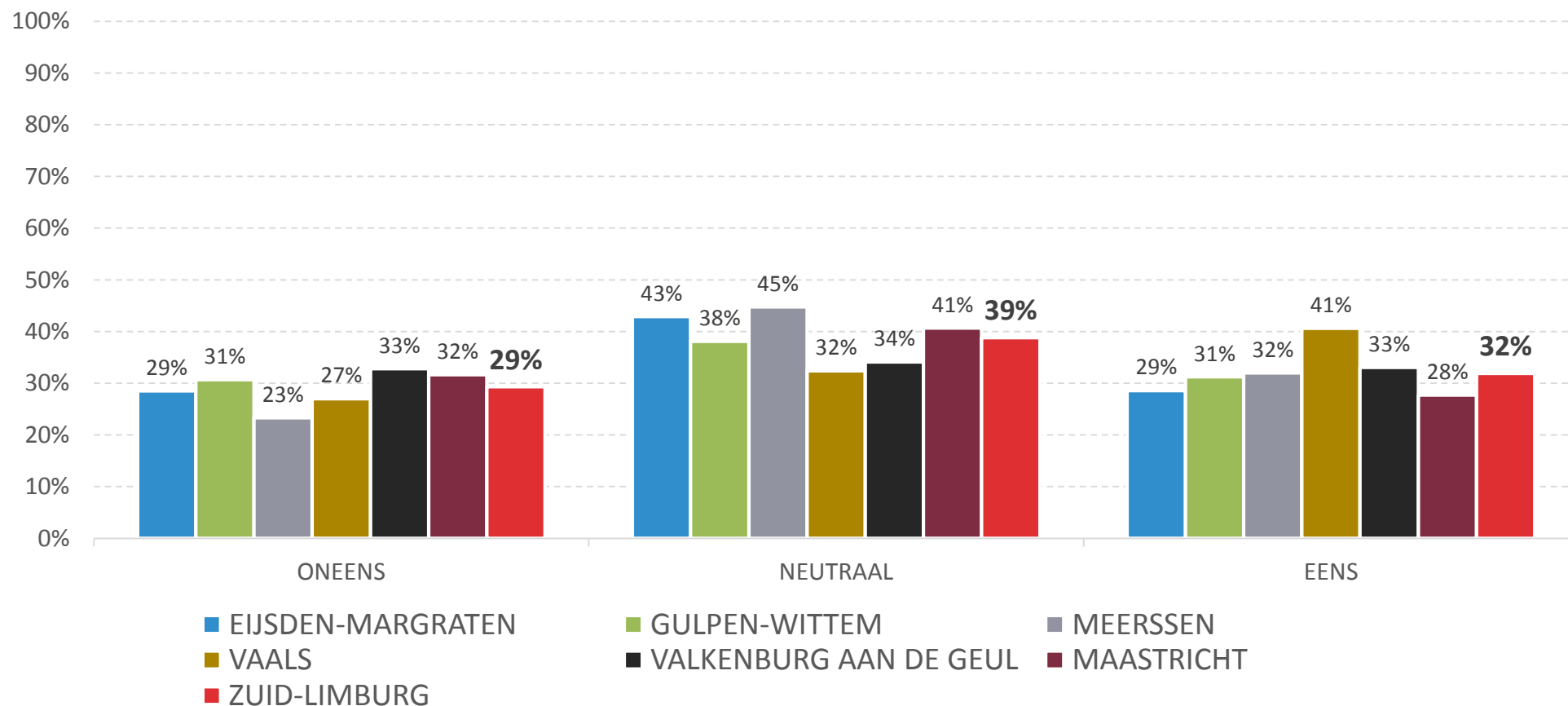
“Toerisme in ... zorgt ervoor dat mijn houding naar andere mensen/bezoekers beter is geworden.” \*



# RESULTATEN

## Social empowerment

“Toerisme in ... zorgt ervoor dat ik leuke contacten heb met bezoekers.” \*

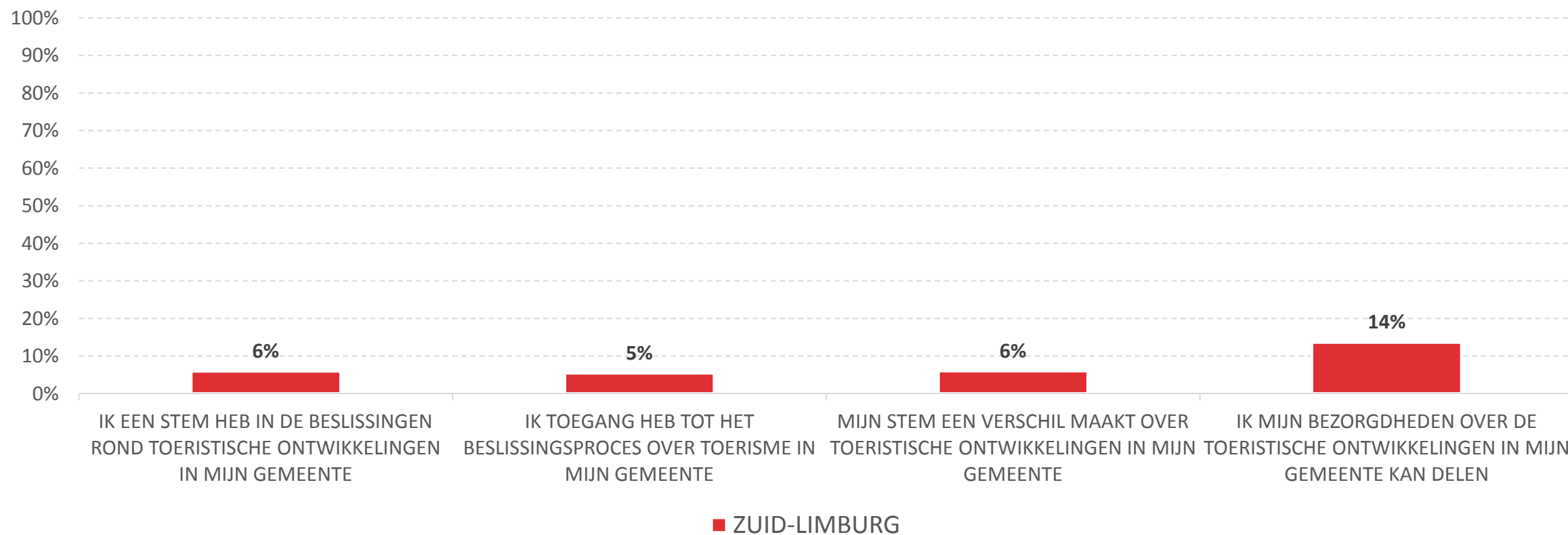


# RESULTATEN

## Gevoel van betrokkenheid

% 'eens' met de stelling: "Ik heb het gevoel dat..."

% 'eens'

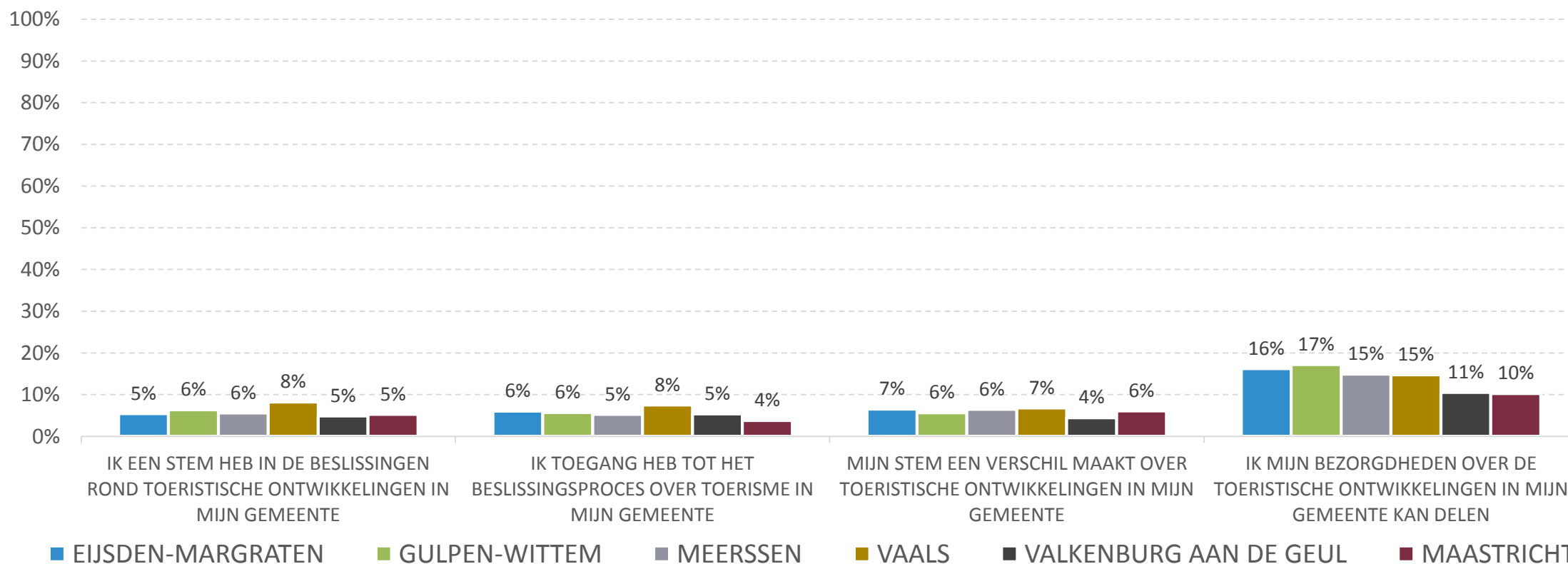


# RESULTATEN

## Gevoel van betrokkenheid

% 'eens' met de stelling: "Ik heb het gevoel dat..."

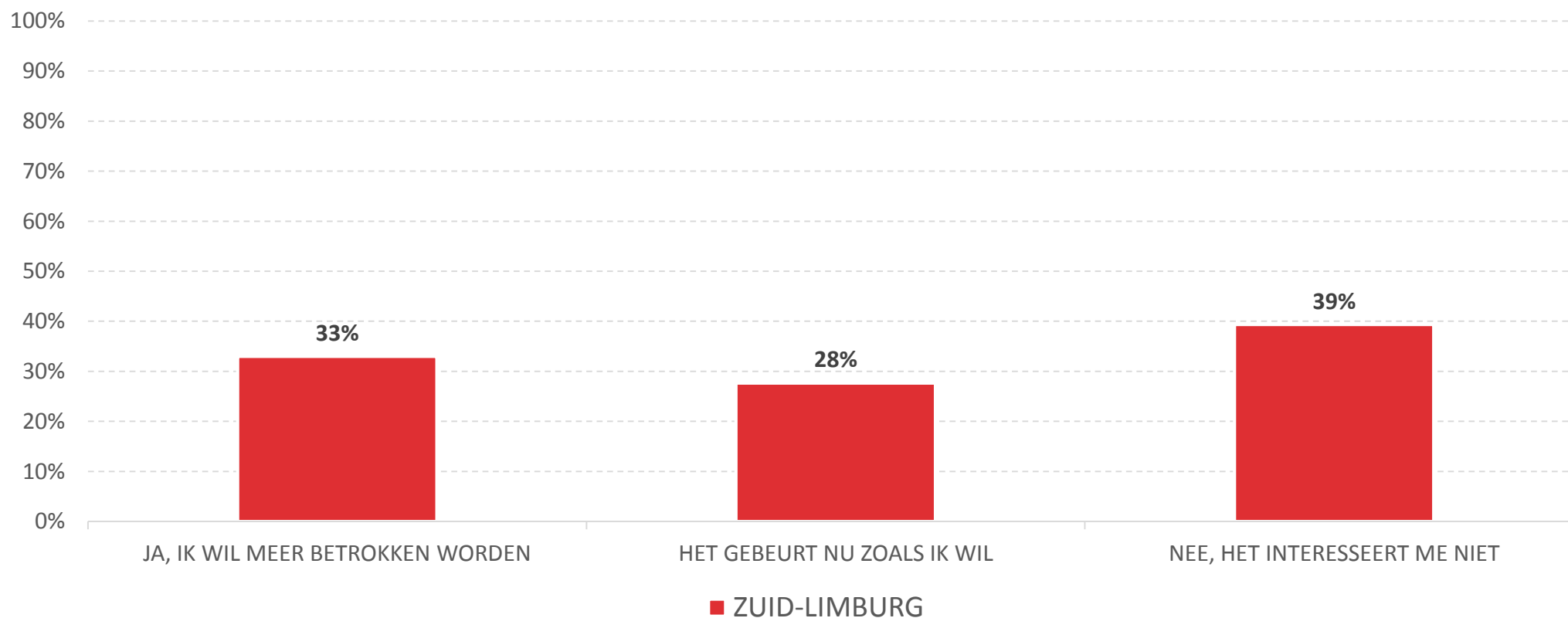
% 'eens'



# RESULTATEN

## Gevoel van betrokkenheid

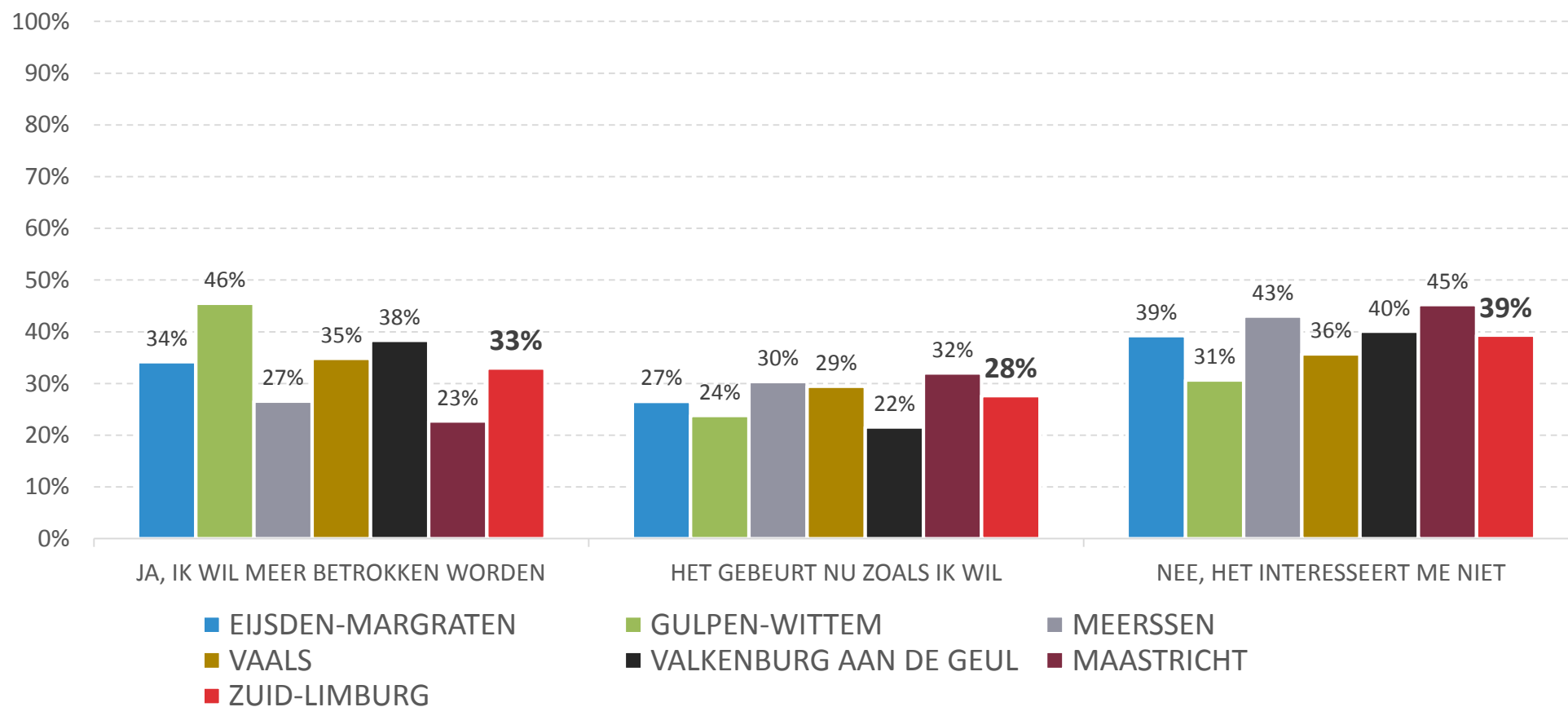
Wil men betrokken worden?



# RESULTATEN

## Gevoel van betrokkenheid

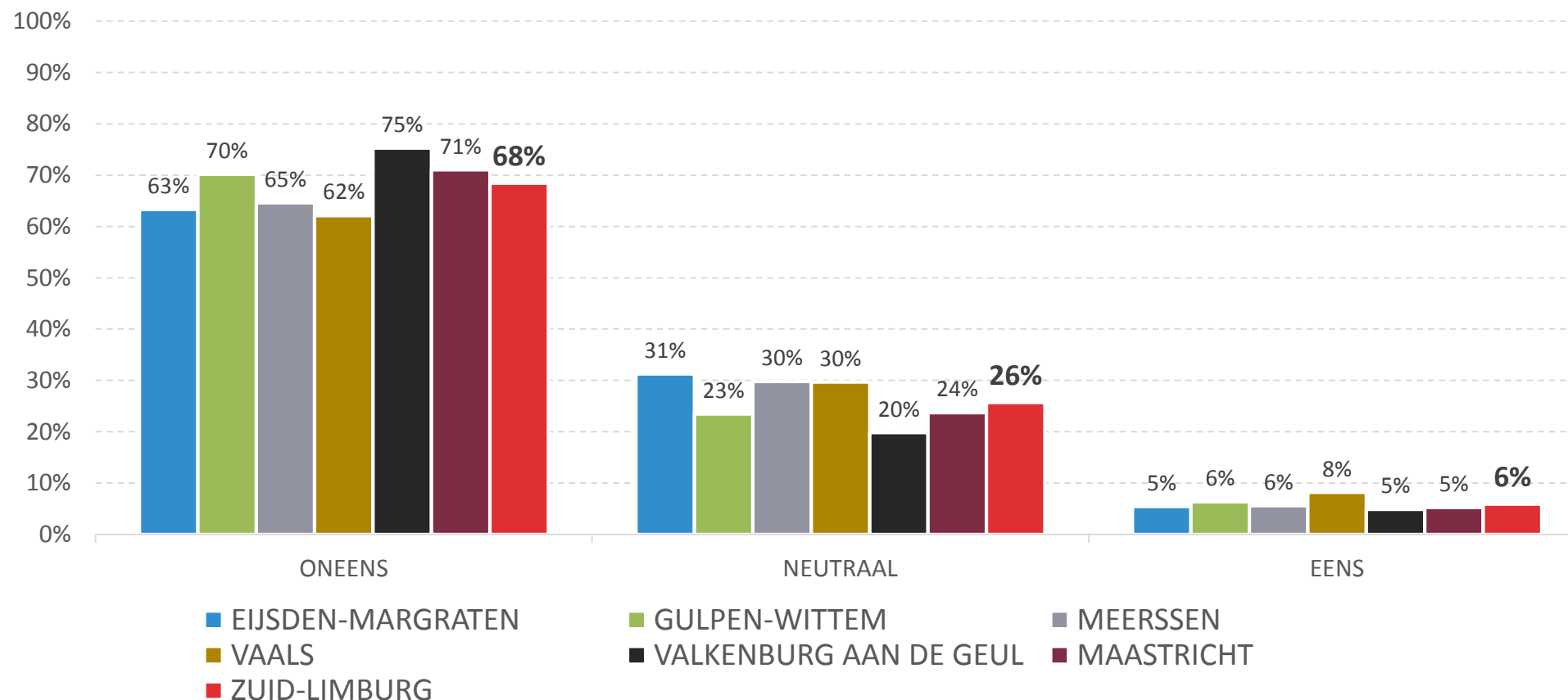
Wil men betrokken worden?



# RESULTATEN

## Gevoel van betrokkenheid

“Ik heb het gevoel dat ... ik een stem heb in de beslissingen rond toeristische ontwikkelingen in mijn gemeente”

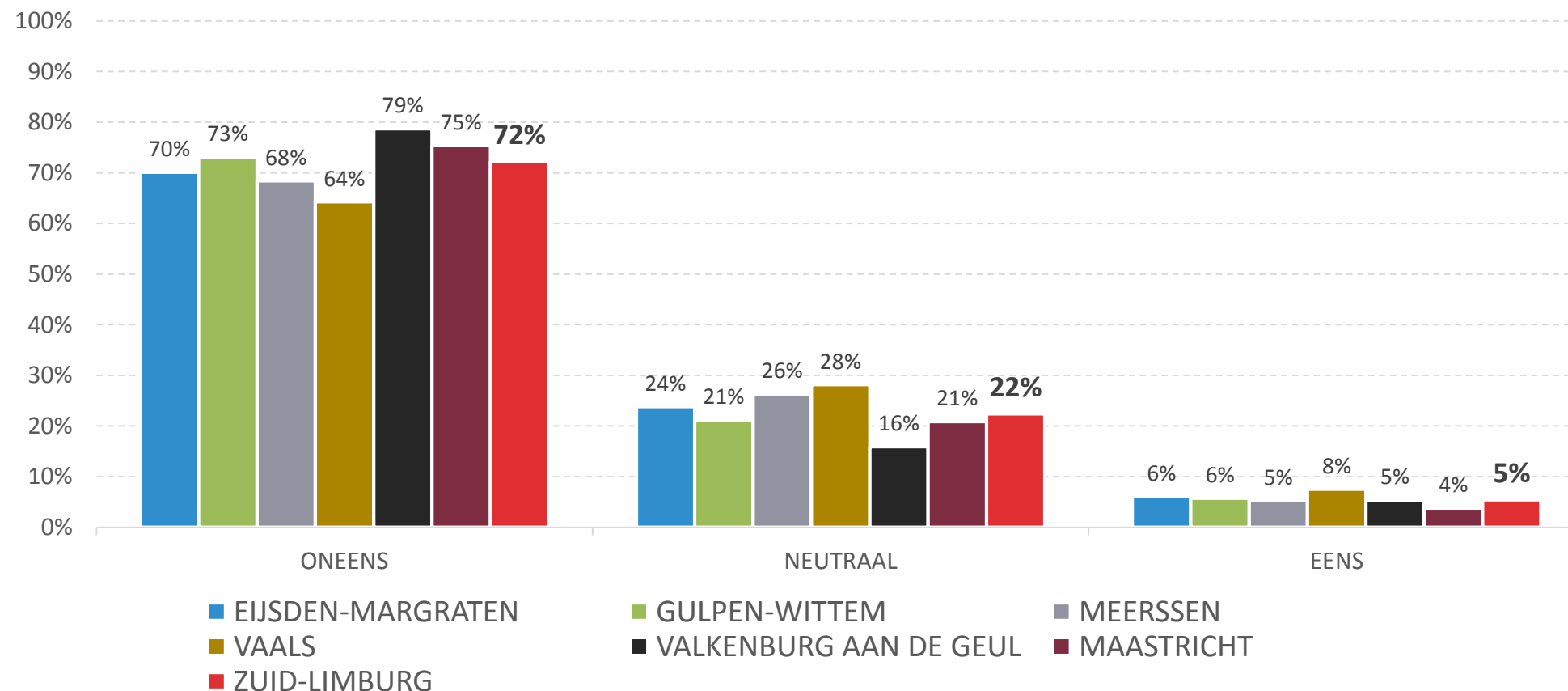




# RESULTATEN

## Gevoel van betrokkenheid

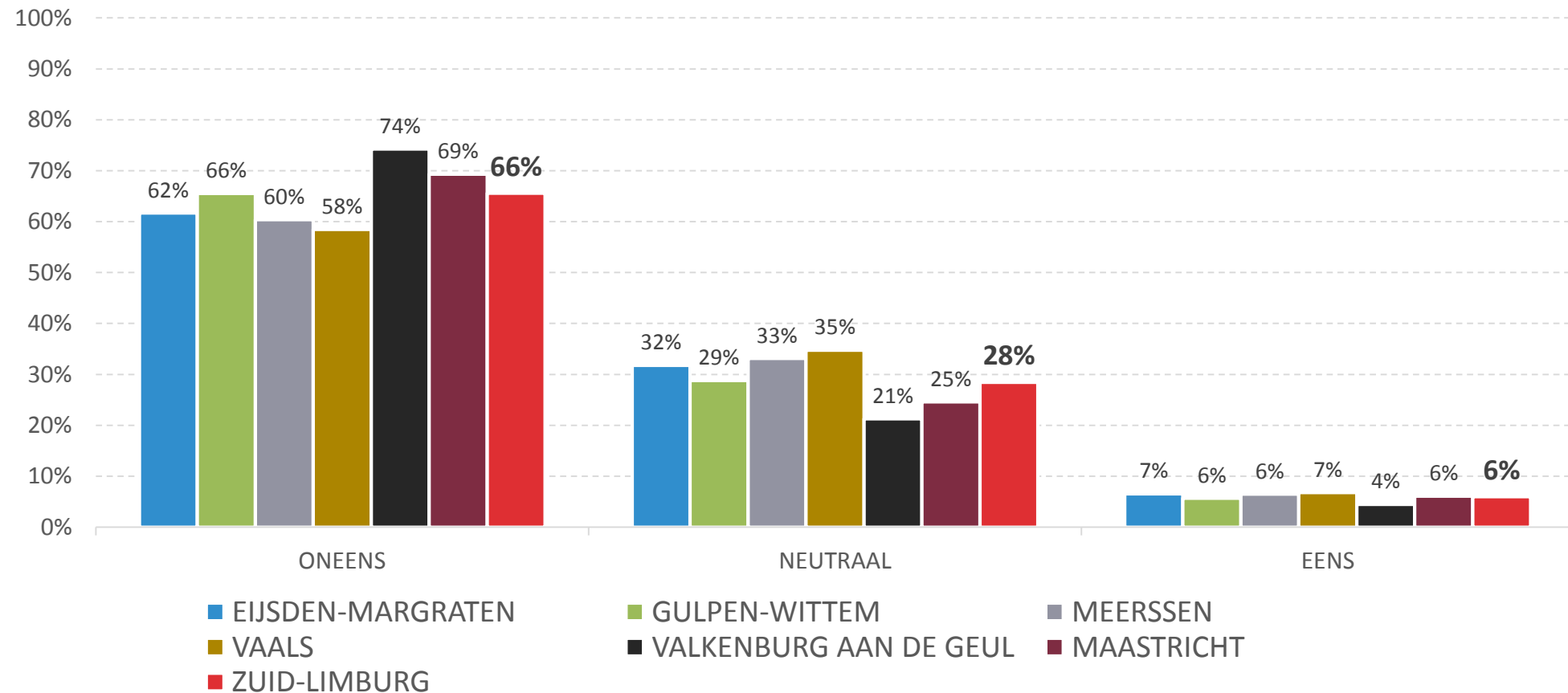
“Ik heb het gevoel dat ... ik toegang heb tot het beslissingsproces over toerisme in mijn gemeente“



# RESULTATEN

## Gevoel van betrokkenheid

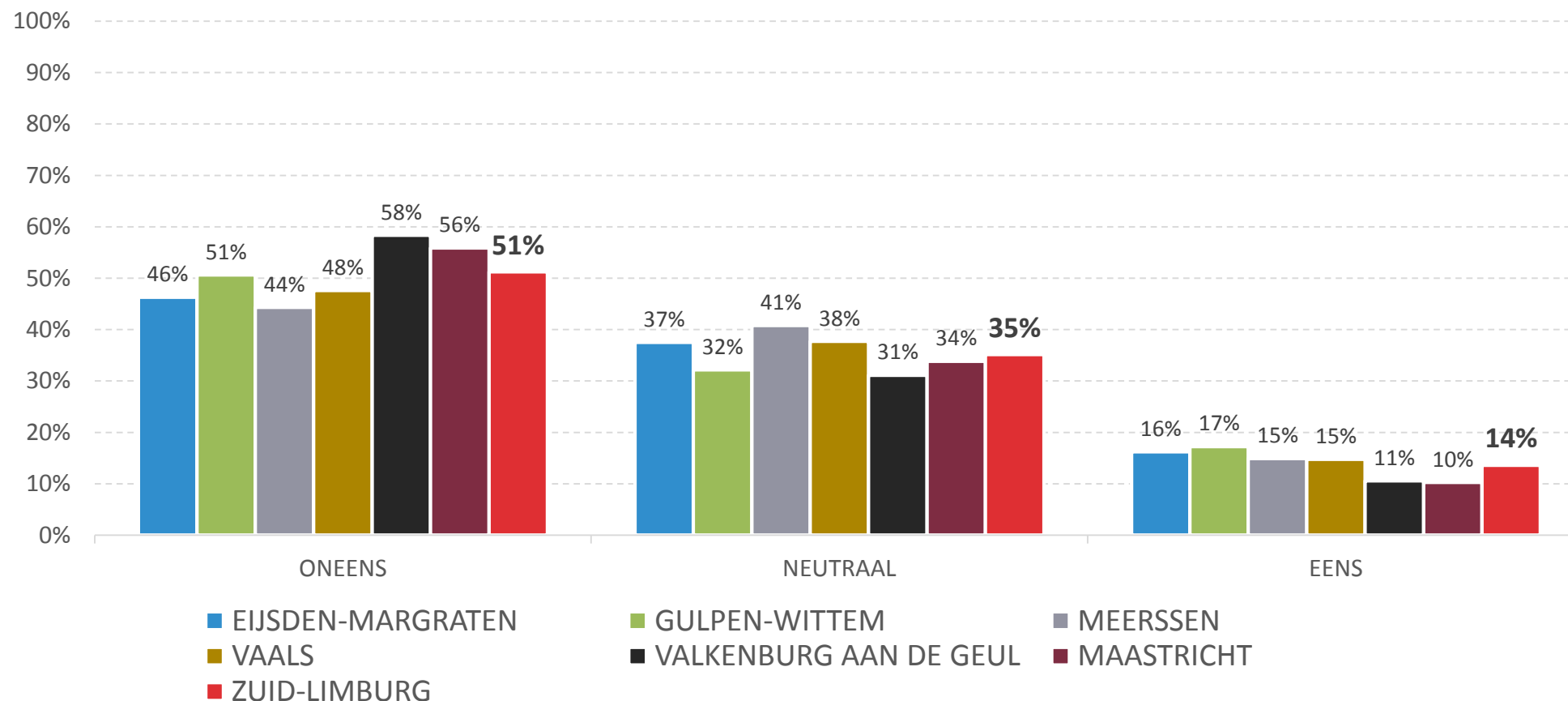
“Ik heb het gevoel dat ... mijn stem een verschil maakt hoe toerisme wordt ontwikkeld in ...”



# RESULTATEN

## Gevoel van betrokkenheid

“Ik heb het gevoel dat ... ik een klankbord heb waar ik mijn bezorgdheden over de toeristische ontwikkelingen in ... kan delen “

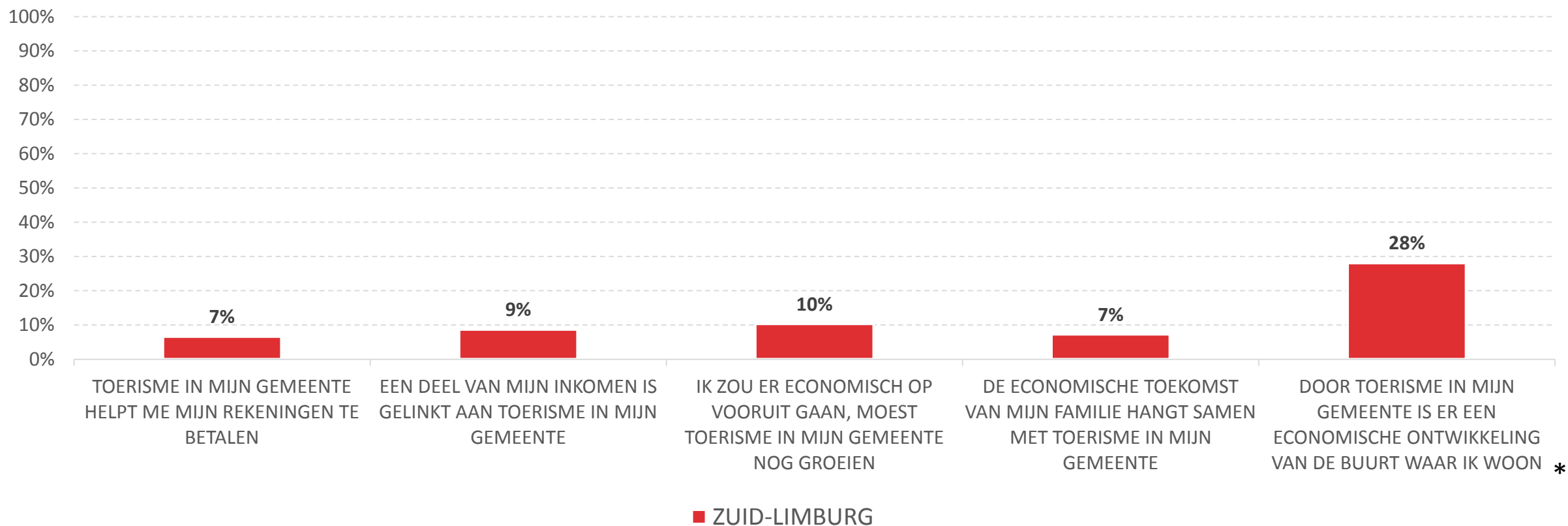


# RESULTATEN

## Persoonlijk economisch voordeel

% 'eens' met de stelling ...

% 'eens'

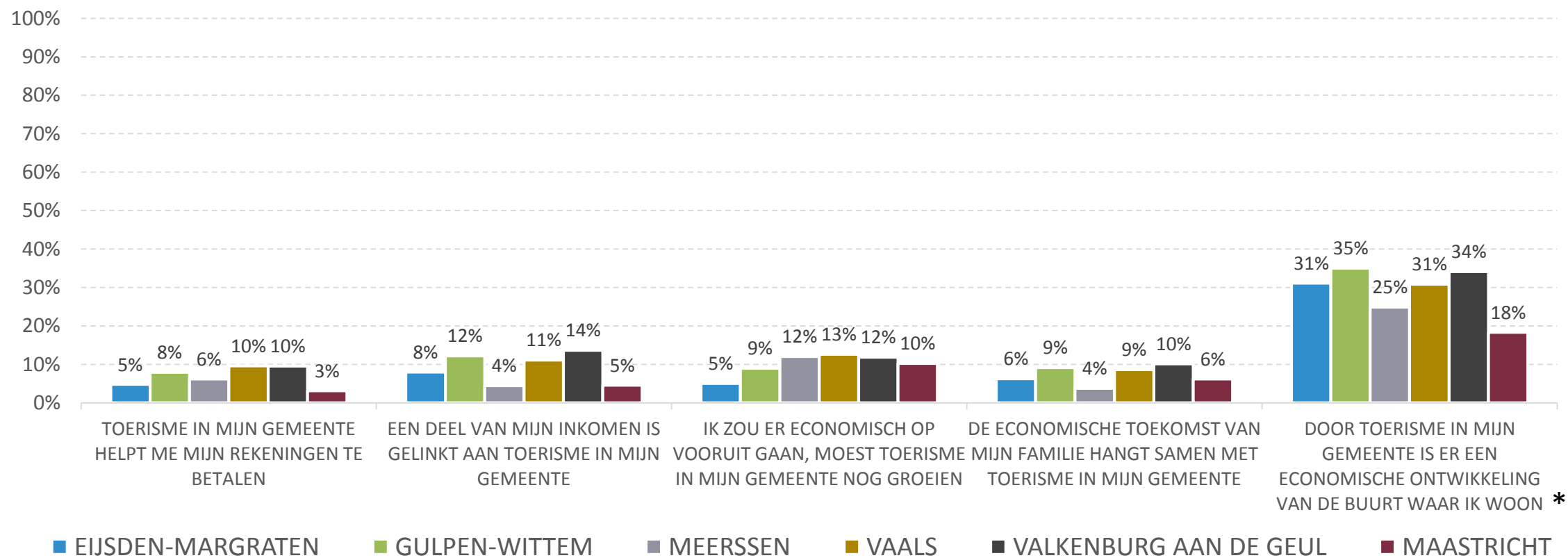


# RESULTATEN

## Persoonlijk economisch voordeel

% 'eens' met de stelling ...

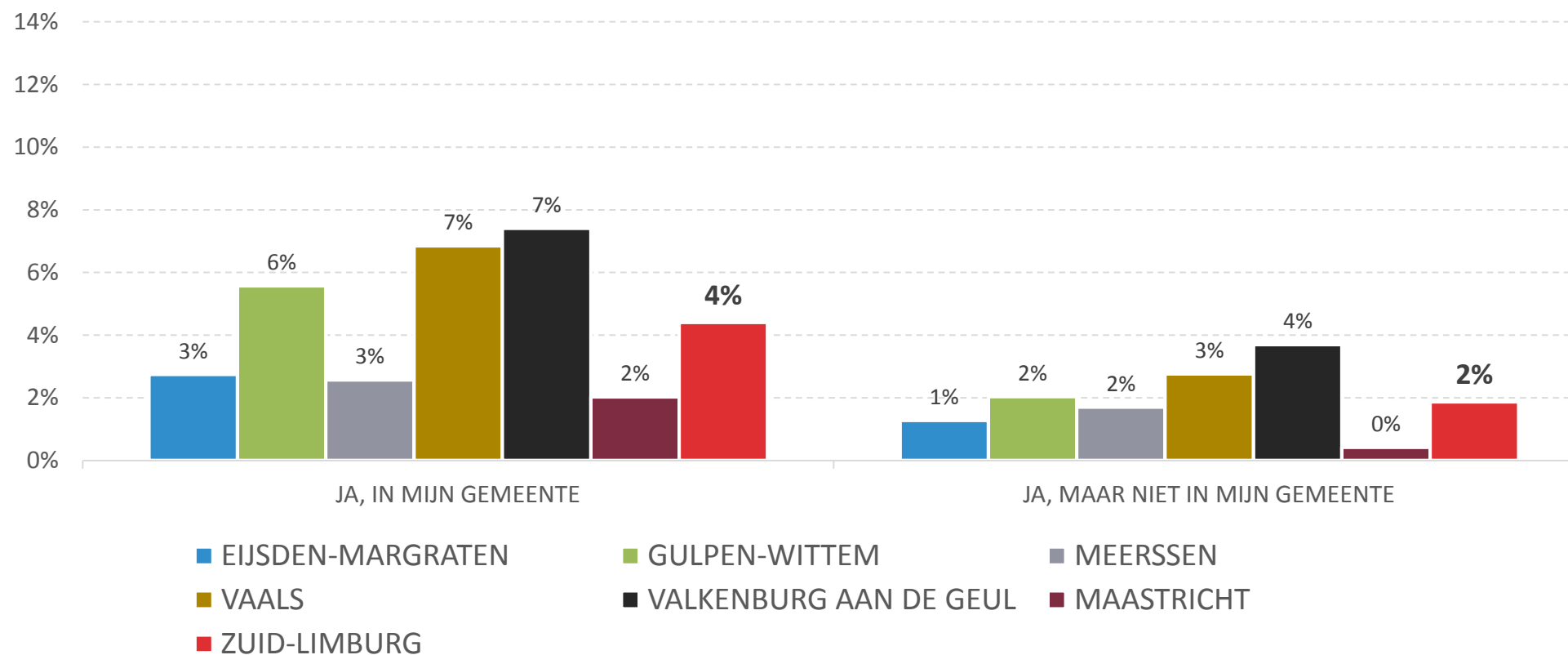
% 'eens'



# RESULTATEN

## Persoonlijk economisch voordeel

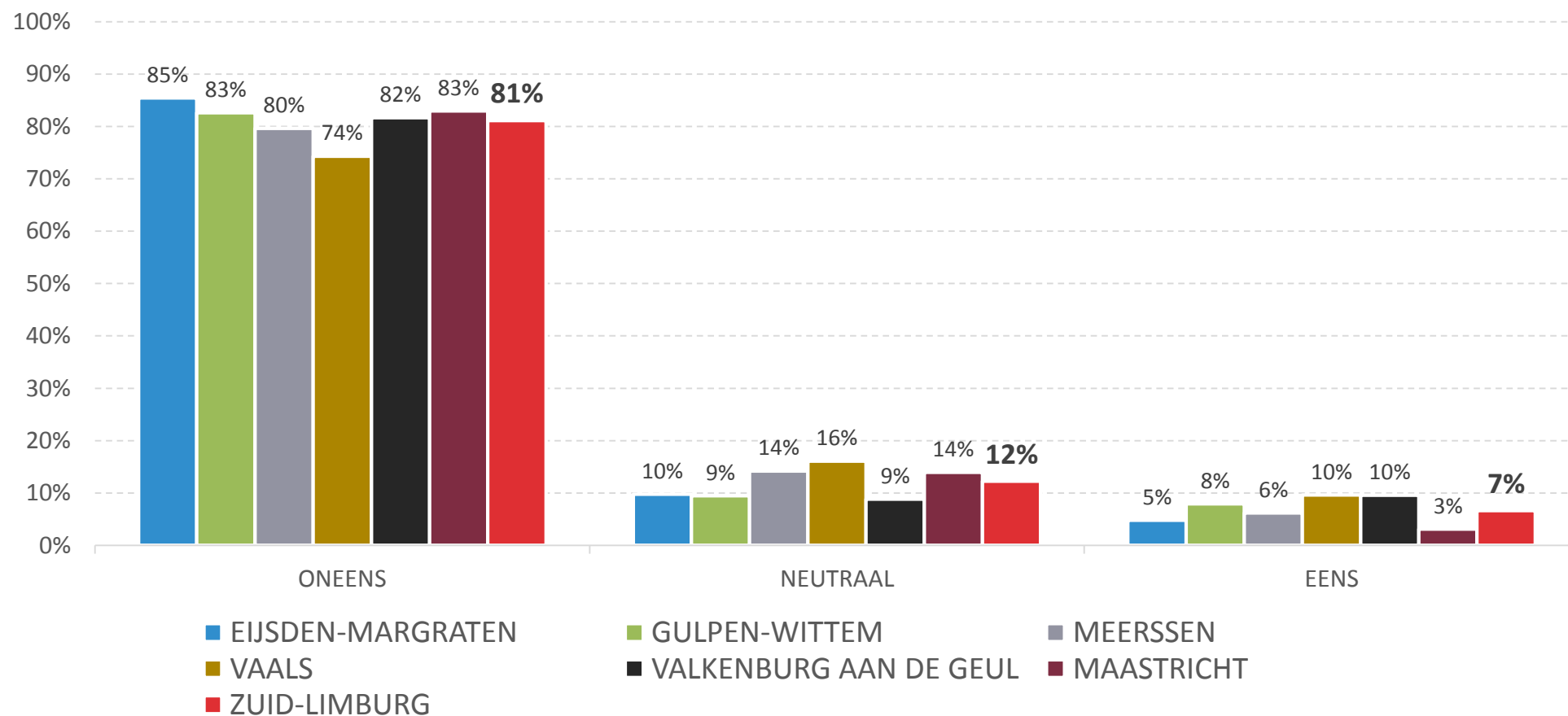
Werken in de toeristische sector?



# RESULTATEN

## Persoonlijk economisch voordeel

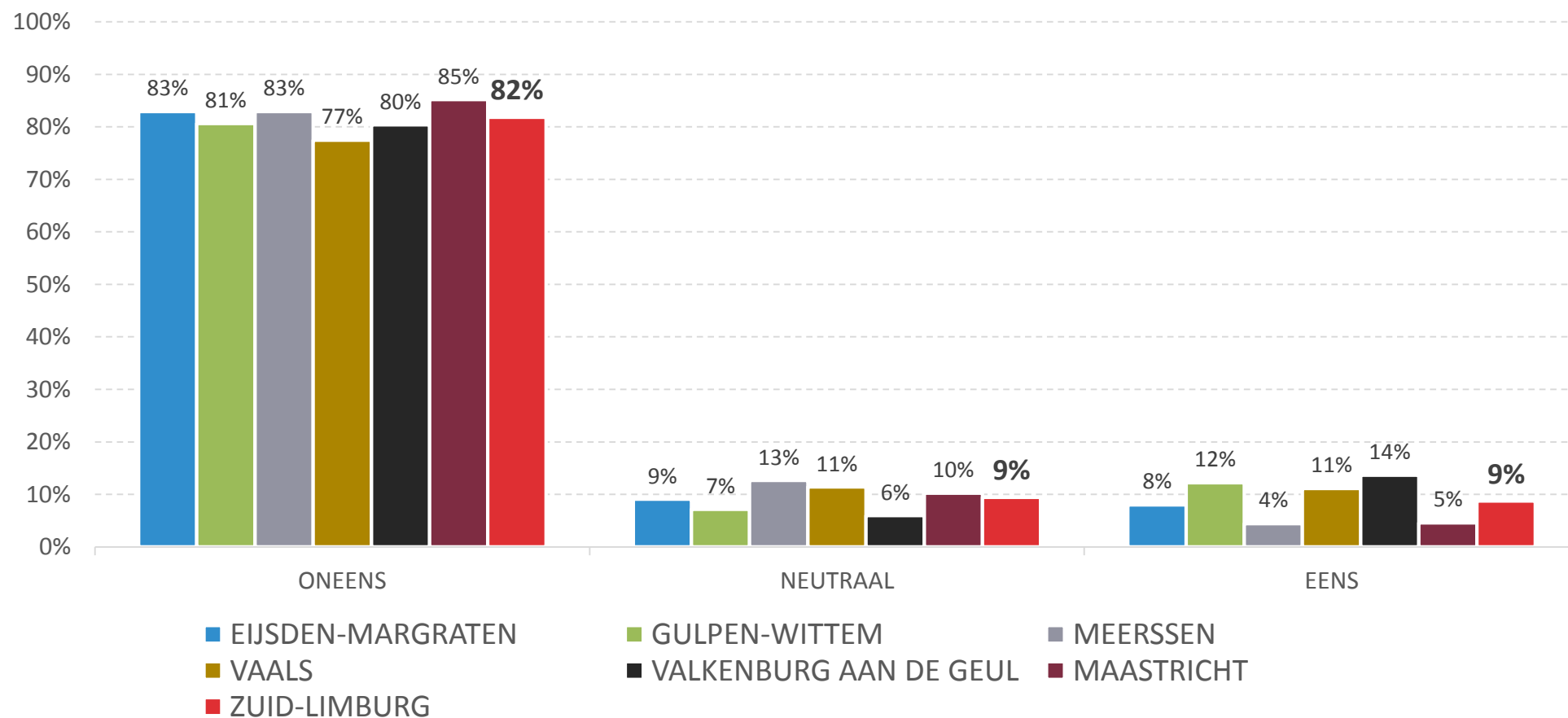
“Toerisme in mijn gemeente helpt me mijn rekeningen te betalen“



# RESULTATEN

## Persoonlijk economisch voordeel

“Een deel van mijn inkomen is gelinkt aan toerisme in mijn gemeente”

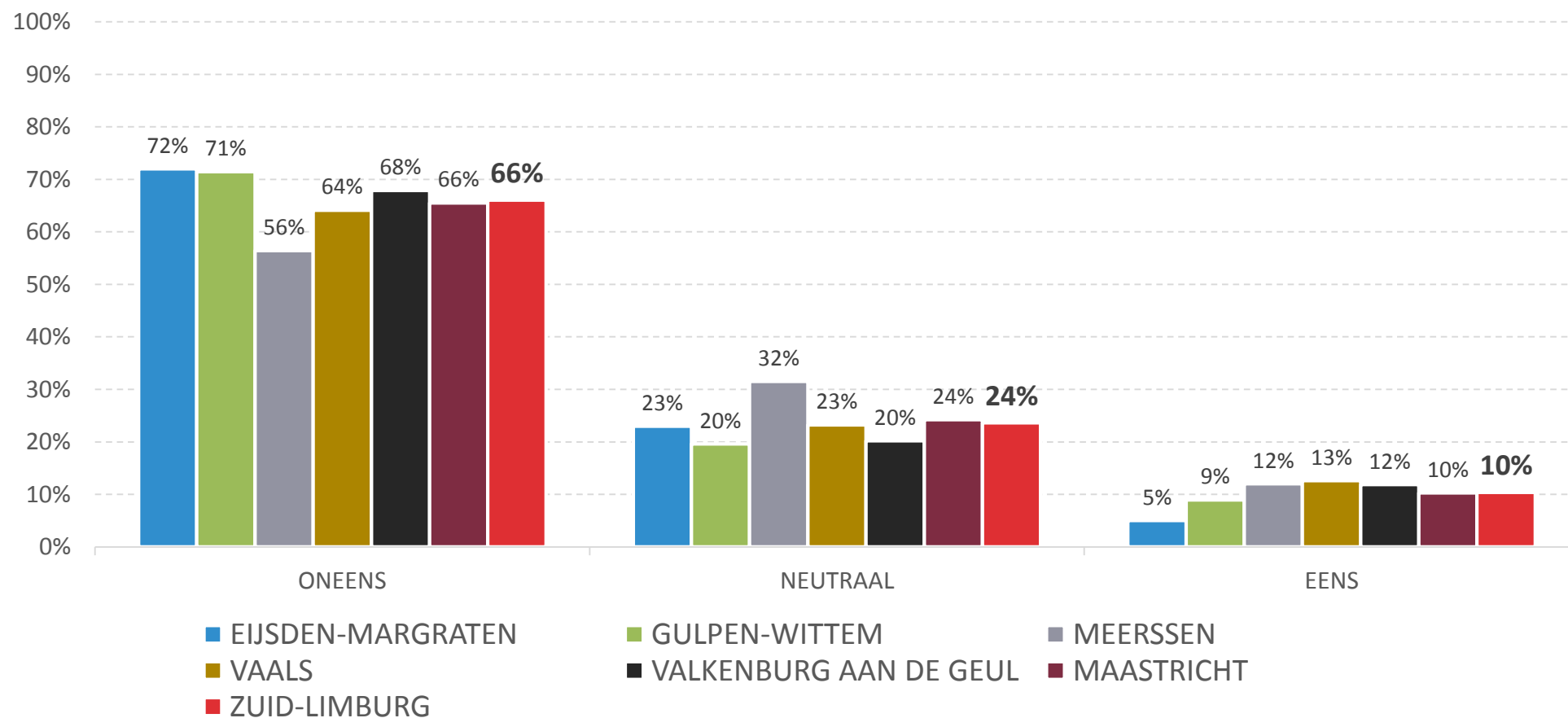




# RESULTATEN

## Persoonlijk economisch voordeel

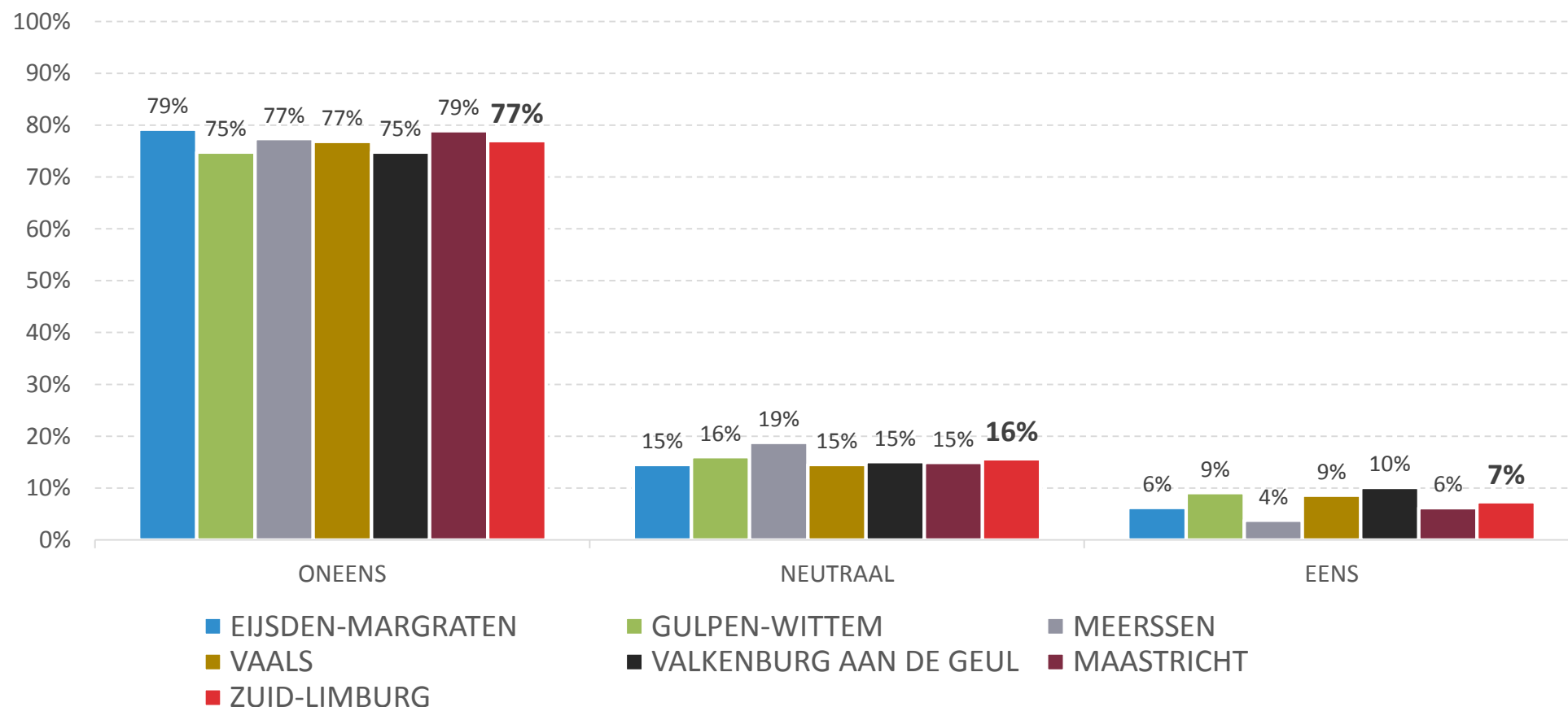
Ik zou er economisch op vooruit gaan, moest toerisme in mijn gemeente nog groeien“



# RESULTATEN

## Persoonlijk economisch voordeel

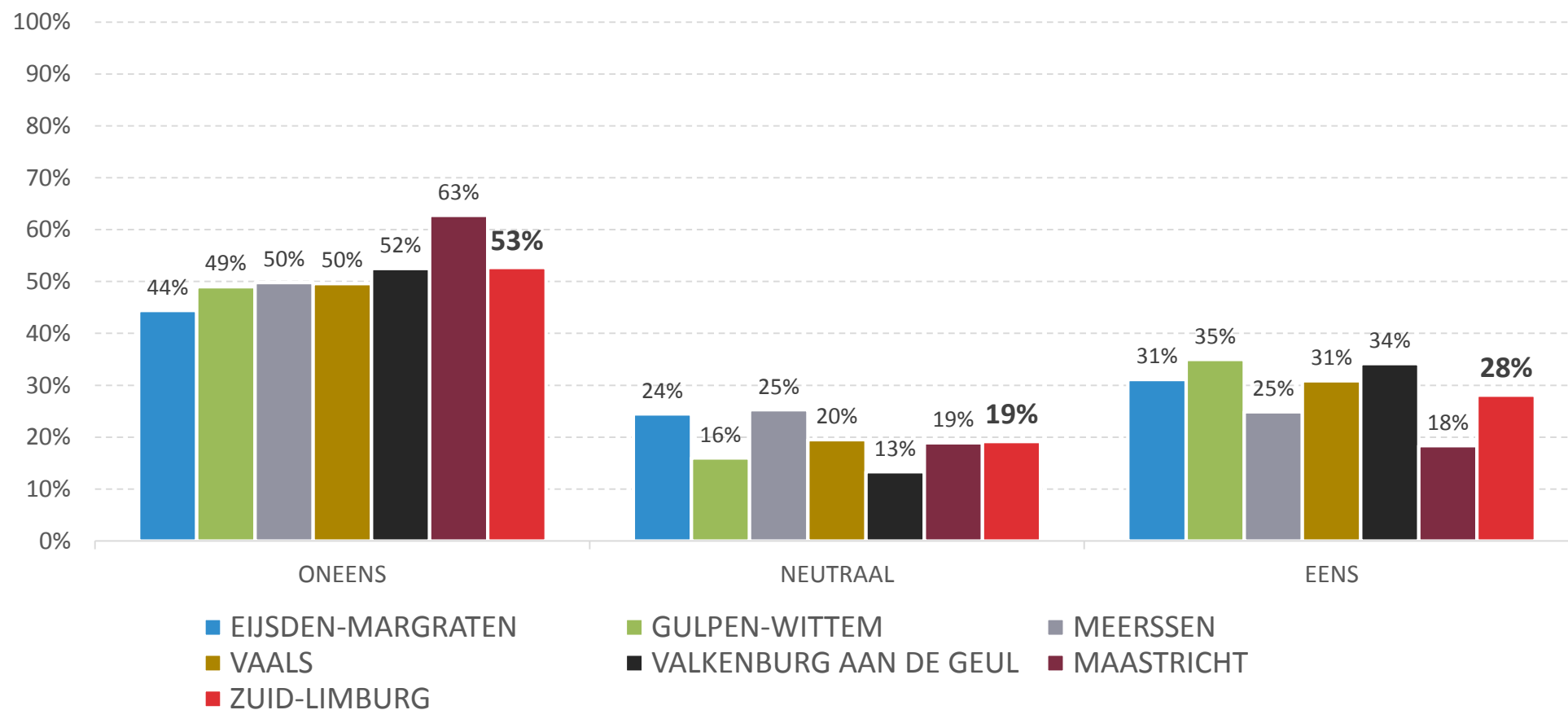
“De economische toekomst van mijn familie hangt samen met toerisme in mijn gemeente”



# RESULTATEN

## Persoonlijk economisch voordeel

“Door toerisme in mijn gemeente is er een economische ontwikkeling van de buurt waar ik woon” \*



# TOEKOMST?

Hoe omgaan met bezoekersdruk ?  
Meer of minder toeristen?

# RESULTATEN

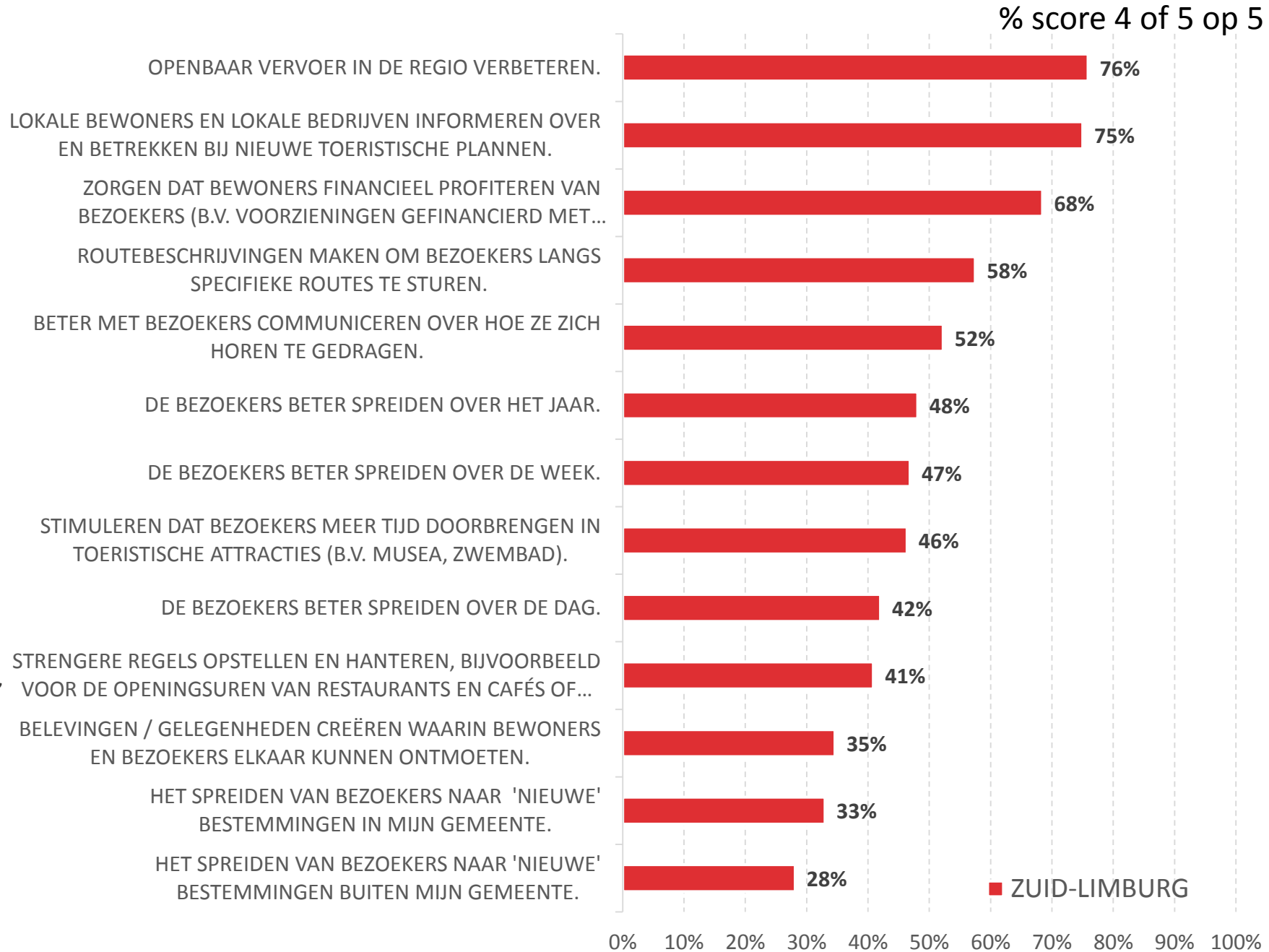
Hoe omgaan met  
bezoekersdruk?

Welke opties steunen?

% score 4 of 5 op 5 puntenschaal

*'Er zijn verschillende manieren om  
met bezoekersdruk om te gaan.*

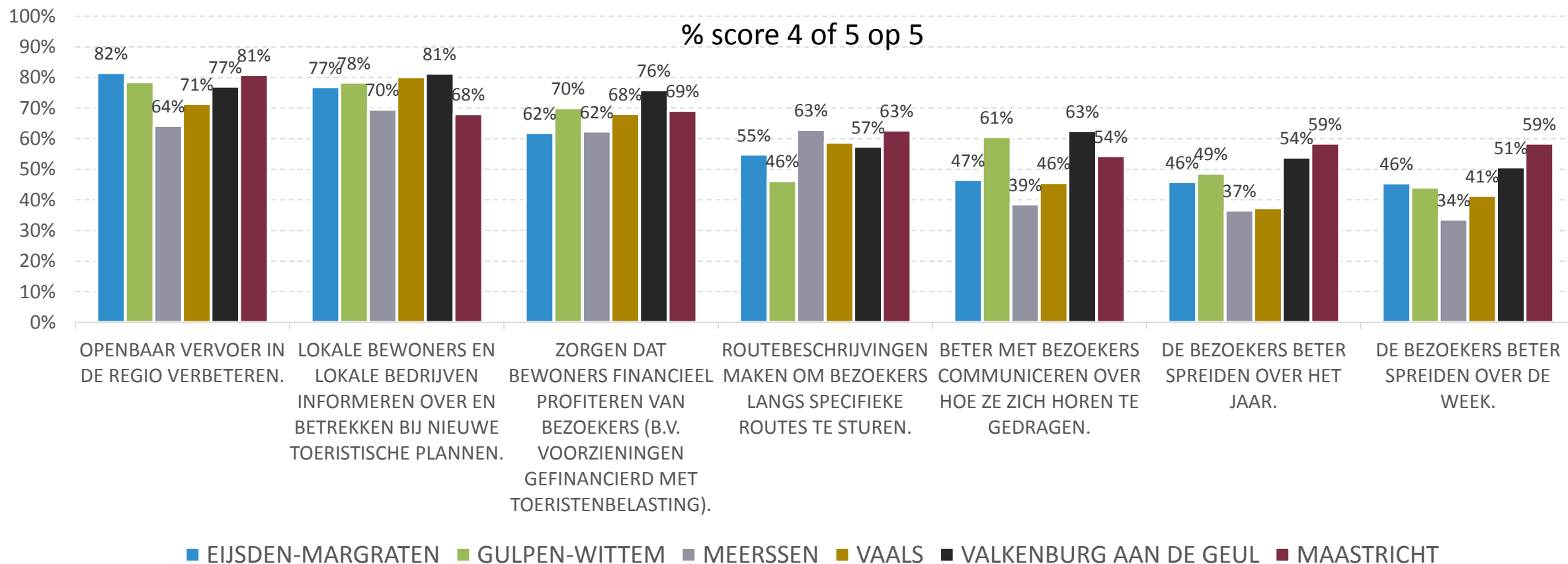
*Kunt u aangeven in hoeverre u de  
verschillende opties zou steunen in...'*



# RESULTATEN

## Hoe omgaan met bezoekersdruk? Welke opties steunen? Deel 1. % score 4 of 5 op 5 puntenschaal

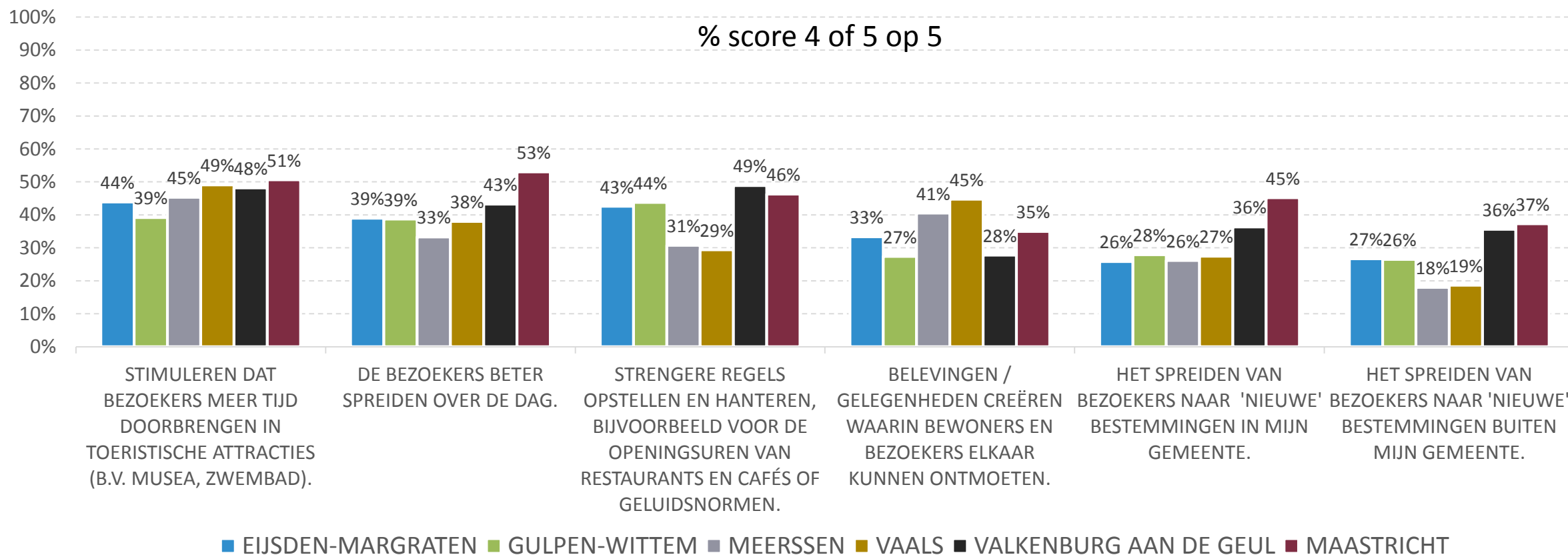
'Er zijn verschillende manieren om met bezoekersdruk om te gaan. Kunt u aangeven in hoeverre u de verschillende opties zou steunen in...'



# RESULTATEN

## Hoe omgaan met bezoekersdruk? Welke opties steunen? Deel 2. % score 4 of 5 op 5 puntenschaal

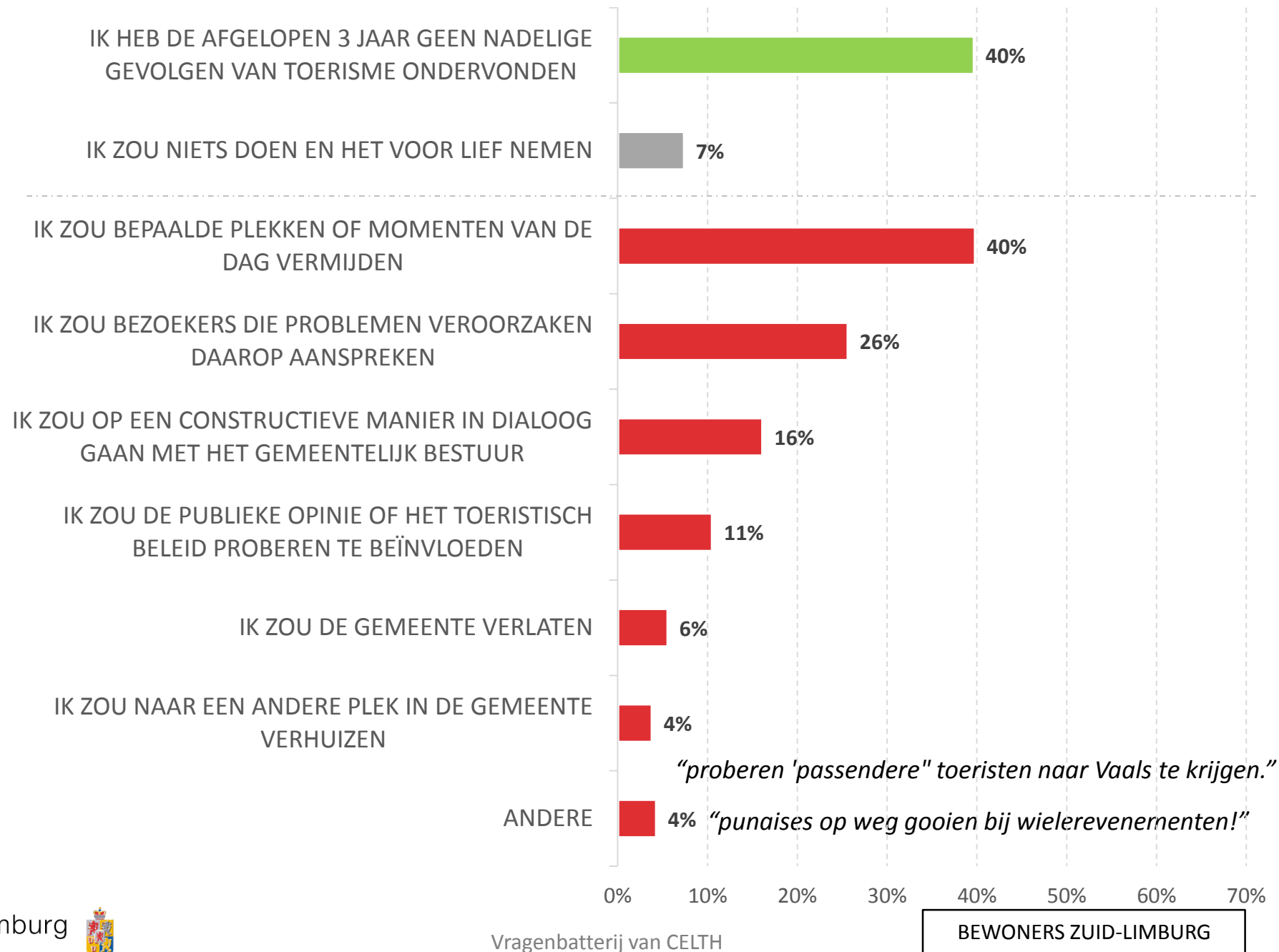
'Er zijn verschillende manieren om met bezoekersdruk om te gaan. Kunt u aangeven in hoeverre u de verschillende opties zou steunen in...'



# RESULTATEN

Hoe zou u met de nadelige gevolgen van toerisme omgaan als u de vrije keuze en middelen had?

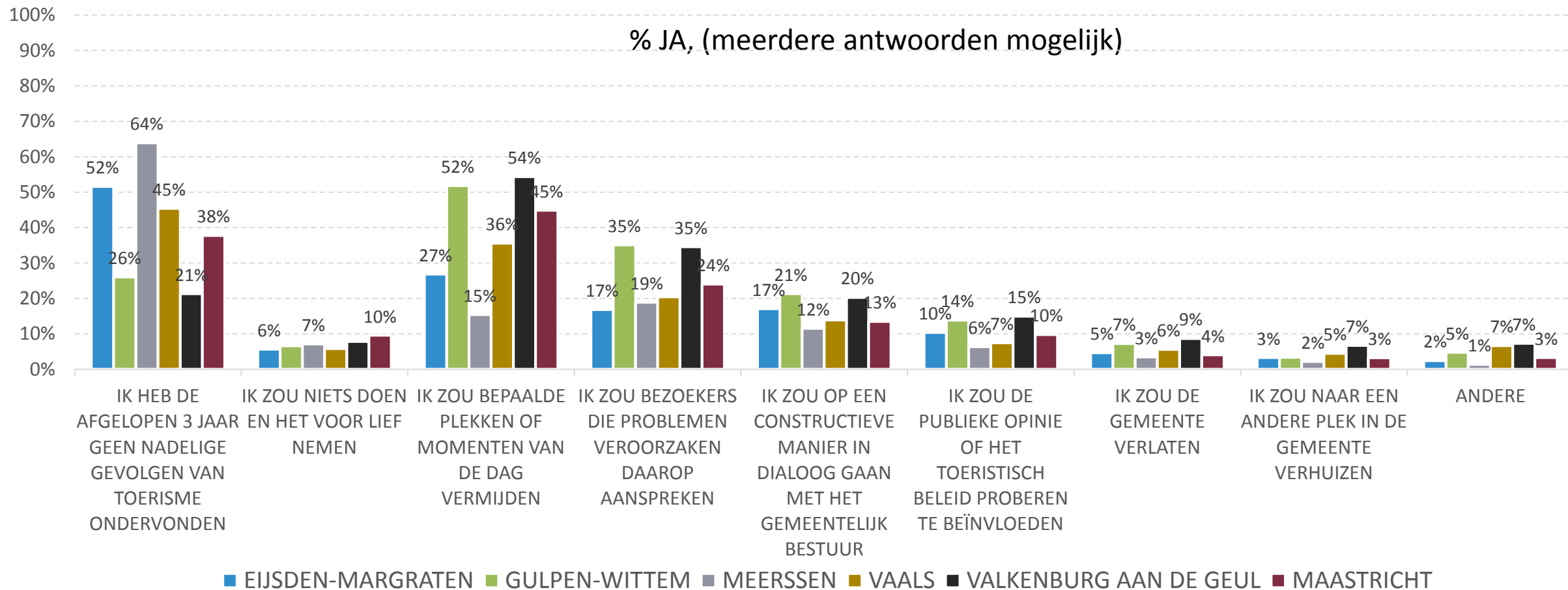
% Ja  
(meerdere antwoorden mogelijk)





# RESULTATEN

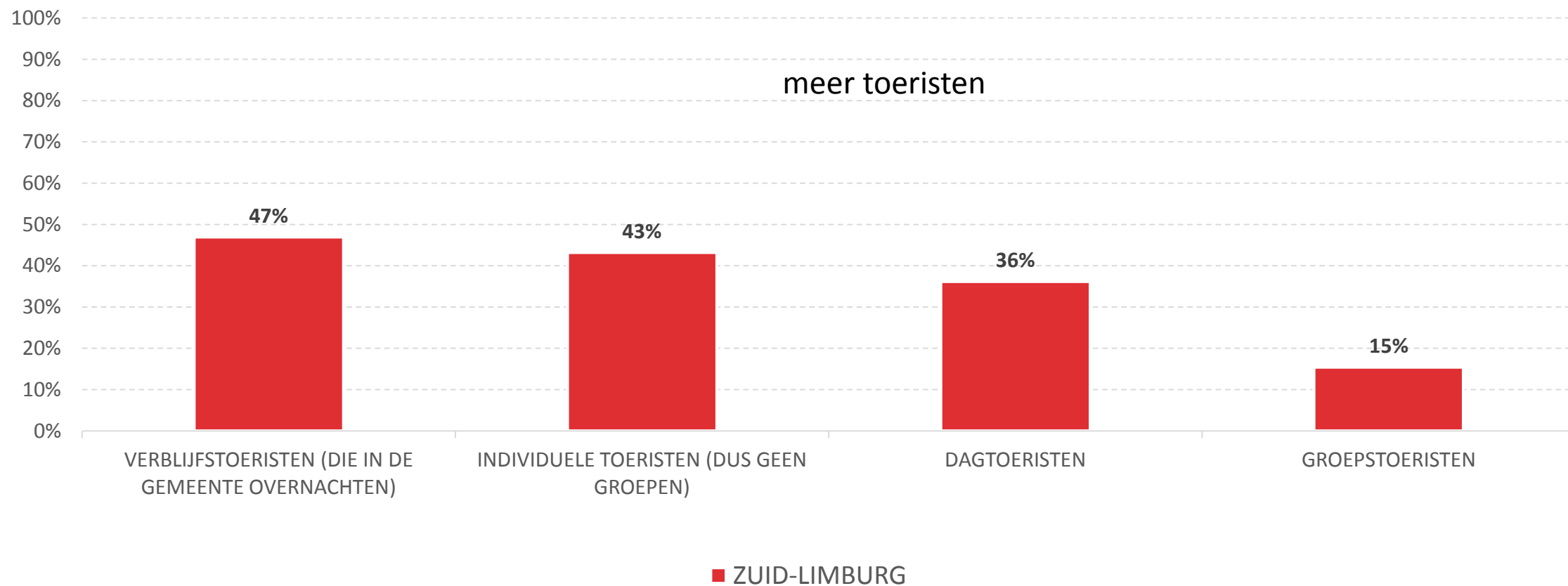
Hoe zou u met de nadelige gevolgen van toerisme omgaan als u de vrije keuze en middelen had?



# RESULTATEN

Wil men meer, evenveel of minder toeristen, per type?

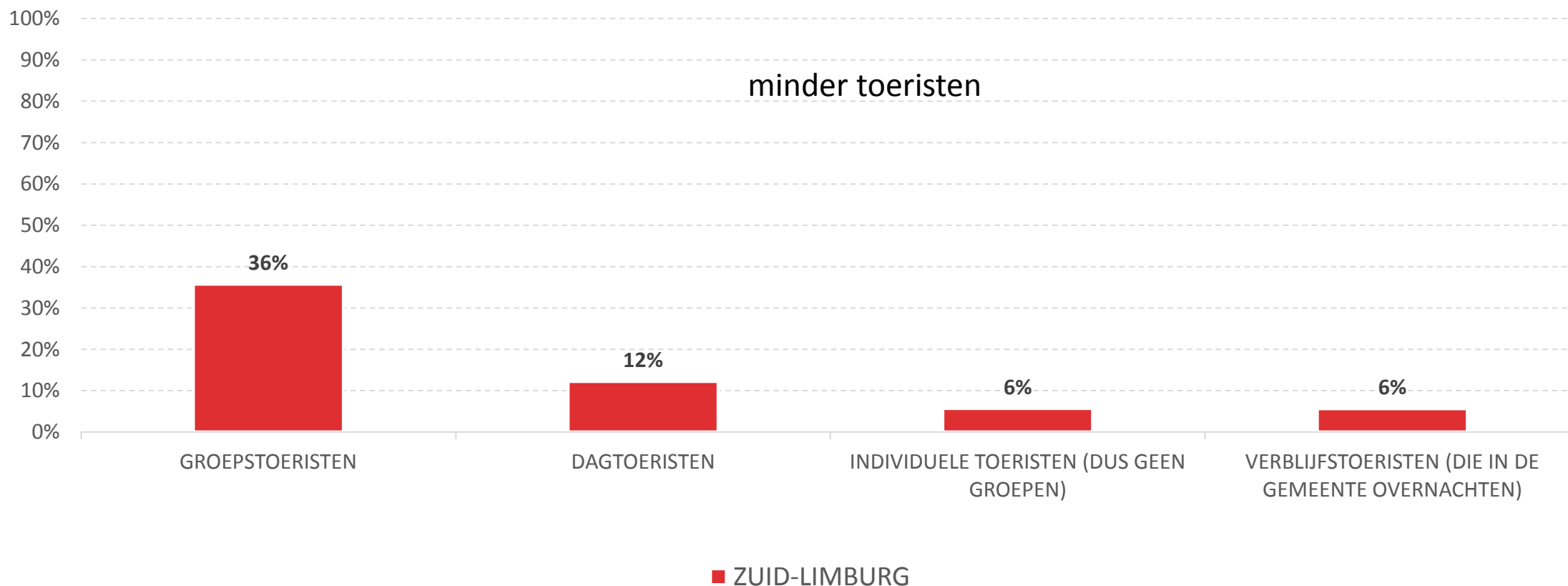
% 'meer' – volgorde top down



# RESULTATEN

Wil men meer, evenveel of minder toeristen, per type?

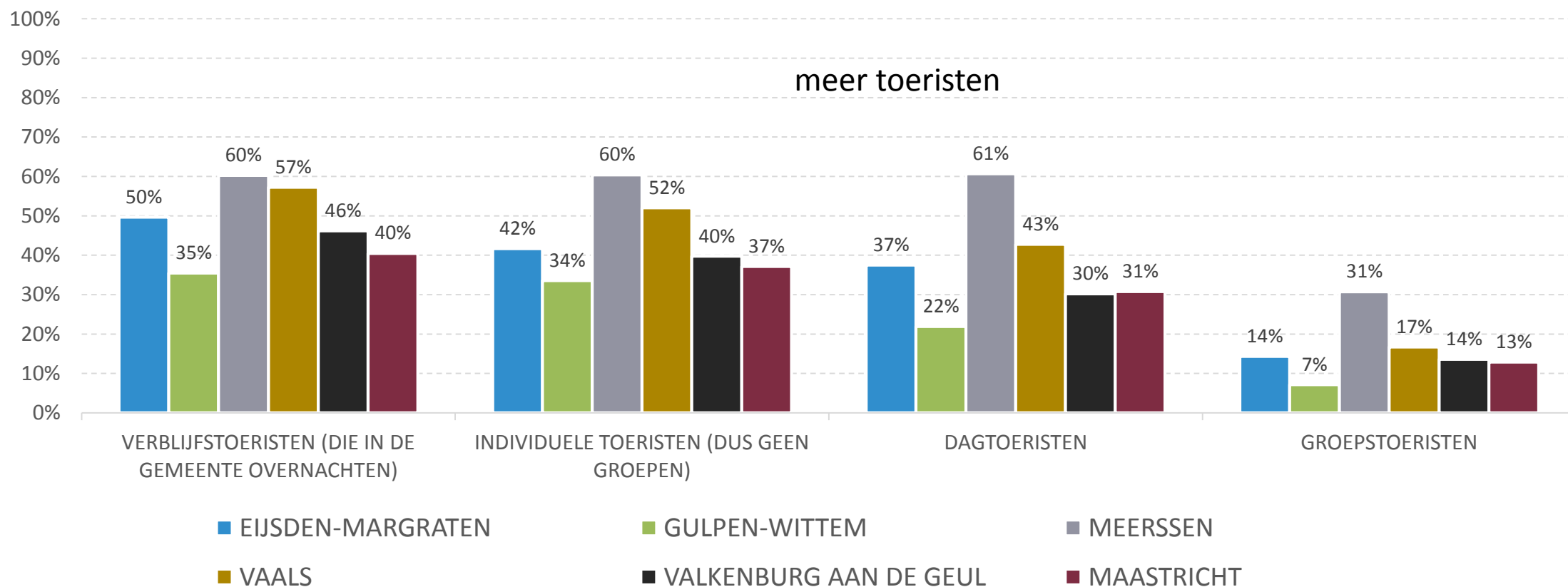
% 'minder' – volgorde top down



# RESULTATEN

## Wil men meer, evenveel of minder toeristen, per type?

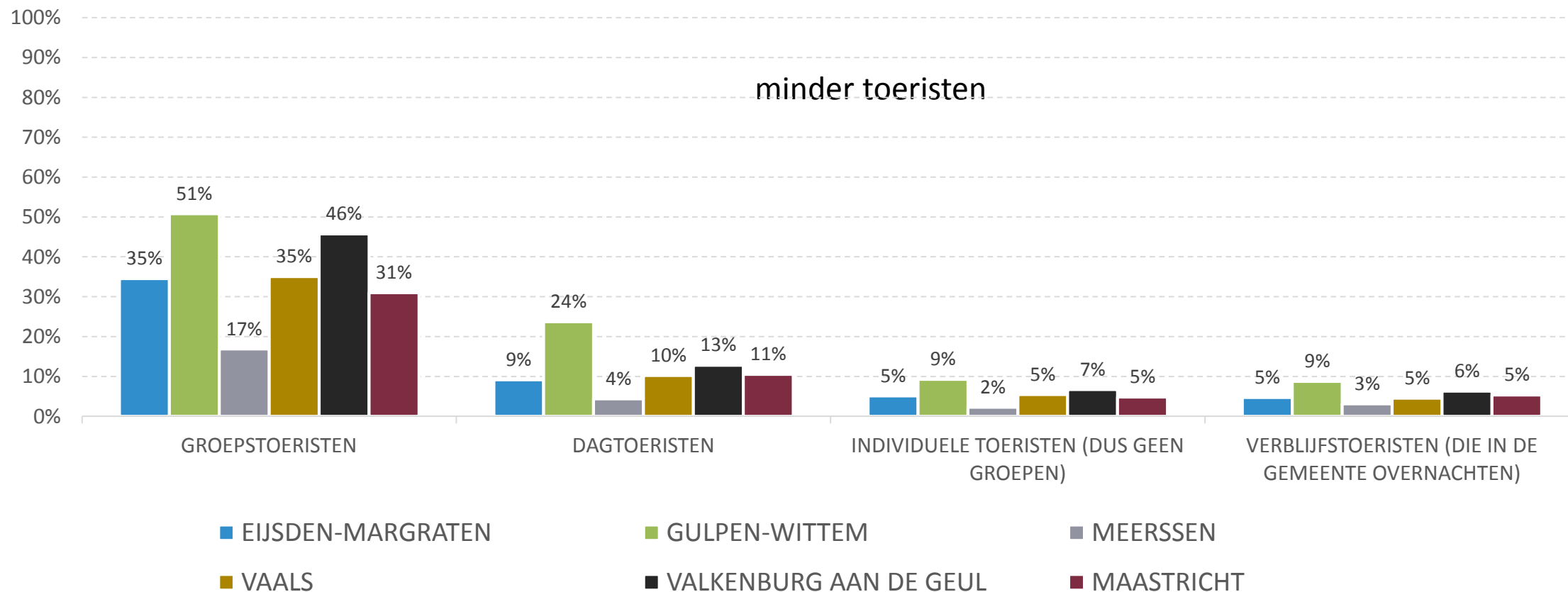
% 'meer' – volgorde top down



# RESULTATEN

Wil men meer, evenveel of minder toeristen, per type?

% 'minder' – volgorde top down

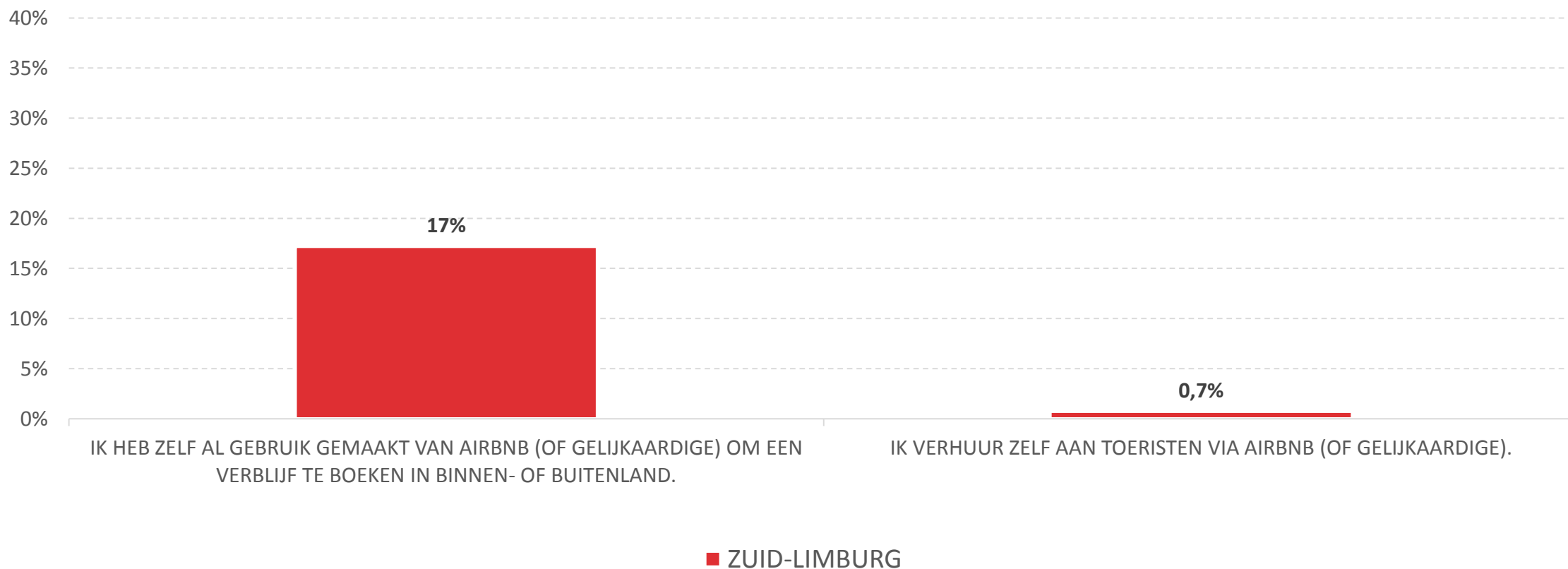


# AIRBNB

# RESULTATEN

AirBNB - Maakt u gebruik van de volgende mogelijkheden van Airbnb (of gelijkaardige )?

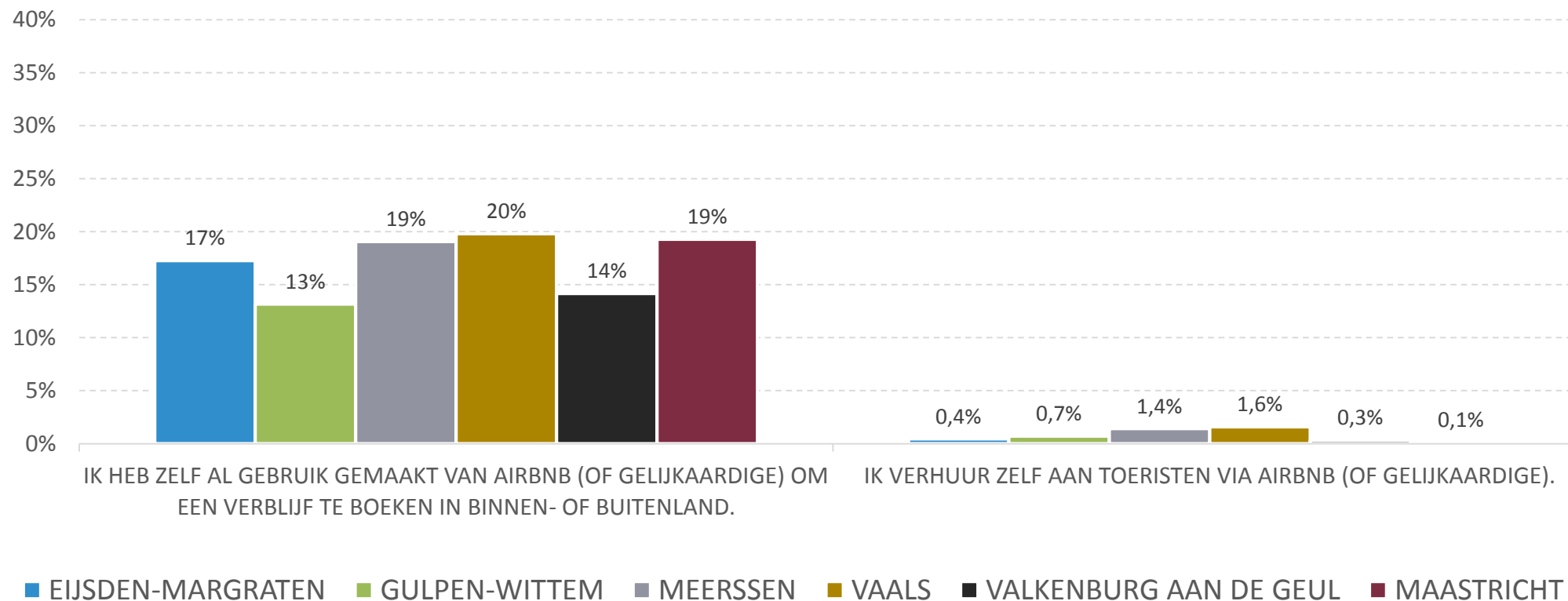
Gebruiken - verhuren (% JA)



# RESULTATEN

## AirBNB

Gebruiken - verhuren (% JA)

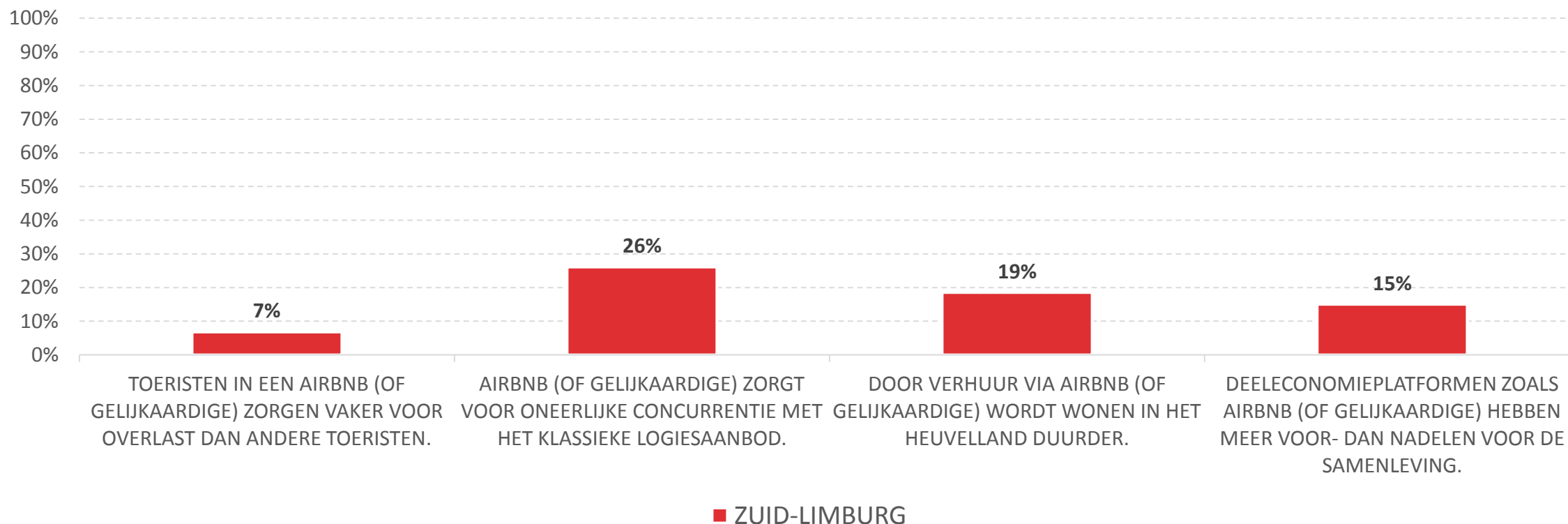




# RESULTATEN

## AirBNB

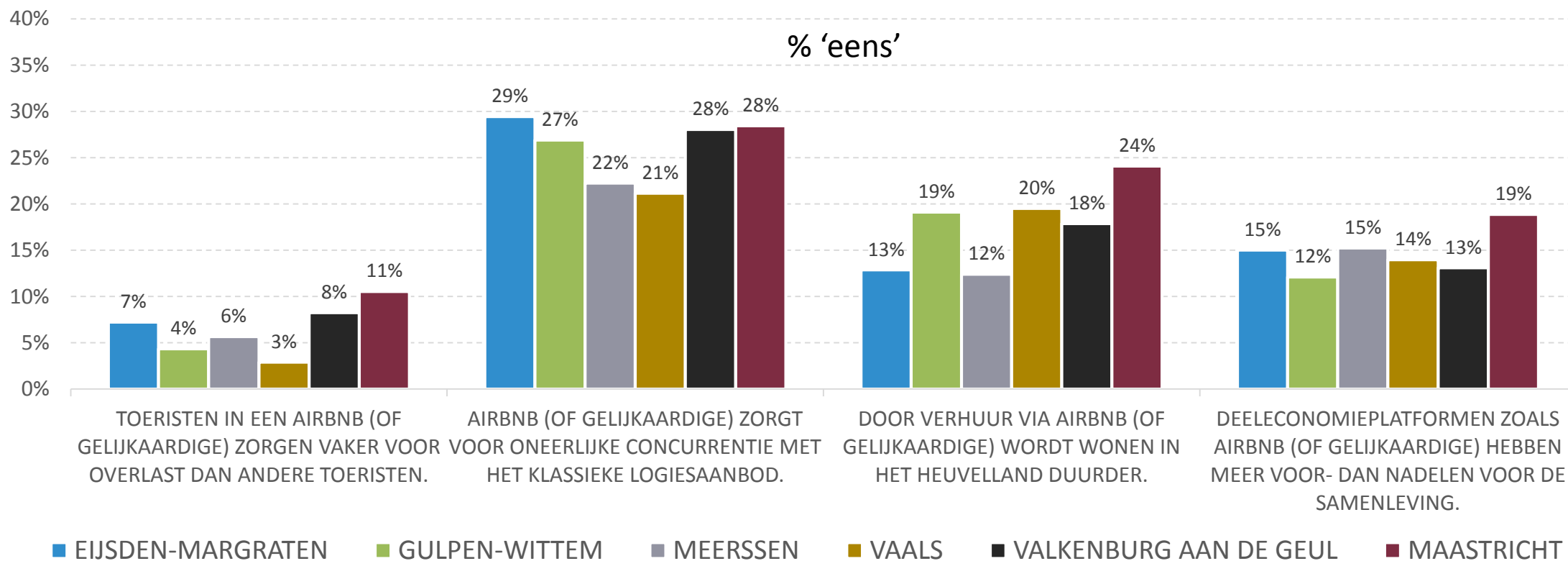
In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over Airbnb (of gelijkaardige)? % 'eens' met de stelling ...



# RESULTATEN

## AirBNB

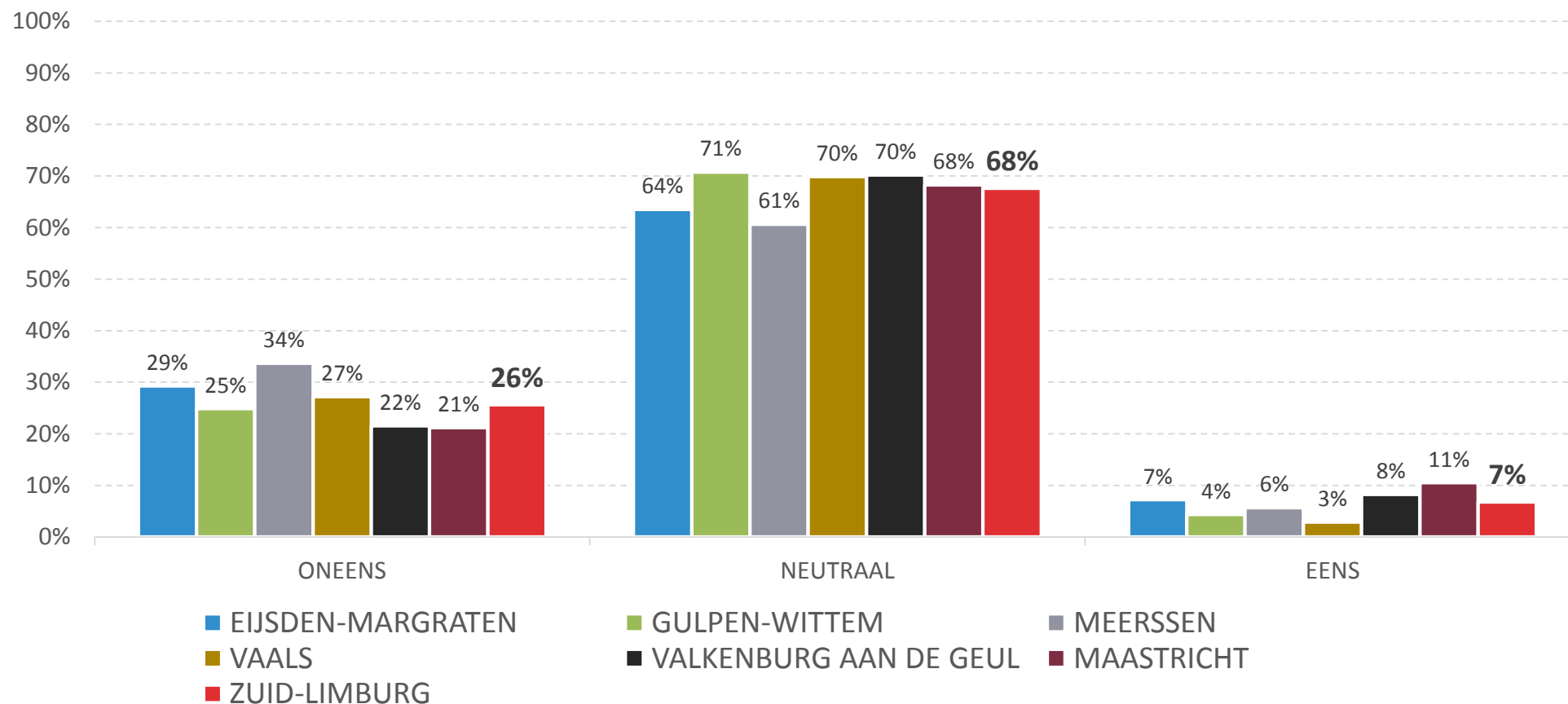
In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over Airbnb (of gelijkaardige)? % 'eens' met de stelling ...



# RESULTATEN

## AirBNB

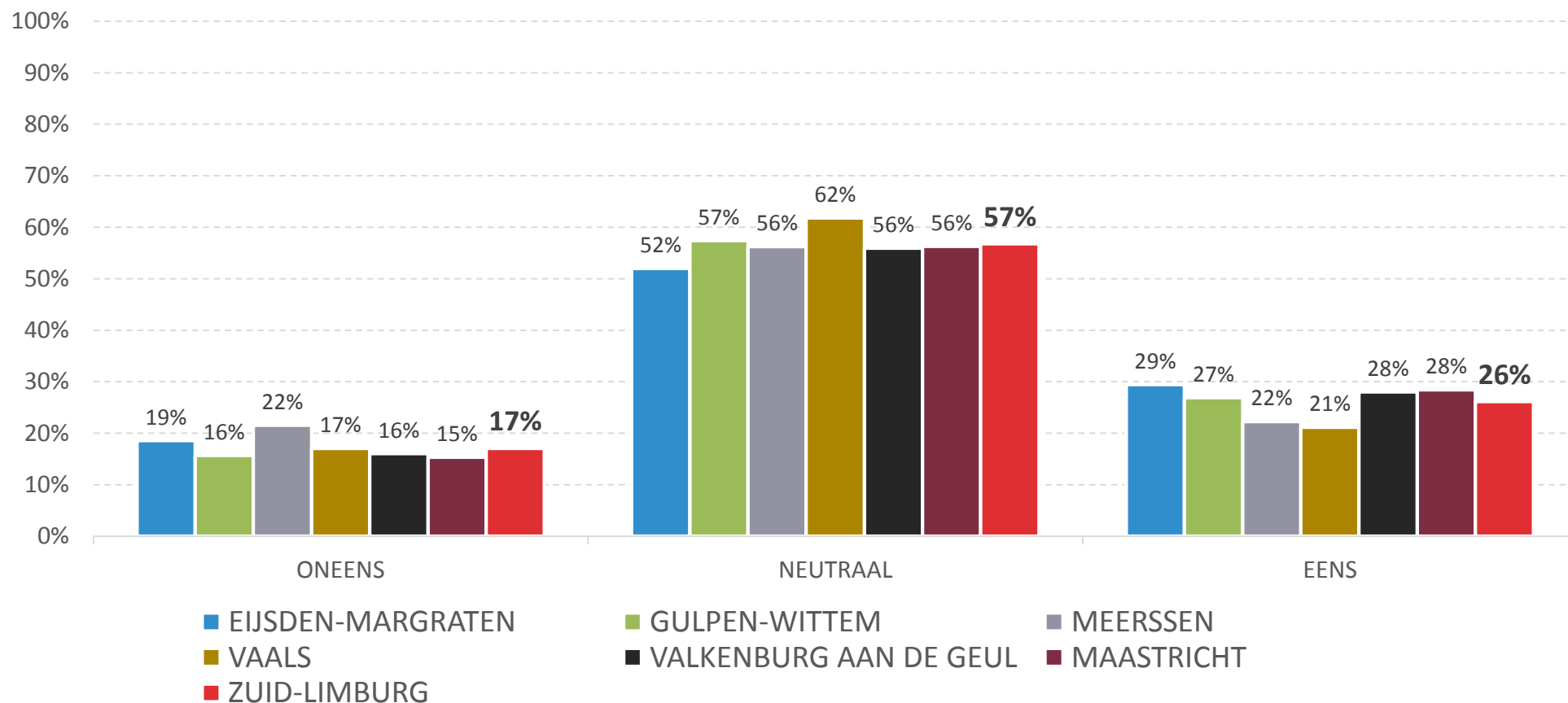
Toeristen in een Airbnb (of gelijkaardige 'deeleconomie'-platformen, zoals Wimdu,...) zorgen vaker voor overlast dan andere.



# RESULTATEN

## AirBNB

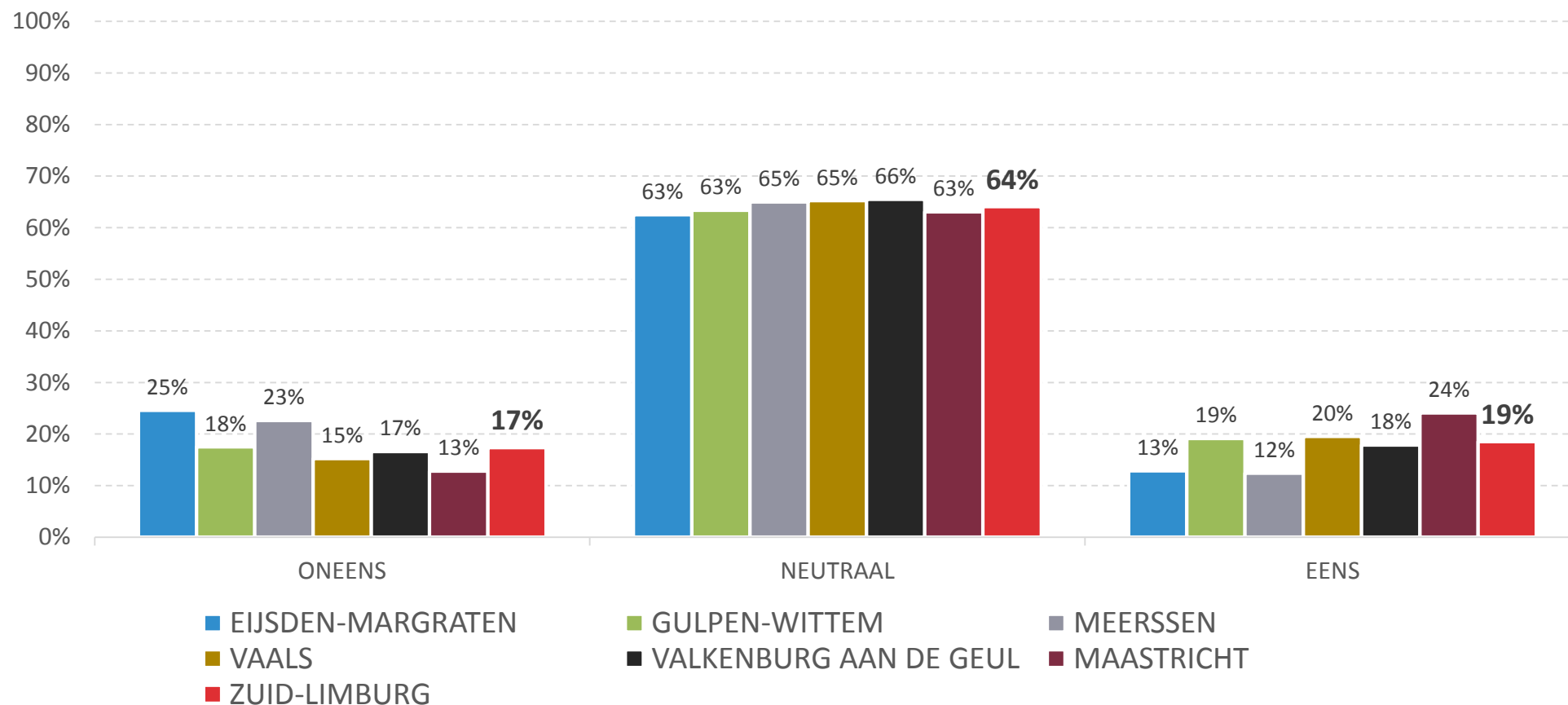
Airbnb (of gelijkaardige 'deeleconomie-platformen, zoals Wimdu,...) vormt oneerlijke concurrentie met het klassieke logies



# RESULTATEN

## AirBNB

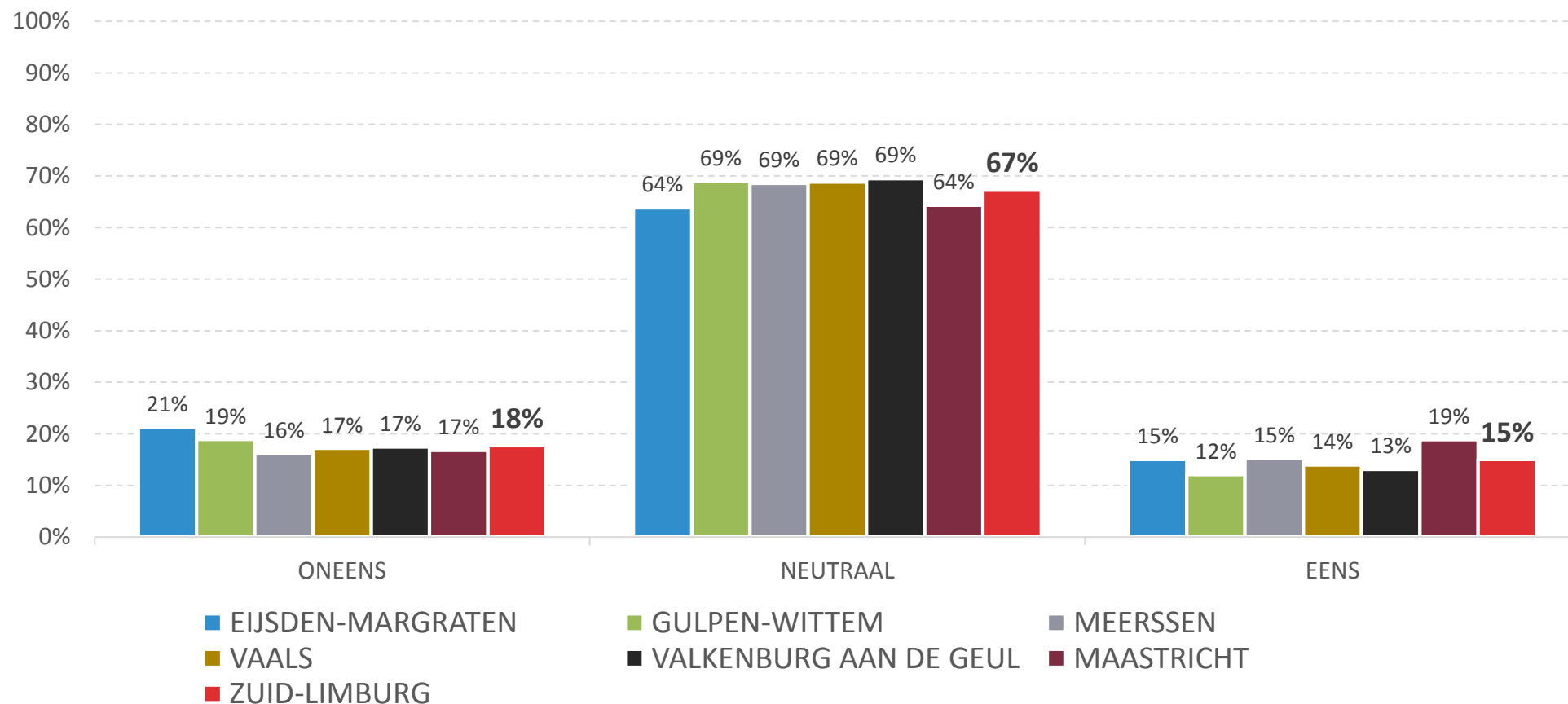
Door verhuur via Airbnb (of gelijkaardige 'deeleconomie-platformen, zoals Wimdu,...) wordt wonen in het Heuvelland duurder



# RESULTATEN

## AirBNB

Deeleconomieplatformen zoals Airbnb, en gelijkaardige, hebben meer voor- dan nadelen voor de samenleving



# RESULTATEN

## Verschillen?

### Man-vrouw?

- Weinig opvallende verschillen
- Mannen in het algemeen iets positiever
- Mannen willen vaker in dialoog gaan (21% tegen 11,5%), en meer betrokken worden (37% - 29%)

### - Geboren en getogen?

- Geboren trotser (69% - 61%) maar niet veel
- Geboren en getogen = negatiever en minder steun, meer overlast (26% - 21%), meer last van de fietsers

### - Leeftijd

- Steun is gelijk, 55+ willen zich meer inzetten voor de gemeente (50% tegen 38% bij -34 jaar)
- -35 jaar minder interesse in betrokken worden (45% niet, tov 37% 35+), grootste behoefte aan betrokkenheid bij 35-54 jaar

### - Reizen

- Zie volgende slide



# RESULTATEN

## Impact reisgedrag op attitude?

	overnachting) in binnen- of buitenland?				
	nooit	minder dan 1x per jaar	1x per jaar	2x per jaar	3x per jaar of meer
	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean
Psychologische score	3,4	3,5	3,5	3,5	3,6
Economische score	1,8	1,9	2,0	1,9	1,9
Sociale score	2,5	2,7	2,6	2,7	2,7
Politieke score	2,1	2,2	2,2	2,2	2,2
Support score	3,3	3,4	3,5	3,6	3,8
Positieve impact score	3,1	3,3	3,3	3,4	3,5
Negatieve impact score	3,3	3,4	3,3	3,3	3,1





# BEWONERSONDERZOEK

1 / INLEIDING DRAAGKRACHT

2 / **BEWONERSSTUDIE**

a. METHODOLOGIE

b. RESULTATEN

**c. CONCLUSIES & AANBEVELINGEN**



# CONCLUSIES

## STEUNEN VAN TOERISME

*"Trotse bewoners steunen toerisme. Maar de negatieve effecten van toerisme hebben een impact op de leefbaarheid, waardoor sommigen hun steun opgeven"*

**6 op 10 inwoners** uit Zuid-Limburg zegt **toerisme in hun gemeente te steunen**. **1 op 10 bewoners steunt toerisme expliciet niet, 3 op 10 blijft neutraal**. Ruim 7 op 10 inwoners wil wel dat hun gemeente een toeristische bestemming moet blijven en 2 op 3 zegt dat de gemeente de promotie moet blijven ondersteunen.

Hoe komt het dat er toch meer mensen zeggen dat hun gemeente een toeristische bestemming moet blijven dan dat er steun voor toerisme is? Het antwoord ligt zowel in de trots die men heeft als in de negatieve impact die men ervaart. **Enerzijds is bijna 7 op 10 inwoners een trotse inwoner** van zijn of haar gemeente: men voelt zich speciaal dat anderen hun gemeente willen bezoeken. Maar **anderzijds zijn er ook duidelijke tekenen van overlast**, bijvoorbeeld door fietstoeristen. Mensen willen dus wel dat hun gemeente toeristisch op de kaart staat, maar dan moet er ergens iets veranderen zodat de leefbaarheid voor de eigen bewoners niet in het gedrang komt. Hierbij is luisteren naar bewoners en hen betrekken cruciaal.



# CONCLUSIES

## STEUNEN VAN TOERISME (vervolg)

We zien tevens **duidelijke verschillen tussen de gemeenten**. Meerssen en Vaals kennen de hoogste scores voor het steunen van toerisme. In Gulpen is 16% van de mensen echt tegen toerisme ('ik steun het niet'), terwijl dit in Meerssen slechts 4% bedraagt.

De vraag of hun gemeente een toeristische bestemming moet blijven krijgt de grootste steun in Vaals (81%), Valkenburg (77%) en Maastricht (75%). In de andere drie gemeenten Gulpen-Wittem, Eijsden-Margraten en Meerssen is dat 2 op 3.

De Zuid-Limburger is overigens een (zelfverklaarde) goede toeristische ambassadeur want 3 op 4 bewoners zegt 'graag' of 'heel graag' toeristen te helpen als ze vragen hebben. Slechts 4% helpt '(helemaal) niet graag'.

Kortom, grotendeels is de algemene teneur bij de Zuid-Limburgse bewoners nog vrij positief, met aandacht voor de verschillen tussen de gemeenten. Maar als we kijken naar de mogelijke negatieve impact en de leefbaarheid duiken grotere verschillen op tussen de gemeenten én concrete aandachtspunten.



# CONCLUSIES

## IMPACT VAN TOERISME EN LEEFBAARHEID

Bewoners erkennen sterk de **positieve effecten** van toerisme, zeker de economische. Bijna 8 op 10 bewoners is het eens dat de groei van het aantal toeristen de lokale economie versterkt (en slechts 4% vindt van niet). 6 op 10 erkent dat toerisme een inkomstenbron is die een invloed heeft op de levensstandaard. 63% zegt dat overheidsinvesteringen gestimuleerd worden door toerisme. 6 op 10 ervaart meer shopping en recreatiemogelijkheden voor de bewoners dankzij toerisme.

Bewoners zijn trots op hun mooie gemeente die toeristen aantrekt, en ze zien dus in toerisme naast een economische motor ook een andere kracht (meer recreatiemogelijkheden, de gemeente wordt mooier,...).

# CONCLUSIES

## IMPACT VAN TOERISME EN LEEFBAARHEID (vervolg)

Het **minste instemming** is er over de stelling dat '**toeristische ontwikkelingen de levenskwaliteit verbeteren** in hun gemeente': 39%. 22% vindt zelfs van niet! Hierna ontdekken we wat de levenskwaliteit van deze mensen bedreigt.

We zien tevens een duidelijke tendens dat de positieve effecten meer erkend worden in bepaalde gemeenten zoals Vaals en Valkenburg en minder in bijvoorbeeld Gulpen-Wittem. 39% van de mensen in Gulpen vindt dat de gemeente er beter uitziet dankzij toerisme, ten opzichte van 62% in Valkenburg en 55% in Vaals.

Overigens, we zullen zo meteen ontdekken dat naast Gulpen ook bewoners in Valkenburg sterk verhoogde aandacht hebben voor de negatieve impact van toerisme. En toch zien de mensen in Valkenburg de positieve effecten van toerisme niet minder dan elders, terwijl dat in Gulpen-Wittem wel het geval is. In Valkenburg zegt bvb 70% van de inwoners dat er dankzij toerisme meer shopping- en ontspanningsmogelijkheden zijn en meer restaurants – en dat is meer dan en alle andere gemeenten.

# CONCLUSIES

## IMPACT VAN TOERISME EN LEEFBAARHEID (vervolg)

De verschillen tussen de gemeenten zijn het allergrootst als mensen hun mening mogen zeggen over de **negatieve effecten** van toerisme. Globaal voelt 36% zich in zijn of haar comfort beperkt door toerisme, zegt 27% dat de leefbaarheid vermindert door toerisme en vindt zelfs 16% dat de druk van toerisme een negatieve impact heeft op het dagelijks leven. 3 op 10 is het eens met 'Door toerisme heb ik het gevoel dat onze gemeenten niet meer van ons is'. En, erg belangrijk: 1 op 4 bewoners zegt 'Toerisme zorgt voor overlast' (en 46% zegt van niet, 29% is neutraal).

We mogen ons echter niet alle Zuid-Limburgers over dezelfde kam scheren als het gaat over hun perceptie van de negatieve effecten: de verschillen tussen de gemeenten zijn soms erg groot. Zo zegt 44% van de mensen uit Gulpen dat toeristen voor overlast zorgen, en 40% in Valkenburg, terwijl dit in Meerssen en Eijsden-Margraten slechts respectievelijk 6% en 17% is. Vaals en Maastricht zitten er tussenin met ongeveer 20%. Het is dus duidelijk dat er in Gulpen en Valkenburg iets aan de hand is dat we nader moeten bekijken.



# CONCLUSIES

## IMPACT VAN TOERISME EN LEEFBAARHEID (vervolg)

In een open vraag mochten de inwoners zelf aangeven welk die **overlast** is. Alles wat met verkeersdrukke, gevaar op weg, wielrenners/fietsers, algemene drukke (te veel toeristen) en parkeren te maken heeft zorgt, globaal gezien voor de meeste ergernis.

Welke overlast mensen ervaren, verschilt echter ook sterk per gemeente. Eerst en vooral, in Meerssen wordt amper overlast gerapporteerd (83% zegt: 'geen'). In Gulpen en Valkenburg weegt wielrennen/fietsen heel erg door, en in Maastricht 'gewoon te veel, de drukke'. In Valkenburg speelt 'lawaai' én 'parkeren' veel meer een rol dan elders. En Gulpen is de enige gemeente waar naast de fietsers ook 'gemotoriseerde recreatie' echt een aandachtspunt is (25% van de mensen meldt dit spontaan). Overlast van events is niet nadrukkelijk aanwezig, maar kent in Valkenburg wel verhoogde aandacht.

# CONCLUSIES

## DRIVERS VAN STEUN AAN TOERISME

Uit andere gelijkaardige studies blijkt dat **trotse bewoners meer steun** zullen betuigen **aan toerisme** in hun omgeving. Bijna 7 op 10 Zuid-Limburgers zegt trots te zijn op hun gemeente, dankzij toerisme. Maastricht is een uitschieter met 77%, een typisch verschijnsel in steden, waar bewoners vaak meer trots zijn dan in het buitengebied. In alle andere gemeenten is ongeveer 2 op 3 bewoners trots door toerisme, met uitzondering van Meerssen waar dit lager ligt: 55%.

De  **sociaal positieve effecten** van toerisme worden ook in het Heuvelland en Maastricht minder erkend (net als in andere studies). Maar het is wel zo dat bewoners die de sociale voordelen van toerisme zien (het kan bijvoorbeeld bewoners dichterbij elkaar brengen), toerisme door een positievere bril zullen zien dan de anderen (en concreet meer positieve en minder negatieve impact percipiëren). In Maastricht erkent men vaker dan in de andere gemeenten de positieve effecten op het boeiende socio-culturele leven. Terwijl in Gulpen en Valkenburg (de gemeenten met de hoogste gepercipieerde negatieve effecten) het positieve sociale effect van toerisme op 'het begrip voor andere mensen (minder stereotypen of vooroordelen)' minder goed scoort.





# CONCLUSIES

## DRIVERS VAN STEUN AAN TOERISME (vervolg)

Het **gevoel van betrokkenheid** van bewoners bij toerisme in Zuid-Limburg (bij het beleid, bij ontwikkelingen, het delen van bezorgdheden) is laag (6% voelt zich betrokken). Dat is een zeer vergelijkbaar resultaat met gelijkaardige studies in andere landen. Slechts een zeer kleine minderheid heeft het gevoel dat ze hierin een stem hebben. 14% heeft het gevoel dat ze hun bezorgdheden kunnen delen. Een belangrijke vraag is dan of men wel betrokken wenst te worden. 4 op 10 heeft echter geen interesse. 6 op 10 wil wél betrokken worden, waarvan iets meer dan de helft 'meer dan vandaag'.

Ook hier interessante verschillen per gemeente. In Gulpen heeft 7 op 10 inwoners behoefte aan betrokkenheid waarvan een meerderheid méér betrokken wil worden dan het nu het geval is. En dat is een positieve zaak: er is verhoogde (negatieve) aandacht voor druk en leefbaarheid, maar de mensen geven het niet op, ze vragen om betrokken te worden in de oplossingen.

# CONCLUSIES

## TOEKOMST

Als we informeren naar verschillende **beleidsopties met betrekking tot toerisme** komt naast 'het verbeteren van openbaar vervoer' (76%) ook hier de 'behoefte aan het betrekken van bewoners' (75%) sterk naar voor. 'Streng reglementeren' (openingsuren, geluidsnormen), 'belevingen creëren waar bewoners en bezoekers mekaar kunnen ontmoeten' en 'toeristen spreiden in de ruimte' kan dan weer op minder steun rekenen. Routebeschrijvingen voor bezoekers vindt dan weer wel 58% een goed idee. Ook hier is het erg belangrijk naar de specifieke noden per gemeente te kijken. Het spreiden van bezoekers bijvoorbeeld kent veel meer bijval in Maastricht en Valkenburg dan elders.

Daarnaast polsten we **hoe** de bewoner **met** eventuele **nadelige gevolgen** zou **omgaan**. 4 op 10 zegt geen nadelige gevolgen te hebben ondervonden in de laatste 3 jaar en 7% zou niets doen. De belangrijkste antwoorden zijn: 'bepaalde plekken of momenten in de dag vermijden' (40%), 'bezoekers die problemen veroorzaken daarop aanspreken' (26%) en 'op een constructieve manier in dialoog gaan met het bestuur' (16%). 'Bepaalde plekken of momenten vermijden' piekt tot 54% in Valkenburg, 52% in Gulpen en 45% in Maastricht, ten opzichte van slechts 15% in Meerssen.



# CONCLUSIES

## TOEKOMST (vervolg)

De bewoners kregen ook de kans om zich te uiten over '**meer**', '**evenveel**', of '**minder**' toeristen van bepaalde types. 'Verblijfstoeristen' en 'individuele toeristen' (niet in groep) krijgen het meeste bijval. Van 'groepstoeristen' wil men het vaakst minder bezoekers in de toekomst. In de minst drukke gemeenten is effectief nog de grootste steun voor groei, in de gemeenten met meer overlast zien we de meeste weerstand voor groei.

# AANBEVELINGEN

Het **doel van deze studie** is een inzicht te krijgen in de perceptie van de bewoners over toerisme in het Heuvelland en Maastricht; om hun **huidige** niveau van **steun** voor toerisme te kennen; en de **drivers** van die **steun** te exploreren om zo de **toekomstige support** aan toerisme te kunnen **maximaliseren**.

Het is duidelijk dat naast het uitvoeren van bewonersstudies een parallelle oefening over het soort toekomst dat je wenst te hebben voor het toerisme cruciaal is. Wij omschrijven het als volgt. **Het succes van toerisme werd en wordt nog steeds vaak afgewogen aan de hand van louter economische indicatoren** zoals omzet, groei, volume, tewerkstelling, meer toeristen, enz. Bestemmingen stellen zichzelf meer en meer de vraag: hoe kunnen we omgaan met ons 'succes', vooral als dit '**succes**' betekent dat de negatieve gevolgen zich opstapelen.

Door deze **eenzijdige afbakening van succes** dreigen we zowel alle andere positieve effecten te vergeten, als de negatieve effecten op te lossen. De **draagkracht van de bestemming** is te situeren op de balans tussen die positieve impact en de negatieve impact. Als de draagkracht overschreden wordt, daalt de leefbaarheid voor de bewoners. Maar evenzeer kan de rendabiliteit van de ondernemers achteruit gaan. Het meten van die impact is daarom cruciaal. In het meten van het traditionele succes van toerisme zijn we vrij goed: aantal overnachtingen, doel en motief van bezoekers, bestedingen, omzet, enz. Het komt er dus op neer om de negatieve zijde van de impact ook goed te meten.



# AANBEVELINGEN

Herdefinieer dus wat je onder ‘SUCCESVOL TOERISME’ verstaat, streef nieuwe doelen na, en meet of je ze haalt. En één zaak is zeker, de bewoner dient meer dan vroeger een plaats te krijgen in dit verhaal.

Het feit dat de bewoners in deze studie de kans kregen om hun mening te geven over toerisme in hun gemeente en streek is al een fantastische stap. Want hierdoor creëer je al **betrokkenheid**. Die behoefte aan betrokkenheid is een van de belangrijke lessen uit de studie. En dit dient verder opgepakt te worden. Op welke manier kunnen we **bewoners die dit wensen positief betrekken** bij toeristische activiteiten, bij het beleid, enz... Betrokken bewoners zien toerisme immers positiever. Ook niet te vergeten, de interesse om betrokken te worden is vandaag het grootst bij die gemeenten waar de negatieve impact het sterkste wordt gevoeld! En dat is een positief signaal: ze zijn niet ten einde raad en willen nog samen oplossingen zoeken. Bewoners die klagen, maar niet meer willen betrokken worden, dat is nog veel erger.

Daarnaast is het belangrijk, per gemeente, te luisteren naar wat de belangrijkste **negatieve effecten** zijn. Als in een gemeente gemotoriseerde recreatie echt een probleem is bijvoorbeeld, moet het verder onderzocht worden en aangepakt waar mogelijk. Hetzelfde geldt voor alle andere soorten van overlast.

# AANBEVELINGEN

Ook met de **positieve effecten** van toerisme kan je actief handelen als provincie of gemeente. Het is niet verkeerd om die op een eerlijke manier in de verf te zetten. Zowel de economische als de andere positieve impact. Dat kan door hierover open met de bewoners te communiceren.

Rond het element '**trots**' kan eveneens gewerkt worden. **Trotse inwoners steunen toerisme meer**. Campagnes bij de eigen bewoners, ondernemers en dienstverleners om het gemeente-, stad- of streekgevoel aan te wakkeren kunnen een positief effect hebben op het steunen van toerisme. Werk aan het **ambassadeurschap** van bewoners. Je bewoner en toeristische dienstverlener is de mini-marketeer van je bestemming.

Het element van **social empowerment** is minder krachtig dan 'trots', maar ook dit heeft een positief effect op de perceptie van toerisme: mensen die het sociaal positieve effect van toerisme erkennen, zien toerisme in hun omgeving positiever. Je zou kunnen nadenken hoe je de bewoners die er voor openstaan dichterbij de toeristen kan brengen, samen activiteiten laten doen, samen toeristische producten en diensten creëren,...

# AANBEVELINGEN

Tot slot is **samenwerking** een sleutel tot een succesvolle toekomst. Alle betrokkenen: dienstverleners, overheden, bewoners, werknemers, toeristen, ondernemers,... iedereen moet meer stilstaan bij de gevolgen van zijn of haar activiteiten én samenwerken. ***Alleen ga je misschien snel vooruit, maar samen kom je verder.***

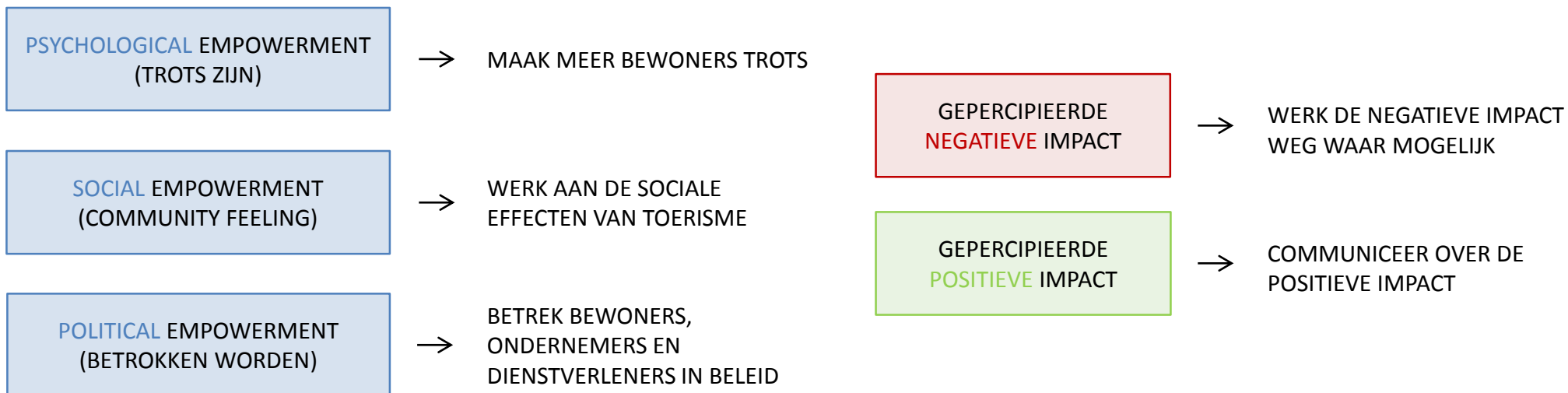
Enkele voorbeelden. Een toerist moet bewuster gemaakt worden over de impact van zijn of haar gedrag. Als overheden kan je hierover ook bij jouw bewoners sensibiliseren, zij zijn immers de toeristen van andere bestemmingen. Ondernemers moeten beseffen dat winstbejag op korte termijn voor zichzelf, mogelijk negatieve gevolgen heeft voor andere spelers in toerisme. Dit zijn slechts enkel voorbeelden. Zo heeft elke speler in de keten een verantwoordelijkheid die verder gaat dan zijn directe effect. Een luchthaven kan bijvoorbeeld positief bijdragen aan een bestemming door de toegangspoort te zijn voor vele bezoekers. Maar wat als uitbreidingsplannen geen rekening houden met de draagkracht van die bestemming?

Op de volgende pagina vind je een schematische overzicht van deze aanbevelingen, gebaseerd op het conceptueel model van 'Resident Empowerment through Tourism'.

# AANBEVELINGEN

1 / HOU/KRIJG JE BEWONERS AAN JE ZIJDE

## STEUNEN TOERISME IN ZUID-LIMBURG




2 / HERDEFINIEER 'SUCCES' EN MEET DE NIEUWE VORM VAN SUCCES. HERHAAL DE STUDIE EN HOU DE VINGER AAN DE POLS + DEEL DIT MODEL ZODAT WE BENCHMARK MOGELIJKHEDEN CREËREN

3 / SAMENWERKING IS EEN SLEUTEL TOT SUCCES





 @CentNijs

vincent.nijs@visitflanders.com