

Druk, drukker, drukst



Masterthesis Stadsgeografie

Auteur: Robbert-Jan Hofman

Begeleider: Bas Spierings

Universiteit Utrecht – 28 juni 2017



Universiteit Utrecht

De afbeeldingen op de voorpagina zijn genomen door Maarten Vis en staan op www.Utrechtsestraat.nl

Drukbeleving in het centrum van Amsterdam

Een kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar de beleving van drukte en de factoren die hierop van invloed zijn.

Masterthesis Stadsgeografie

Auteur: Robbert-Jan Hofman
Studentennummer: 3578410
Email: R.Hofman1@students.uu.nl

Begeleider: Bas Spierings
Email: b.spierings@uu.nl
Faculteit Geowetenschappen
Universiteit Utrecht

28 juni 2017



Universiteit Utrecht

Voorwoord

Beste lezer,

Amsterdam groeit en het centrum van Amsterdam wordt steeds drukker. Het is van belang om deze groei in goede banen te leiden om zo de leefbaarheid en aantrekkelijkheid van het centrum te waarborgen. Niet alleen voor de bezoekers en de ondernemers, maar juist ook voor haar bewoners. Onderzoek naar de beleving van drukte is daarom waardevol.

In 2016 heb ik een half jaar stage gelopen bij de gemeente Amsterdam in het team Stad in Balans. Hier heb ik meegewerkt aan het in kaart brengen van de drukte en de druktebeleving in Amsterdam. Daarnaast heb ik, in het kader van mijn opleiding, een verdiepend onderzoek gedaan om inzicht te krijgen hoe verschillende factoren het beleven van drukte beïnvloeden. Hiervoor heb ik gebruik gemaakt van gegevens van de gemeente Amsterdam, die ik heb geanalyseerd en verwerkt. Tevens heb ik aanvullend een casestudy uitgevoerd voor een deelgebied van het centrum van Amsterdam, namelijk de Utrechtsestraat.

Ik woon met heel veel plezier in Amsterdam en ben trots op mijn stad. Meer en tijdig onderzoek naar de beleving van drukte is noodzakelijk om dit gevoel te behouden. De tijd bij de gemeente Amsterdam en het uitvoeren van mijn eigen onderzoek, hebben mij meer inzicht gegeven in dit onderwerp. Ik hoop dat u na het lezen van deze scriptie dit ook zo ervaart.

Tot slot dank ik mijn scriptiebegeleider Bas Spierings voor zijn tijd en feedback.

Veel leesplezier,

Robbert-Jan Hofman
28 juni 2017

Samenvatting

Het stadscentrum van Amsterdam heeft te maken met toenemende drukte. Deze toenemende druk op de openbare ruimte leidt tot ongewenste en negatieve effecten. Onderzoek naar het beleven van drukte is noodzakelijk voor het beter begrijpen van de groeiende drukte in de stad, zodat maatregelen effectiever worden ingezet om de leefbaarheid te waarborgen voor de toekomst. Het doel van dit onderzoek is beter inzicht te krijgen in de beleving van drukte van de bewoners van het centrum van Amsterdam. Zo kan een bijdrage worden geleverd aan het balansvraagstuk van de stad Amsterdam, waar drukte en druktebeleving centraal staan.

Dit onderzoek gebruikt het enquêteonderzoek van de Stand van de Balans (gemeente Amsterdam, 2016) als uitgangspunt. Daarnaast is een casestudy op deelniveau uitgevoerd; casestudy Utrechtsestraat. In de toeristische sector is momenteel een toename zichtbaar van het toerisme in niet-toeristische gebieden door de komst van verschillende online verhuurplatformen en toenemende behoefte aan het beleven van de lokale, authenticiteit van steden door de toerist. Authentieke gebieden, in centrum Oost of buiten de grachtengordel, zullen gezien deze trend zeer waarschijnlijk een toename van toerisme ondergaan in de toekomst. Het is daarom interessant en belangrijk om de druktebeleving en eventuele problemen in deze gebieden tijdig te signaleren. De Utrechtsestraat is zo'n gebied. Ongeveer de helft van de bewoners van de Utrechtsestraat is jonger dan 35 jaar. De gemeente Amsterdam heeft aangegeven dat de leeftijdsgroep 18-35 jaar in het enquêteonderzoek moeilijk te bereiken was en hierover weinig gegevens bekend zijn. De gemeente wil de stad leefbaar maken voor jong en oud. Als aanvulling op en verdieping van het enquêteonderzoek is daarom gekozen voor een respondentengroep in de leeftijdscategorie 18 – 35 jaar woonachtig in de Utrechtsestraat.

Uit de literatuur komen verschillende factoren naar voren die invloed hebben op de beleving van drukte. Deze factoren kunnen ondergebracht worden in drie contexten; de fysieke-, de sociale- en de persoonlijke context, die elkaar overlappen. Samen beïnvloeden zij de druktebeleving van het individu. Deze contexten zijn uitgewerkt in het onderzoek en op basis hiervan is antwoord gegeven op de deelvragen en uiteindelijk de centrale vraag van het onderzoek:

Hoe beleven de bewoners van het centrum van Amsterdam de drukte in hun woonomgeving? En hoe wordt dit beïnvloed?

Bewoners van het centrum beleven een hoge mate van drukte. In het centrum vindt meer dan de helft van de bewoners de drukte die zij beleven vervelend. Het oordeel over de drukte wordt negatiever bij Amsterdammers die vinden dat hun buurt heel druk is. Naar mate zij vinden dat de drukte in hun buurt minder is, verschuift de druktebeleving van vervelend druk naar gezellig druk.

Het functieaanbod beïnvloedt welke mensen gebruik maken van een gebied. De concentratie toeristen in het centrum verschilt per gebied. In de gebieden met voorzieningen waar vooral Amsterdammers gebruik van maken, wordt de drukte eerder als gezellig ervaren. Amsterdammers gedragen zich beter conform de normen en waarden van de bewoners. Bewoners associëren zichzelf met Amsterdammers en deze herkenbaarheid zorgt voor een positief effect op de druktebeleving. In gebieden met een hoge concentratie van voorzieningen waar voornamelijk toeristen gebruik van maken is dit niet zo. Daarnaast draagt sociale interactie bij aan de druktebeleving. Naarmate meer bewoners meer mensen herkennen op straat werkt dit positief op de beleving van drukte dan wanneer dit niet zo is.

De buitenlandse toerist wordt gezien als de voornaamste drukte veroorzaker. Dit is te verklaren door hun afwijkende gedrag. Het gedrag van de toerist zorgt voor belemmeringen in de openbare ruimte en een negatieve sociale interactie met bewoners. Belemmering van de doorgang wordt gezien als de grootste overlast. Het gedrag en de inrichting van de ruimte gaan hebben overlap met elkaar. De inrichting beïnvloedt de beweging in het centrum en geeft de ruimte die er is om te bewegen. Indien

de inrichting genoeg ruimte geeft om te bewegen en de doorstroming van mensen stimuleert, heeft dit een positief effect op de druktebeleving. Mits men zich hier ook naar gedraagt. Mensen die zich niet aan de verkeers- en gedragsregels houden zorgen voor een toename van belemmeringen en irritaties in de openbare ruimte.

Drukke wordt vaak gezien als negatief en voornamelijk in de gebieden waar toeristen de overhand hebben. De Utrechtsestraat is een goed voorbeeld van een straat waar het evenwicht tussen de bewoners en de toeristen nog niet uit balans is geraakt. De drukte in de Utrechtsestraat wordt nog als gezellig drukte beleefd. De groei van toeristen in de straat wordt wel opgemerkt. Als het toerisme de overhand gaat krijgen zal dit ten koste gaan van de gezellige drukte, welke typerend is voor de Utrechtsestraat.

De wijze waarop de fysieke- en sociale context worden beleefd hangt af van de persoonlijke context. De acceptatiegrens van drukte hangt af van iemand zijn persoonlijkheid. Deze wordt gevormd door zijn of haar sociaal demografische kenmerken, eerdere ervaringen, voorkeur en verwachting van drukte.

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting.....	6
Inhoudsopgave	9
1. Inleiding	12
1.1 Aanleiding: De stad in balans?	12
1.2 Afbakening onderzoek: Het beleven van drukte in de stad.....	13
1.3 Relevantie van het onderzoek	14
1.4 Probleemstelling en doel onderzoek	15
1.5 Onderzoeksofzet	16
1.6 Leeswijzer.....	16
2. Theoretisch kader	17
2.1 Inleiding.....	17
2.2 Beleving.....	17
2.3 De Beleviseconomie	19
2.4 Stedelijke ontwikkeling	19
2.5 Toerisme in de stad.....	20
2.6 Drukke & Drukkebeleving	21
2.7 Factoren die de druktebeleving beïnvloeden	22
2.7.1 Fysieke context	25
2.7.2 Sociale context.....	27
2.7.3 Persoonlijke context	28
2.8 Conceptueel model	30
3. Methodologie	32
3.1 Inleiding.....	32
3.2 Onderzoeksmethoden	32
Enquêteonderzoek	33
3.3 Operationalisatie.....	35
3.3.1 Onderzoeksgebied	35
3.3.2 Onderzoekspopulatie.....	39
3.3.3 Onderzoekperiode	40
3.4 Data analyse	40
3.5 Operationalisatie van de onderzoeksvragen	41
4. Resultaten en Analyse	43
4.1 Inleiding.....	43
4.2 Drukke in het centrum van Amsterdam	43
4.3 Casestudy Utrechtsestraat.....	50

4.3.1 Inleiding	50
4.3.2 Fysieke context	50
4.3.3 Sociale context.....	60
4.3.4 Persoonlijke context	64
5. Conclusie en aanbevelingen	67
5.1 Inleiding.....	67
5.2 Hoe is het gesteld met de druktebeleving van de mensen in het centrum van Amsterdam? ...	67
5.3 In welke mate beïnvloeden de fysieke-, sociale- en persoonlijke context de druktebeleving? .	68
5.4 Antwoord centrale vraag	71
5.5 Aanbevelingen.....	72
Bibliografie	73
Bijlagen	78

1. Inleiding

1.1 Aanleiding: De stad in balans?

“Prethoofdstad Amsterdam voelt de kater na het feest al zitten.” - *“De drukte in de stad, 'de vertoeristisering' of 'pretparkisering', het is in Amsterdam het gesprek van de dag.”* - De Volkskrant, april 2016

“Einde aan pretparkisering Amsterdam: Je kunt niet ongegeneerd alle remmen losgooien.” - *“Het toerisme kan zich ontpoppen als veelvraat en het unieke karakter van de stad dermate aantasten dat de aantrekkingskracht voor bewoners en toeristen verloren gaat”, waarschuwt Moorman. 'We willen geen Venetië of Barcelona worden, waar het omslagpunt al is bereikt.’* - AT5, 11 april 2016

“Druk op de stad velen te hoog.” - *“Bewoners maken zich duidelijk zorgen over de toenemende druk op de openbare ruimte en de woningmarkt. Een bewoner zei te vrezen dat de binnenstad in de toekomst volledig gekaapt zal zijn door de toeristenindustrie.”* - Het Parool, april 2016

“Stad gaat Venetië achterna” - *“Amsterdam bereikt een kritiek punt: de groeiende toestroom van toeristen brengt de stad schade toe. Op een aantal plaatsen is het 'frustratieniveau' bereikt: voorzieningen verschromen, de stad wordt vies en straten zijn vaak zo verstopt door mensen dat er geen doorkomen meer aan is. Dat zegt hoogleraar stedelijke economie en toerisme Jan van der Borg (53).”* - Het Parool, april 2016

“Toeristisch succes Amsterdam bijt zichzelf in de staart.” - *“Amsterdam heeft zijn best gedaan toeristen te trekken. Nu keert de wal het schip....Amsterdam moet ingrijpende maatregelen nemen om geen pretpark te worden waar toeristen zich wel, maar bewoners zich niet langer thuis voelen...De drukte in Amsterdam is een fenomeen dat in korte tijd de politieke agenda is gaan domineren.”* - NRC Handelsblad 11 april 2016

“Maak van Amsterdam geen pretpark.” - *“steeds meer Amsterdammers ervaren, naast plezier, ook overlast van deze toename van evenementen en festivals, op de pleinen, in de grachten en in de parken.”* - Algemeen Dagblad, 11 april 2016

“Amsterdam wil geen pretpark worden; Stop de toeristen.” - *“De drukte in Amsterdam is een fenomeen dat in korte tijd de politieke agenda is gaan domineren. Twee jaar geleden feliciteerden bestuurders en ambtenaren zichzelf nog met het succes van het toeristisch jubeljaar, toen het Rijksmuseum heropende en grachtengordel, Artis en het Concertgebouw jubilea vierden. Onlangs besloot de coalitie van D66, VVD en SP te „stoppen” met citymarketing.”* - NRC NEXT 12 april 2016

In het nieuws is de drukte in Amsterdam een actueel en veel terugkerend onderwerp. Toerisme wordt vaak gezien als dé hoofdoorzaak voor de toenemende drukte in Amsterdam, maar kunnen we dat zomaar zeggen? Hierboven staan slechts enkele berichten, in de periode 1 april tot en met 30 april 2016, die duidelijk maken dat de toenemende drukte in Amsterdam een actueel en maatschappelijk beladen onderwerp is. Net als veel andere Europese steden neemt het aantal bewoners en bezoekers sterkt toe (Amsterdam, 2015). Deze groei heeft zijn voor- en nadelen.

“Groei doet de stad bruisen, het brengt welvaart en kansen. Maar op sommige plekken en op sommige tijden ondervinden Amsterdammers hinder en overlast. Met meer dan 10.000 nieuwe Amsterdammers per jaar en een toenemend bezoekersaantal moeten maatregelen genomen worden zodat de stad aantrekkelijk blijft voor iedereen, met extra aandacht voor de bewoners én het gastvrije karakter van de stad” (Gemeente Amsterdam, 2016).

Eind mei 2015 is door team Stad in Balans (gemeente Amsterdam) een startdocument gepresenteerd. Het startdocument beschrijft en benadrukt het belang om de groei van de stad Amsterdam in goede banen te leiden om zo de leefbaarheid en duurzaamheid van de stad voor bewoners, bezoekers en ondernemers te waarborgen. Groei betekent dat er meer druk komt te liggen op de stad en dat er

grenzen worden opgezocht (gemeente Amsterdam, 2015). Om te zorgen dat op de juiste manier groei wordt begeleid en gestuurd is het van belang om in kaart te brengen (monitoren) waar de druk op de openbare ruimte is toegenomen en misschien al uit balans is. Duidelijk is dat de toename van bezoekers één van de oorzaken is die de druk op de stad vergroot. Toerisme is lange tijd gezien als een aanjager van de economie gezien en toeristen werden met open armen ontvangen. Tegenwoordig wordt de keerzijde steeds duidelijker (Brandolini & Mosetti, 2005). In Venetië is de keerzijde van toerisme en de toenemende druk op de stad al langer duidelijk. Hier gaan de toenemende bezoekersaantallen ten kosten van de leefbaarheid van de bewoners van de stad (Van der Borg, e.a., 1996, Neuts, et. al. 2013). De toename van het aantal bezoekers begint ook in Amsterdam een probleem begint te worden. Ondanks dat nog niet dezelfde jaarlijkse bezoekers aantallen worden bereikt als in Venetië, vinden de bewoners van Amsterdam de stad steeds drukker worden (Gemeente Amsterdam, 2016). Onderzoek naar de beleving van drukte is waardevol en noodzakelijk om de drukte in de stad beter te kunnen begrijpen. Hierdoor kan beter worden omgegaan met de toenemende drukte en kunnen maatregelen effectiever worden ingezet om de leefbaarheid in steden te waarborgen. Dit onderzoek levert hier een bijdrage aan.

1.2 Afbakening onderzoek: Het beleven van drukte in de stad

De gemeente Amsterdam is bezig om de plekken en tijden van hinder en overlast in kaart te brengen en de drukte in de openbare ruimte speelt hierin een sleutelrol. De hoeveelheid mensen per vierkante meter openbare ruimte wordt veelal gebruikt als een drukte indicator. De gemeente Amsterdam gebruikt hiervoor de Dagelijkse Verblijvers Index [DVI]. Deze index laat de gebruikersintensiteit zien van verschillende gebruikersgroepen in bepaalde gebieden in de stad (Onderzoek Informatie Statistiek [OIS], 2016). Deze indicatie van drukte is objectief, maar drukte is meer dan dit alleen. Druk is voornamelijk een socio-psychologische constructie die uiterst subjectief en persoonsgebonden is. De beleving van drukte kan daardoor verschillen met de objectieve drukte (Stokols e.a. 1973). Gebieden met dezelfde gebruikersintensiteit kunnen dus onderling verschillen in de druktebeleving. Wat de een als 'druk' ervaart hoeft voor de ander niet zo te zijn. Onderzoek naar dit belevingsaspect wordt door de gemeente Amsterdam als waardevol erkend. In 2016 heeft team Stad in Balans een uitgebreid enquêteonderzoek (kwantitatief onderzoek) uitgevoerd, wat als basis heeft gediend om algemene uitspraken te kunnen doen over de beleving van drukte in het centrum van Amsterdam (gemeente Amsterdam, 2016). Middels een casestudy (kwalitatief onderzoek) is een verdiepingsslag gemaakt om te kunnen begrijpen welke factoren invloed hebben op de hoe drukte wordt beleefd. De Utrechtsestraat wordt in dit onderzoek gebruikt als casestudy.

Verwacht wordt dat de druk op het centrum in de toekomst zal toenemen (gemeente Amsterdam, 2016). In de toeristische sector is momenteel al een toename zichtbaar van het toerisme in niet-toeristische gebieden door de komst van verschillende online verhuurplatformen en toenemende behoefte aan het beleven van de lokale, authenticiteit van steden door de toerist. Authentieke gebieden, in centrum Oost of buiten de grachtengordel, zullen gezien deze trend zeer waarschijnlijk een toename van toerisme ondergaan in de toekomst (Guttentag, 2015). De Utrechtsestraat is zo'n gebied.

In dit onderzoek is geen nadruk gelegd op opkomst van de toeristische verhuur van woningen (vakantieverhuur, short stay, B&B). Met de toename van deze sector is wel rekening gehouden, maar de focus ligt op de druktebeleving in de openbare ruimte. Toeristen die verblijven in het centrum van Amsterdam zijn medeveroorzakers van drukte in de openbare ruimte. Waar toeristen overnachten en waarom zij voor deze locatie kiezen zou een onderzoek op zich zijn. De gemeente onderzoekt momenteel deze branche en is zeer actief om de overlast van de groei van deze verhuur te beperken.

1.3 Relevantie van het onderzoek

Maatschappelijke relevantie

De toenemende drukte in steden is een wereldwijd fenomeen. De toenemende druk op de ruimte in de steden leidt tot ongewenste negatieve effecten. Wanneer mensen hun woonomgeving als druk beleven kan dit resulteren in het krijgen van stress, depressies of verslechtering van gezondheid in het algemeen. Daarnaast daalt de woon- en leefkwaliteit indien een stad als te druk wordt beleefd (Neuts, et. al. 2012). De toename van drukte zorgt ervoor dat steden minder aantrekkelijk worden voor haar bewoners. Het beter begrijpen van drukte en het beleven van drukte draagt bij aan het bedenken van oplossingen en maatregelen voor steden.

Het centrum van Amsterdam is over het algemeen drukker dan de rest van de stad (Gemeente Amsterdam, 2015). Centrumgebieden hebben hoge concentratie toeristische attracties en voorzieningen, wat resulteert in grote aantallen toeristen en bezoekers. Voor de beleving van drukte is het centrum daarom het uitgelezen gebied om te onderzoeken. In de stad hebben centrumbewoners de meeste last van de toenemende drukte. Zij zijn immers de mensen die langdurig en structureel met deze toenemende drukte te maken hebben. Maar als de toerist in mindere mate aanwezig is, is dat dan nog zo? In andere delen van de binnenstad zijn de aantallen toeristen lager en is de verhouding tussen toeristen en bewoners beter verdeeld. Deze gebieden zijn in mindere mate ontdekt door de grote toeristenmassa, maar kunnen door de huidige ontwikkelingen binnen het toerisme meer onder druk komen te staan. Het is daarom van belang om de druktebeleving tijdig in beeld te brengen.

De Utrechtsestraat is een voorbeeld van zo'n gebied. Het toeristische Rembrandtplein eindigt op de hoek met de Utrechtsestraat. Na enkele meters niemandsland begint het aantrekkelijke stadsmilieu met de rijke branchering. Die enkele meters worden voornamelijk niet door de toeristenmassa overbrugt (Amsterdam, 2015). Ondanks relatief weinig toeristen kenmerkt de Utrechtsestraat zich door een hoge gemengde verkeersintensiteit van voetgangers, fietsers, auto's/taxi's en trams. De hoge gebruikersintensiteit, in combinatie met een smal straatprofiel en zijn binnenstedelijke stedelijk ontwerp, resulteert in mogelijk in een hoge druk op de openbare ruimte. Daarnaast heeft de straat een begerlijke winkel- en recreatiefunctie wat mensen aantrekt.

Het centrum is in te delen in verschillende deelgebieden, buurtcombinaties, buurten of straten met eigen karakteristieken. Voor de gemeente is het lastig, qua tijd en kosten, om een diepteanalyse uit te laten voeren voor heel de stad op een dergelijk kleinschalig niveau. Terwijl dit een van de aanbevelingen was van het team Stad in Balans. De casestudy; Utrechtsestraat, geeft een beeld, in welke mate de drukte wordt beleefd in deze stadsstraat, en hoe de verschillende factoren de druktebeleving van de bewoners beïnvloeden. Door deze casestudy, als aanvulling op het enquêteonderzoek, kan de druktebeleving van bewoners in kaart worden gebracht op kleinschaliger niveau. Het kwalitatieve deel van dit onderzoek zorgt voor een aanvulling en een verdiepingsslag, welke van grote waarde kan zijn voor de gemeente Amsterdam. Hoe verschillende factoren de druktebeleving beïnvloeden, die met alleen kwantitatief onderzoek over het hoofd worden gezien, kunnen nu belicht worden. Dit levert unieke informatie op, zodat het college, stadsdeel Centrum en straatmanagers nog gericht kunnen werken aan nieuwe maatregelen en oplossingen om het centrum zo aantrekkelijk mogelijk te maken, met extra aandacht voor de bewoners. De bewoners van het centrum, die het meeste overlast ervaren van de toenemende drukte, zullen zo uiteindelijk het meest profiteren van dit onderzoek.

Wetenschappelijke relevantie

In de wetenschappelijke literatuur is beleving een veel besproken onderwerp (Tuan, 1977; Pine & Gilmore, 1999; Nijs & Peters, 2002; Fache, 2012). De beleving heeft een belangrijke plek gekregen binnen de economie en het ontwikkelen van steden (Pine & Gilmore, 1998; Kärrholm 2009, Lorentzen, 2009). Hierdoor wordt steeds meer onderzoek wordt gedaan naar de beleving van mens. Enkele

voorbeelden hiervan zijn het onderzoek naar de beleving van dierentuin bezoekers (Dirsehan, 1999), het onderzoek naar de beleving van museumbezoekers (Falk & Dierking, 2012) en beleving van de toeristen (Jansen-Verbeke, 2003). Voor steden speelt de beleving een steeds grotere rol. De toenemende drukte op de ruimte in steden leidt tot ongewenste negatieve effecten op het woon en leefklimaat van de bewoners. Inzicht in de beleving van de drukte is daarom waardevol en noodzakelijk om voor de toekomst de leefbaarheid in die steden te waarborgen. Wetenschappelijk onderzoek naar de beleving van drukte is echter gelimiteerd, en focust zich voornamelijk op de beleving van drukte in (stads)parken en recreatiegebieden (Gifford, 2007; Goossens & de Boer, 2007; Goossens, et. al. 2010; de Vries, et. al. 2012) of bij evenementen (Mowen et. al. 2003). De onderzoeken van Bryon & Neuts, (2008) en Popp (2012) richten zich op de invloed van drukte op de beleving van toeristen in een stedelijke omgeving. Ook over de condities en consequenties van drukte is onderzoek naar gedaan (Rustemli, 2001), maar diepgaand onderzoek naar de druktebeleving van bewoners van steden is gering. Dit onderwerp behoeft dus gerichter onderzoek

Uit de wetenschappelijke literatuur blijkt dat *“Beleven is een persoonlijke emotionele reactie is op de waargenomen prikkels uit de (stedelijke) omgeving.”* (Tuan, 1977; Pine & Gilmore, 1999; Nijs & Peters, 2002; Fache, 2012). De beleving van drukte is daarom voornamelijk een socio-psychologische constructie die uiterst subjectief en persoonsgebonden is. De mate van prikkels die binnenkomen en de manier waarop iemand omgaat met deze prikkels worden bepaald door verschillende factoren welke zijn op te delen in drie verschillende contexten: de fysieke-, de sociale- en de persoonlijke context. Deze drie contexten vinden hun oorsprong in de beleviseconomie (Pine & Gilmore, 1999), the conceptual model of learning (Falk & Dierking, 2012) en het perceptie model van Bell, et. al (2006), aangehaald door Hamel (2008). Het activatieniveau van Hamel (2008) wordt daarnaast gebruikt om aan te geven dat ieder persoon een eigen ideaal belevingsniveau heeft. Dit zelfde geldt voor de druktebeleving. Naarmate de zintuigelijke prikkels die binnenkomen buiten dit gebied komen resulteert dit in een negatieve emotionele reactie, zoals stress. In dit onderzoek liggen de wetenschappelijke literatuur over *tourism experience* (Popp, 2012), *crowding* (Bryon & Neuts, 2008; Neuts & Nijkamp, 2012; Neuts et. al. 2012) en *druktebeleving in recreatiegebieden* (Gifford, 2007; Goossens & de Boer, 2007; Goossens, et. al. 2010; de Vries, et. al. 2012) ten grondslag aan het invullen van de drie contexten en het vaststellen van de onderliggende factoren die samen de beleving van drukte bepalen. Hierop wordt verder ingegaan in het theoretisch kader.

1.4 Probleemstelling en doel onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om beter inzicht te krijgen in de beleving van drukte van de bewoners in het centrum van Amsterdam. Hiermee kan een bijdrage worden geleverd aan het balansvraagstuk van de stad Amsterdam, waar de drukte en druktebeleving centraal staan. Onderzoek naar het beleven van drukte is noodzakelijk voor het beter begrijpen van de (groeierende) drukte in de stad, zodat maatregelen effectiever kunnen worden ingezet om de leefbaarheid te waarborgen voor de toekomst. Dit heeft geleid tot de volgende centrale vraag:

Centrale vraag

Hoe beleven de bewoners van het centrum van Amsterdam de drukte in hun woonomgeving? En hoe wordt dit beïnvloed?

Deelvragen:

1. Hoe is het gesteld met de druktebeleving van de centrumbewoners van Amsterdam?
2. In welke mate beïnvloedt de fysieke context de druktebeleving?
3. In welke mate beïnvloedt de sociale context de druktebeleving?
4. In welke mate beïnvloedt de persoonlijke context de druktebeleving?

1.5 Onderzoeksopzet

Het enquêteonderzoek van de gemeente Amsterdam is gebruikt als uitgangspunt van dit onderzoek. Alleen de gegevens van de centrumbewoners zijn in dit onderzoek verwerkt en geanalyseerd. Daarnaast zijn voor de casestudy, in de maanden juni, tot en met december 2016, interviews afgenomen met bewoners van de Utrechtsestraat. De uitkomsten van het enquêteonderzoek en de casestudy bieden de mogelijkheid om te kijken op welke manier verschillende factoren de beleving van drukte in de binnenstad van Amsterdam beïnvloed. In het methodehoofdstuk zal dieper op de onderzoeksopzet ingegaan worden.

1.6 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk omvat het theoretische kader, waarin bestaande literatuur ten aanzien van drukte en druktebeleving wordt uiteengezet. Deze literaire verkenning zorgt voor een houvast voor de rest van het onderzoek. Bestaande theorieën en ideeën, met betrekking tot drukte en druktebeleving komen aan de orde. Dit theoretische kader mondt uit in een conceptueel model, waarin schematisch is weergegeven welke factoren van invloed zijn op de beleving van drukte. In hoofdstuk 3 worden de onderzoeksmethoden beschreven. De afwegingen en keuzes die gemaakt zijn ten behoeve van de uitvoering en analyse van het onderzoek worden besproken. ‘Hoe is onderzoek gedaan’, is de kernvraag van dit hoofdstuk. De vragen: Wat is het onderzoeksgebied? Wie zijn mijn respondenten en wanneer is het onderzoek uitgevoerd? komen aan bod. De deelvragen worden geoperationaliseerd. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd en toegelicht. Vervolgens worden in hoofdstuk 5 conclusies en discussie worden de interpretaties van de resultaten besproken. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de deelvragen en de centrale vraag van dit onderzoek. Met aanbevelingen voor de gemeente Amsterdam en een onderzoeksagenda.

2. Theoretisch kader

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een theoretische basis gelegd. Deze literaire verkenning zorgt voor een houvast voor de rest van het onderzoek. Bestaande theorieën en ideeën met betrekking tot de probleemstelling worden in kaart gebracht en de belangrijkste begrippen belicht.

In de volgende paragraaf (2.2) wordt het begrip beleving behandeld. Daarna wordt in paragraaf 2.3 kort de opkomst van de beleveniseconomie besproken. Vervolgens wordt in paragraaf 2.4 en 2.5 de stedelijke ontwikkeling en toename van de druk op steden als gevolg van het toerisme belicht. In paragraaf 2.6 wordt ingegaan op het begrip drukte. Deze paragraaf behandelt de objectieve drukte. Paragraaf 2.7 behandelt de druktebeleving (subjectieve drukte). Hierna worden in paragraaf 2.8 de verschillende factoren en contexten behandeld die de beleving van drukte kunnen beïnvloeden. Het hoofdstuk sluit af (§2.9) met een theoretisch onderbouwd conceptueel model, dat als leidraad heeft gefungeerd voor dit onderzoek.

2.2 Beleving

Het kernbegrip in dit onderzoek is druktebeleving. Maar wat is beleving precies? Uit de literatuur blijkt dat beleving een uiterst complex begrip is. Als eerst is het belangrijk om te realiseren dat het Engelse “to experience” in het Nederlands zowel “beleven” als “ervaren” betekend (Nijs & Peters, 2002). Beleven doe je met al je zintuigen (zien, horen, ruiken, voelen en proeven) en is een fysiek proces. Ervaren is een mentaal proces, waarbij ontastbare *experiences* cognitief gesitueerd worden in het referentiekader dat men heeft (Nijs & Peters, 2002). De emoties die loskomen als gevolg van de zintuigelijke waarnemingen, zoals blijdschap, woede, angst, of bijvoorbeeld stress, vormen samen dé beleving. Dat beleving uit mentale en fysieke processen bestaat beschrijft Tuan (1977) al 40 jaar geleden. Hij stelt dat beleving een allesomvattende term is voor de verschillende ‘modes’ waarop een persoon de werkelijkheid kent en construeert. Het onderscheid zit in hoe de werkelijkheid wordt waargenomen en geconstrueerd wordt.

“The modes which are used to construct and know a reality range from the more direct and passive senses of smell, taste, and touch, to active visual perception and the indirect mode of symbolization.”
(Tuan, 1977).

Tuan heeft hiervoor een goede basis gelegd voor andere wetenschappers, die het pad van beleving na hem hebben bewandeld. Twee andere wetenschappers die veel geschreven hebben over beleving zijn Pine & Gilmore. In hun boek: ‘Welcome to the Experience Economy’ stellen zij dat een belevenis memorabel moet zijn. Bij het creëren van een belevenis moeten bedrijven proberen om emotioneel, fysiek, intellectueel en soms ook spiritueel in contact moeten zijn met haar consumenten (Pine & Gilmore, 1999). Ondanks dat Pine & Gilmore duiden op het verkopen van een belevenis en zich meer focussen op de economische kant heeft hun definitie grote raakvlakken met de eerder genoemde definities (Nijs & Peters, 2002; Tuan, 1977). Beleving is meer dan alleen fysiek waarnemen, vinden ook Pine & Gilmore (1999). Daarnaast benadrukken zij het persoonlijke en individuele belang bij beleving. “No two persons can experience an ‘experience’ the same way” (Pine & Gilmore, 1999). Dit is cruciaal om onderzoek naar druktebeleving te begrijpen, maar maakt het ook complex.

Emeritus hoogleraar Willy Faché (2012) beschrijft een belevenis als een zeer persoonlijke, subjectieve en emotionele reactie op een prikkel uit de omgeving. In hoeverre een omgeving beleving opwekt, hangt af van elke individu en zijn persoonlijke interpretatie van de situatie op basis van zijn sociale achtergrond, vroegere belevingen, gemoedstoestand en andere persoonskenmerken (Faché, 2012).

Geen een beleving is dus het zelfde voor verschillende personen. In dezelfde omgeving kunnen mensen een verschillende beleving hebben. Met de literatuur in acht genomen wordt de volgende definitie gebruikt in dit onderzoek:

Beleving is de persoonlijke emotionele reactie op de waargenomen prikkels van zijn/haar omgeving.

De kern van beleving ligt in de waargenomen prikkels uit iemand zijn omgeving en de persoonlijke emotionele reacties die deze prikkels oproepen (Bryon & Neuts 2008) De omgeving wordt waargenomen door de alle zintuigen en is niet één geheel, maar een ingewikkeld patroon van prikkels die ons via onze zintuigen bereiken (Hamel, 2008). Het is niet alleen wat we kunnen zien en voelen, maar ook wat we ruiken, horen en zelfs proeven. Deze multi-sensorische waarneming wordt binnen de theorie vaak beschreven als “...*the proces of retaining a sense of place.*” (Davidson & Milligan, 2004; Wunderlich, 2008). Wanneer we bewegen door de stedelijke ruimte gebruiken we al onze zintuigen. Naast de reuk-, hoor-, visuele- en gevoelszintuigen draagt zelfs de smaakzin bij aan het creëren van een ‘*sense of place*’. Deze vijf zintuigen staan constant in contact met elkaar en versterken de uiterst persoonlijke en emotioneel beladen perceptie van de wereld waarin we leven (Tuan, 1977).

Ondanks dat de smaak- hoor- en reukzin bijdragen aan de totaalbeleving van de omgeving, spelen gevoel en zicht de grootste rol tijdens het bewegen door de ruimte (Degen, et. al. 2008). Volgens Tuan dragen smaak- hoor- en reukzin niet bij aan het gevoel van ruimte en diepte (*sense of space*), maar bieden ze diepgang en karakter aan een plek of plaats. Deze zintuigen hebben geen invloed op het begrijpen en onderscheiden van vormen in de driedimensionale wereld. Tuan stelt dat ‘zicht’ en ‘gevoel’ en het tegelijkertijd bewegen door de ruimte de mens in staat maakt om het gevoel van ruimte en alle ruimtelijke kwaliteiten te kunnen waarnemen.

Raimbault & Dubois (2005) beschrijven in hun artikel over *urban soundscapes* het belang van het begrijpen van geluiden in het stedelijk milieus bij het creëren van aangename en leefbare steden. Zij concluderen dat het verschil tussen geluid en geluidsoverlast een samenspel is tussen de fysieke mate van geluid en het individu. De beleving van omgevingsgeluid hangt af van verschillende factoren. Mensen met een goed (of gevoelig) gehoor zullen meer geluiden kunnen ontvangen. De mate waarin iemand kan horen is persoonlijk net zoals de geluidsbeleving. De geluidsbeleving van de ‘luisteraars’ hangt af van zijn stemming en attitudes maar ook of hij/zij de bron van geluid kan zien. Wanneer een ongewenste geluidsbron gezien kan worden, ervaren mensen over het algemeen meer overlast (Raimbault & Dubois, 2005). De fysieke omgeving produceert een bepaalde mate van geluid, maar de persoonlijke mate waarin dit beleefd wordt verschil per persoon. Hierdoor kunnen twee personen die hetzelfde horen, dit anders beleven. De een vindt dat er te veel geluiden zijn in een stedelijke omgeving terwijl de ander dit wellicht als prettig ervaart. Zo kan de mate van geluidsprikkels de druktebeleving beïnvloeden (Raimbault & Dubois, 2005).

Net als geluid speelt reuk ook een rol bij het beleven van de omgeving. In het onderzoek van Vilaplana & Yamanaka (2014) is er gekeken naar hoe geuren de beleving van de omgeving kunnen beïnvloeden. Uit hun onderzoek blijkt dat de geur, net als geluid, het beeld dat een respondent heeft, van een bepaalde plek of plaats beïnvloed. Hiermee sluiten ze aan bij Hensaw (2013), die in het boek *Urban Smellscapes* de relatie tussen geur en stedelijke ruimte uiteenzet. Net als bij de andere zintuigen is de mate van invloed door geur afhankelijk van verschillende persoonlijke factoren. Het reukvermogen, geurherkenning en voorkeuren van geuren die iemand ‘lekker’ of ‘vies’ vindt ruiken zijn hier enkele voorbeelden van.

Net zoals de neus is het smaakorgaan een ‘chemisch’ zintuig. De neus en mond zijn sterk met elkaar verbonden, maar smaak wordt vaak niet meegenomen bij het onderzoeken van de omgeving. Men proeft de stedelijke omgeving namelijk niet direct. Maar doordat deze twee zintuigelijke systemen van waarnemen zo sterk met elkaar verbonden zijn, is het toch belangrijk om de smaakzin niet over het

hoofd te zien in de totaalwaarneming door de zintuigen (Lucas & Romic, 2008). Smaak en reuk samen versterken elkaar en kunnen daarom het best samen bekeken worden.

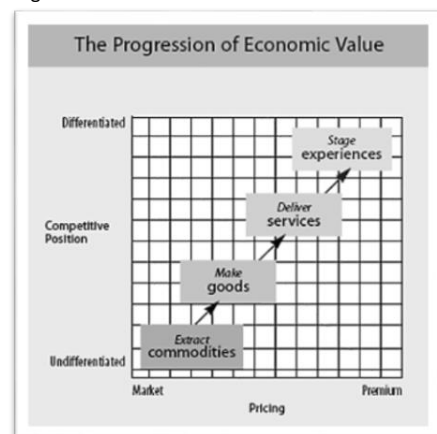
“It is true that flavors can influence our experience of the city, the most obvious example being the various cuisines of the different quarters of the city. It is important to continue to recognize the role of taste in our notations, but allied with scent, its presence on the charts is enhanced beyond what it would be on its own.” (Lucas. & Romic, 2008, p.12).

De beleving is de emotionele reactie op de waargenomen omgeving door de zintuigen. Van sommige zintuigen in het gemakkelijker te begrijpen hoe ze bijdragen aan de beleving dan andere zintuigen. Een straat kan visueel druk zijn maar het is lastig te begrijp hoe iets druk ruikt. Hetzelfde geldt voor proeven. Ondanks dat een straat niet letterlijk ‘druk’ kan ruiken wordt de omgeving waargenomen door alle zintuigen en deze multi-sensorische manier van waarnemen stuurt prikkels naar de hersenen. De mate van prikkels in de hersenen en iemand zijn persoonlijke reactie hierop bepalen zijn of haar beleving Een toename van het aantal prikkels, bijvoorbeeld doordat iemand naast veel geluid ook veel verschillende geuren ruikt, beïnvloedt de beleving. In afgelopen jaren is de beleving van het individu steeds belangrijker geworden. Verschillende ontwikkelingen in maatschappij hebben hier een rol in gespeeld, met name de opkomst van de opkomst van de beleviseconomie (Burgers, 2006).

2.3 De Beleviseconomie

De term ‘beleviseconomie’ werd voor het eerst gebruikt door Pine & Gilmore (1998). Zij beschrijven de economische veranderingen van de afgelopen eeuwen in vier stadia, waarbij de beleviseconomie het laatste stadium is. In de agrarische economie worden comoditeiten aangeboden op de anonieme markt, terwijl in de industriële economie gefabriceerde gestandaardiseerde goederen gekocht kunnen worden door consumenten. De diensten economie speelt in op de vraag naar gespecialiseerde diensten voor klanten. Als laatste richt de beleviseconomie zich op het creëren van een persoonlijke beleviseconomie voor gasten en klanten. In de beleviseconomie hangt het succes van het product of dienst af van de beleving die het creëert (Lorentzen, 2009). De beleviseconomie is de laatste stadium van de economische ladder, welke gericht is op het de maximaliseren van de waarde en het onttrekken van deze waarde uit de markt. Figuur 1 geeft de waarde maximalisering schematisch weer. Vanuit dit oogpunt kan het inspelen op de beleving een extra competitief voordeel opleveren voor steden (Pine & Gilmore, 1998; Lorentzen 2009).

Figuur 1: Verschillende stadia van de economie



Bron Pine & Gilmore, 1999

2.4 Stedelijke ontwikkeling

In de westerse kapitalistische samenleving heeft de manageriale rol van steden de laatste decennia plaats gemaakt voor een entrepreneurial rol. De ‘managerial city’ concentreerde zich in de eerste plaats op de lokale dienstverlening, faciliteiten en voordelen voor de stedelijke bevolking (Harvey, 2002). Maar onder andere door de-industrialisatie, financiële crisis, veranderde relaties tussen stedelijke overheden en toegenomen sociale stedelijke problemen, zijn veranderingen van het stedelijk besturen in gang gezet (Andrew & Goldsmith, 1998). De rol die steden, plekken en plaatsen spelen binnen de economische herstructurering en hun concurrentievermogen werd steeds groter. Deze verschuivingen uitten zich in een toenemende interesse in, en leggen de nadruk op, het concurrerende vermogen van steden. Kenmerkend voor 'entrepreneurial cities' is om proactief het concurrentievermogen van de stedelijke (economische) ruimte te bevorderen als gevolg van de intensivering van de stedelijke concurrentie (Jessop, 1997).

“Cities are seen as growth engines which constitute the key to economic prosperity, suggesting that cities have to apply the strategies associated with the entrepreneurial city in order to ‘survive’ and prosper as vital entities” (Gordon & Buck, 2005).

De laatste jaren gebruiken steden steeds meer de mogelijkheden die de beleveniseconomie biedt, om mensen naar de stad te trekken en te vermaken (Lorentzen, 2009). Deze ontwikkelingen oefenen invloed uit op de stedelijke leefomgeving. Steden zijn hierdoor constant in beweging en veranderen continue (Jansen-Verbeke, 2003). Waar vroeger de (binnen)steden dienst deden als plekken waar industrie en diensten clusterde, heeft deze functie plaats gemaakt voor leisure en vermaak (Hospers & van Dalm, 2005). De stad wordt steeds meer gezien als een sociale plek waarin culturele activiteiten en evenementen kunnen ontwikkelen. De stedelijke ruimte wordt ontwikkeld tot plekken, waar individuele en collectieve consumptie kan plaatsvinden (Lorentzen, 2009). De potentiële economische voordelen van toerisme werkt door in het strategische beleid van steden (Uysal et. al. 2016) Door het investeren in toeristische voorzieningen (en vrijetijdsaanbod in het algemeen) en daarnaast zichzelf te ‘branden’ als gastheren van globale evenementen verschuift de stad als een *place of production* naar een *place of consumption* (Zukin, 1998). Dit is in de stedelijke omgeving terug te zien, welke meer gericht is op beleving, toerisme en recreatie. De vermaaksfunctie voor toeristen en bewoners, voornamelijk uit midden en hogere sociaal economische klasse, staan steeds meer centraal in (binnen)steden (Burgers, 2006).

2.5 Toerisme in de stad

Een van de koopkrachtigste consumenten in steden zijn toeristen (Jane, 2006). Sinds het begin van de jaren tachtig is het (stedelijk) toerisme explosief gegroeid en deze trend heeft doorgezet tot vandaag de dag (Popp, 2012). In 15 jaar, van 1995 tot en met 2010, is het aantal internationale toeristen gestegen met ongeveer 77%, van 528 miljoen naar 935 miljoen (WTO, 2011). Innovatie in de transporttechnologie, gepaard met een toenemende *global awareness*, hebben de wereld geopend voor de toerist (Neuts, et. al. 2013). ‘Grote’ steden bezoeken staat op nummer één als reisbestemming van de toerist. In 2006 ontving Londen 15 miljoen internationale toeristen, Parijs bijna 10 miljoen en Rome, Barcelona, Madrid en Amsterdam tussen de 4 en de 6 miljoen internationale toeristen. Deze aantallen kunnen verdubbeld worden wanneer de binnenlandse toeristen worden meegerekend (Neuts, et. al. 2013). Deze groei van het aantal stadbezoekers is door veel steden met open armen ontvangen. De grote groepen toeristen dragen significant bij aan de stedelijke economie (Matias et. al. 2011). Maar er zit ook een keerzijde aan. Toerisme heeft de potentie om de plaatsen die het aandoet te veranderen en daarmee in haar eigen succes te verstikken (van der Zee, et. al. 2016). Venetië is hier een voorbeeld van. De enorme toeristische groei in Venetië heeft de leefbaarheid in het historisch centrum negatief beïnvloed. Het aantal bezoekers dat zich door de stad heen beweegt is in het toeristische hoogseizoen onacceptabel hoog. De enorme bezoekersaantallen zorgen voor stress en conflicten met haar bewoners (Neuts, et. al. 2013). De stedelijke ontwikkelingen in Venetië hebben bijgedragen aan een top positie op de toeristenranglijst, maar dat gaat onbedoeld ten kosten van de stadsbewoners. Voornamelijk de historische (tegenwoordig toeristische) binnenstad van Venetië heeft te leiden onder de bezoekersdruk. In de binnenstad loopt het aantal inwoners af, verdwijnen alledaagse voorzieningen, stijgende vastgoedprijzen en congestie van openbaarvervoer en straten zijn toe te schrijven aan het toerisme. Er wordt zelfs gesproken van het ‘disneyficieren’ van de binnensteden. Binnensteden worden steeds commerciëler en steeds meer én grotere delen van de publieke ruimte worden gebruikt voor commerciële doeleinden (Kärrholm, 2009). In veel Europese steden is de Disneyficering van binnensteden, in verschillende mate, werkelijkheid geworden. Binnensteden zijn gevuld met grote winkelketens, toeristische bezienswaardigheden en entertainment waardoor de drukte toeneemt. De balans tussen wonen, werken en recreëren dreigt hierdoor uit evenwicht te raken, waarbij recreatie gericht op de toerist de overhand krijgt. (Zukin, 1998; Kennedy & Kingcome, 2007). Steden verliezen hun authenticiteit en de leefbaarheid dreigt in het gedrang te komen door de groei van toerisme (van der Zee, et. al. 2016).

De laatste jaren heeft de toeristische overnachtingssector te maken met de explosieve opkomst van internetbedrijven die het mogelijk maken voor ‘gewone’ mensen om toeristische accommodaties aan te bieden (Guttentag, 2015). Bewoners bieden toeristen de mogelijkheid om hun huis, appartement of kamer te huren via een online platform, vaak tegen relatief goedkope prijzen. Dit doen ze via bedrijven zoals 60 days, Wimdu en 9flats, waarvan Airbnb de meest prominente is in deze sector. De opkomst van deze bedrijven is een reactie op de stijgende hotelprijzen en de stijgende vraag naar het beleven van de lokale authentieke stad.

“Travelers express an increasing interest in experiencing the authentic, daily reality of the local people in the places they visit. Tourist want to have a better understanding of the local culture since they are involved in the locals’ daily life through staying in the private space of the locals for a few days” (Chen, 2011).

Met de opkomst van online verhuur platformen, zoals Airbnb, krijgen toeristen de kans om als een ‘local’ de stad te beleven, door interactie met de gastheer/vrouw of burens. De accommodaties zijn meer verspreid over de stad dan traditionele accommodaties, zoals hotels, en liggen vaker in een ‘niet-toeristisch’ gebied (Guttentag, 2015). Studies van Airbnb (2012) en Lawler, 2012 stellen dat Airbnb-gasten meer geneigd zijn om buiten de toeristische hotspots geld uit te geven, voornamelijk omdat zij blijven in de gebieden waar ze slapen. Deze ontwikkeling betekent ook dat niet toeristische gebieden in de (nabije) toekomst te maken kunnen krijgen met een toename in toerisme.

2.6 Drukke & Drukbeleving

Binnensteden hebben steeds te maken met een toenemend aantal bewoners en toeristen. De toegenomen verstedelijking, mobiliteit van de mens en concurrentiestrijd zijn aanjagers van deze toenemende druk op de openbare ruimte (Zukin, 1998; Souther, 2007; Kärrholm, 2009; Matias et. al. 2011; WTO, 2011; Popp, 2012; Neuts, et. al. 2013). In veel steden wordt deze groei verwelkomt, maar in andere steden zorgt de enorme groei in bewoners en toeristen in de afgelopen jaren voor problemen (Popp, 2012). *“In those cities, locals, townplanners, touristmanagers and tourists alike recognize overcrowding as a major problem” (Hall & Page, 2002).* Ook in delen van Amsterdam begint de balans tussen wonen, werken en recreëren te verschuiven en met het toenemende aantal bezoekers wordt de drukte in de stad steeds groter (Nijs & Zevenbergen, 2014; Amsterdam, 2016). In dit onderzoek staan drukte en drukbeleving centraal. Het is daarom van belang om deze begrippen te behandelen aan de hand van de bestaande literatuur. Eerder is ingegaan op het begrip beleving, maar wat is nou precies drukte en drukbeleving?

Objectieve drukte

Binnen de literatuur kan een onderscheid gemaakt worden tussen de objectieve drukte en subjectieve drukte (drukbeleving) (Neuts et. al. 2012). Het aantal mensen per vierkante meter in de openbare ruimte is meetbaar. Net als de aantallen mensen dat steden bezoeken en zich door steden bewegen. Dit is de objectieve drukte, de drukte die meetbaar is. Om objectieve drukte te meten worden verschillende technieken gebruikt (Santana-Jiménez & Hernández, 2011). Goossens (2015) ziet een verschuiving van de traditionele methoden zoals mensen tellen door observaties, camera, mechanisch tellen, naar geautomatiseerde digitale methoden. Nieuwe technieken maken steeds meer gebruik van mastverkeer van mobiele telefoons, individuele GPS-tracks op smartphones, op websites geüploade foto’s met geo-tag en locatiegegevens van social-mediaberichten. *“In veel van de social media als Twitter, Flickr en Facebook is tegenwoordig de mogelijkheid om de locatie aan te geven waar je op dat moment bent. Deze geogerefereerde data zijn te gebruiken om bezoekaantallen te genereren” (Van der Drift, 2015).* Het aantal mensen dat foto’s op dergelijke websites plaatst, is niet geheel representatief, maar het geeft wel een indruk van meer populaire plekken in landen, steden of in natuur- en recreatiegebieden. (Goossens, 2015). Deze digitale technieken maken het steeds gemakkelijker om bezoekersstromen en aantallen real-time te meten en te analyseren wat voorheen bijna onmogelijk was.

Met (objectieve) drukte gaat vaak congestie gepaard. Congestie is het resultaat van het over consumeren van ruimtelijke gelimiteerde grondstoffen. In de stedelijke context betekent dat er te weinig ruimte is voor het aantal mensen dat zich in een gebied bevindt. Congestie is de ultieme vorm van drukte, maar voordat het zover komt kunnen mensen een stad als druk of te druk beleven. Het aantal mensen bepaalt dus niet alleen of men het druk dan wel rustig vindt. Hoe iemand drukte beleeft is uiterst subjectief en kan niet gemeten worden door de bovengenoemde technieken.

Subjectieve drukte

Drukbeleving heeft zijn theoretische oorsprong binnen de *environmental* en *behavioural* psychologie. Stokols (1972), aangehaald door Neuts & Nijkamp (2012), beschrijft dit concept als een stresssituatie welke zich ontwikkelt gedurende een bepaalde periode als een resultaat van ruimtelijke restricties op sociale activiteiten. Tevens concludeert hij dat de ruimtelijke restricties alleen dienen als een noodzakelijk antecedent, en op zichzelf niet voldoende zijn, voor het veroorzaken van druktestress bij mensen. Wanneer het beleven van drukte op deze manier wordt bekeken dan wordt drukte: “*a socio-psychological evaluative concept leading to a negative affective response to social density.*” (Neuts & Nijkamp, 2012). Het beleven van drukte is dus een psychologisch construct in de hersenen, welke gerelateerd is met persoonlijke attitudes tegenover drukte. Op de beschrijving van Stokols (1972) kwam uiteindelijk kritiek. Om drukte alleen als negatief te zien voldeed niet, juist doordat het gerelateerd is aan persoonlijke attitudes. Deze attitudes zorgen ervoor dat drukte ook gezien kan worden als gezellig en positief kan bijdragen aan de beleving. De meeste festivalgangers staan liever op een ‘vol’ festival dan op een leeg terrein (Popp, 2012).

Een begrip dat veel terugkomt binnen de literatuur over drukbeleving is *social carrying capacity* (Graefe, et. al. 1984; Patterson & Hammitt, 1990; Bryon & Neuts, 2008). *Carrying capacity* kan worden beschreven als een bepaald niveau waarboven een toename van bepaalde ontwikkelingen niet langer positieve uitkomsten zullen hebben. The World Tourism Organization (WTO)(2011) omschrijft *carrying capacity* als “*the maximum number of people that may visit a (tourist) destination at the same time, without causing destruction of the physical, economic, and socio-cultural environment and an unacceptable decrease in the quality of the visitors satisfaction*”. Het kijken naar drukbeleving binnen het *carrying capacity* focust op de socio-demografische dimensie (Bryon & Neuts, 2008). Drukbeleving kan gezien worden als de evaluatie van gebruikersdichtheid (Patterson & Hammitt, 1990). Het is van belang bij het onderzoeken van drukte om te bepalen waar de acceptatiegrens ligt en wanneer het minimale acceptatieniveau van de gebruikersconditie in de stad wordt overschreden. Dan pas zal drukte als negatieve ervaren worden (Bryon & Neuts, 2008). Dit acceptatieniveau is uiterst persoonlijk en wordt bepaald door iemand zijn karakter en attitudes.

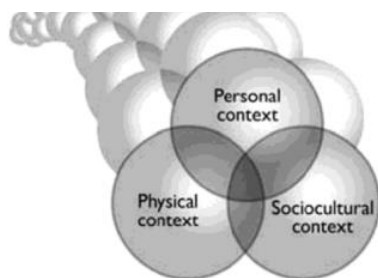
2.7 Factoren die de drukbeleving beïnvloeden

Uit de vorige paragrafen is duidelijk naar voren gekomen dat voor elk persoon de beleving van drukte verschilt. Dit maakt het meten en beschrijven van de beleving van drukte enorm complex. Deze paragraaf behandelt verschillende factoren en contexten die samen de drukbeleving beïnvloeden. De verschillende ‘*clues*’ uit de beleving economie bieden handvaten om vanuit verder te werken.

Het meenemen en aanvoelen van verschillen in beleving is nodig om te voldoen aan de verwachtingen en percepties van de klant, consument of gebruiker. Om hieraan te voldoen is het mogelijk voor ondernemers om een analyse maken van het proces dat de klant doorloopt bij het ervaren van de beleving (Dirsehan, 1999). Hiervoor zijn de verwachtingen en de percepties van klanten belangrijk. De kennis betreffende deze verwachtingen en percepties kunnen dan worden omgezet in een geheel van ‘*clues*’ waardoor een beleving gecreëerd kan worden die aansluit bij de verwachtingen van een klant of de verwachtingen zelfs overstijgt (Boswijk & Peelen, 2008). De ‘*clues*’ worden opgedeeld in een drietal categorieën. Als eerst de *functional clues*; functioneert het product? Binnen de beleving economie wordt dit type *clue* strikt rationeel benaderd. Indien een product niet naar behoren werkt zal de klant dit als een slechte beleving ervaren. Het zintuiglijk waarnemen en de emotionele kant

van de consument spelen mee bij de overige twee *clues*. Berry et al. (2002) stellen dat de consument naast een goede kwaliteit van een product of dienst (*functional clue*) tevens ook een (emotioneel) aangename, leuke en memorabele beleving wilt. Dit wordt bepaald door de *mechanic clues* en de *humanic clues*. De *mechanic clues* worden bepaald door de omgeving waarin een beleving plaatsvindt. Dit zijn de prikkels die gegeven worden door de omgeving en opgevangen kunnen worden door de zintuigen (geluiden, geuren, visuele prikkels enzovoort). De *humanic clues* worden gevormd door de meer sociale kant. Dit is de manier waarop het personeel van een onderneming inspeelt op het creëren van een beleving (Berry et al., 2002). De *clues* uit de belevingseconomie maken duidelijk dat een beleving of 'iets' beleving gevormd en beïnvloed wordt door verschillende factoren en contexten. De functionaliteit van een product of dienst, de fysieke omgeving, de sociale omgeving en daarnaast het feit dat elke consument en klant zijn eigen persoonlijke perceptie en verwachtingen heeft, bepalen de beleving. De wetenschappelijke literatuur over de belevingseconomie (Pine & Gilmore, 1999; Berry et al., 2002; Nijs & Peters, 2002; Boswijk & Peelen, 2008; Ann & Koenraad, 2010) laat duidelijk zien dat de factoren die de beleving beïnvloed ingedeeld kunnen worden in verschillende contexten. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen de persoonlijke context, sociale context en fysieke context.

Figuur 2: The Contextual Model of learning



Bron: Falk & Dierking, 2012

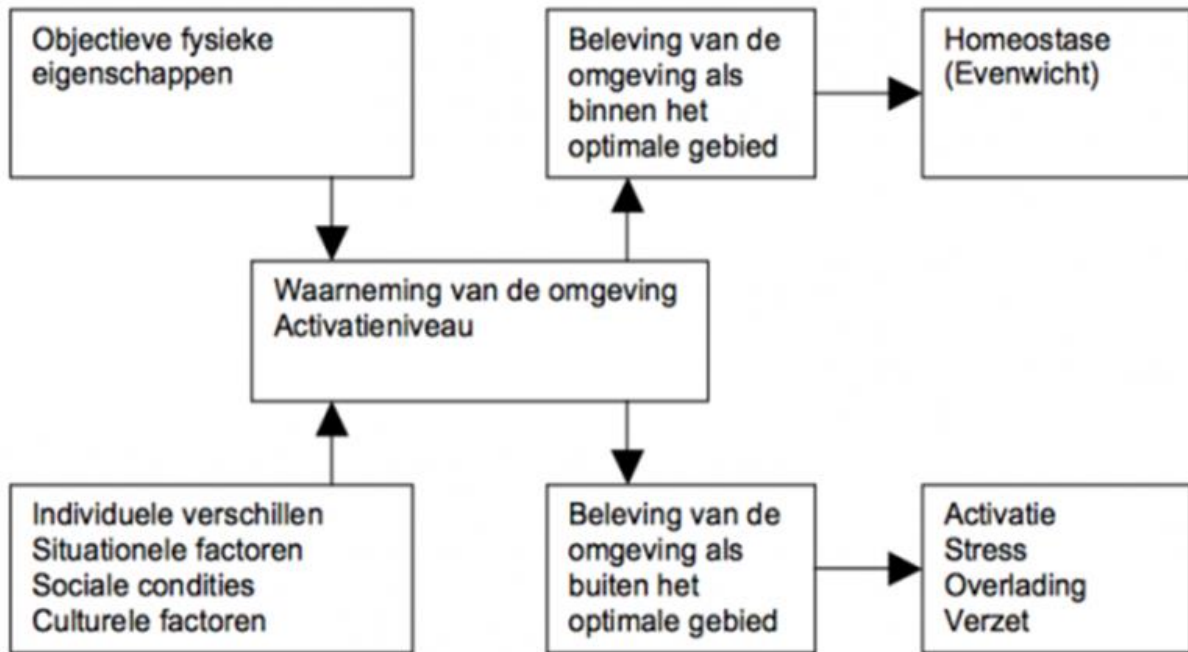
Falk & Dierking (2002, 2012) hebben veel onderzoek gedaan naar beleving. Ook zij maken onderscheid tussen de fysieke-, persoonlijke- en sociaal- /culturele context. 'Tijd' wordt door hun niet gezien als een aparte context maar als een overkoepelde dimensie. Volgens hun ligt de nadruk op de constante interactie die de drie verschillende contexten met elkaar hebben. Deze interactie bepaald uiteindelijk de beleving (figuur 2).

"Een combinatie van elk van de drie contexten wordt voortdurend door de individuele bezoeker zelf vormgegeven en de interactie tussen de contexten bepaald de beleving. Het geheel is uniek voor elke individuele bezoeker: geen enkele bezoeker zal dezelfde beleving ondergaan" (Nijs & Peters, 2002).

"The visitor's experience can be represented by a series of snapshots, each freezing in time a moment of interaction of the three contextual component" (Falk & Dierking, 2012).

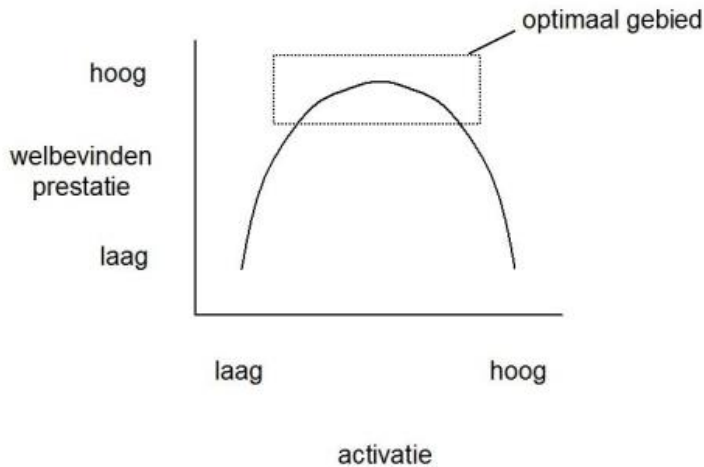
Hamel (2008) gebruikt het perceptie model van Bell et. al. (2006) om duidelijk te maken, dat bij beleving er sprake is van een activatiegrens (zie figuur 3 en figuur 4). De psychologische achtergrond van Hamel komt terug in zijn model. De nadruk van dit model ligt op het menselijke handelen als resultante van de waarneming van de omgeving, wat gemist wordt in het model van Falk & Fierking (2012), echter wordt bij Hamel(2008) het belang van de constante interactie tussen de verschillende contexten gemist. Deze twee modellen vullen elkaar daarom goed aan. Hamel (2008) stelt, dat de zintuigelijke prikkels uit de omgeving kunnen leiden tot een laag of hoog welbevinden. Welbevinden staat voor de mate waarin iemand zich lichamelijk, geestelijk en sociaal goed voelt. Een hoog welbevinden is gewenst, hierbij zal iemand zijn omgeving het meest positief beleven. Een laag welbevinden resulteert in activatie. Men voelt zich niet prettig of gestrest en zal proberen om zich aan te passen aan de situatie of in het geval van drukte, door bijvoorbeeld weg te gaan uit het drukke gebied, om zo weer binnen het optimale gebied van welbevinden te komen. Te rustig kan ook zorgen voor een laag welbevinden. Wanneer men 's nachts over een lege straat loopt kan dit leiden tot activatie, zoals de drukte opzoeken, harder lopen of een taxi pakken. Wat het optimale niveau van omgevingsprikkels is dat verschilt per persoon. Het optimale gebied is dus subjectief en persoonlijk. Wanneer de grens 'activatiegrens' overschreden wordt en dus buiten het optimale gebied komt dan volgen hier negatieve emotionele reacties op. Drukke kan resulteren in stress, maar ook wanneer het te rustig is kan dit als onprettig beleefd worden. Binnen het optimale gebied is er sprake van evenwicht of homeostase (Hamel, 2008).

Figuur 3: Perceptie model, waardering en beleving van de omgeving



Bron: Bell, et. al. 2006

Figuur 4: het verband tussen activatie, prestatie en welbevinden



Bron: Bell, et. al. 2006

Het model van Falke & Dierking (2012), zie figuur 2, laat een duidelijke interactie zien tussen de verschillende contexten. De tijd wordt genoemd als een aparte dimensie, bij de beleving van drukte is de situatie een belangrijk aspect. Elke verschillende situatie bepaald de mogelijke ruimtelijke restricties die worden veroorzaakt door, zowel de fysieke omgeving, als het aantal mensen welke aanwezig is in de fysiek omgeving. Voor de fysieke en sociale context is voor beide de situatie van invloed op de beleving van drukte.

2.7.1 Fysieke context

De tastbare stedelijke omgeving met zijn objectieve fysieke eigenschappen én de overige factoren, die de toegankelijkheid bepalen, vormen de fysieke context (Nijs & Peters, 2002; Hamel, 2008; Goossens et. al., 2010; Falk & Dierking, 2012; Neuts & Nijkamp, 2012). Deze context verklaart de mogelijke ruimtelijke restricties voor de sociale activiteiten.

De gebruikersdichtheid

Het aantal gebruikers van de openbare ruimte speelt een rol bij de druktebeleving. Mensen consumeren ruimte en zijn een noodzakelijk antecedent op de druktebeleving (Stokols, 1971). Op deze manier worden naar mensen gezien als lichamelijk aanwezig zijn en consumeren van de ruimte. De gebruikersdichtheid varieert sterk op verschillende tijden, waardoor de beleving van drukte van de zelfde plek op elke tijd anders is. Verschillen in gebruik van de stad variëren tussen seizoenen, weken, dagen en zelfs binnen een dag zelf varieert de gebruikersdichtheid sterk. In het toeristisch hoogseizoen is het aantal bezoekers in steden hoger dan in het laagseizoen, hetzelfde geldt voor het weekend en doordeweeks (Goossens, et. al. 2010). Verschillende soorten mensen maken dus op verschillende tijden gebruik van de stad.

Functieaanbod

het aanbod van diverse activiteiten, zoals winkels naast woningen, leidt tot veel gebruikers (Buitenhuis, 2009). Het functieaanbod in een gebied beïnvloedt voor een groot deel welke mensen en wanneer en waarom mensen naar een gebied komen. Kruideniers en andere buurtwinkels trekken andere mensen aan dan dure modezaken, souvenirwinkels en horeca (de Nijs & Zevenbergen, 2014). Bij steden met een hoge concentratie toeristische voorzieningen in de binnenstad zullen toeristen zich concentreren rondom deze plekken. Bewoners van steden maken zelf in mindere mate gebruik van toeristische voorzieningen (Kemperman, et.al. 2009). Verder trekken sommige plekken in steden meer mensen aan op bepaalde tijden door de specifieke samenstelling (Jane, 2006). In een straat met veel kantoorpanden zullen 's avonds minder mensen zijn dan in een straat met veel restaurantjes en cafés. Het aanbod van verschillende voorzieningen is dus belangrijk om mee te nemen in de druktebeleving van de binnenstad, zeker wanneer gekeken wordt naar een specifieke plek in de binnenstad. (Gifford, 2007; Goossens, et. al. 2010). Bartman (2015) stelt in zijn onderzoek dat de diversiteit van winkels een belangrijke rol speelt in de beleving van bewoners. Volgens hem hebben kleinschalige en unieke winkels, een positieve invloed op de beleving van bewoners. Deze winkels trekken geen massa's mensen aan en 'gaan op' in de omgeving.

Tegenwoordig voeren recreatie en consumptie steeds meer de boventoon in het straatbeeld. Dit is ook terug te zien in het aanbod van voorzieningen. Steeds minder winkels in de binnenstad zijn gericht op lokale behoeftes en zijn vervangen door horeca of souvenirwinkels gericht op de toerist (de Nijs & Zevenbergen, 2014). In 1961 schreef Jane dat mensen de combinatie van winkels, bedrijven, woningen aantrekkelijk vinden om te verblijven. Eenzijdigheid in het functieaanbod kan leiden tot piekmomenten van drukte, verschraling en verlies van het aanbod van alledaagse voorzieningen. Dit kan ten koste gaan van de leefbaarheid van bewoners (Kemperman, et. al. 2009). Het functieaanbod in een bepaalde buurt of straat beïnvloedt dus indirect de druktebeleving, doordat het bepaalde bezoekers aantrekt of weert, op verschillende momenten.

Inrichting

Net als het gebruikersniveau speelt de inrichting van de binnenstad een grote rol bij druktebeleving. De inrichting bepaald grotendeels de hoeveelheid mensen gebruik kunnen maken van de openbare ruimte en mag niet mensen belemmeren. Mensen die belemmerd worden in hun doorgang door een verkeerde inrichting van de openbare ruimte ervaren vaak ergernissen en drukte (Westenberg, 2015). Een belemmerde doorgang zorgt voor een verminderde bewegingsvrijheid en is kenmerkend voor drukte. Mensen consumeren de ruimte op straat, maar de inrichting bepaald mede in welke mate dit

de druktebeleving beïnvloed. De inrichting omvat zowel de vorm en structuur van de binnenstad, als de inrichting van de openbare ruimte (Montgomery, 1998). De inrichting is zeer belangrijk voor het sturen van bezoekersstromen en het voorkomen van knelpunten en druktestress (Goossens, et. al. 2010).

De openbare ruimte wordt als volgt gedefinieerd door de gemeente Amsterdam (2012): *“Alle niet-bebouwde ruimte - en bebouwde ruimte met een niet-bebouwdonderdeel (zoals tunnels, openbare daken) - die openbaar toegankelijk is en een openbare bestemming heeft.”* Bij de inrichting van de openbare ruimte moet gedacht worden aan onder andere materiaalkeuze van de ondergrond, lengte,- dwars,- en hoogteprofielkeuze van straten en straatmeubilair om een gemakkelijke doorstroom te faciliteren en het verblijven aantrekkelijk te maken. Obstakels zoals terrasmeubilair, geparkeerde fietsen, vuilnis op straat en bouwsteigers kunnen allemaal de doorgang belemmeren en negatief uitwerken op de druktebeleving (Westenberg, 2015).

De vorm en structuur van een stad wordt bepaald door het geheel van gebouwen en infrastructuur en hun relatie tot elkaar (de Pater, 2009). De stedelijke vorm is mede bepaald door haar geografische ligging en historische gelaagdheid van verschillende ontwikkelingen in de stad. Voor de druktebeleving van de binnenstad is het van belang om ruimtelijke structuur en vorm mee te nemen, omdat een slechte lay-out een negatief effect kan hebben op het verwerken van zijn gebruikers. Zo heeft Wenen meer toeristen per jaar dan Praag, maar ondervindt hier minder problemen door. Dit heeft onder andere te maken met het verschil in lay-out tussen de steden en het verschil in de ontwikkeling van de infrastructuur (Kádár, 2013).

Falk & Dierking (2012) tonen aan dat de lay-out van een museum een positieve uitwerking heeft op de beleving van zijn bezoekers. Het strategisch plaatsen van rustplekken en sanitaire voorzieningen kan een positieve uitwerking hebben op de beleving van de bezoeker. Daarnaast halen Nijs & Peters (2002) aan dat een slechte lay-out een negatieve uitwerking kan hebben op de beleving. Bijvoorbeeld wanneer bezoekers lange afstanden moeten afleggen tussen attracties, zich over smalle voetpaden met een hoge voetgangersintensiteit moeten verplaatsen en als rustplekken en groen niet voldoende aanwezig zijn. Goossens et. al. (2010) beschrijven dat gebouwen met veel licht en ruimte, met grote ramen, hoge plafonds en brede niet al te lange gangen, het gevoel van drukte verminderen. Straten met een slecht afgestemd profiel en verkeerd geplaatst straatmeubilair zullen dan sneller als druk ervaren dan brede straten. Ditzelfde geldt voor straten waar veel stadsverlichting of tramlijnen over de straat hangen tegenover straten waar dit in mindere mate aanwezig is.

Architectuur en vormgeving

Naast de vorm en structuur spelen architectuur en vormgeving een belangrijke rol. *“Environmental quality and the design of space can influence the way a given use-level is perceived.”* (Neuts & Nijkamp, 2012). Wanneer kinderen door het sprookjesbos in de Efteling lopen worden zij ondergedompeld in een sprookjeswereld door de manier waarop het bos is vormgegeven en ontworpen. Sommige mensen kunnen de vormgeving van sprookjesbos als druk belevend en andere juist niet. Maar niet alleen bij pretparken speelt de architectuur en vormgeving tegenwoordig een rol. Bij voetbalstadions en winkelomgevingen is een stijgende belangstelling voor esthetiek, boven functionaliteit (Nijs & Peters, 2002). De architectuur en vormgeving kan een bepaalde rust uitstralen of juist gevoel van drukte en activatie oproepen. Winkelstraten met veel reclameborden en felgekleurde winkelpuien kunnen de druktebeleving beïnvloeden. Hetzelfde geldt voor veel graffiti en straatvuil. De visuele prikkels die binnenkomen zijn hier groter dan bij een straat zonder reclame. Dit kan als resultaat hebben dat mensen de winkelstraat met reclame als drukker belevend, ondanks dat het aantal bezoekers gelijk is (Degen, et. al. 2008).

Uit onderzoek van Bryon & Neuts (2008) is gebleken dat in een stedelijke omgeving de sociale en persoonlijke context, zoals het gedrag van andere mensen, eerdere ervaringen en persoonlijke

attitudes, een grotere uitwerking hebben op de ervaren druktebeleving dan de fysieke karakteristieken.

2.7.2 Sociale context

Als tweede speelt de sociale context een rol bij de druktebeleving. De sociale context wordt gevormd door de aanwezigheid van alle sociale activiteiten en anderen mensen in de openbare ruimte en is opgebouwd aan de hand van de volgende factoren:

Mate van sociale interactie

De mate van sociale interactie met 'anderen' is één van de aspecten die de beleving van drukte bepaalt. De sociale interactie is de wijze waarop mensen ten opzichte van elkaar handelen, reageren en elkaar beïnvloeden. De mate van sociale interactie kan verschillen van directe sociale interactie; zoals simpelweg het schudden van een hand, een conversatie of elkaar aanraken tijdens het passeren tot indirect sociaal contact, waarbij het opmerken van de aanwezigheid van andere mensen in dezelfde ruimte een vorm van contact is. Verschillende factoren beïnvloeden de mate van sociale interactie en iedereen reageert hier verschillend op (Rüstemli, 1992). Als eerste bepaald de manier van verplaatsen in welke mate sociale interactie mogelijk. Iemand in de auto zal minder sociaal contact hebben dan iemand die over straat loopt. Tijdens het lopen is de kans op sociale interactie groter dan wanneer iemand zich met de auto of fiets verplaatst. Een hogere mate van sociale interactie resulteert in een hogere stimulatie van de zintuigen, welke net als de fysieke ruimte ook de sociale ruimte waarnemen (Neuts & Nijkamp, 2012).

Gedrag van anderen, Gelijkheid en herkenbaarheid

Een ander aspect van de sociale context betreft het gedrag van andere mensen. Goossens, et. al. (2010) tonen aan dat het gedrag van anderen heel sterk de beleving van drukte bepaalt. Zij halen het voorbeeld aan van Womble en Studebaker (1981) over druktestress op een camping. Op een camping in Alaska is gebleken dat kampeerders eerder druktestress ervoeren, wanneer andere kampeerders asociaal gedrag vertoonden. Rondslingerend vuilnis en lawaai waren twee belangrijke factoren die inspeelden op de druktestress. Opzichtig en opvallend gedrag kunnen leiden tot een verhoogd gevoel van drukte doordat de zintuigen meer geprikkeld worden. De kampeerders hadden weinig tot geen druktestress, indien men hun plek moest delen met een gelijkgestemde vreemdeling. Wanneer het gedrag van andere mensen dus niet overeenkomt met de eigen normen en waarden leidt dit voornamelijk tot irritatie, verzet en conflicten (Jacob & Schreyer, 1980). Dit aspect van het gedrag sluit aan bij de gelijkheid en herkenbaarheid van anderen. Recreanten in natuurgebieden ervaren eerder drukte in situaties waarin andere recreanten anders zijn, anders gedragen of andere dingen doen dan zij (Goossens & de Boer, 2007). Dit effect blijkt asymmetrisch te zijn. Mensen in een roeiboot ervoeren eerder drukte van motorboten dan andersom. Dit geldt tevens voor fietsers en wandelaars. Het blijkt, dat de wanneer (recreatie)activiteit van mensen in dezelfde ruimte hetzelfde is, de drukte als minder wordt ervaren dan wanneer veel mensen verschillende activiteiten ondernemen in dezelfde fysieke ruimte (Arnberger & Brandenburg, 2007). In de stedelijke ruimte zullen toeristen voor het gevoel van de bewoners hierdoor vaker de veroorzaker zijn van drukte. In de ogen van de bewoners zijn de vertonen de toeristen afwijkend en opvallend (vervelend) gedrag. Verschil in gedrag tussen bewoners kan ook de druktebeleving beïnvloeden.

Wanneer men over straat loopt is men constant bewust van zijn of haar omgeving, zowel de fysieke omgeving als de sociale omgeving. Net als de fysieke omgeving wordt de sociale omgeving waargenomen door de zintuigen. De sociale omgeving is constant in beweging. Mensen bewegen zich in en uit iemands waarneembare radius en beïnvloeden zo direct of indirect de sociale context van zijn druktebeleving (Bissell, 2010).

2.7.3 Persoonlijke context

De derde context is de persoonlijke context. Nijs & Peters (2002) spreken over de persoonlijke agenda: "het geheel van verwachtingen en beoogde voordelen omtrent de vrijetijdsactiviteit. Falk en Dierking (2012) beschrijven de persoonlijke context uitgebreider. Elke bezoeker heeft een unieke achtergrond gevormd door eerdere ervaringen, interesses, kennis, motivatie, geloof en waardeoordelen over de inhoud van het museum en over de maatschappelijke functie van het museum. Deze unieke achtergrond maakt geen twee mensen hetzelfde en beïnvloedt het belevingsperspectief (Falk & Dierking 2012). Neuts & Nijkamp (2012) beschrijven de persoonlijke context als alle persoonlijke karakteristieken samen die gerelateerd zijn aan sociaal-demografische kenmerken, motivaties en verwachtingen van het individu. De persoonlijke context kan omschreven worden als de persoonlijkheid van het individu. Aan de hand van de gelezen literatuur komen de volgende factoren naar voren die de persoonlijke context bepalen:

Sociaal demografische kenmerken

Als eerst benoemen Falk & Dierking (2012) verschillen in leeftijd, geslacht, etniciteit, cultuur en sociaaleconomische status als factoren die bijdragen aan verschillen in beleving. Bijvoorbeeld een 65+er kan de huidige binnenstad bijvoorbeeld druk vinden, terwijl deze goed kan aansluiten bij de lifestyle van een jonge student. Het kan gesteld worden dat alle sociaal-demografische factoren grotendeel iemand zijn persoonlijkheid bepalen. Iemand's persoonlijkheid speelt een grote rol in het ervaren van drukte in een bepaalde situatie (Goossens, et. al. 2010). Iemand zijn persoonlijkheid is afhankelijk van sekse en cultuur. Mannen ervaren doorgaans eerder drukte dan vrouwen (Regoeczi, 2008 & de Vries, et. al. 2012). Gifford (2007) veronderstelt een cultuurverschil ten aanzien van druktebeleving. Hier is alleen nauwelijks onderzoek naar gedaan. De persoonlijkheid bepaalt of iemand gesteld is op gezelligheid of juist meer gesteld is op zichzelf. Minder sociale personen hebben een lagere tolerantie ten opzichte van mensen die juist gesteld zijn op gezelligheid (en mensen) (Gifford, 2007).

Gewenning en ervaring

Verschillende studies hebben aangetoond dat mensen die gewend zijn aan drukte daar in nieuwe situaties ook toleranter tegenover staan (de Vries, et. al. 2012). Mensen die dagelijks blootgesteld worden aan drukte zullen beter bestand zijn tegen druktestress, dan mensen die in een rustigere leegomgeving wonen. Mensen die vaker drukte ervaren kunnen in het algemeen beter tegen druktestress, dan mensen die minder vaak drukte ervaren (Gifford, 2007). Maar het tegenovergestelde kan ook plaats vinden. Mensen die nieuw zijn in een bepaald gebied kunnen de situatie als normaal ervaren omdat zij geen vergelijkingsmateriaal hebben. Arnberger en Mann (2008) onderzochten de druktebeleving bij bosbezoekers en constateerden dat bezoekers die regelmatig in hetzelfde bos komen gevoeliger zijn voor drukte dan nieuwelingen. Het referentiepunt door eerdere ervaringen kan dus blijkbaar ook iemand gevoeliger maken voor drukte. Woontuur kan dus van invloed zijn op de mate waarop iemand druktebestendig is.

Verwachting en voorkeur

De verwachting van een bepaalde plek wordt gevormd door eerdere ervaringen die men heeft met een plek evenals de ervaringen met soortgelijke plekken (Bryon & Neuts, 2008). Elk persoon heeft een unieke beeld over een bepaalde plek, gevormd door vooroordelen, eerdere ervaringen en kennis. Het beeld dat iemand heeft van een plek speelt een rol in de beleving van die plek wanneer hij/zij daar is (Falk & Dierking, 2012). De voorkeur die men heeft voor het aantal mensen op een bepaalde plek bepaald de druktebeleving (Arnberger, & Haider, 2007). Overtreft het aantal mensen de voorkeur dan zal dit sneller als druk beleefd worden en vice versa. Sommige plekken worden geassocieerd (of verwacht) met meer drukte dan andere plekken, de binnenstad van Amsterdam zal men meer mensen verwachten dan in het Drentse dorpje Schipborg. Hetzelfde geldt voor een populair strand en een

afgelegen strandje, hierbij zal het afgelegen strandje eerder te druk bevonden worden door de verwachtingen die men hierbij heeft (Goossens, et. al. 2010).

2.8 Conceptueel model

Het theoretisch kader vormt de basis voor het conceptueel model. De literatuur laat zien dat verschillende factoren de beleving van drukte bepalen. Deze factoren kunnen ondergebracht worden in drie contexten. De fysieke context, de persoonlijke context en de sociale context.

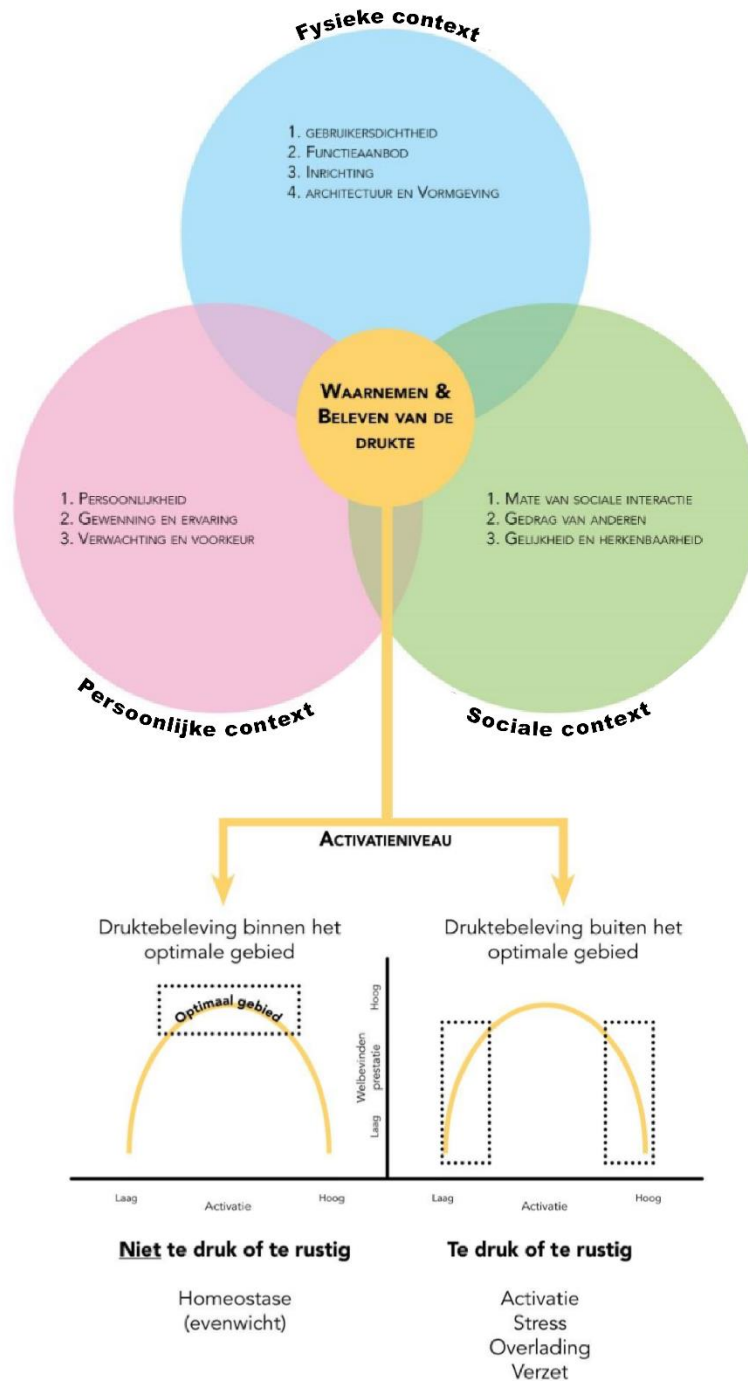
Binnen de fysieke context valt tastbare stedelijke omgeving met zijn objectieve fysieke eigenschappen én de overige factoren, die de toegankelijkheid bepalen. De inrichting en vormgeving van de openbare ruimte, het functieaanbod en de gebruikersdichtheid vormen samen het fysieke aspect van de druktebeleving. Deze factoren maken een stad of plek in de stad aantrekkelijk om naar toe te gaan en te verblijven of juist niet aantrekkelijk. De contexten hebben interactie met elkaar omdat verschillende factoren binnen de drie contexten elkaar overlappen. De gebruikersdichtheid beïnvloedt naast de consumptie van ruimte ook de mate van sociale interactie. Deze overlap is te zien in het conceptueel model (figuur 5).

De persoonlijke context bevat alle persoonlijke kenmerken van de centrumbewoner. Leeftijd, huishoudsamenstelling en geslacht zijn hier enkele voorbeelden van. Uit de literatuur blijkt dat iedereen een eigen referentiekader heeft met zijn eigen voorkeuren en verwachtingen en daarnaast ook ervaringen en gewenning. Deze factoren zijn de persoonlijke context van de druktebeleving. Door het sterke individuele karakter van de beleving van drukte wordt de manier waarop de andere twee contexten beleefd worden mede bepaald door de persoonlijke context. Dit verklaart wederom de overlap.

De sociale context bestaat uit de mate van sociale interactie, het gedrag van andere en de herkenbaarheid & gelijkheid van andere mensen in de openbare ruimte. De literatuur geeft aanleiding dat deze factoren de sociale context bepalen. Een hoge mate van sociale interactie kan bijvoorbeeld gepaard gaan met een hogere mate van druktebeleving.

Indien de druktebeleving buiten het optimale gebied valt zal dit resulteren in een negatieve emotionele reactie zoals stress. Mensen gaan zich proberen aan te passen aan hun omgeving of proberen de drukte te ontlopen om weer in hun optimale gebied van welbevinden te komen. Beide kanten buiten het optimale gebied ;te rustig als te druk, zijn niet gewenst.

Figuur 5: Conceptueel model: het beleven van drukte



3. Methodologie

3.1 Inleiding

Hoe drukte wordt beleefd is een complex vraagstuk. Om te onderzoeken hoe de drukte wordt beleefd door de bewoners van het centrum van Amsterdam wordt gebruik gemaakt van zowel een kwalitatieve- als een kwantitatieve methode. Dit hoofdstuk schetst een duidelijk beeld van alle gemaakte keuzes en onderbouwingen voor het uitvoeren en analyseren van het onderzoek. De eerste paragraaf (3.2) belicht de keuzes en afwegingen van de onderzoeksmethoden. Vervolgens behandelt paragraaf 3.3 de operationalisatie van het onderzoek. Wie en wat zijn er onderzocht? Wat is het onderzoeksgebied? En wanneer is het onderzoek gedaan? Tenslotte worden in paragraaf 3.4 alle onderzoeksvragen geoperationaliseerd om zo een verband te kunnen leggen tussen de empirisch waarnemingen en de druktebeleving.

3.2 Onderzoeksmethoden

Mixed methods research

Het gebruiken van verschillende methoden wordt in de wetenschap 'mixed methods research' genoemd (Bryman, 2012). Dit onderzoek maakt zowel gebruik van een cross-sectional kwantitatief ontwerp als een kwalitatieve casestudy ontwerp. Het bepalen van de prioriteit en volgorde van de verschillende methode helpt bij het leggen van de basis van het onderzoek (Bryman, 2012). Op welke manier verschillende factoren het beleven van drukte beïnvloedt, staat centraal in dit onderzoek. Daarom ligt in dit mixed methods onderzoek de nadruk op het kwalitatieve onderzoek. Aan de hand van een enquêteonderzoek onder de bewoners van Amsterdam is grote hoeveelheid aan kwantificeerbare data verzameld. In deze enquête zijn verschillende vragen gesteld over het beleven van drukte. De kwantitatieve data geeft de handvaten om van hieruit verder te werken en om op terug te koppelen voor de kwalitatieve uitkomsten. Het kwantitatieve onderzoek schetst de context van de druktebeleving in het centrum van Amsterdam. De kwalitatieve casestudy focust zich op de beleving van drukte van de bewoners aan de Utrechtsestraat. Het onderzoeken van een specifiek gebied leidt tot een gedetailleerde en intensieve analyse (Bryman, 2012). De kracht van kwalitatief onderzoek ligt in het beantwoorden van de waaromvraag. Waarom beleven mensen drukte zoals ze die beleven? Het afnemen van interviews bij bewoners levert waardevolle informatie op. Verschillende invalshoeken van participanten kunnen met elkaar vergeleken worden, omdat zij het allen over dezelfde case hebben.

Elke methode heeft zijn zwakke en sterke kanten. Door het combineren van verschillende methode kunnen de zwakke aspecten van de ene, worden tegengegaan door de sterke aspecten van de andere methode. Dit wordt *offset* genoemd. "*Combining research methods allows the researcher to offset their weaknesses to draw on the strength of both*" (Bryman, 2012). Het is belangrijk om de zwakke en sterke kanten van beide gebruikte methoden te weten. Het op de juiste manier combineren kan ten goede komen van de validiteit van de uitkomsten. Externe validiteit is de mate waarin de conclusies te generaliseren zijn naar de hele populatie of andere situaties, groepen of personen dan die zijn onderzocht. Dit is een sterke kant van kwantitatief onderzoeken. Bij kwalitatief onderzoek is de externe validiteit minder belangrijk, omdat vaak met kleine groepen respondenten gewerkt wordt. Het is hierdoor niet mogelijk om te generaliseren, maar wel om de diepte in te gaan. Dit is de sterke kant van kwalitatief onderzoek. Interne validiteit zegt iets over de kwaliteit van het onderzoek. Een onderzoek is intern valide als met de gekozen onderzoeksmethodes, de juiste gegevens worden gemeten zodat de juiste conclusies kunnen worden getrokken. Verschillende situaties kunnen interne validiteit in gevaar brengen, zoals: wijze van selectie van proefpersonen, een extern voorval, automatische verandering, testeffect of sociaal wenselijke antwoorden (Bryman, 2012)

Enquêteonderzoek

Bij kwantitatief onderzoek verzamelt de onderzoeker cijfermatige gegevens. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van een surveyonderzoek, beter bekend als een enquêteonderzoek. Een enquêteonderzoek is een gestructureerde dataverzamelmethode. Door middel van een enquête worden de antwoorden van respondenten meetbaar gemaakt (Bryman, 2012). Bijvoorbeeld doordat respondenten op een schaal kunnen aangeven in hoeverre hij/zij het eens is met een stelling. De resultaten kunnen getalsmatig worden verwerkt. Het nadeel van deze methode van dataverzameling is dat de respondent niet de mogelijkheid heeft om zijn antwoord toe te lichten. De vraag waarom iemand voor een bepaald antwoord kiest blijft zo onbeantwoord. Het meetbaar maken geeft de onderzoeker wel de mogelijkheid om de data statistisch te analyseren. Op deze manier kunnen relaties tussen variabelen onderzocht worden en kunnen verbanden worden ontdekt (Bryman, 2012). De nadruk ligt dus op causaliteit. Gegevens uit een enquêteonderzoek geven de handvaten om een goed algemeen beeld te schetsen van, in dit geval, hoe het gesteld is met de druktebeleving in het centrum van Amsterdam.

Verder kenmerkt kwantitatief onderzoek zich door een hoge mate van objectiviteit en controleerbaarheid. Het structureren van de vragen en antwoorden beperkt de invloed van de onderzoeker zijn mening en waardeoordelen. Het onderzoek is daardoor objectief. Het structureren van het onderzoek maakt het gemakkelijker te reproduceren, hierdoor zijn de onderzoeksgegevens beter te controleren. Dit is minder mate het geval bij kwalitatief onderzoek (Bryman, 2012).

Naast de inhoudelijke voor- en nadelen heeft kwantitatief onderzoek een aantal praktische voor- en nadelen. Een voordeel is de anonimiteit van de respondent. Doordat respondenten de enquête volledig anoniem kunnen invullen is de kans op sociaal wenselijke antwoorden laag (Boeije, et. al. 2009). Verder kan de respondent op zijn eigen gekozen tijd en tempo de enquête invullen en daarnaast zijn enquêtes vergeleken met andere onderzoeksmethode relatief goedkoop. Enkele nadelen zijn dat de non-respons nauwelijks beïnvloed kan worden en sommige onderzoeksgroepen lastig bereikt kunnen worden. De inhoud van een enquête is beperkt, omdat bij een te lange vragenlijst respondenten snel afhaken. Tevens kan de onderzoeker geen vragen toelichten indien respondenten vragen hebben (Boeije, et. al. 2009).

Semigestructureerde interviews

Kwalitatief onderzoek kent veel verschillende vormen (Boeije, et. al. 2009). *"Zij hebben gemeen dat ze tot doel hebben gedragingen, ervaringen, beleving en 'producten' van de betrokkenen te beschrijven, te interpreteren en te verklaren..."* (Boeije, et. al. 2009). De beleving van drukte staat in dit onderzoek centraal en om de ervaringen en belevingen van de bewoners te onderzoeken is kwalitatief onderzoek zeer geschikt. Sommige concepten, zoals het beleven van drukte, laten zich beter laten uitdrukken in woorden dan in cijfers (Bryman, 2012). Om deze reden ligt de nadruk op het kwalitatieve aspect van dit onderzoek. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van semi gestructureerde interviews. Dit zijn interviews waarbij zaken als; inhoud van de vragen, de manier waarop de vragen worden gesteld, de volgorde waarin de vragen worden gesteld en de mogelijke antwoorden die kunnen worden gegeven, niet of gedeeltelijk van te voren vastliggen.

Voorafgaand van het interview wordt bij een semigestructureerd interview een topiclijst opgesteld. De topiclijst is een vooraf opgestelde vragenlijst met hoofd- en deelvragen, afgewisseld met thema's en punten om op door te vragen (Boeije, et. al. 2009). Het opstellen van een topiclijst geeft het interview een basis (structuur) en voorkomt dat iedere respondent totaal andere vragen gesteld krijgt. Deze structuur wordt geprefereerd om ervoor de zorgen dat de data zo structureel mogelijk geanalyseerd kan worden en om de focus te houden op het onderzoeksonderwerp. De kracht van deze vorm van interviewen is, dat de interviewer de mogelijkheid heeft om af te wijken van een bepaalde vraagvolgorde. De open vraagstelling geeft de mogelijkheid om door te vragen bij bepaalde vragen om

zo gedetailleerd mogelijke informatie te verzamelen. Dit verhoogt de kwaliteit van uitkomsten van het interview (Bryman, 2012). De interviewer heeft dus meer vrijheid, wat zorgt voor meer diepte in het interview. Hierdoor is het mogelijk om specifieke manieren waarop verschillende factoren ergens invloed op hebben, in dit geval het beleven van drukte, te beschrijven. Semigestructureerde interviews worden daarom ook diepte interviews genoemd.

Net als bij het afnemen van enquêtes brengen semigestructureerde interviews zowel sterke als zwakke kanten. Hierboven zijn de sterke kanten van deze manier van interviewen belicht, maar het is belangrijk om te begrijpen dat er ook nadelen aan deze methode zitten. Als eerst kan de respondent beïnvloed worden door zijn of haar interviewer (Bryman, 2012). De aanwezigheid van de interviewer kan een reden zijn dat de respondent sociaal wenselijke antwoorden geeft, zeker indien het een gevoelig onderwerp betreft. Sociaal wenselijke antwoorden geven een vertekend beeld en laten niet zien wat de respondent écht vindt en denkt. Anonimiteit en op het gemak stellen van de respondent spelen dus een grote rol. Wanneer de anonimiteit van de geïnterviewde respondent gewaarborgd kan worden, zullen respondenten minder geneigd zijn om sociaal wenselijke antwoorden te geven. Ditzelfde geldt wanneer de respondent zich op zijn of haar gemak voelt. Dit kan komen doordat het interview plaats vindt in een vertrouwde omgeving of omdat er een vertrouwensrelatie is opgebouwd met de interviewer (Boeije, et. al. 2009). Daarnaast moet de interviewer tijdens het interview objectief blijven. Hij of zij moet zijn eigen mening of gedachtegang achterwege laten en voorkomen dat de vragen suggestief gesteld worden. Het stellen van suggestieve vragen stuurt de geïnterviewde een bepaalde richting op, dit is ongewenst. De geïnterviewde moet zelf zijn of haar antwoorden kunnen geven, zodat alleen de beleving en meningen van de respondenten worden vastgelegd. Het vooraf opstellen van open (objectieve) vragen in een topic lijst kan grotendeels voorkomen dat een interviewer zijn objectiviteit verliest tijdens het interview. Door interviews op te nemen en te transcriberen blijft de onderzoeker tijdens de verwerking en analyse dicht bij de werkelijkheid. Dit komt ten goede van de betrouwbaarheid van het onderzoek. De transcripten kunnen gecodeerd worden. Aan de hand van coderen wordt orde aangebracht in de interviewdata. Het toekennen van labels aan de antwoorden van respondenten maakt het gemakkelijk om per thema of trefwoord te analyseren. Tijdens het coderingsproces kunnen codes worden gesplitst of kunnen er nieuwe codes worden benoemd. Dit zorgt uiteindelijk voor een meer uniforme en valide codering van je gegevens (Bryman, 2012).

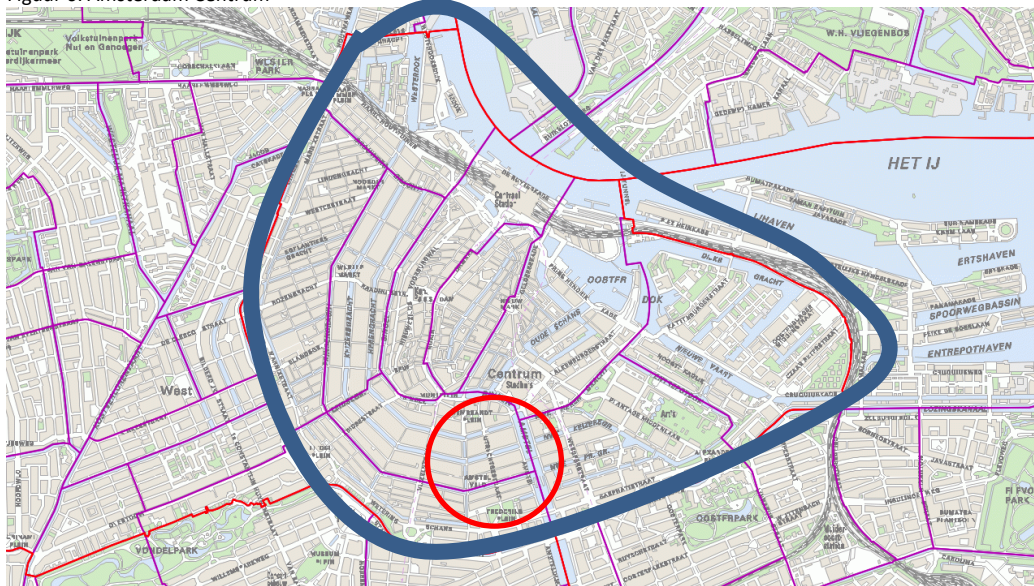
3.3 Operationalisatie

In deze paragraaf wordt het onderzoeksgebied, onderzoekspopulatie en onderzoeksperiode afgebakend. Er wordt antwoord gegeven op de vragen: waar is het onderzoek gedaan, wie of wat is onderzocht en wanneer heeft het onderzoek plaatsgevonden?

3.3.1 Onderzoeksgebied

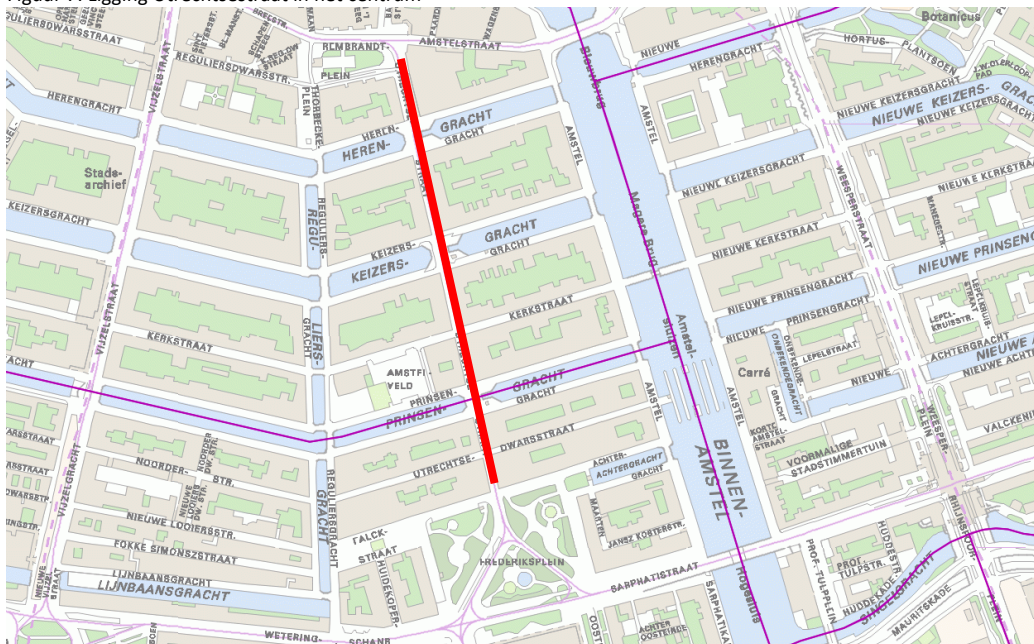
Het centrum wordt gekenmerkt door zijn cultuur-historische karakter. Onder het centrum van Amsterdam verstaan we het gebied dat ligt tussen de singelgracht, zoutkeetgracht, het IJ en het spoor aan de oostelijke zijde (figuur 6). Het centrum heeft een totale oppervlakte van 8.04 km² met een bevolkingsdichtheid van 13750 inwoners per km² (OIS, 2015).

Figuur 6: Amsterdam Centrum



Bron: Gemeente Amsterdam, 2016

Figuur 7: Ligging Utrechtsestraat in het centrum



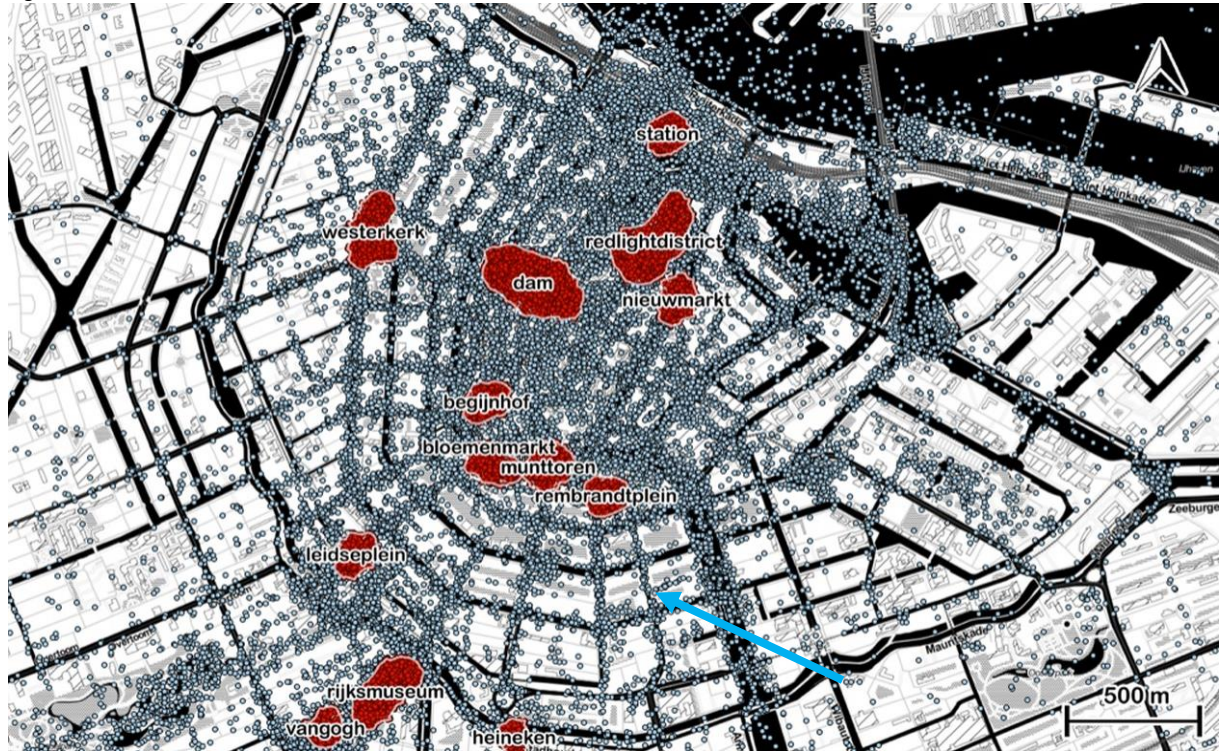
bron 1: Gemeente Amsterdam, 2016

Verwacht wordt dat de druk op het centrum in de toekomst zal toenemen (gemeente Amsterdam, 2016). In de toeristische sector is momenteel al een toename zichtbaar van het toerisme in niet-toeristische gebieden door de komst van verschillende online verhuurplatformen en toenemende behoefte aan het beleven van de lokale, authenticiteit van steden door de toerist. Authentieke gebieden, in centrum Oost of buiten de grachtengordel, zullen gezien deze trend zeer waarschijnlijk een toename van toerisme ondergaan in de toekomst. Het is daarom interessant en belangrijk om de druktebeleving en eventuele problemen in deze gebieden tijdig te signaleren. De Utrechtsestraat gekenmerkt worden als een authentieke stadsstraat met een hoge gebruikersintensiteit. Daarnaast kan Deze straat fungeert als een aanloopstraat naar het hart van het centrum en kenmerkt zich door een hoge gemengde verkeersintensiteit van voetgangers, fietsers, auto's/taxi's en trams. Verder heeft de stadstraat een begeerlijke winkel- en recreatiefunctie wat nog extra mensen aantrekt. Figuur 10 geeft een overzicht van het functieaanbod; wonen, werken en voorzieningen in de straat. Het geeft een duidelijke mix van de functies aan. De Utrechtsestraat is dus een gebied die naar verwachting een toename van toerisme in de toekomst kan verwachten.

De Utrechtsestraat is een stadsstraat gelegen in het zuiden van het Centrum (cirkel, figuur 6). De straat ligt tussen het Rembrandtplein en het Frederiksplein in en kruist drie grachten: de Herengracht, Keizersgracht en Prinsengracht en drie buurten: de Utrechtsebuurt Zuid, Amstelveldbuurt en Rembrandtpleinbuurt (figuur 7). Het Rembrandtplein behoort door de vele horecagelegenheden en terrassen tot een van de bekendste uitgaansgebieden in Amsterdam en is een plek die grote hoeveelheden toeristen aantrekt. In tegenstelling tot sommige delen, zoals het Damrak, waarbij de toerist overduidelijk overheerst in de openbare ruimte, is het aantal toeristen in de Utrechtsestraat minder, ondanks de ligging nabij het Rembrandtplein (Figuur 8 & 9). De Utrechtsestraat heeft een mix van verschillende groepen gebruikers.

Ten slotte is de Utrechtsestraat is een smalle straat. De straat heeft een breedteprofiel van tien meter (figuur 11). Binnen deze tien meter liggen aan beide kanten van de straat stoepen van ca. 2 meter breed. De straat heeft twee richtingsverkeer en een enkelentrambaan met trams die in twee richtingen rijden. Over de grachten liggen de tramhalten en hier is de mogelijkheid voor autoverkeer om langs de tram te rijden en kunnen de trams elkaar passeren. In de Utrechtsestraat zijn geen parkeerplekken voor auto's.

Figuur 8: Concentratie van toeristen



Bron: AMS, 2015

Figuur 9: Beweging van toeristen



Bron: AMS, 2015

Figuur 10: Functieaanbod Utrechtsestraat

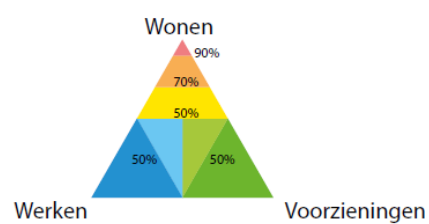


Bron: Gemeente Amsterdam, 2016

Figuur 11: Straatprofiel Utrechtsestraat



Bron: Gemeente Amsterdam, 2016



3.3.2 Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie van het enquêteonderzoek betreft de bewoners van het centrum van Amsterdam: alle mensen die binnen het stadsdeel Centrum woonachtig zijn, welke is afgebakend in de vorige paragraaf (figuur 6). De respondenten van de casestudy zijn tevens woonachtig in het centrumgebied aan de Utrechtsestraat (figuur 7).

Het enquêteonderzoek

De enquêtegegevens zijn verzameld met behulp van verschillende verzamelmethode. OIS heeft een online enquête uitgevoerd onder haar panelleden, verdeeld over de stadsdelen. OIS beschikt over een online panel waarvan ruim 4.800 Amsterdammers lid zijn die hebben aangegeven vaker mee te willen doen met onderzoek van OIS. Hiervan zijn 1.500 panelleden benaderd om mee te doen aan dit onderzoek, verspreid over de stad. De panelleden zijn onder de aangevuld met telefonische en face to face enquêtes, om zo ook de minder vertegenwoordigde groepen mensen te bereiken. 402 enquêtes zijn telefonisch verzameld en daarnaast zijn 205 face to face enquêtes op straat afgenomen. Als aanvulling op de bovengenoemde verzamelmethode is gebruik gemaakt van een open link. Naast de bovenstaande aanpak is de keuze gemaakt om deze methode te gebruiken, die de kans geeft *alle* Amsterdammers om mee te doen aan het onderzoek. OIS heeft een voor iedereen toegankelijke link gemaakt, waarmee zonder wachtwoord de vragenlijst kon worden ingevuld. De vragenlijst staat vermeld in bijlage A. Team Stad in Balans heeft voor de verspreiding van deze link gezorgd. In totaal is de vragenlijst is ingevuld door 3.702 bewoners van Amsterdam, waarvan 883 woonachtig zijn in het Centrum (Bijlage C). De gegevens van personen zijn in dit onderzoek verwerkt.

Casestudy

Alle respondenten wonen aan de Utrechtsestraat. Omdat het een casestudy betreft, is het kwalitatieve deel niet op generalisatie gericht. Hoe meer interviews betekent dan niet altijd beter. Het is belangrijk dat het moment bereikt dat er geen nieuwe informatie meer wordt gevonden door het afnemen van interviews. In totaal zijn voor dit onderzoek twaalf interviews afgenomen. Bij het verzamelen van data door OIS voor de gemeente, kwam naar voren dat de doelgroep 18-35 jaar moeilijk te bereiken was. Het onderzoeken van deze groep, draagt bij aan de compleetheid van het beeld over de druktebeleving in de stad. Daarnaast wil de gemeente de stad leefbaar maken voor alle Amsterdammers jong en oud. In de buurten waar de Utrechtsestraat doorheen loopt wonen overwegend mensen tussen de 20-34 jaar (Bijlage C). Dit is juist de groep waar weinig gegevens van zijn. De beleving van drukte verschilt per leeftijdsgroep (Goossens, et. al. 2010). Ouderen wonen over het algemeen langer in Amsterdam, in vergelijking met jongeren, waardoor zij een ander referentiekader hebben. Het bestuderen van de leeftijdsgroep 18-35 jaar geeft mogelijk andere uitkomsten dan gevonden in de enquête. Als laatste biedt het de mogelijkheid om respondenten langer te volgen/onderzoeken, omdat hier tijdig mee begonnen wordt.

Om de respondenten te werven is gebruik gemaakt van de sneeuwbal methode. Hierbij is gelet dat zoveel mogelijk respondenten buiten de sociale kring van de onderzoeker vielen. De persoonlijke contacten van de onderzoeker gaven een ingang en de mogelijkheid om via desbetreffende nieuwe respondenten te verkrijgen en niet bekend waren met de onderzoeker. Daarnaast is geprobeerd om een gelijk aantal mannen en vrouwen te interviewen. De gegevens van de respondenten staan in bijlage C. Aan de respondent is gevraagd of het interview opgenomen mag worden en de anonimiteit van de respondent is gegarandeerd door alleen gebruik te maken van sommige sociaal demografische kenmerken en haar of zijn naam. Het woonadres is achterwege gelaten, alle respondenten wonen immers aan de Utrechtsestraat. Voorafgaand aan de interviews is een topiclijst samengesteld; dit is een lijst met hoofd en deelvragen afgewisseld met onderwerpen om door te vragen en is gebaseerd op het theoretisch kader en de onderzoeksvragen. Aan de hand hiervan zijn de interviews gehouden. Ieder interview heeft ongeveer half uur tot drie kwartier in beslag genomen. De interviews zijn, met

toestemming van de respondenten, opgenomen op een geluidsband. De topiclijst staat vermeld in bijlage B.

3.3.3 Onderzoeksperiode

Het verzamelen van de enquêtes is eind maart 2016 afgerond. De onderzoeker heeft gedurende een half jaar, binnen het team Stad in Balans (gemeente Amsterdam), de verzamelde gegevens geanalyseerd, bewerkt, en gepresenteerd in het rapport Stand van de balans (2016). Een Hierna is verdergegaan met de kwalitatieve casestudy en het analyseren van de gegevens. De interviews zijn afgenomen en geanalyseerd in de maanden juli tot en met december (2016).

3.4 Data analyse

Bij het uitwerken en analyseren van de enquêtegegevens is gebruik gemaakt van het statische computerprogramma SPSS. Dit programma helpt bij het verzamelen, invoeren, lezen en bewerken van grote aantallen gegevens. In dit onderzoek zijn alleen de gegevens van de centrumbewoners geselecteerd en verwerkt. Om aan te tonen hoe betrouwbaar de bevindingen zijn, zijn uitkomsten getoetst. Dit is gedaan aan de hand van een multiple regressie analyse (bijlage E). Significante verschillen tussen verschillende onderzoeksvariabelen kunnen verbanden aanduiden (Field, 2013). Variabelen met een Significatieniveau ($P < 0,05$) geven een verband aan tussen de gemeten variabelen met een betrouwbaarheid van 95%. Voor dit onderzoek zijn de variabelen die mogelijk van invloed zijn op de mate van drukte getoetst.

De afgenomen interviews zijn opgenomen en door de onderzoeker getranscribeerd en geanalyseerd. Het is van groot belang dat het analyseren van de data systematisch gebeurt. Daarom is gebruik gemaakt van het hulpprogramma Nvivo. Aan de hand van de literatuur is voorafgaand voor de interviews een codeboom gemaakt. Tijdens de analyse van de kwalitatieve data zijn de transcripten herhaaldelijk gelezen. Gedurende het coderen zijn de onderdelen van de codeboom steeds verder gespecificeerd. Door op deze manier de interviews te analyseren, is het mogelijk te zien waar respondenten hetzelfde of verschillend over denken. Deze manier van analyseren komt de validiteit van het onderzoek ten goede. De codeboom is terug te vinden in bijlage F.

3.5 Operationalisatie van de onderzoeksvragen

Om tot goed onderbouwde conclusies te komen is het operationaliseren van de onderzoeksvragen van belang. De operationalisatie beschrijft hoe een concept zoals druktebeleving gemeten en onderzocht wordt in dit onderzoek. Het laat zien hoe de verbanden gelegd worden tussen onderzoeksgegevens en de deelvragen. In deze paragraaf zullen de deelvragen uiteengezet worden. De deelvragen zijn opgesteld aan de hand van de literaire verkenning en het conceptueel model. Samen geven de deelvragen antwoord op de centrale vraag. De centrale vraag in dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe beleven de bewoners van het centrum van Amsterdam de drukte in hun woonomgeving? En hoe wordt dit beïnvloed?

Zoals duidelijk is geworden vanuit de literatuur wordt de beleving van drukte beïnvloed door verschillende factoren die zijn op te delen in drie contexten. Samen bepalen zij hoe de drukte wordt beleefd door een individu. Om een compleet beeld te krijgen van de druktebeleving is eerst onderzocht hoe het gesteld is met de beleving van drukte in centrum van Amsterdam. De uitkomsten van enquêteonderzoek beantwoordt deze vraag door een algemeen beeld van de druktebeleving door stadscentrum bewoners te schetsen. Dit is de context waarbinnen verdiepend is gezocht naar de manier waarop verschillende factoren van invloed zijn op de druktebeleving, door middel van een casestudy. Bij de casestudy worden de drie contexten apart behandeld in de vorm van drie verschillende deelvragen. Het onderzoek bestaat dus uit twee delen. Het kwantitatieve deel geeft antwoord op de eerste deelvraag en heeft betrekking op het centrum van Amsterdam. Het kwalitatieve deel behandelt deelvraag twee, drie en vier en heeft betrekking op de Utrechtsestraat. In de conclusie wordt ingegaan op gevonden verschillen en overeenkomsten in druktebeleving van de respondenten van de Utrechtsestraat en het centrum van Amsterdam.

Deelvraag 1: Hoe is het gesteld met de druktebeleving in het centrum van Amsterdam?

Voorafgaand aan de casestudy is de algemene context geschetst van de druktebeleving in het Centrum van Amsterdam. Door het beantwoorden van deze vraag wordt inzicht verkregen in verschillende aspecten van de drukte in de binnenstad. Wat is de mate van drukte die wordt beleefd in het centrum van Amsterdam. Wordt de drukte die zij ervaren als gezellig druk gezien of als vervelend druk? Wie en wat veroorzaken drukte? Wanneer zijn de drukste momenten? Het analyseren van de enquête gegevens geeft antwoord op deze vragen en uiteindelijk de deelvraag. In bijlage A zijn alle enquêtevragen terug te vinden. Slechts een deel van de enquêtevragen worden gebruikt in dit onderzoek. De antwoorden op de vragen: Q3) Hoe zou u uw buurt waar u woont beschrijven? En Q4) En is dat gezellig druk, vervelend druk of niet gezellig maar ook niet vervelend druk? geven een algemene indicatie van mate waarin drukte beleefd wordt. De vragen Q5, Q6 en Q7 geven de momenten aan wanneer de woonomgeving het drukst wordt ervaren. De vragen Q8 en Q9 hebben betrekking op de verschillende veroorzakers van drukte en de gevolgen hiervan en de vraag Q1d geeft inzicht in de beschikbare ruimte in het centrum.

Deelvraag 2: In welke mate beïnvloedt de fysieke context de druktebeleving?

Om te kunnen beschrijven hoe de fysieke factoren de beleving van drukte beïnvloeden, zijn deze factoren, zoals gebruikersdichtheid, het functieaanbod, de inrichting en vormgeving, op voorhand in de codeboom opgenomen. In de interviews is gevraagd op welke momenten de respondenten de Utrechtsestraat drukte ervaren en op welke manier deze factoren bijdragen de drukte. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen verschillen in de mate van drukte op verschillende dagen, weken en periode in het jaar (seizoenen/vakantieperioden). Daarnaast is rekening gehouden met de soort drukte die de respondenten beleven (gezellige drukte of vervelende drukte). Op de antwoorden is dieper ingegaan om een duidelijk beeld te krijgen waarom bepaalde fysieke factoren bijdragen aan de drukte en andere aspecten minder of niet en waarom bepaalde fysieke factoren bijdragen aan de gezellige drukte en andere aan de vervelende drukte.

Deelvraag 3: In welke mate beïnvloedt de sociale context de druktebeleving?

Uit de theorie blijkt dat de druktebeleving mede wordt bepaald door de mate van sociale interactie, het gedrag van anderen en de gelijkheid en herkenbaarheid van andere mensen. Er is niet voor gekozen om direct te vragen of het gedrag van de veroorzakers afwijkt van hun eigen gedrag. Hierdoor zouden de antwoorden teveel gestuurd worden. In de interviews is daarom eerst gevraagd naar, op de momenten dat respondenten drukte beleven, wie de veroorzakers zijn van drukte en of dit vervelende of gezellige drukte is. Op de antwoorden is verder doorgevraagd, om te kunnen achterhalen in welke mate en op welke manier verschillende sociale factoren de beleving van drukte beïnvloedt. Mogelijk kan dit komen door hun afwijkende gedrag, opvallend voorkomen of een combinatie van verschillende sociale factoren. Daarnaast is ook gevraagd of verschillende momenten van drukte en verschillende soorten drukte veroorzaakt wordt door dezelfde groepen of dat andere groepen mogelijk ook bijdragen aan de drukte. De antwoorden kunnen zo een indicatie geven waarom, én hoe de sociale factoren bijdragen aan het beleven van drukte.

Deelvraag 4: In welke mate beïnvloedt de persoonlijke context de druktebeleving?

De interviews zijn afgenomen onder de leeftijdsgroep tussen de 18 – 35 jaar. Factoren als geslacht van respondent, woonduur, huishoudsamenstelling en opleidingsniveau kunnen de beleving tevens beïnvloeden. Tijdens het interview zijn vragen gesteld over deze demografische kenmerken. Naast de sociaal demografische kenmerken heeft elke persoon een eigen referentiekader en eigen kijk op drukte. Sommige mensen vinden dat drukte bij de stad hoort en zoeken het graag op, terwijl andere juist drukte ontwijken. De persoonlijke voorkeuren van drukte en motieven waarom iemand bij de Utrechtsestraat is komen wonen, kunnen de druktebeleving beïnvloeden. Ook het woonverleden van de respondent; is iemand gewend aan drukte of juist helemaal niet?, kan van invloed zijn op de druktebeleving. In de interviews zijn hierover verschillende vragen gesteld.

4. Resultaten en Analyse

4.1 Inleiding

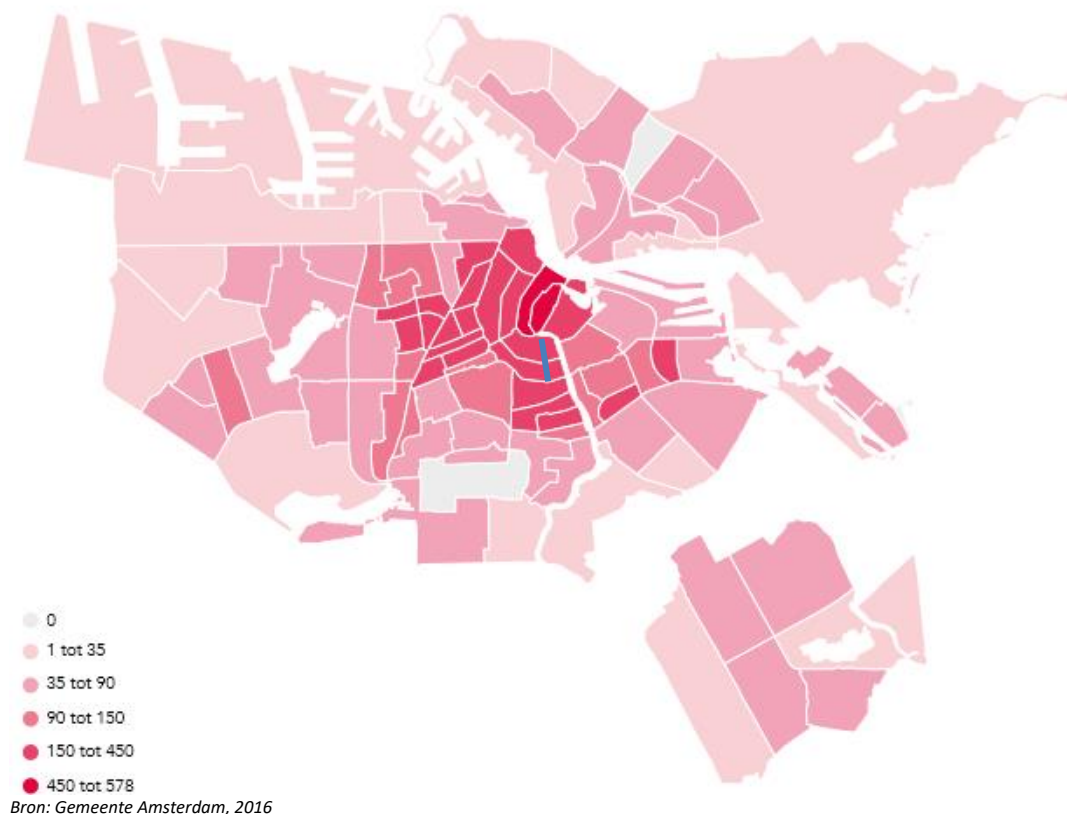
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het enquêteonderzoek en de casestudy Utrechtsestraat behandeld, om zo antwoord te kunnen geven op alle deelvragen en uiteindelijk op de centrale vraag van dit onderzoek. Paragraaf 4.2 bespreekt de objectieve drukte en de subjectieve drukte in het centrum van Amsterdam. Er wordt een beeld geschetst van de mate van drukte in het centrum, de momenten waarop druk wordt ervaren, de veroorzakers van drukte, en de soorten overlast, gebaseerd op het enquêteonderzoek van de gemeente Amsterdam. De verwerkte datagegevens staan vermeld in bijlage D en E. Paragraaf 4.3 geeft de resultaten van de casestudy weer. In deze paragraaf wordt ingezoomd op de Utrechtsestraat en een verdiepingsslag gemaakt in de aard, tijdstip en oorzaak van drukte.

4.2 Drukke in het centrum van Amsterdam

Is het druk in het centrum van Amsterdam?

Om een goed beeld te krijgen waar de meeste mensen verblijven is gebruik gemaakt van de Dagelijkse Verblijvers Index (DVI). De DVI geeft een indicatie van de aanwezige personen in de openbare ruimte op een gemiddelde dag van het jaar (objectieve drukte) (Gemeente Amsterdam, 2016). In de berekening zijn meegenomen: inwoners, werkzame personen, studenten en zakelijke bezoekers en toeristen. Figuur 12 geeft een overzicht van de DVI.

Figuur 12: Overzicht van de DVI (2016) van Amsterdam

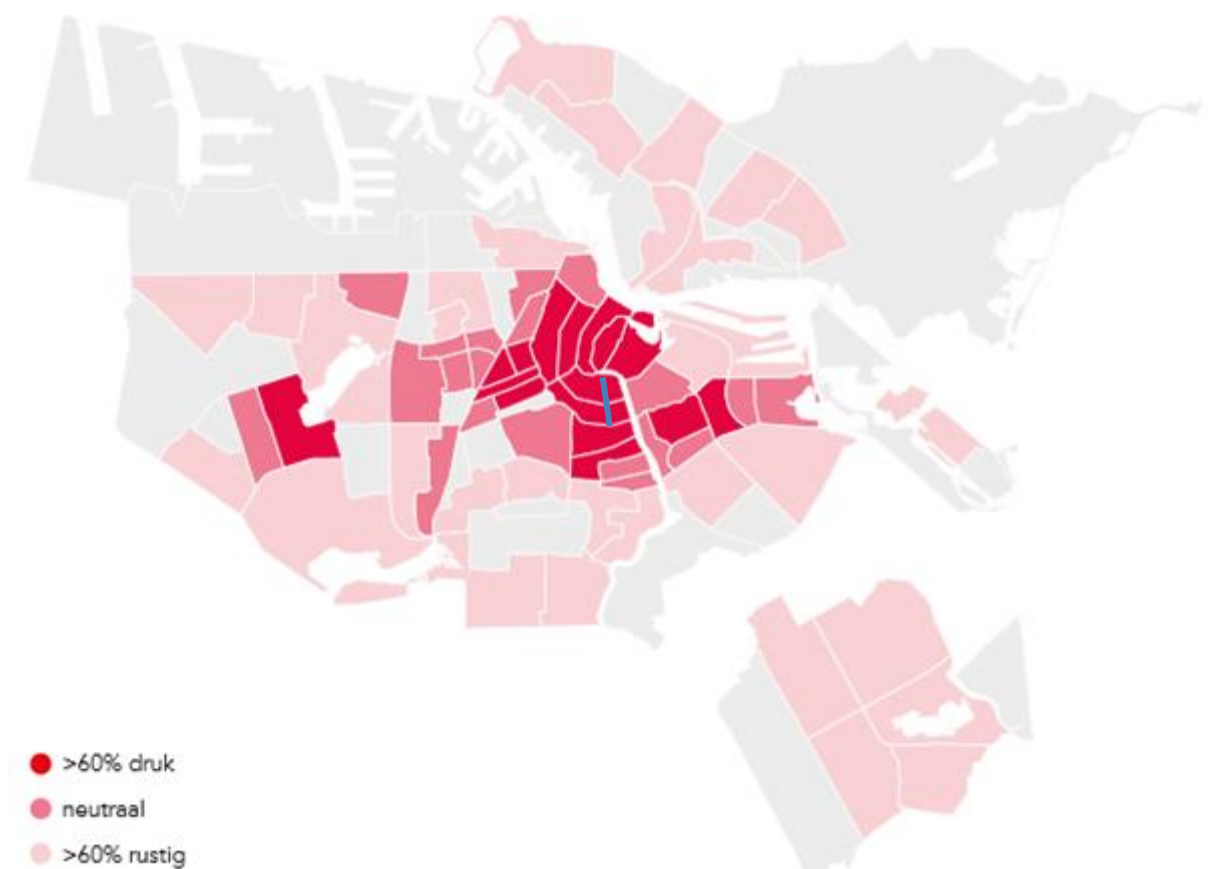


Met name aan de westkant van het centrum, in de Pijp en Oud-West zijn (boven)gemiddeld veel mensen aanwezig (Gemeente Amsterdam, 2016). In figuur 12 is te zien dat de druk op het (oude) centrum het grootst is met indexcijfer 450-578. Naarmate de afstand van het centrum afneemt, daalt de DVI met als laagste categorie 1-35. Bij de gebieden met indexcijfer 0 ontbreekt data. De DVI van de Utrechtsestraat (blauwe lijn, figuur 12) valt in de categorie 150-450.

Vinden bewoners het druk in het centrum?

Aan de respondenten van het enquêteonderzoek is gevraagd hoe zij hun buurt omschrijven: variërend van heel druk, tamelijk druk, tamelijk rustig of heel rustig (subjectieve drukte). Figuur 13 laat zien, dat vooral Centrum-West als druk wordt gezien door de bewoners. In bijna het gehele centrum vindt 60% of meer van haar bewoners het druk (de categorieën heel druk en tamelijk druk zijn hier samengevoegd).

Figuur 13: Overzicht van gevoel van drukte



Bron: Gemeente Amsterdam, 2016

De relatie tussen het gevoel van drukte (subjectieve meting) en de daadwerkelijke drukte (DVI; objectieve meting) kan nu worden vastgesteld. Het blijkt dat het gevoel van drukte grotendeels overeenkomt met de DVI. De gebieden waar de meeste mensen zich gemiddeld begeven, worden door zijn of haar bewoners ook als drukker ervaren dan de gebieden met een lagere DVI score.

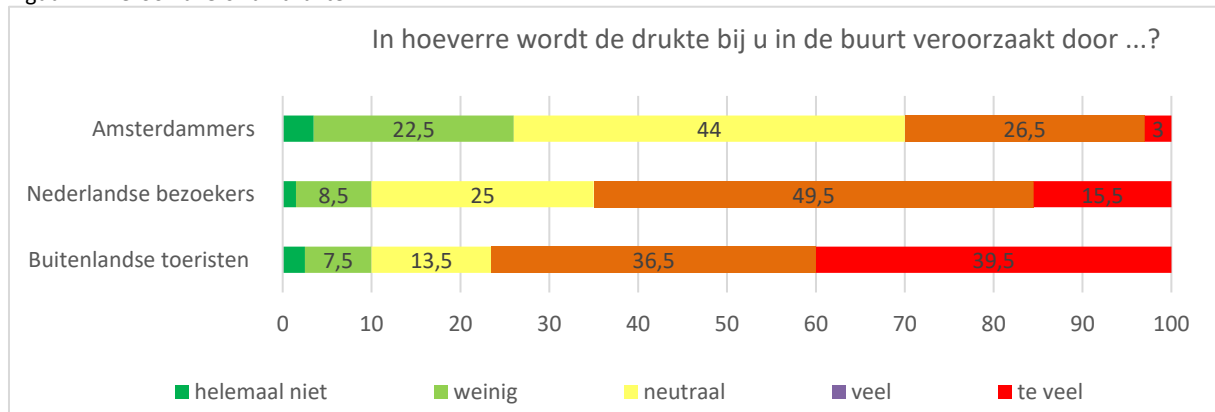
De respondenten in het centrum vinden hun buurt vaker “heel druk” namelijk 39%, dan in overige gebieden. Meer dan de helft van de bewoners van het centrum ervaren de mate van drukte als vervelend. Bewoners oordelen duidelijk negatiever over de drukte wanneer zij hebben aangegeven dat hun buurt ‘heel druk’ is. Bij bewoners die vinden dat hun buurt ‘tamelijk druk’ is, vindt over het algemeen de meerderheid het gezellig of het ‘niet gezellig/ niet vervelend’. Bewoners die verder van

het centrum wonen ,vinden de drukte vaker gezellig. Een andere vraag in de enquête is of drukte bij de stad hoort. Bewoners van het centrum zijn minder dan gemiddeld eens met deze stelling.

Wie veroorzaken de drukte in het centrum?

Drukke heeft verschillende oorzaken. In het enquêteonderzoek is gevraagd naar de veroorzakers van drukte: buitenlandse toeristen, Nederlandse bezoekers, Amsterdammers, grote groepen mensen en bevoorraders, bestelbusjes, laden-en losverkeer. Figuur 14 geeft de drukteveroorzakers volgens de centrumbewoners weer.

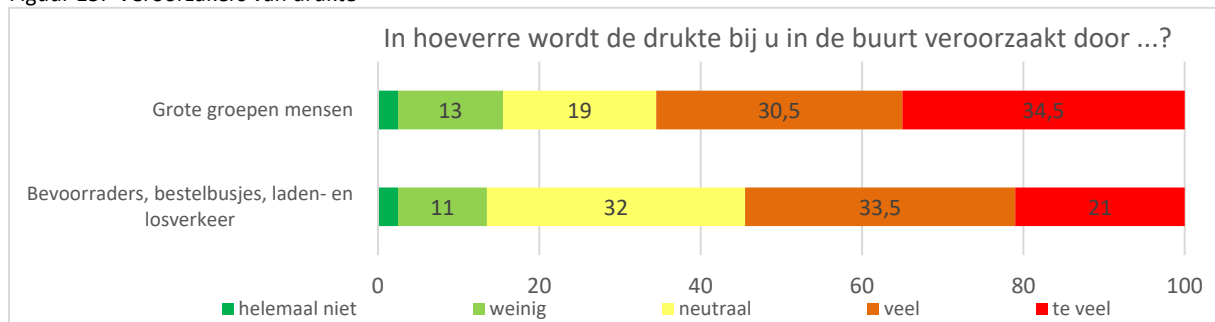
Figuur 14 Veroorzakers van drukte



In figuur 14 af te lezen is dat de buitenlandse toerist als grootste veroorzaker van drukte wordt gezien. 36,5% van de respondenten van het centrum vond dat er “veel”, en 39,5% dat er “te veel” drukte wordt veroorzaakt door de buitenlandse toerist, in totaal 76%. Nederlandse toeristen scoren lager; slechts 15,5% gaf aan dat de Nederlandse toerist te veel drukte veroorzaakt, echter gaf 49,5% aan dat zij veel drukte veroorzaken. In totaal 65%. De respondenten waren positiever over de Amsterdammers, die slechts 3% scoren als het gaat om de categorie “te veel”. In totaal 29,5% voor de categorieën “veel” en “te veel” samen.

Aanvullend is een regressieanalyse uitgevoerd tussen de mate van drukte en de categorie veroorzakers van drukte (Bijlage E). Uit de analyse is geen significant verband geconstateerd tussen de mate van drukte en de Amsterdammer als veroorzaker ($P > 0,05$), maar wel tussen de mate van drukte en de buitenlandse toerist en de mate van drukte en de Nederlandse bezoeker ($P < 0,05$). Indien $P < 0,05$ kan met 95% zekerheid gesteld worden dat het verband niet op toeval berust. Dit betekent dat bij de respondenten die aangaven dat de Nederlandse bezoekers, dan wel de buitenlandse toeristen, de drukte veroorzaken, de mate van drukte die zij beleven hoger is dan bij respondenten die dit in mindere mate vinden. Amsterdammers dragen niet significant bij aan de drukte.

Figuur 15: Veroorzakers van drukte



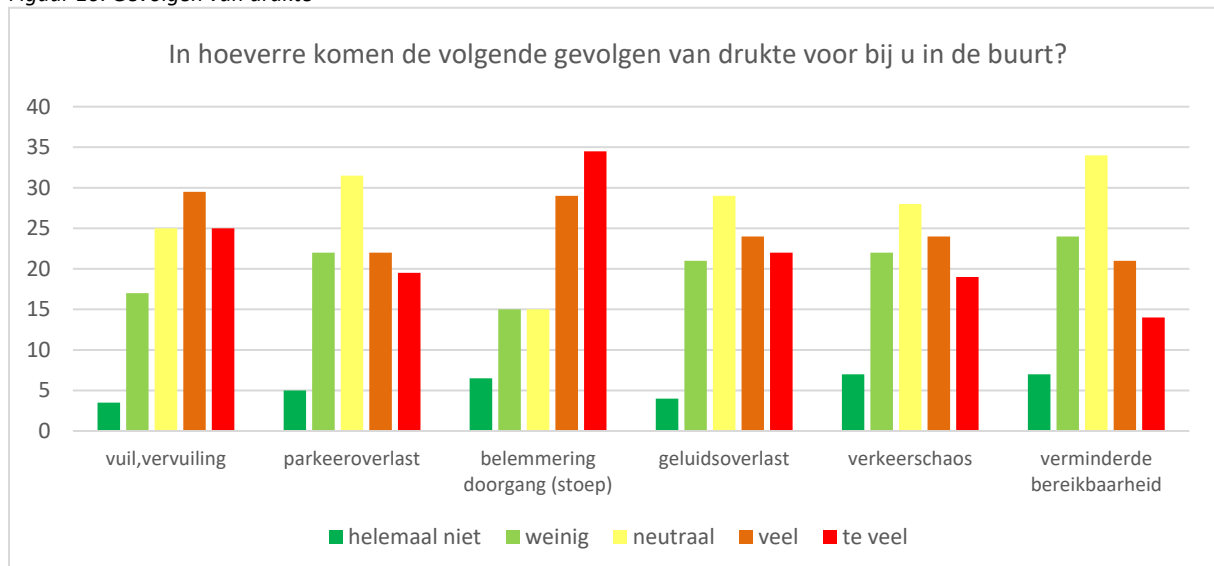
Daarnaast is aan de respondenten gevraagd in hoeverre de drukte wordt veroorzaakt door grote groepen mensen en bevoorraders, bestelbusjes, laden-en losverkeer. De respondenten gaven aan dat 34,5% “te veel “ en 30,5% “veel” drukte wordt veroorzaakt door de grote groepen mensen, in totaal 65%, en dat de bevoorraders 21% “te veel “drukke en 33,5% “veel” drukke veroorzaken, in totaal 54,5% (figuur 15). Grote groepen mensen dragen volgens de respondenten bij aan de drukte. Uit de enquête is niet af te leiden uit welke mensen deze groepen bestaan. Bij de interviews is hierop ingegaan.

Uit de regressieanalyse blijkt, dat er tussen de mate van drukte en de grote groepen mensen, alsmede tussen de mate van drukte en de bevoorraders, bestelbusjes, laden-en losverkeer een significant verband is ($P < 0,05$). Indien $P < 0,05$ dan kan met een betrouwbaarheid van 95 % gesteld worden dat het verband tussen de mate van drukte en grote groepen mensen niet op toeval berust. Dit geldt ook voor de mate van drukte en bevoorraders, bestelbusjes, laden-en losverkeer. Naar mate men zich negatiever uitspreekt ten aanzien van deze drukte veroorzakers, zal de mate van druktebeleving bij deze respondenten hoger zijn. In andere woorden: grote groepen en bevoorraders, bestelbusjes, laden-en losverkeer dragen significant bij aan de mate van drukte.

Wat veroorzaakt de drukte in het centrum?

In de enquête zijn naar de soorten van overlast gevraagd. Figuur 16 geeft een overzicht van soorten overlast die voorkomen in het centrum van Amsterdam.

Figuur 16: Gevolgen van drukte

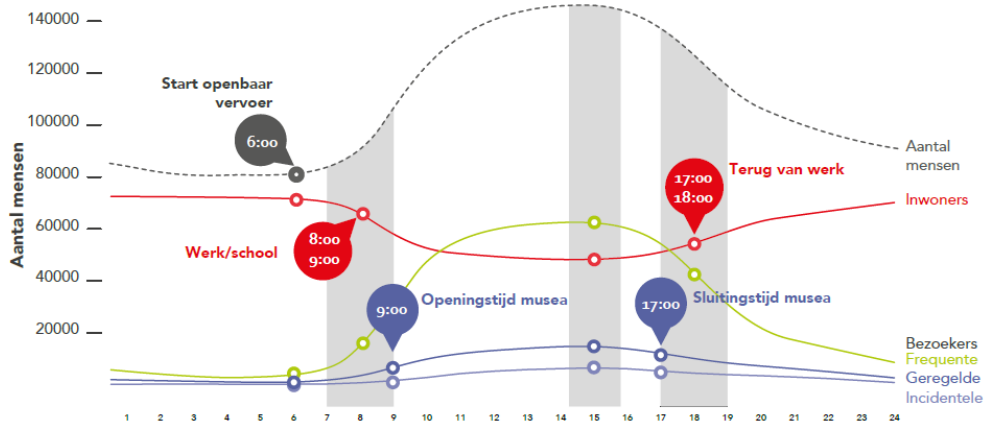


De belemmering van de doorgang wordt als grootste overlast wordt ervaren door centrumbewoners. 34,5% Van deze bewoners gaven aan teveel hinder hiervan te ondervinden, 29% gaf aan veel hinder te ondervinden hiervan. In totaal 63,5%. De categorie vuil, vervuiling wordt tevens gezien als grote bron van onvrede in het centrum; met 54,5% (25%” te veel”, 29,5%”veel”) op een tweede plaats. De overige categorieën scoren allen rond de 40% met “veel” en “te veel” samen. Verminderde bereikbaarheid scoort het laagst (35%) en verder valt op dat het percentage neutraal hier het hoogste is namelijk 33%. De soorten overlast en mate van drukte blijken op alle onderdelen een significant verband te hebben ($P > 0,05$) (bijlage E). Met een betrouwbaarheid van 95 % kan gesteld worden dat het verband tussen de mate van drukte en soorten overlast niet op toeval berust. Naarmate men aangeeft meer overlast te hebben ervaren zij ook in hogere mate drukte dan de mensen die dit aangeven minder overlast te hebben.

Wanneer vindt men het druk in het centrum?

Het aantal mensen dat zich in de stad bevindt verschilt op elk moment. In het ene gebied is dat verschil beter merkbaar dan in de een ander gebied. Het centrum is volgens het merendeel van de respondenten het gehele jaar druk (60% vond dit). Ook vinden zij het vaker de hele week druk (50%). In het centrum is het volgens de bewoners vooral overdag druk (77%), maar is het vaker dan elders ook s' avonds (40%) en s' nachts (19%) druk.

Figuur 17: Verdeling van mensen in de stad over de dag



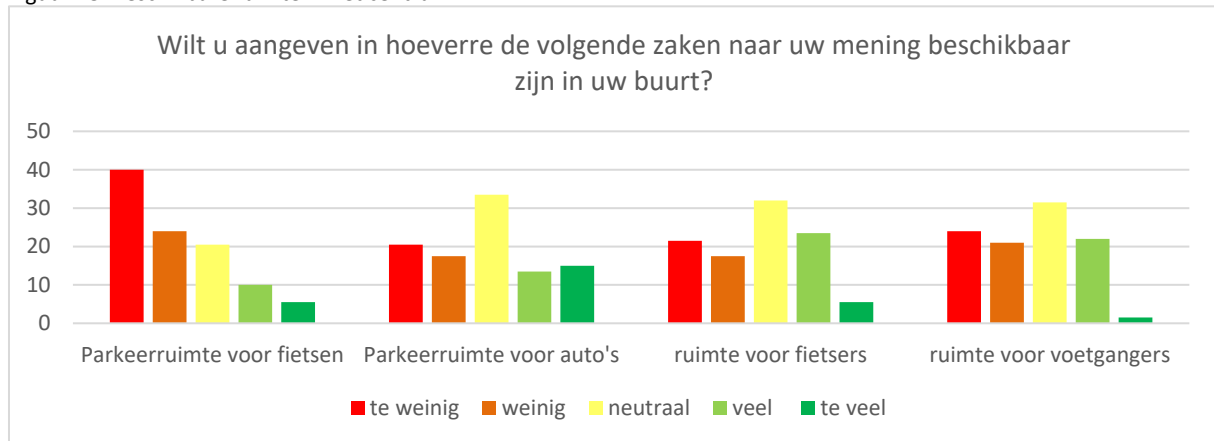
Bron: Gemeente Amsterdam, 2016

Het centrum van Amsterdam wordt door een groot deel van de bewoners te druk/druk bevonden gedurende de dag. Zij geven geen piek aan, maar de objectieve data van het aantal aanwezige personen gedurende de dag geeft dit wel aan. Toeristen komen later op gang dan bewoners (figuur 17). Een deel van de bewoners gaat de stad uit voor werk en er komen forenzen, studenten de stad in. Om 15.00 uur is het drukste moment van de dag, gevolgd door een piekmoment tussen 17-00 en 19-00 uur. Uit de regressieanalyse blijkt dat mensen die het hele jaar door, 's avonds en 's nachts aangeven als periode van drukte, over het algemeen een hogere mate van drukte beleven. De mensen die alleen de zomer en/of het voorjaar de drukke perioden aangeven, beleven in minder mate drukte dan eerder genoemde groep (bijlage E).

Hoe ervaart de centrumbewoner de druk op de openbare ruimte?

In het centrum vindt bijna de helft (45%) van de respondenten dat er 'weinig' of 'te weinig' ruimte is voor de voetganger in het centrum (figuur 18). Daarnaast geldt Amsterdam als fietsstad. Door de toename van het aantal bewoners en toeristen (die ook steeds vaker op de fiets stappen), doen zich steeds meer problemen voor; fietsfiles, fietsparkeren, gevaarlijke- en hinderlijke verkeerssituaties en de te drukke kruispunten (Gemeente Amsterdam, 2016). Uit de enquête blijkt dat de ruimte om te fietsen in het centrum ten opzichten van het gemiddelde van Amsterdam laag scoort. 39% vindt dat er 'weinig' of 'te weinig' ruimte is om te fietsen in het centrum, vergeleken met 28% als gemiddelde van Amsterdam. De beleving van voldoende fietsparkeerruimte scoort ook het laagst in het centrum met 40% van de mensen die vinden dat er te weinig fietsparkeerruimte is. Over de aanwezige parkeerruimte voor de auto zijn de meningen verdeelt. 20,5% vindt dat er te weinig parkeerruimte is tegenover 15% teveel. Het overgrote deel (33,5%) is hierin neutraal (figuur 18).

Figuur 18: Beschikbare ruimte in het centrum



Uit de regressieanalyse blijkt, dat er tussen de mate van drukte en parkeerruimte voor auto's, ruimte voor fietsers en ruimte voor voetgangers een significant verband is ($P < 0,05$). Met een betrouwbaarheid van 95 % gesteld worden dat het verband tussen de mate van drukte en ruimte voor fietsers/voetgangers en parkeerruimte voor auto's niet op toeval berust. Naar mate men vindt dat er meer ruimte is voor de voetganger en de fietser, ervaren zij in mindere mate drukte. Hetzelfde geldt voor parkeerruimte voor auto's. Minder ruimte van bovengenoemde factoren resulteert in een toename in de mate van drukte. Dit geldt niet voor de parkeerruimte voor fietsers. Over het algemeen vinden de respondenten dat er te weinig parkeerruimte voor de fiets is, maar dit heeft geen significant verband met de mate van drukte.

Conclusie drukte in het centrum

In de gebieden met een hoge DVI, is het percentage van de bewoners die het te druk vinden het hoogste. Het centrum scoort hier het allerhoogst in. Er lijkt een overeenkomst te zijn tussen de objectieve en subjectieve drukte in het centrum. De matrix (figuur 19) laat verschillende factoren zien die de mate van druktebeleving bepalen. De antwoorden 'veel' en 'te veel' samengenomen geven een goede indicatie van de mate van drukte. Voor 'Ruimte' is 'weinig' en 'te weinig' samengenomen.

Figuur 19: Matrix druktebeleving centrum Amsterdam (procenten)

	Veel + teveel	Wanneer	
Wie		Jaar	
Buitenlandse toeristen	76	het hele jaar door	60
Nederlandse bezoekers	65	in het voorjaar	14
Amsterdammers	29,5	in de zomer	35
		in het najaar	8
Bevoorraders, bestelbusjes, laden- en losverkeer	54,5	in de winter	1
Grote groepen mensen	65		
		Week	
Wat		hele week	50
Vuil, vervuiling	54,5	weekend	41
Parkeeroverlast	41,5	doordeweeks	9
Belemmering doorgang	63,5		
Geluidsoverlast	46	Dag	
Verkeerschaos	43	overdag	82
Verminderde bereikbaarheid	35	avonds	40
		nachts	19
Ruimte	Weinig + te weinig		
Parkeerruimte voor fietsen	64		
Parkeerruimte voor auto's	38	Beleving van de mate van drukte	
Ruimte voor fietsers	39	tamelijk druk	heel druk
Ruimte voor voetgangers	45	34	39

4.3 Casestudy Utrechtsestraat

4.3.1 Inleiding

Deze paragraaf geeft inzicht in de resultaten uit de interviews. In bijlage B staat de topiclijst en in bijlage F de codeboom die gebruikt is bij de analyse. Zoals bij het conceptueel model is aangegeven hebben de drie contexten interactie met elkaar. Uit de interviews met de bewoners is gebleken dat veel antwoorden overlap hebben met meerdere contexten. Om de structuur te behouden wordt in deze paragraaf drie contexten los van elkaar behandeld, maar enige overlap tussen sommige paragrafen is onontkoombaar. De overlap komt in het conclusiehoofdstuk uitgebreid aan bod.

4.3.2 Fysieke context

Gebruikersdichtheid

De respondenten gaven aan dat de Utrechtsestraat door veel verschillende gebruikersgroepen wordt bezocht. Zo zegt Steven (25 jaar) over Utrechtsestraat: *“ veel verkeer, veel mensen op straat, veel lopende mensen, fietsende mensen, trams”*. Daarnaast zijn de momenten waarop de meeste mensen zich in de Utrechtsestraat bevinden sterk tijdafhankelijk. Naar mate het later wordt op de dag des te meer mensen zich in de straat begeven. In het weekend bevinden zich volgens de respondenten de meeste mensen in de Utrechtsestraat. Nicolet (27 jaar) zegt over de Utrechtsestraat: *“het is heel rustig in de ochtend en is meer in het weekend dat het heel erg druk is. Ook wel aan het einde van de dag”*. Specifiek in het weekend komen veel mensen de Utrechtsestraat bezoeken om te recreëren. *“Op zaterdag kan het hier echt ontploffen overdag. Dan is iedereen vrij en zit iedereen op het terras of in de winkels”* (Babette, 27 jaar). Pieter (26 jaar) geeft dit ook aan. De gebruikersintensiteit neemt toe vanaf vrijdag middag rond 17:00 uur. Doordeweeks, en met name in de ochtenden, bevinden zich in tegenstelling tot het weekend weinig mensen in de straat. In de ochtend en avond is er een korte verhoogde intensiteit door voornamelijk woon-werkverkeer dat door de straat komt, aldus Steven (25 jaar). Geen van de respondenten gaf aan dat in de ochtenden veel mensen gebruik maken van de straat en dat de ochtenden als druk worden beleefd. Zo zegt Veerle (25 jaar) tijdens haar interview: *“ ‘s ochtends is het helemaal niet druk... dan is het echt rustig. Wanneer ik merkt dat het voller wordt op straat is als terugkom van werk. Dan zitten de terrasjes vol en het winkelende publiek loopt door de straat.”* Diederick (25 jaar) geeft aan dat de gebruikersintensiteit toeneemt naar mate het einde van de dag: *“Als het druk is dat vaak aan het einde van de middag. Beetje tegen het moment aan dat iedereen uit het werk komt. Dan rijen er vaak veel trams voorbij, veel autoverkeer veel fietsverkeer en de stoepen zijn dan ook vol...Dan zijn er best veel mensen maar vooral ook in een kleine ruimte. Daardoor lijkt het al sneller vol. Met een beetje ‘pech’ zijn de terrassen ook druk, dus dan is het heel erg druk”*. Volgens de respondenten verschilt de gebruikersintensiteit door het jaar heen. Alle respondenten gaven aan dat de zomerperiode de drukste periode van het jaar is. *“Ja, nee van Mei tot nu (eind zomer) was het hier de meeste drukte, mooi weer, toeristen, veel toeristen van Rembrandtplein...Die zorgen gewoon voor meer massa, ze vullen gewoon de ruimte op, maar in de Utrechtsestraat komen nog niet heel veel toeristen”* (Nadine, 26 jaar). Daarnaast worden vakantieperiodes vaak gezien als momenten met een toename in de drukte. Tineke (24 jaar) zegt hierover: *“vooral in de zomervakantie, kerstvakantie, herfstvakantie. Als er veel toeristen zijn dan is het heel druk. Dus vooral de piek dagen. Doordeweeks is het helemaal prima. Alleen soms wel op zaterdag middag is het vrij druk”*.

Samenvattend: volgens de respondenten maken veel verschillende soorten verkeer en mensen gebruik van de straat en is de gebruiksdichtheid sterk momentafhankelijk. Wanneer mensen vrij zijn en in de mogelijkheid zijn om te recreëren merken de respondenten een toename van mensen in de Utrechtsestraat. In de weekenden en vakantieperiodes zorgen een toename van het aantal toeristen en recreanten voor een toename van de drukte. Over het algemeen wordt de zomer als drukste

periode beleefd (voornamelijk omdat mensen meer vakantie hebben en het weer gunstig is). Doordeweeks, met name in de ochtend, wordt niet als (te) druk ervaren, maar naar mate de voorzieningen in de straat opengaan merken de respondenten wel een toename in de gebruikersdichtheid. Hoe de voorzieningen bijdragen aan de drukte wordt hieronder besproken.

Functieaanbod

Het functieaanbod in de Utrechtsestraat is zeer divers. *“Er zijn natuurlijk een aantal cafés die aan de straat grenzen met eigen terrassen en daarnaast heb je veel relatief winkels. Daarnaast heb je nog de afhaalbroodjes zaken, waardoor het vooral op lunchtijd zakenmensen een broodje komen halen. Ik denk niet dat die categorieën los gezien het druk maken. Maar de combinatie maakt het voor mij erg druk.... Ja als je alleen maar terrassen zou hebben dan heb je het op een bepaald tijd druk in de zomer, maar met al die andere personen erbij blijft het druk. Je krijgt hierdoor een constante drukte”* (Bart, 26 jaar). Zoals Bart aangeeft hebben alle verschillende voorzieningen een eigen invloed op de drukte en de momenten van drukte in de straat. *“Overdag heb je natuurlijk de winkels en in de avond de restaurantjes en cafétjes”* (Nadine, 26 jaar). Het grootste deel van de voorzieningen bestaat uit eetgelegenheden, cafés en winkels en deze voorzieningen trekken veel mensen aan. Steven (25 jaar) zegt hierover: *“[de Utrechtsestraat] is een ontmoetingsplek voor veel mensen en er zijn hier veel restaurants en heel veel cafés en een grote diversiteit daarin dus eigenlijk voor elk wat wils...een hele bruisende straat waar veel te doen is, veel horecagelegenheden, veel leuke winkels en inderdaad druk daardoor... lekker eten of shoppen en dat zijn eigenlijk de twee dingen die je hier het beste kan doen in deze straat. En dat zie je ook”*. In de straat zitten geen nachtclubs of discotheken waardoor de straat niet gezien wordt als een uitgaansstraat maar meer een straat om gezellig te borrelen. Nadine (26 jaar): *“ja het is niet een uitgaansstraat...sommige dingen zijn in het weekend tot drie uur open maar geen uitgaansstraat”*. In de onderstaande alinea's worden verschillende factoren binnen het functieaanbod apart behandeld.

Winkels

In de Utrechtsestraat zitten veel winkels en deze dragen op hun eigen manier bij aan de drukte. Babette, 27 jaar, zegt in het interview over winkels: *“de drukke momenten en dat zijn de momenten dat de winkels open zijn, dus ik denk dat dat de belangrijkste bijdrage aan de drukte is”*. Volgens haar zorgen de boetiek winkeltjes dat mensen uit de gehele stad naar de Utrechtsestraat willen komen. Joris, 24 jaar, beschrijft het winkelaanbod hetzelfde: *“Er zijn wel veel speciaal zaakjes waar mensen op afkomen vanuit heel Amsterdam, zoals Tromp... niet van die winkels die je overal hebt... geen massaketens... en daarmee trek je een fijner publiek aan”* (foto 1). Volgens Nicolet (27 jaar) zitten in de straat veel verschillende winkels van een schoenenwinkel tot parfumerie en hier komen veel mensen op af, maar niet de doorsnee toerist. Volgens haar dragen de winkels voornamelijk bij aan de drukte door een constante in en uit loop van mensen, dit levert extra chaos op. Veerle (25 jaar) zegt dat de Utrechtsestraat een bekend winkelgebied is met een unieke combinaties winkels die veel externe mensen aantrekt. Wel een ander soort publiek dan in winkelstraten met grote ketens. *“Het is een ander soort toerist die je ziet in het centrum. Het zijn mensen die langs gaan bij luxere winkels, die zitten hier namelijk. Het zijn toeristen die daar meer oog voor hebben. Het is niet elke toerist”* (Nicolet, 27 jaar). Volgens Paul (24 jaar) en Tineke (25 jaar) heeft de verscheidenheid aan winkels en het grote aanbod aan (luxere) speciaalzaken juist een positief effect op hun eigen druktebeleving. Zij vergelijken de Utrechtsestraat met andere winkelstraten in Amsterdam. Volgens Paul maakt de afwezigheid van grote winkelketens en aanwezigheid van kleine winkeltjes het een gezellige straat waar niet teveel mensen tegelijk aan het winkelen zijn, in tegenstelling met bijvoorbeeld de kalverstraat, met allemaal ongezellige ketens. Tineke (25 jaar) zegt over het gespecialiseerd winkelaanbod: *“winkels zoals bijvoorbeeld concerto of een kookwinkel zorgen dat mensen die hierheen komen echt een doel hebben om hierheen te komen en die soort winkels zorgen niet aan een overload aan mensen. Qua kledingwinkels zitten er veel kleine boetiekjes dus ik denk ook niet dat heel veel mensen perse de hele*

dag hier lopen te winkelen. Dus wat dat betreft zorgen de soort winkels niet voor heel veel meer drukte”.

Foto 1: Speciaalzaak Tromp



Bron: eigen werk

Eetgelegenheden en cafés

In de Utrechtsestraat zijn veel gelegenheden om te eten en te drinken. Elke zaak kan op zijn eigen manier bijdragen aan de drukte of de rust. Zo zijn er in de straat koffiezaakjes en lunchrooms, die ervoor zorgen dat tijdens de middag veel mensen naar de straat komen. Pieter (26 jaar), Paul (24 jaar) en Tineke (24 jaar) geven aan dat de zakenmensen uit de omliggende kantoren en toeristen voornamelijk in de middag hiervan gebruik maken. Tineke (24 Jaar): *“rond lunchtijd, is het heel erg druk ...dat zijn misschien ook wel de tijden dat mensen even ergens gaan lunchen als ze een werkafspraak hebben ofzo en ik denk dat rond dat moment veel toeristen hierheen komen omdat er veel lunchtentjes zitten”.* Ondanks dat tijdens lunchtijd een toename in de drukte is neemt de drukte volgens de respondenten pas echt toe tegen de avond. *“In de middag zijn er vooral toeristen en mensen die zaken doen in het centrum en in de kantoren die zullen dan even snel een broodje komen eten of mensen die gebruik maken van de winkels. Dan denk ik dat het aan het eind van de dag echt begint. De restaurantjes beginnen een beetje binnen te lopen en de mensen gaan de cafeetjes bezoeken en dit zijn denk ik meer de ‘normale’ Amsterdammers.”* (Pieter 26 jaar). Hij geeft ook aan dat een specifieke groep gebruik maken van de restaurants en cafés. Andere respondenten merken dit ook op. *“Net als bij de winkels zitten er geen grote restaurantketens of andere grote ketens, zoals het hardrockcafé...die diehard toerist komt niet perse iedere dag in de Utrechtsestraat en wel op de Dam. En de mensen die hierheen komen zijn veel jongere Amsterdammers die hier even in het weekend wat komen eten en drinken.”* (Tineke, 24 jaar). Respondenten geven aan dat de mensen die afkomen op de restaurantjes niet de doorsnee toeristen zijn en vooral de Amsterdammers die specifiek naar de Utrechtsestraat kiezen om te recreëren. Dit komt overeen met wat de respondenten zeiden over het publiek wat afkomt op de winkels. Veerle (25 jaar) zegt over de cafés: *“het zijn cafés waar mensen specifiek naartoe komen om lekker op het terras te zitten. Noem het café van Leeuwen, dat zit op de hoek bij Herengracht en dat is een populaire plek en daar zitten mensen graag. Dat is op de vrijdag avond druk en zo heb je er nog een, de Huyskamer. Dat zijn echt wel plekken in de straat waar niet alleen mensen uit de straat naar toe komen maar ook mensen van buitenaf”.* Over het algemeen vinden de respondenten deze drukte die wordt veroorzaakt door de cafés en restaurants gezellige drukte en dit komt voornamelijk door de terrassen. Paul (24 jaar): *“hier in de buurt heb je café van Leeuwen en dat is altijd een hele gezellige bedrijvigheid”.* Pieter (26 jaar): *“op de hoekjes staan altijd veel rokers en mensen die gezellig buiten een biertje drinken”.* Bart (26 jaar): *“Ik vind persoonlijk die drukte die ik net aanhaalde met die terrassen leuke drukte”.* Tineke (24 jaar): *“Vooral op donderdag tot en met zaterdagavond veel drukte, in de zomer met lekker weer ook, omdat er ook terrassen zijn. Maar ik vind dit geen vervelende drukte maar juist gezellige drukte”.* Wanneer de terrassen geopend zijn is seizoen afhankelijk en Babette (27

jaar) geeft aan dat dit bijdraagt in het verschil in de drukte: *“in de zomer is het wel drukker dan in de winter, want ja in de winter zijn de terrassen nagenoeg dicht en dan zie je veel minder drukte op straat”*. Bart (26 jaar) zegt hierover: *“Ja in de zomer is het relatief drukker en je hebt er ook veel terrasjes staan die grenzen aan de Utrechtsestraat. Café Marselle, van Leeuwen, Bouman dat zijn allemaal cafés die terrassen ook aan de Utrechtsestraat hebben. Daar heb je niet heel veel last van omdat het aan de stoep grenst, maar het oogt wel drukker in de zomer”* (foto 2). Wanneer de terrassen in gebruik genomen worden kunnen cafés en restaurants meer mensen buiten kwijt en verplaatst een deel van de activiteiten van achter de gevel naar voor de gevel en in het zicht. Dit zorgt voor meer mensen in de openbare ruimte. Steven (25 jaar) geeft aan dat mensen niet heel lang blijven hangen. Hij zegt hierover: *“Vanaf vijf uur, vrijdagmiddagborrel mensen, tot een uurtje of elf/twaalf als de mensen een beetje naar andere delen van de stad uitzwaaien”*. Babette (27 jaar) zei in het interview hierover: *“een heel enkele keer heb je op een vrijdag of zaterdag dat er cafés tot laat open zijn en dat er dronken mensen op straat lopen. Dat komt wel weinig voor of ik ben zelf in de stad en maakt mij dat dan niet zoveel uit*. Dit heeft meer betrekking op het gedrag van de mensen die op het terras zitten en zal verder in de sociale context besproken worden.

Foto 2: Café Bouwman



Bron: eigen werk

Bevoorraders

Een aantal respondenten geeft aan dat het bevoorraden van winkels, restaurants en cafés bijdragen aan de drukte in de straat. Joris (24 jaar) had zelf ook in een winkel gewerkt op de Utrechtsestraat en gaf aan dat het bevoorraden veel overlast kon veroorzaken doordat de vrachtwagens en busjes half op de stoep en half op de straat parkeren. Roderick (27 jaar) zegt hierover: *“die winkeltjes hebben natuurlijk allemaal leveranciers en dat creëert natuurlijk ook een bepaalde manier van drukte. Die moeten half op de stoep staan en dan kan de tram er niet meer langs en dan wordt er veel getoeterd en dat creëert voor je gevoel drukte”*. Pieter (26 jaar) geeft aan dat: *“de winkeleigenaren zelf ook wel eens langs komen en die stoppen in de straat”*. Met name het foutief parkeren leidt in deze gevallen tot een toename van de drukte. Steven (25 jaar) zegt hierover in het interview: *“Ja als je aan het fietsen bent moet je soms wel even uitwijken voor laden en lossen en uitkijken voor de tram en in dat op zich is het dan wel drukker dan andere straten zoals de van Woustraat en dat kan soms storend zijn maar het gebeurt ook niet zo vaak dat je van je sokken wordt gereden”*. → koppeling met gedrag/ontbreken laden/los plekken

Coffeeshops

Bart (26 jaar) en Roderick (27 jaar) geven allebei aan dat de coffeeshops in de Utrechtsestraat negatief bijdragen aan hun druktebeleving. Zo verteld Bart het volgende: *“als je terug loopt van college dat is meestal rond 14 of 15 uur dan heb je en de college gehad dus je wil snel naar huis, maar dan heb je heel veel toeristen die op het plein staan foto's te maken en kijken wat er verder is en zo in de Utrechtsestraat komen. Ze vinden het volgens mij dan toch wel een mooie straat en Je hebt ook twee coffeeshops die toeristen veelvuldig gebruiken. Dit is een beetje het moment in de zomer dat toeristen in de weg zitten. Dat is voor mij soms een irritatie”*. Roderick geeft aan dat *“De Boerejongens”*, *“een echt begrip is”* en dat voor deze coffeeshop rijen staan en veel mensen op af komen (foto 3). Daarnaast benoemt hij de ook de JOY en geeft aan dat deze twee shops samen zorgen voor blowende mensen in en rondom de Utrechtsestraat. Deze mensen hinderen en storen hem. Diederik (25 jaar) vindt dat De Boerejongens juist bijdraagt aan de rust in de straat: *“Nou je hebt een coffeeshop zitten en daar staat altijd voor de deur of in de buurt een man met een bolhoed en nette jas. Die vraagt aan de mensen die naar de coffeeshop komen om of binnen te gaan staan of door te lopen, niet voor de coffeeshop gaan hangen of te blijven staan. Dit is om de doorloop te bevorderen. Volgens mij is dat een voorbeeld van een voorziening die het rustiger maakt. Een goed ding aan de Utrechtsestraat.”*

Foto 3: Coffeeshop De Boerejongens (Moment voordat men verzocht werd door te lopen)



Bron: eigen werk

Samenvattend: Het functieaanbod van de Utrechtsestraat is zeer divers. Volgens de respondenten zitten er in de straat verschillende gezellige kroegjes, restaurantjes, leuke boetiekjes en speciaalzaken die zeer in trek zijn bij Amsterdammers en deze mensen zijn met enige regelmaat te vinden in de straat. Het ontbreken van grote massaketens wordt gezien als een positief effect op de druktebeleving. Massaketens trekken bepaalde groepen mensen aan die volgens de respondenten in meerdere mate bijdrage aan de drukte. In de straat zitten wel een aantal coffeeshops, wat ongewenst publiek aantrekt. De coffeeshop de Boerejongens probeert de negatieve gevolgen die de bezoekers met zich mee brengen tegen te gaan. Beveiligers spreken mensen aan op hun gedrag en hierdoor wordt de overlast beperkt.

Verder zorgt de verscheidenheid aan voorzieningen met verschillende openingstijden en piekmomenten voor een constante drukte, met toename in de avonden en in het weekend. Het bevoorraden van deze voorzieningen zorgt voor een toename in de druktebeleving, doordat het laden en lossen in de straat gebeurt en dit leidt tot extra belemmeringen in de straat. Daarnaast zijn de weersomstandigheden bepalend voor de mate waarop de voorzieningen bijdragen aan de drukte. Voornamelijk wanneer de terrassen in gebruik genomen worden stijgt de druktebeleving van de respondenten aanzienlijk, maar deze drukte wordt over het algemeen niet als vervelend ervaren. In de

straat zitten enkelen kroegen die tot 3 uur open zijn in het weekend maar de terrassen gaan om 1 uur dicht, hierdoor heeft de Utrechtsestraat niet het imago van een echt uitgaansstraat maar wordt het eerder gezien als een borrelstraat. De cafébezoekers en restaurantgasten worden door de responderen over het algemeen gezien als bijdragers aan de gezellige drukte. Een gevolg van volle terrassen en mensen die buiten staan kan geluidsoverlast zijn. De respondenten geven aan dat dit over het algemeen niet vaak voorkomt of als vervelend ervaren wordt.

Inrichting

Aan de hand van de antwoorden van de respondenten is de Inrichting onderverdeeld in: ligging Utrechtsestraat, verbindingsweg, kruispunten, straatprofiel, parkeerplek fiets auto, terrassen en vuilnis

Ligging Utrechtsestraat in het centrum van Amsterdam

Tijdens de interviews gaven de respondenten aan dat de nabijheid van het toeristische Rembrandtplein een van de factoren is die bijdraagt aan de drukte in de Utrechtsestraat. Een deel van de bezoekers van het Rembrandtplein lijkt af te vloeien de Utrechtsestraat in. *“Veel dagjesmensen die een keer naar Amsterdam komen en die moeten dan naar Rembrandtplein en die komen hier dan ook vaak overheen”* (Steven, 25 jaar). Deze bezoekers zijn voornamelijk toeristen en dit wordt opgemerkt door de bewoners rondom de Utrechtsestraat. Sommige respondenten merken een toename van toeristen die afvloeit van het Rembrandtplein naar de Utrechtsestraat, maar het lijkt (nog) mee te vallen. *“als je kijkt naar Rembrandtplein met veel uitgaansmogelijkheden, veel toeristen, maar ik moet wel zeggen dat ik het eerder drukker had verwacht als je zo dicht bij Rembrandtplein zit, maar als je dit straatje in gaat zit je toch nog wel echt met meer de Amsterdammers”*, aldus Roderick (27 jaar). Bart (26 jaar) zegt tijdens het interview: *“Als je het vergelijkt met het Rembrandtplein lijkt het wel rustig, maar toch heb ik de laatste tijd gemerkt dat er heel veel toeristen zijn. Die vinden de zijtak (de Utrechtsestraat)”*. Net als Roderick, Steven en Bart benoemen Pieter en Nadine beide de aanwezigheid van toeristen door de ligging in de buurt van het Rembrandtplein. *“Het ligt redelijk dicht bij de toeristische centra zeg maar, Rembrandtplein. Dat maakt het ook wat drukker (Pieter, 26 jaar)”*. *“veel toeristen van Rembrandtplein (Nadine, 26 jaar)”*. Diederick (25 jaar) zegt over de drukte: *“De drukte wordt bevorderd omdat het bij een belangrijk plein ligt. Met aan de andere kant ook nog het Frederiksplein, wat ook weer heel erg druk is ... (drukke in de Utrechtsestraat) niet zo extreem als Rembrandtplein, daar zit wel een afscheiding tussen, maar er komen hier wel veel toeristen”*. Naast het Rembrandtplein wordt het Amstelveld genoemd als een plek waar mensen naartoe gaan. *“Je hebt hier ook het Amstelveldje achter, waar veel mensen met kinderen er dan lekker eropuit gaan”* (Nadine, 26 jaar). Nicolet (27 jaar) beschrijft het Amstelveld: *“Je hebt het Amstelveldje om de hoek. Wat ook een onwijs leuke plek is”*. Deze respondenten geven aan dat het Amstelveldje een aantrekkelijke plek is welke mensen aantrekt. Vooral tijdens evenementen trekken deze stadspleinen veel mensen aan. *“Je hebt de Gay Pride en allerlei andere festivals in Amsterdam die bekend zijn en hier komen mensen op af. Rembrandtplein is hier natuurlijk ook een centrumpunt in en dat maakt het dan ook een stuk drukker”* (Pieter, 26 jaar). Veerle (25 jaar) zegt in het interview: *“wanneer er evenementen zijn zoals Gay Pride en Koningsdag dan is er altijd veel activiteit op de grachten en ook rondom Amstelveldje wat hier natuurlijk aan ligt en dan is het natuurlijk ontzettend druk. Dan kun je over de hoofden lopen zeg maar”*.

Verbindingsweg

Naast de ligging in de buurt van het Rembrandtplein geven respondenten aan dat de ligging van de Utrechtsestraat ervoor zorgt dat het fungeert als verbindingsweg tussen het centrum en de rivierenbuurt. *“het is een van die straten die.. hoe noem je dat.. die de stad verbindt met het hart van het centrum”* (Nadine, 26 jaar). De verbindende functie van de straat wordt door sommige respondenten als een factor gezien die de drukte bevordert. Zo zegt Nicolet (27 jaar) hierover: *“het is ook een verbindingspunt tussen verschillende delen van Amsterdam en dat maakt het ook*

drukker...Mensen die door de Utrechtsestraat fietsen van bestemming A naar B. Het zit tussen de stad en de van Woustraat in... en verbindt natuurlijk ook de stad met de rivierenbuurt". Pieter (26 jaar) zegt over de Utrechtsestraat: "Het is ook een verbindingspunt tussen verschillende delen van Amsterdam en dat maakt het ook drukker". En Bart (26 jaar): "taxi's die verbinden centraal met Frederiksplein en daar wordt vaak via gereden".

Kruispunten

De ligging van de straat zorgt er ook voor dat de straat verschillende grachten en wegen kruist. Tineke benadrukt dat veel woon- en werk verkeer hierdoor de Utrechtsestraat kruist. "De Kerkstraat, waar die kruist met de Utrechtsestraat, is het heel druk. Het een route is die veel mensen naar hun werk heen en terug nemen" (Tineke, 24 jaar). Het kruisen met de grachten kan tevens bijdragen aan de drukte. "Het ligt natuurlijk ook aan de Keizersgracht en Prinsengracht met restaurantjes met terrassen en dat maakt het dan veel drukker" (Pieter, 26 jaar). Een andere respondent zegt tijdens het interview dat de zijstraatjes kunnen zorgen voor chaotische en onoverzichtelijke situaties. "...en dan heeft het (de Utrechtsestraat) ook nog eens zijstraatjes waar van alles uit kan komen. Dit maakt het soms onoverzichtelijk en dan kan het soms wat chaotisch zijn" (Joris, 24 jaar).

Straatprofiel

De gebruikers van de straat hebben weinig ruimte vergeleken met andere straten en dit bevordert de drukte volgens de respondenten. "De tram en autobaan en stoep die relatief smal zijn. Als je het vergelijkt met bijvoorbeeld in West daar heb je gewoon twee tramlijnen en autobanen en alles. Dus het is allemaal wat dichter op elkaar waardoor het sneller druk lijkt (Diederick, 25 jaar). Voornamelijk de combinatie van de beperkte ruimte met de grote verscheidenheid aan verschillende vervoermiddelen die gebruik (mogen) maken van de straat zorgen voor extra drukte. Nicolet (27 jaar) zegt hierover: "Je hebt heel veel vervoersmiddelen, je hebt de trambaan, maar je hebt ook smalle zijstraatjes, en daar moet van allebei de kanten auto's langs kunnen en je hebt een fietspad wat niet past. Maar dit maakt het steeds smaller. De stoep is ook gewoon heel smal en je hebt natuurlijk allemaal winkels waar mensen in en uitlopen, dus dat zorgt ook natuurlijk voor extra chaos".

Bij de grachten is meer ruimte voor het verkeer en dat geeft de mogelijkheid om voorbij de trams te rijden met de auto (foto 4). Paul geeft aan dat doordat op deze plekken meer ruimte is dit ten goede komt van de doorstroming. "langs een grachtgedeelte dan wordt er een splitsing gemaakt, de tram langs beide kanten en daarnaast heb je de autowegen en als we het dan over die doorstroming hebben is het daar een stuk rustiger. Dus ik zou zeggen daar wat rustiger en echt in de straten zelf daar het drukste" (Paul, 24 jaar). Joris sluit hierbij aan met zijn antwoord: "ze hebben het met de trams goed opgelost door op de bruggen de trambaan te splitsen en dat zijn dan ook punten dat je kunt uitwijken" (Joris, 24 jaar). Niet iedereen is positief over de extra ruimte bij de grachten die het mogelijk maakt voor het autoverkeer om de trams voorbij te rijden. Volgens Roderick (27 jaar) zorgen de splitsingen voor extra drukte: "De trambaan die dwars door de straat gaat en voornamelijk richting de gracht spitsten ze weer op en dan gaan de taxi's er tussendoor en zorgt voor onveilige situaties. Waardoor mensen moeten stoppen en dat zorgt voor meer drukte". Bart (26 jaar) zegt dat taxi's vaak over de trambaan rijden en vooral op de punten bij de grachten dat dit voor gevaarlijke situaties zorgt. "Je hebt op bepaalde punten op de Utrechtsestraat, waar een soort zijweg is op de Utrechtsestraat zelf of bij een trambaan waar ze er langs kunnen. Dat is een heikel puntje voor de straat. Daar ontstaan gevaarlijke situaties door.

Foto 4: Tramhalte Keizersgracht



Bron: eigen werk

De breedte van de stoepen is volgens de respondenten een van de factoren die bijdraagt aan de drukte (foto 5). Bart (26 jaar) zegt hierover: *“Aan beide kanten zijn de stoepen eigenlijk best wel nauw. Wat zeg maar inhoudt dat aan beide kanten komen mensen van verschillende kanten. Je hebt van beide kanten tegenliggers”*. De stoep is eigenlijk te klein voor het aantal mensen dat hier gebruik van maakt. Voetgangers moeten hierdoor voor elkaar uitwijken de straat op. Paul (24 jaar) zegt hierover tijdens het interview: *“ja het is wel altijd een beetje samenwerkingsverband tussen voetgangers als in, dat iemand vaak wel toch even een stapje op de straat moet zetten”*. Wanneer een respondent constant alert moet zijn tijdens het lopen en andere voetgangers of verkeer moet uitwijken leidt dit tot een toename in het drukte gevoel. Ook de andere respondenten geven aan dat de “breedte” van de stoep een belangrijke oorzaak is van een negatieve druktebeleving. Tineke benadrukt dat als ze haast heeft, ze vaker het gevoel heeft dat de stoep vol is. *“Je kan niet met zijn drieën naast elkaar lopen dus je kruist vaak mensen waardoor één iemand op de straat moet lopen, en dat maakt het voor mijn gevoel een stuk drukker, in ieder geval oogt het een stuk drukker. Zeker als je haast hebt!”* (Tineke, 24 jaar). Veerle benoemt dat de combinatie tussen het gedrag van toeristen en een smalle stoep bijdraagt aan extra drukte. *“Dagjesmensen of de toeristen die lopen ook in groepjes en in de Utrechtsestraat heeft te maken met een smal stoepje dus in die zin veroorzaken zij meer drukte omdat je er fysiek minder goed langs kan”* (Veerle, 25 jaar).

Foto 5: Straatprofiel Utrechtsestraat



Bron: eigen werk

Parkeerplekken fiets en auto

Het parkeren van de fiets en auto is iets wat de respondenten veelvuldig aanhaalden tijdens de interviews. Vooral het foutief parkeren van auto's wordt gezien als drukte bevorderend (foto 6). *“Wat je hier vaak ziet gebeuren ondanks dat het niet mag, dat er auto's langs de weg van de kant gaan staan. Daardoor worden hele delen van de straat geblokkeerd. Dat bevordert het druktegevoel niet echt positief. Het wordt er niet beter van het ziet er soms een beetje chaotisch uit”* (Babette, 27 jaar). Het foutief parkeren zorgt voor opstoppingen en extra belemmeringen in de straat wat resulteert in een toenemende mate van drukte. Het foutief parkeren heeft te maken met het gedrag van de automobilist, maar de respondenten geven aan dat een van de oorzaken die tot foutief parkeren leidt is de afwezigheid van (voldoende) parkeergelegenheden voor de auto's is. *“Je kunt nergens je auto parkeren dus sommige mensen parkeren hun auto even op de stoep”,* aldus Pieter (26 jaar). Paul (24 jaar) zegt in het interview dat ook in de buurt onvoldoende parkeerruimte is: *“als je even je auto wilt parkeren dan is er hier weinig ruimte en moet het eigenlijk op een onhandige plek. In de omgeving zijn alle plekken vol en als je hem midden op straat neer wilt zetten dan denk je wel van het is nu wel vervelend druk”*.

Foto 6: Voorbeeld foutief parkeren auto en fiets



Bron: eigen werk

Wat betreft het fietsparkeren waren de meningen meer verdeeld. Diederick uit zich positief over de parkeerruimte die de straat biedt voor de fiets. *“Het biedt op zich veel plekken voor je fiets, de blokken tussen de straten in. Het gaat de drukte tegen... Qua fietsen kan je redelijk makkelijk je fiets kwijt”* (Diederick, 25 jaar). Pieter en Babette zien dit anders en vinden dat de manier van fietsparkeren juist bijdraagt aan de drukte. Babette (27 jaar) zegt: *“Dat is wel een ding waardoor het hier heel druk lijkt. Het is hier vol gebouwd met fietsen... dat is wel natuurlijk wel een irritatiepuntje... Je hebt hier maar heel weinig plekken waar je je fiets echt kwijt kan. We hadden hier op de hoek van de Kerkstraat van die rekken staan. Van die u'tjes waar je hem tegen aan kan zetten, daar kan je meerder fietsen tegen aan zetten. Maar die zijn weg gehaald en ook aan de overkant van de straat. Nu staat er een vak en daar kun je je fiets inzetten. Maar dat zorgt ervoor dat iedereen hem recht, scheef schuin neerzet. Dat maakt het wel iets meer chaotisch dan die u'tjes...ze (fietsen) blokkeren nu de stoep gedeeltelijk”*. Hier sluit Pieter bij aan. Nicolet (27 jaar) geeft aan dat heel veel mensen op de fiets naar de Utrechtsestraat komen en dat de mogelijkheden voor het parkeren van je fiets hier niet op berekend is en dat de geparkeerde fietsen in haar ogen de drukte bevorderen. Net als Nicolet vertelt Steven tijdens het interview over de aanwezigheid van vele geparkeerde fietsen in de straat, echter ervaart hij dit niet als vervelend: *“(geparkeerde) fietsen heb je hier wel veel maar dat is in heel Amsterdam. Je kan het een probleem noemen maar dat is gewoon iets van Nederland. Dus dat ervaar ik niet als extra storend”* (Steven, 25 jaar). Dit is een verschil in de persoonlijke perceptie van het beleven.

Terrassen

De plaatsing van terrassen in de openbare ruimte leidt volgens de respondenten niet tot extra belemmering van de doorgang. De cafés en restaurantje hebben een duidelijk afgebakend stuk terras, die de doorloop van de straat niet belemmert. Paul (24 jaar) zegt hierover in het interview: *“je hebt café van Leeuwen en ze hebben daar een heel mooi afgebakend stukje en het wordt echt druk en je gaat er buiten zitten dan krijg je wel even de vraag van het zou fijn zijn als u even die kant op gaat. Dus er wordt wel echt rekening mee gehouden”*. *“Cafe Marseille, van leeuwen, Bouman dat zijn allemaal cafés die terrassen ook aan de Utrechtsestraat hebben. Daar heb je niet heel veel last van omdat het aan de stoep grens, maar het oogt wel drukker in de zomer”*, aldus Bart (26 jaar). Babette geeft ook aan dat de locatie van de terrassen niet direct leiden tot extra drukte, maar dat de cafébezoekers niet altijd binnen de afgebakende lijnen van de terrassen blijven. *“Ja het gebeurt niet veel buiten de officiële lijnen maar gebeurt wel”* (Babette, 27 jaar). Het gedrag van de bezoekers kan leiden tot een toename van het gevoel van drukte. In de sociale context wordt hier dieper op ingegaan.

Vuilnis

Een aantal respondenten gaven tijdens het interview aan dat het vuilnis op de straat negatief bijdraagt aan de druktebeleving; vuil op straat zorgt voor extra belemmeringen en visuele hinder. *“Dat is vooral op dagen dat het vuilnis wordt opgehaald. Dan staat al het vuil aan de straat kant of op de stoep. Dan komt niemand er meer goed langs. Dan moet je om de 10 meter een stap naar rechts doen. Opletten op fietsers en auto’s en met name taxi’s. Die vuilnisdagen zijn echt vervelend”* (Bart, 26 jaar). De smalle stoep in combinatie met het vuilnis draagt ook volgens Roderick bij aan de drukte van de straat. *“Er passen wel twee mensen naast elkaar (op de stoep), maar er liggen vaak vuilniszakken voor de deur... vuilnis voor je straat is niet heel fijn en het is al een klein stoepje... op de grachtenpunten kun je makkelijk zo een depot kan neerzetten dat zal wel voor die twee ophaaldagen schelen het beeld ook wel rustiger maken en de doorgang van de stoep verbeteren”* (Roderick, 27 jaar). En Tineke (24 jaar) zegt hierover: *“Van alle winkels komt veel vuilnis af en dan staat de stoep vol met vuilnis”*.

Samenvattend: De ligging van de Utrechtsestraat en het smalle straatprofiel worden gezien als belangrijke factoren die bijdragen aan de drukte. Een smalle straat en stoep in combinatie met de aanwezigheid van de trambaan, foutgeparkeerde fietsen en auto’s en vuilnis op de stoep, geven gebruikers van de straat weinig ruimte. Ondanks het smalle straatprofiel is het een tweerichting straat voor al het verkeer. Fietsers, motoren, trams en auto’s kunnen de straat op en af rijden. Daarnaast kruisen de Kerkstraat, Utrechtsedwarsstraat, Prinsen-, Heren,- en Keizersgracht de Utrechtsestraat. Volgens de respondenten zorgt deze combinatie van factoren voor belemmeringen in de doorgang en chaotische situaties welke de beleving van drukte doen toenemen. Ten aanzien van het fietsparkeren verschillen de respondenten van mening

Architectuur en vormgeving

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat voor hun de Utrechtsestraat rust uitstraalt. Babette zegt tijdens het interview dat de straat een bepaalde harmonie uitstraalt en dat iedereen ook zijn best doet om het karakter van de straat te behouden. *“afgelopen jaar tegenover mij dat ze in alles in oude stijl gerenoveerd hebben, denk ik juist door dat het allemaal oud is gebleven, in de oude stijl is gebleven, dat het wel een soort rust uitstraalt in plaats van dat je nieuwe gebouwen ertussen zet”* (Babette, 27 jaar). De (typisch) Amsterdamse bouwstijl en de afwezigheid van gebouwen in de moderne stijl lijkt voor deze respondenten een bepaald gevoel van rust uit te stralen. *Het komt niet schreeuwerig over en het zijn mooie oude panden en ja dat straalt wel rust uit. “Er staat niet ineens een heel modern huis wat niet in het straatbeeld past”* (Steven, 27 jaar). Tineke (24 jaar) zegt hierover: *“Het heeft voor mij iets heel typisch Amsterdams...je hebt hier nergens echt hoge gebouwen ofzo.. nee ik vind het meer een gezellige rustige sfeer uitstralen”*. Een andere respondent benoemt niet de typisch Amsterdamse stijl of harmonie van de straat maar benadrukt dat hij de esthetiek van de straat erg mooi vindt en dat dit hem rust geeft. *Qua gebouwen vind ik dat de straat rust uitstraalt, ja ik vind het een hele mooie straat dus dat geeft voor mij juist rust”* (Roderick, 27 jaar). Veerle (25 jaar) geeft aan

wel te begrijpen dat mensen de architectuur en vormgeving van de Utrechtsestraat als druk zouden beleven, maar dat zij juist dit heeft opgezocht en dit niet zo ervaart: *“ik woon zelf ook niet voor niets in het centrum van Amsterdam, ik hou heel erg van de grachtenhuisjes, het scheve, van het dat eigenlijk niks gelijk is en dat alles lekker verschillend en scheef is. Dus ik ben juist iemand die me er helemaal niet aan stoort en juist van kan genieten, maar kan mij goed voorstellen dat andere mensen dat misschien wel als druk ervaren, juist omdat alles anders is. Dus ik kan mijn voorstellen dat het voor andere mensen een onrustig geheel vormt maar voor mij is dat niet zo”*.

De rest van de respondenten gaven aan dat de straat meer een drukke dan een rustige indruk maakt, maar over het algemeen wordt dit niet als vervelend ervaren. Joris (24 jaar) zegt hierover: *“Ik vind het wel echt een echte Amsterdamse straat dus allemaal verschillende soorten panden die naaste elkaar staan...ik vind dat echt een leuke Amsterdamse uitstraling. Rustig is het zeker niet want er is overal wel wat en overal waar je kijkt is iets verschillend... Ik denk dat het een goede mix is, ik hou van dit soort drukte en gezelligheid...dus wat mij betreft een goede mix tussen een drukke en gezellige uitstraling.”*

Samenvattend: de Utrechtsestraat heeft een typische Amsterdamse uitstraling, dit is iets wat de respondenten aangeven mooi te vinden en een voorkeur voor hebben. De interactie tussen de fysieke en persoonlijke context is hier duidelijk zichtbaar. De persoonlijke context van de respondent beïnvloedt de mate waarin de architectuur en vormgeving worden beleefd. Omdat geen van de respondenten aangaf de architectuur en vormgeving als vervelend druk te ervaren, lijken andere factoren een grotere invloed hierop te hebben.

4.3.3 Sociale context

In de deze context worden de resultaten besproken met betrekking tot de sociale interactie, het gedrag van anderen en de gelijkheid en herkenbaarheid in de Utrechtsestraat.

Sociale interactie

Volgens de respondenten is de mate van sociale interactie redelijk hoog in de Utrechtsestraat. Veel mensen begroeten elkaar of maken even een praatje. *“Ik vind de mensen die er zijn en de beweging die er is in de Utrechtsestraat wel echt gezellig is. Dus geen vervelende dingen, maar altijd wel iets of iemand die even gedag zegt bij een winkeltje waar je vaker langs komt bijvoorbeeld, aldus Joris (24 jaar). Steven (25 jaar) ziet de Utrechtsestraat als: “een ontmoetingsplek voor veel mensen”. De straat biedt verschillende mogelijkheden om sociaal je ei in kwijt te kunnen, aldus Babette (27 jaar). De straat wordt volgens de respondenten omschreven als een straat met een sociaal karakter en dat zorgt voor een prettige sfeer. Nadine (26 jaar) zegt hierover tijdens het interview: “Er hangt een redelijke dorpse sfeer...Ja ik heb altijd het idee dat veel mensen elkaar kennen, zoals mensen die boven de winkels en restaurants wonen de eigenaren kennen... Ja die stoppen even op straat om een praatje te maken”. Zij geeft wel aan dat wanneer mensen stoppen en een praatje gaan maken dit kan resulteren in extra belemmeringen op de stoep. Doordat de straat weinig ruimte heeft, kunnen mensen die met elkaar staan te praten als extra belemmerend worden ervaren. Twee mensen die met elkaar staan te praten kunnen de gehele stoep blokkeren. In de fysieke context is dit aan de orde gekomen. Verminderde ruimte zorgt voor een toename van de sociale interactie, doordat mensen meer in contact met elkaar komen tijdens het verplaatsen door de straat*

Samenvattend: in de Utrechtsestraat is een grote mate van sociale interactie. De respondenten geven aan dat veel mensen elkaar kennen. Een verklaring die zij hiervoor geven is dat veel mensen op regelmatige basis de straat bezoeken. Daarnaast stimuleert het smalle straatprofiel de sociale interactie doordat men vaak moet uitwijken voor elkaar.

Gedrag van anderen

Uit de interviews komt naar voren dat verschillende groepen mensen verschillend soort gedrag vertonen in de Utrechtsestraat. Ingegaan wordt op het gedrag van toeristen en Amsterdammers, gedrag in het verkeer en het gedrag op de terrassen.

Toeristen en Amsterdammers

Volgens Babette zorgen toeristen door hun gedrag voor opstoppingen in de openbare ruimte. *“het zijn hele groepen bij elkaar zijn of van die ritsen achter elkaar fietsen dat ja dat bevordert gewoon niet echt dat alles soepel kan doorlopen”* (Babette, 27 jaar). Bart (26 jaar) zegt dat het voornamelijk met twee dingen te maken heeft: *“één, omdat toeristen meer met de omgeving bezig zijn, in plaats van A naar B komen. Ze lopen langzamer, ze zijn langzaam omdat ze om zich heen kijken, ze zien nieuwe indrukken. Als huidige bewoner van Amsterdam heb je dat veel minder. Als je de fiets pakt of je loopt ergens heen dan ga je op een doel af en je weet beter de weg... Een Amsterdammer kent de weg als die even op zijn fiets stapt of even een boodschap gaat doen. Daar ervaar je minder overlast van... Twee: Ik denk daarnaast dat toeristen vooral in groepen lopen en als Amsterdammer doe je dat minder. Een groep kan wel storend zijn. Als ze samen lopen en nemen ze grote delen van de stoep in, die al heel erg smal zijn”*. Dat toeristen meer ontvankelijk zijn voor hun omgeving tijdens het bezoek aan de Utrechtsestraat haalt Nadine ook aan tijdens haar interview. *“mensen die een dagje naar Amsterdam komen en urenlang blijven turen voor de etalages”* (Nadine, 26 jaar). Volgens Steven (25 jaar) is een voorbeeld van storend gedrag: *“toeristen staan bijvoorbeeld stil op een brug met zijn 4e foto's te maken en ja het is iets storends”*. Nicolet denkt dat toeristen minder gewend zijn aan hoe de Utrechtsestraat in zijn werk gaat, in tegenstelling tot bewoners of frequente bezoekers. *“Zij (toeristen) weten niet dat uit de deuren ook mensen komen en die zijn dat minder gewend dan mensen die hier wonen. Want ze lopen ook aan de verkeerde kant van de straat, misschien dat ze het gewoon niet helemaal door hebben. Het ziet er uit als een straat waar je overal kan lopen, maar je moet wel netjes op de stoep lopen”* Nicolet (27 jaar). Paul geeft als voorbeeld dat toeristen minder op hun gemak zijn in de straat en dat dit hun gedrag beïnvloedt. Zo zegt hij *“De vervelende drukte is natuurlijk vanuit mijn perspectief maar je merkt toch wel dat toeristen gewoon minder op hun gemak zijn waar iedereen maar gewoon op hun fiets flink doorrijdt. Je merkt dan toch wel dat het verkeer even net hapert of dat je zelf moet uitwijken omdat er iemand toch niet helemaal weet hoe die het voor elkaar moet boksen in de Utrechtsestraat”* (Paul, 24 jaar). Veerle geeft aan, net als Roderick, dat het afwijkende gedrag van de toerist als storend ervaren kan worden. Voornamelijk omdat ze met een ander doel gebruik maken van de Utrechtsestraat. Net als eerder genoemde respondenten merkt Pieter een duidelijk verschil tussen het gedrag van toeristen en Amsterdammers. Volgens hem is dit gebaseerd op het verschil in kennis van Amsterdam en hij merkt op dat toeristen vaker in groepen lopen. Deze groepen bevorderen de belemmering in de straat. *“In de weekenden merk je dat er wel meer toeristen aanwezig zijn en die maken het dan ook wat drukker en daar kan ik mij dan wel aan irriteren... Met name buitenlandse toeristen, maar ook wel binnenlandse toeristen. De Amsterdammer weet wat die aan het doen is, die die blijft lekker in zijn eigen kroegje zitten en die weet hoe hij zich moet gedragen. En toeristen niet, die lopen vaak in groepen en die weten niet waar ze in Amsterdam lopen dus daar ervaar je dan meer last van als je door de straat loopt. Als je naar de AH loopt zal je niet een groep lokale Amsterdammers lomp op de stoep hebben lopen. Die staat misschien bij een kroegje maar dat vind ik gezellige drukte en een groep toeristen loopt gewoon in de weg... je kan er niet goed langs of je moet de straat op om te passeren, naja je ziet het ook meteen of het een toerist is en dat je dan moet uitkijken”*. Tineke (24 jaar) zegt over toeristen: *“Het zijn veel mensen die niet weten waar ze heen willen of moeten”*. Volgens haar is er wel een duidelijk verschil tussen de Nederlandse toerist en buitenlandse toerist. *“ik denk dat Nederlanders iets meer gewend zijn aan trams en fietsers vooral, dus dat ze zich wat makkelijker manoeuvreren door het verkeer en dat de buitenlandse toeristen hier wat meer moeite mee hebben”* (Tineke, 24 jaar). Diederick (25 jaar) geeft aan dat in zijn ogen bijna iedereen langzaam loopt. *“Als je gewoon wil wandelen naar de Albert Heijn en dan moet je 9-10 keer over straat lopen omdat op de stoepen iedereen heel erg rustig loopt”*. De interactie tussen het gedrag van anderen en de persoonlijke context van de respondent speelt een rol in de beleving van drukte.

Gedrag in het verkeer

Een aspect wat veelvuldig genoemd wordt tijdens de interviews is het gedrag in het verkeer en met name het niet aan de verkeersregels houden. Hard rijders zorgen voor veel overlast en gevaarlijke situaties. Voornamelijk motoren trekken in de Utrechtsestraat graag het gas open en dat wordt als hinderlijk ervaren. *“Het moeilijkste moment vind ik vooral de motoren. De Utrechtsestraat staat bekend dat het nauw is. Huizen staan dicht op elkaar en motoren mogen er wel doorheen. In de zomer vooral merk je dat die motoren het gas even extra open trekken. Dat vind ik een nare drukte. Dat is af en toe en daar kun je niet aan wennen zoals een tramgeluid”*, aldus Bart (26 jaar). Babette (27 jaar) zegt over motoren: *“wat ik hier zelf in de straat het meest vervelend vind is, dat zijn de motorrijders in de straat die vinden het nodig om hier keihard racend de straat door te gaan en veel geluid te maken. Daar schrik je je af en toe helemaal kapot van. Wat mij betreft mogen die achterwegen blijven”*. Tineke legt uit tijdens het interview dat het de combinatie is van geluid en snelheid wat erg vervelend kan zijn en dat niet alleen motoren de regels overtreden maar ook het autoverkeer. *“ik vind dat hier auto’s of taxi’s hier hard door de straat rijden, net zoals motoren... omdat zij zich niet altijd aan de snelheid limiet houden en het maakt, vooral de motoren, maken vrij veel lawaai, en het galmt hier nogal omdat het een smalle straat is”* (Tineke, 24 jaar). De snelheid van het verkeer is iets wat Diederick (25 jaar) ook opvalt: *“Wat ik wel in mijn hoofd had is dat veel verkeer snel door de straat rijdt. Er wordt redelijk hard gereden. Het kan een onderdeel van de drukte zijn en dat valt me wel op”*.

Gedrag horecapubliek

De mensen die afkomen op de kroegen en cafés lijken zich volgens Joris en Tineke ‘goed’ te gedragen in de Utrechtsestraat. *“weinig zaken zijn die overlast echt aantrekken, met betrekking tot bijvoorbeeld jongeren die luidruchtig zijn. Het gebeurt wel in en rondom de kroegen en cafés ,maar daar komen weinig toeristen op af en dat zijn meer Nederlandse jongeren. Dusja...”* (Joris, 24 jaar). Joris geeft hiermee wederom een verschil aan tussen het gedrag tussen toeristen en Amsterdammers (Nederlanders). Tineke (24 jaar) zegt hierover: *“de mensen die hierheen komen zijn veel jongere Amsterdammers die hier even in het weekend wat komen drinken...die weten wat beter dat het ook vervelend als je je niet aan de regels houdt”*. Paul (24 jaar) geeft aan dat als cafés en restaurantjes (en voornamelijk hun terrassen) open zijn het toch wel eens voorkomt: *“er toch altijd nog genoeg mensen zijn die buiten roken en sowieso als mensen gaan drinken staan ze uiteindelijk ook vaak hard te praten.”* Ook Joris (24 jaar) geeft aan dat het wel eens luidruchtig kan zijn: *“Het gebeurt wel in en rondom de kroegen en cafés ,maar daar komen weinig toeristen op af en dat zijn meer Nederlandse jongeren”* En Babette (27 jaar) zegt hierover: *“ de rokers die allemaal buiten gaan staan. Als er bijvoorbeeld voetbalwedstrijden zijn die worden door veel cafés uitgezonden dan staan er rijen dik, maar buiten het café staat het ook gewoon vol. Ja gebeurt niet veel buiten de officiële lijnen maar gebeurt wel. Over het algemeen zijn de respondenten gematigd in hun antwoord en vinden ze de overlast meevallen. Soms zorgt het gedrag van de bezoekers toch voor overlast maar dit is dan in mindere mate en met een mindere frequentie wat in tegenstelling met de uitgaansgebieden in Amsterdam erg mee valt. “In mijn slaapkamer kan ik het terras horen, maar dat is een minder gevoel van drukte omdat ze toch wel rustig zijn. Het is hier geen Leidseplein. Mensen drinken hier rustig een biertje en zijn niet aan het schreeuwen. Het zijn mensen uit de buurt en blijven niet heel lang. Terrassen sluiten sowieso rond 1 uur”* (Bart, 26 jaar).

Samenvattend: de respondenten merken een duidelijk verschil op tussen het gedrag van Amsterdammers en de (buitenlandse) toerist. De respondenten vinden het gedrag, van het overgrote deel van de mensen die in de straat komen, niet storend of aanstootgevend. Dit zijn voornamelijk Amsterdammers en met name de mensen (en bekende) die vaker naar de Utrechtsestraat komen. De respondenten vinden dat deze groep voornamelijk bijdraagt aan de gezellige drukte. De buitenlandse toerist is in de ogen van de respondenten een van de grootste veroorzakers van vervelende drukte in de Utrechtsestraat. Het gedrag van de toerist leidt voornamelijk tot extra belemmering in de openbare ruimte en in sommige gevallen is het aanstootgevend gedrag (blowen, openbaar dronkenschap,

luidruchtig) wat niet gewenst is. De aanwezigheid van buitenlandse toeristen in de Utrechtsestraat lijkt in vergelijking met andere gebieden in het centrum nog wel mee te vallen maar een toename wordt wel opgemerkt.

Wanneer het lekker weer is en de terrassen in gebruik zijn merken de respondenten een toename in de drukte in de Utrechtsestraat. Over het algemeen zorgen de mensen die op het terras aan het borrelen zijn voor een gezellige drukte volgens de respondenten. Deze mensen gedragen zich over het algemeen niet storend. Sommige respondenten geven wel aan dat het af en toe voorkomt dat de drukte net iets te veel is. Dit zijn momenten wanneer men luidruchtig wordt of buiten de officiële lijnen van het terras in de weg gaan staan. Desondanks lijkt juist het Amsterdamse publiek dat afkomt op de cafétjes en restaurantjes bij te dragen aan de levendigheid en gezelligheid van de straat.

Mensen die zich niet aan de verkeersregels houden in de straat zorgen voor extra belemmeringen en irritaties. Voornamelijk hard rijden en foutief parkeren wordt als storend ervaren.

Gelijkheid en herkenbaarheid

Volgens de respondenten maken de Amsterdammers zelf het meeste gebruik van de Utrechtsestraat en dit heeft een positief gevolg op de beleving van de drukte. *“Het is wel een straat waar je meer de Amsterdammers zelf ziet lopen, dan dat je heel erg veel toeristen ziet lopen... Ik zie wel vaak bekende langs komen wat erg gezellig is en er hangt toch een ander sfeertje als het meer thuispubliek dan uitpubliek is”* (Babette, 27 jaar). De vorige paragraaf beschrijft dat de buitenlandse toerist zich anders gedraagt dan de respondent zelf. Het gedrag wordt als afwijkend gezien van hun eigen gedrag en bevordert de drukte op een negatieve manier. De respondent associeert zichzelf meer met het gedrag van de Amsterdammer. Pieter (26 jaar) zegt hierover tijdens het interview: *“Ja gezellig druk vind ik de vrijdagmiddagen en vrijdagavonden. Dan is het vooral ook de Amsterdammer aanwezig in de Utrechtsestraat en ik denk dat ik dat wel als gezellig ervaar en zeker niet als vervelend...dat zal voornamelijk mee te maken hebben dat ik zelf in Amsterdam woon en dan ervaar je het meer als je plaatselijke stadbewoner en ze gedragen zich gewoon op een andere manier, ze staan gewoon een biertje te drinken, het ziet eruit als een leuk sfeertje en bij toeristen heb ik dat niet”*. Daarnaast spreken de respondenten over de toeristen dat ze niet weten hoe ze zich moeten gedragen in de Utrechtsestraat. *“De Amsterdammer weet wat die aan het doen is...en toeristen niet”* (Pieter, 26 jaar).

De respondenten geven aan zelf vaak mee te doen aan de drukte tijdens evenementen in de straat en dat ze de drukte op terrassen als gezellig ervaren. De mensen die hier op af komen zijn Amsterdammers en die zich houden aan de regels. Zoals in eerder is aangehaald zegt Tineke (24 jaar) hierover: *“de mensen die hierheen komen zijn veel jongere Amsterdammers die hier even in het weekend wat komen drinken...die weten wat beter dat het ook vervelend als je je niet aan de regels houdt”*. Over het algemeen lijken de respondenten zich wel te identificeren met mensen die op het terras zitten of op de evenementen in de straat afkomen. De drukte die deze mensen maken wordt niet als negatief ervaren maar juist als gezellige drukte. De respondenten doen vaak mee in dit soort drukte. Babette (27 jaar) zegt over evenementen in de straat: *“Ik heb er zelf een positieve associatie mee, omdat ik er zelf ook aan mee doe”*. Roderick (27 jaar) sluit zich hierbij aan: *“ik doe daar zelf aan mee dus dan vind ik het geen probleem maar alleen maar leuk. Dus dat vind ik niet storend”*. En Bart (26 jaar) zegt over de mensen op het terras: *“Ik vind persoonlijk die drukte dat je net aanhaalde met die terrassen vind ik leuke drukte. Want als je bekenden tegenkomt of leuke nieuwe mensen, dat vind ik leuke drukte.”* Veerle laat weten in haar interview dat het afhangt of je in de mogelijkheid bent om mee te kunnen doen in de dit soort drukte en als dit niet het geval is dat het dan alsnog als vervelend ervaren kan worden. *“Ja, en of ik dan zelf in participeer of dat ik echt iets anders aan het doen ben ,dat maakt het vooral.. ja als je zelf gezellig meedoet met koningsdag is het gewoon gezellig, als je zelf gezellig meedoet op de Gayparade is het ook gezellig, maar op momenten dat je die dag totaal iets andere moet doen is het vervelend”* (Veerle, 25 jaar). *“omdat je er zelf dan aan meedoet, dat is het vooral”* Steven (25 jaar). En Tineke (24 jaar) zegt: *“Ik doe hier vaak zelf aan mee dus ik hoef dan nergens naartoe dus dat scheelt heel veel”*.

Samenvattend: de respondenten herkennen zich in de bezoekers van de Utrechtsestraat. De mensen die in hun ogen vervelende drukte veroorzaken, wijken af van hun eigen gedragspatroon. Dit is niet alleen terug te zien bij de buitenlandse toeristen en de Amsterdammers (waar ze zich in herkennen), maar ook in het verkeer. Gemotoriseerd verkeer wordt als extra storend ervaren. Doordat de respondenten aangeven dat de toerist niet weten wat hij/zij aan het doen is, of hoe hij/zij moet fietsen of aan welke kant hij/zij beter kan lopen lijkt het erop, alsof de straat een aantal ongeschreven regels heeft waar de bewoners en frequente bezoekers zich aan houden en dat de respondenten zich hierin herkennen. (De meeste) toeristen kennen deze regels niet en wijken hiervan af. Het afwijken van het gedrag wordt gezien als een oorzaak van vervelende drukte. Zoals eerder gezegd zorgt het voor extra belemmeringen, irritaties, gevaarlijke situaties en chaos. Dit heeft een negatieve invloed op de beleving drukte.

Tijdens festiviteiten in de straat gaven de respondenten aan zelf mee te doen en dat ze daarom de drukte ook niet erg vonden en juist gezellig, dit geldt tevens in de weekenden. Het lijkt erop dat, wanneer de respondenten zich kunnen identificeren met het publiek in de Utrechtsestraat, de drukte eerder als gezellige drukte wordt ervaren dan vervelende drukte en al helemaal als de respondenten mee kunnen doen in de drukte.

4.3.4 Persoonlijke context

In deze paragraaf wordt ingegaan op de sociaal demografische factoren, gewenning en ervaring en tot slot voorkeur en verwachting. Samen vormen deze drie onderdelen de persoonlijke context.

Sociaal demografische factoren

De respondenten hebben een leeftijd tussen de 24 en 27 jaar. Verschillen in beleving van drukte en leeftijd is niet te onderscheiden op basis van leeftijd in dit onderzoek. Wel geeft Nadine aan dat zijzelf 'jong' is en hierdoor minder last van de drukte heeft. *"Ik vind het wel gezellige drukte, ik ben nog jong. dus ik heb geen last van alle mensen, maar kan wel voorstellen dat ouderen mensen hier last van kunnen hebben"* (Nadine, 26 jaar).

Van de respondenten is 58 % werkend en de rest studierend of werkzoekend. De werkende respondenten geven aan een duidelijke scheiding te hebben tussen het weekend en de werkweek en dit is niet het geval bij de studerende respondenten. *"Dat ligt er bij een beetje aan of het doordeweeks of het weekend is. Dat heeft voor mij een grote scheiding. Als ik ergens woon wil ik liever rustig wonen, maar in het weekend zoek ik het (de drukte) wel op. Maar ik heb liever dat ik zelf de drukte kan opzoeken in plaats van dat het bij mij is"* Bart (26 jaar). Roderick (27 jaar) geeft een verschil aan tussen zijn ervaring tijdens zijn studerende periode en nu (werkend) : *"mensen die het gezellig hebben tot op een bepaalde hoogte vind ik het heel relax, alhoewel ik tijdens mijn studie toen ik hier zat ik het irritant vond als je bijvoorbeeld op een keer op een zaterdag niks aan het doen was en je wilde tukken en dan geluiden op straat hoorden. Nu ben ik zelf meer op zaterdag aan het drinken dus dan ervaar ik het niet zo vervelend want dan lig ik later in bed"*.

De respondenten die werkzaam zijn hebben een minder goed beeld van de drukte overdag tijdens een werkweek. Ze gaan in de ochtend de deur uit en komen begin van de avond weer thuis. Deze groep is gedurende de week overdag een groot deel van de tijd niet in de Utrechtsestraat aanwezig. *"Ik vind het als je tussen die twee moet kiezen vind ik het iets meer druk dan rustig. Doordeweeks krijgt ik er niet heel veel van mee want ik ben 's ochtends vroeg weg en kom aan het einde van de dag terug. Maar je merkt het zeker in het weekend en op de momenten dat je rond een uurtje of 6 terugkomt"*(Nadine, 26 jaar).

Samenvattend: tijdens de interviews is geen verschil geconstateerd in de beleving van drukte geconstateerd tussen de mannelijke en vrouwelijke respondenten. Het lijkt erop dat andere factoren bepalender zijn voor de beleving van drukte en de acceptatie van drukte, zoals werkzaam zijn of studeren.

Gewenning en ervaring

Alle respondenten komen uit een stedelijke omgeving en zijn gewend aan enige vorm van stedelijke drukte. Zeven respondenten wonen drie jaar of langer in het centrum van Amsterdam. Nadine is de enige respondent die al haar gehele leven in Amsterdam woont. Volgens haar wordt het steeds drukker in het centrum van Amsterdam. *“Het wordt wel steeds drukker vergeleken met afgelopen jaren er komen steeds meer evenementen en ze duren langer lijkt het. Ik heb het idee dat er steeds meer gebeurt rond de grachtengordel tijdens dit soort dagen”* (Nadine, 26 jaar). De andere respondenten wonen vergeleken met Nadine relatief kort in Amsterdam, maar toch is ook hun ervaring dat het drukker wordt in de Utrechtsestraat en voornamelijk een toename van toeristen wordt opgemerkt. *“toch heb ik de laatste tijd vooral dit jaar gemerkt dat er heel veel toeristen zijn... Mijn ouders hebben er vroeger ook gewoond en die schrokken van de drukte toen ze mij hielpen verhuizen. Ze zeiden dat er in een keer heel veel toeristen lopen in de straat”* (Bart, 26 jaar). Joris woonde, voordat hij in de Utrechtsestraat ging wonen, tegen het Rembrandtplein aan en hij ervaarde hier veel overlast van toeristen, wat hij nu niet meer heeft. *“ik heb voorheen dicht bij het Rembrandtplein gewoond, daarnaast eigenlijk. En woonde ik aan de steeg waarin de groepen Engelsen voorbij kwamen schreeuwen en zingen en daar kon ik gewoon niet van slapen... Ik heb daar nu persoonlijk geen meer last van”* (Joris, 24 jaar). Terwijl Roderick laat weten dat hij moest wennen aan drukte op de Utrechtsestraat vooral in de avond. *“Toen ik hier net kwam wonen en ik woon aan de voorkant dat je wel praktisch rechtop in je bed zit omdat er allemaal mensen langslopen”* (Roderick, 27 jaar). Nu is hij hieraan gewend en vind hij dit geen probleem meer. Net als een aantal andere respondenten heeft Roderick voor Amsterdam in Groningen gewoond. Groningen is volgens de respondenten rustiger dan Amsterdam. Steven (25 jaar) geeft aan dat Groningen te rustig was: *“vooral op zondag, dan kon je echt een kanon afschieten en je zag niks”*. De respondenten uit Groningen gaven tevens ze aan het geluid van de tram moesten wennen in tegenstelling tot het geluid van optrekkende motoren. *“Het moeilijkste moment vind ik vooral de motoren. De Utrechtsestraat staat bekend dat het nauw is. Huizen staan dicht op elkaar en motoren mogen er wel doorheen. In de zomer vooral merk je dat die motoren het gas even extra open trekken. Dat vind ik een nare drukte. Dat is af en toe en daar kun je niet aan wennen zoals een tramgeluid”*, aldus Bart (26 jaar). Ondanks dat Babette niet uit Groningen komt geeft zij ook aan dat ze niet kan wennen aan het geluid van motoren. *“wat ik hier zelf in de straat het meest vervelend vind is, dat zijn de motorrijders in de straat die vinden het nodig om hier keihard racend de straat door te gaan en veel geluid te maken. Daar schrik je je af en toe helemaal kapot van”* (Babette, 27 jaar). Tineke (24 jaar) zegt over de tijd dat zij bij de Nieuwmarkt heeft gewoond: *“ik heb 4 jaar bij de Nieuwmarkt gewoond dat is niet dit gebied, dat is heel druk natuurlijk met veel toerisme. ik vond het echt drie jaar lang heel erg leuk want er gebeurt heel veel enz., maar het 4e jaar dacht ik het is mooi geweest en ik woonde op de Oudeschans en als je het hoekje omging krijg je in een keer een galm van geluid over je heen en toen op een gegeven moment vond ik het te druk ook”*. Daarnaast zegt ze over het Boerhavenplein: *“dat is dan weer heel rustig... en dat vond ik persoonlijk bijna te rustig want als je naar buiten loopt niet het idee hebt dat je in hartje Amsterdam staat”*.

Samenvattend: gewenning en eerdere ervaringen zijn belangrijke aspecten bij de acceptatie van drukte. De tolerantie ten aanzien van drukte is hoger als je drukte gewend bent. Incidentele prikkels beïnvloeden de druktebeleving negatief.

Verwachting en voorkeur

Tijdens de interviews is aan de respondenten gevraagd zij vinden dat drukte bij de stad hoort en of dat zij zelf houden van drukte. Alle respondenten zoeken de drukte graag en doen graag mee in de drukte. Dat de drukte bij een stad hoort is iets waar je volgens Bart rekening mee moet houden. *“Als je zelf al kiest om naar Amsterdam te komen. Moet je daar heel erg rekening mee houden. Je weet het is de hoofdstad van Nederland en de trekpleister. Dus je moet daar van te voren mee rekening mee houden als je van plan bent om hier te gaan wonen. Met Groningen is er natuurlijk een groot verschil, wat een echte studenten stad is en relatief weinig drukte heeft”* (Bart, 26 jaar). Diederick (25 jaar) geeft aan dat drukte zijn voorkeur heeft boven rust maar er wel een grens is: *“Ik wilde naar de Utrechtsestraat om*

dat het wel in het centrum is en niet overdreven drukte had van bijvoorbeeld het Rokin of Kalverstraat". Hij beseft wel dat met het wonen in een stad enige drukte gepaard gaat. "Je weet dat in een stad heel veel mensen wonen dus het sneller druk wordt. Dus ja als je in een stad gaat wonen weet je dat je op een drukke plek gaat wonen" (Diederick, 25 jaar). Joris zegt in het interview dat drukte bij een stad als Amsterdam hoort en dat hij zelf de drukte graag opzoekt. Hij benadrukt wel dat het fijn is om de drukke plekken zelf op te kunnen zoeken en niet daar te wonen. Zijn vorige huis aan het Rembrandtplein was voor hem te druk. Hij zegt over de drukte in het de stad: "naja kijk er zijn natuurlijk verschillende locaties die populair zijn en verschillende plaatsen in de stad die wel of die goed of minder goed bereikbaar zijn...het [drukke] hoort er zeker bij...maar in alle steden zijn plekken van rust maar ook zeker plekken van drukte" (Joris, 24 jaar). Nadine (26 jaar) kan de drukte in en om de Utrechtsestraat erg waarderen maar zij geeft aan dat dit niet altijd het geval: "er zijn momenten dat ik denk even weg van deze drukte, in het weekend bijvoorbeeld en als je dan niks aan je kop wil dan moet je wel even de grachtengordel verlaten, dan is het heel druk met toeristen".

Samenvattend: De respondenten vinden dat drukte bij de stad hoort, zij verwachten in hun woonomgeving enige mate van drukte. Over het algemeen geven alle respondenten aan dat zij een voorkeur hebben voor drukte boven rust, maar dat drukte niet altijd word gewaardeerd. Drukke op straat in de nacht is niet gewenst of drukte die te lang aanhoudt, zoals meerdaagse evenementen. De ideale situatie is als de respondent zelf de drukte kan opzoeken.

5. Conclusie en aanbevelingen

5.1 Inleiding

Het stadscentrum van Amsterdam heeft te maken met toenemende drukte. Drukke hoeft niet altijd negatief te zijn, maar de toenemende druk op de openbare ruimte kan leiden tot ongewenste negatieve effecten. Onderzoek naar het beleven van drukte is noodzakelijk voor het beter begrijpen van de groeiende drukte in de stad, zodat maatregelen effectiever kunnen worden ingezet om de leefbaarheid te waarborgen voor de toekomst. De resultaten van het enquêteonderzoek geven een overzicht van de mate van druktebeleving en welke factoren van invloed zijn op de druktebeleving. De casestudy Utrechtsestraat is een toevoeging en een verdieping op het enquêteonderzoek, waardoor beschreven kan worden op welke manier deze factoren de druktebeleving beïnvloeden.

In de volgende paragrafen wordt antwoord geven op de deelvragen en de centrale vraag en worden de geselecteerde methoden ter discussie gesteld, verder worden aanbevelingen gedaan voor de gemeente Amsterdam en verder onderzoek.

5.2 Hoe is het gesteld met de druktebeleving van de mensen in het centrum van Amsterdam?

De beleving van drukte komt overeen met de objectieve data: De gebieden met gemiddeld de meeste verblijvende mensen (DVI), worden als het drukste ervaren. Bewoners van het centrum beleven een hoge mate van drukte. In het centrum vindt meer dan de helft van de bewoners de drukte die zij beleven vervelend. Het oordeel over de drukte wordt negatiever bij Amsterdammers die vinden dat hun buurt heel druk is. Naar mate zij vinden dat de drukte in hun buurt minder is, verschuift de druktebeleving van vervelend druk naar gezellig druk.

Differentiatie in de mate van druktebeleving is zichtbaar. Bewoners die het hele jaar door en/of 's avonds en/of 's nachts aangeven als periode van drukte, beleven meer drukte dan bewoners die dat niet vinden. De mensen die alleen de zomer en/of het voorjaar als drukke perioden aangeven, beleven in minder mate drukte. De druktebeleving is dus momentafhankelijk. Dit sluit aan bij de literatuur van Goossens, et. al. 2010).

Buitenlandse toeristen worden gezien als de grootste veroorzakers van drukte. Nederlandse toeristen veroorzaken in mindere mate de drukte en de Amsterdammers dragen niet significant bij aan de drukte. De soort gebruiker is dus van invloed op de mate van druktebeleving. Hoe meer (buitenlandse) toeristen in een gebied aanwezig zijn, hoe hoger de mate van druktebeleving is.

Grote groepen mensen en bevoorraders, bestelbusjes, laden-en losverkeer dragen bij aan de mate van drukte. Naar mate men zich hierover negatiever uitsprekt, is de mate van druktebeleving hoger. Uit de enquête kon niet gehaald worden uit welke mensen deze grote groepen mensen bestonden, maar uit de interviews bleek dat het voornamelijk toeristen waren die in groepen lopen.

Belemmering van de doorgang wordt gezien als het belangrijkste gevolg en de grootste ergernis bij drukte. Dit komt overeen met het onderzoek van Westenberg (2015). Bewoners die belemmering in de doorgang op de stoep ervaren, beleven een hogere mate van drukte. Dit geldt ook voor vervuiling, parkeeroverlast, geluidsoverlast, verkeerschaos en verminderde bereikbaarheid, maar in mindere mate. Bewoners die vinden dat er meer ruimte is voor de voetganger en de fietser, beleven in mindere mate de drukte. Hetzelfde geldt voor aanwezige ruimte voor het parkeren van auto's. De gebieden waar meer ruimte is voor gebruikers beïnvloedt de druktebeleving op positieve manier.

5.3 In welke mate beïnvloeden de fysieke-, sociale- en persoonlijke context de druktebeleving?

Voorzieningen in de straat

Het functieaanbod is een belangrijke factor welke van invloed is op de druktebeleving. Iedere voorziening beïnvloedt de drukte verschillend. De uitkomsten van dit onderzoek komen overeen met de behandelde theorie ((Jane, 2006; Gifford, 2007; Goossens, et. al. 2010). Zij stellen dat het functieaanbod in een bepaalde buurt of straat indirect de druktebeleving bepalen, doordat voorzieningen bezoekers aantrekken of weren. Op deze manier bepalen het functieaanbod waar, wanneer en wie zich in een bepaald gebied aanwezig zijn.

In het geval van de Utrechtsestraat hebben de voorzieningen een grote aantrekkingskracht op een specifiek publiek. De vele winkels, cafés en eetgelegenheden maken het een aantrekkelijke straat voor (jonge) Amsterdammers om te winkelen, te eten of te drinken, echter is het geen uitgaansstraat. Het ontbreken van uitgaansgelegenheden en grote massaketens hebben een positief effect op de druktebeleving, omdat deze voorzieningen meer en ongewenst publiek aantrekt. De mate van drukte en de soort drukte wordt op deze manier door het functieaanbod beïnvloed. De drukte in de Utrechtsestraat kan hierdoor getypeerd worden als gezellige drukte in tegenstelling tot de drukte in straten met een eenzijdig functieaanbod gericht op de massa (toerist), zoals de Kalverstraat. Dit is ook in eerder onderzoek aangetoond (Bartman, 2015).

Daarnaast zorgt verscheidenheid aan voorzieningen, met verschillende openingstijden, voor een constante drukte en de afwezigheid van extreme piekmomenten in de drukte. In tegenstelling tot gebieden met een eenzijdig aanbod van voorziening. In het centrum neemt de druktebeleving in het weekend toe, zo ook in de Utrechtsestraat. Drukke die veroorzaakt wordt in de nacht wordt gezien als vervelende drukte. In de Utrechtsestraat komt dit zelden voor. De cafés sluiten bijtijds, waardoor het uitgaanspubliek wegtrekt uit de straat. De mate waarop het functieaanbod de druktebeleving beïnvloed is dus sterk momentafhankelijk. Een verscheidenheid van voorzieningen zorgt voor een beter spreiding van de drukte en voorzieningen die tot laat openzijn zorgen eerder voor het aantrekken van vervelende drukte. In gebieden met hoge mate van eenzijdigheid aan voorzieningen en een hoge concentratie van voorzieningen met late openingstijden zal de mate van vervelende drukte hoger worden beleefd dan in de gebieden met een verscheidenheid aan voorzieningen.

Wanneer mensen vrij zijn is er een toename van het aantal mensen die gebruik maakt van de voorzieningen in de Utrechtsestraat. Deze momenten zijn: weekend en vakantieperioden. Dit komt overeen met wat Goossens et. al. (2010) in de literatuur aangeven. Gunstige weersomstandigheden beïnvloeden tevens het gebruik van het functieaanbod. Met mooi weer worden de terrassen in gebruik genomen en stijgt de drukte aanzienlijk, deze drukte wordt over het algemeen niet als vervelend ervaren, maar als gezellig. Volgens de respondenten zijn het met name de Amsterdammers die gebruik maken van de voorzieningen in de Utrechtsestraat. In de Utrechtsestraat is een hoge mate van sociale interactie. De respondenten geven aan dat veel mensen elkaar kennen. Veel mensen bezoeken op regelmatige basis de straat en dat zorgt voor herkenbaarheid. Deze herkenbaarheid beïnvloedt de druktebeleving op een positieve manier en draagt bij aan de gezellige drukte in de straat.

De toerist en de Amsterdammer

Het gedrag van mensen heeft invloed op de druktebeleving. De mensen die in hun ogen vervelende drukte veroorzaken, wijken af van hun eigen gedragspatroon, zoals Jacob & Schreyer (1980) ook hebben aangegeven in de literatuur. Dit beïnvloedt de druktebeleving op een negatieve manier. In het centrum van Amsterdam worden toeristen gezien als de grootste veroorzaker van drukte. Er is een te zien verschil tussen het gedrag van de buitenlandse toeristen en het gedrag van de Amsterdammers, maar ook tussen het gedrag van de buitenlandse en Nederlandse toerist. In de Utrechtsestraat weten toeristen niet goed hoe zij zich moeten gedragen of gedragen zij zich niet naar behoren. Ze hebben

moeite met de verkeersregels, hoe zij moeten fietsen, staan vaak stil op straat, kennen de stad niet goed, lopen vaker in groepen en vertonen vaker aanstootgevend gedrag (blowen, openbaar dronkenschap, luidruchtig). Dit afwijkende gedrag zorgt voor extra belemmeringen, irritaties, gevaarlijke situaties en chaos. Dit heeft een negatieve invloed op de beleving van drukte. Woble en Studebaker (1981) geven aan dat opzichtig en opvallend gedrag kunnen leiden tot een verhoogd gevoel van drukte, dit komt overeen met de resultaten van dit onderzoek. De aanwezigheid van buitenlandse toeristen in de Utrechtsestraat is minder in vergelijking met andere gebieden in het centrum, maar een toename wordt wel opgemerkt. Buitenlandse toeristen houden zich minder goed aan de normen en waarden van de bewoners en frequente bezoekers. De Nederlandse toerist heeft dit in mindere mate. Het afwijken van deze ongeschreven gedragsregels wordt gezien als een belangrijke oorzaak van vervelende drukte. Wanneer de respondenten zich kunnen identificeren met het publiek in de Utrechtsestraat, wordt de drukte eerder als gezellige drukte ervaren dan vervelende drukte en al helemaal als de respondenten mee kunnen doen in de drukte.

De nauwe straat

Andere belangrijke factoren die de druktebeleving beïnvloeden zijn het straatprofiel en de ligging van de straat ten opzichte van het centrum. De Utrechtsestraat is een nauwe straat. Het smalle straatprofiel, in combinatie met de aanwezigheid van centraal gelegen trambaan, geven gebruikers van de straat weinig ruimte. Hierdoor wordt de sociale interactie gestimuleerd en belemmering van de doorgang groter. In straten met weinig ruimte moeten mensen vaker voor elkaar uitwijken of op elkaar wachten. Hierdoor is een verhoogde interactie tussen verschillende gebruikers in een straat. De zorgt voor een verhoogd gevoel van drukte. Dit sluit aan bij de literatuur van Bissell (2010), waarin het constant bewegen van mensen in en uit iemands waarneembare radius het beleven van drukte beïnvloedt.

De afwezigheid van parkeerplaatsen voor auto's leidt tot foutief parkeergedrag. Het niet houden aan de verkeersregels, met name foutief autoparkeren en te hard rijden is negatief van invloed op de beleving van drukte. Het ongewenste gedrag, sluit niet aan bij de normen en waarden van de bewoners. Daarnaast zorgen de hierdoor ontstane extra zintuigelijke prikkels (geluid) en belemmeringen in de openbare ruimte (foutief parkeren) tot irritaties en een verhoogd gevoel van vervelende drukte.

De Utrechtsestraat, met haar smalle straatprofiel, is een tweerichtingsstraat met veel dwarsstraten. Hierdoor kruisen verschillende verkeersstromen met elkaar wat resulteert in extra drukte. Voornamelijk tijdens de avondspits is een toename van de drukte merkbaar. De toename van de verkeersdeelnemers leidt tot een afname van de beschikbare ruimte. De verschillende verkeerstromen die door elkaar heen lopen zorgen voor chaotische en gevaarlijke situaties. Voetgangers, fietsers, trams en gemotoriseerd verkeer komen allen in contact met elkaar in een kleine ruimte. Dit verhoogd de mate waarin iemand belemmerd wordt in de doorgang en bepaalt in grote mate de druktebeleving. De inrichting van de ruimte is zeer belangrijk voor het voorkomen van belemmeringen en druktestress (Westenberg,2015). Dit komt overeen met de resultaten van dit onderzoek.

Drukke? Ja graag!

Iemand zijn of haar persoonlijkheid speelt een grote rol in het beleven van drukte in een bepaalde situatie (Goossens, et. al. 2010). Niet alleen iemand zijn persoonlijke kenmerken, maar ook iemand zijn voorkeuren, verwachtingen, ervaringen en of iemand gewend is aan drukte spelen een rol. In dit onderzoek komt het belang van iemands persoonlijkheid in de druktebeleving naar voren.

Uit het onderzoek van de Vries et. al. (2012) komt naar voren dat mannen doorgaans eerder drukte ervaren dan vrouwen. Bij de respondenten is geen verschil geconstateerd in beleving van drukte bij verschil in geslacht. Het blijkt dat de werksituatie wel van invloed is op de beleving van drukte. Er is een verschil merkbaar tussen de werkende en studerende respondenten. Mensen die werken geven

aan dat ze doordeweeks overdag niet thuis zijn en dat de weekenden voornamelijk als druk worden ervaren. Omdat ze in het weekend zelf ook vrij zijn en dan graag de drukte opzoeken ervaren ze deze drukte niet als storend. Op het moment dat mensen zelf niet mee kunnen doen aan de drukte wordt deze eerder als storend ervaren. Studenten hebben minder gestructureerd weekindeling.

De respondenten geven aan gesteld te zijn op gezelligheid en zoeken de drukte graag op. Een respondent gaf aan dat hij bewust met meerdere mensen is gaan wonen omdat hij het in zijn eentje te rustig vindt. Over het algemeen kan gezegd worden dat het een sociale respondenten groep betrof. Volgens Gifford (2007) hebben minder sociale personen een lagere tolerantie van mensen die juist gesteld zijn op gezelligheid en andere mensen. Dit onderzoek sluit hierop aan. De respondenten zijn allen sociaal hierdoor hebben zij een hoge acceptatiegrens ten opzichte van drukte.

De gewenning en ervaring zijn tevens belangrijke aspecten bij het accepteren en beleven van drukte. Alle respondenten hebben enige ervaring met stedelijke drukte gezien hun verleden. Deze ervaringen dragen bij aan de manier waarop zij omgaan met drukte. Ze zijn gematigd in hun antwoorden over de drukte in de Utrechtsestraat. Respondenten lijken hierdoor makkelijk te kunnen wennen aan de geluiden in de Utrechtsestraat, zoals de tram. Aan constante prikkels lijken zij te kunnen wennen, maar aan incidentele prikkels minder, zoals het geluid van een optrekkende motor. De zintuigen worden dan opgeschrikt dit beïnvloeden de druktebeleving negatief.

Bovendien geven de respondenten aan dat drukte bij de stad hoort en als je niet van drukte houdt je niet in het centrum moet wonen. Zij hebben een voorkeur voor drukte boven rust, maar dat drukte niet altijd wordt gewaardeerd. De ideale situatie is als de respondent zelf de drukte kan opzoeken. Dit is het geval in de Utrechtsestraat.

De wijze waarop de fysieke- en sociale context worden beleefd hangt af van de persoonlijke context. De acceptatiegrens van drukte hangt af van de levensfase waarin iemand zich bevindt. Dit geldt ook voor eerdere ervaringen, voorkeur en verwachting van drukte.

5.4 Antwoord centrale vraag

Hoe beleven de bewoners van het centrum van Amsterdam de drukte in hun woonomgeving? En hoe wordt dit beïnvloed?

Bewoners van het centrum beleven een hoge mate van drukte en de drukte is sterk momentafhankelijk. De drukte kan als gezellig of als vervelend ervaren worden. Dit is afhankelijk van de wijze waarop de fysieke- en sociale context beleefd wordt. Hoe deze contexten beleefd worden, is afhankelijk van iemands persoonlijkheid.

Het functieaanbod bepaalt welke mensen gebruik maken van een gebied. De concentratie toeristen in het centrum verschilt per gebied. In de gebieden met voorzieningen waar vooral Amsterdammers gebruik van maken, wordt de drukte eerder als gezellig ervaren. Amsterdammers gedragen zich beter conform de gedragsregels van de bewoners. Bewoners associëren zichzelf met Amsterdammers en deze herkenbaarheid zorgt voor een positief effect op de druktebeleving. In gebieden met een hoge concentratie van voorzieningen waar voornamelijk toeristen gebruik van maken is dit niet zo. Daarnaast draagt sociale interactie bij aan de druktebeleving. Naarmate meer bewoners meer mensen herkennen op straat werkt dit positief op de beleving van drukte dan wanneer dit niet zo is.

De buitenlandse toerist wordt gezien als de voornaamste drukte veroorzaker. Dit is te verklaren door hun afwijkende gedrag. Het gedrag van de toerist zorgt voor belemmeringen in de openbare ruimte en een negatieve sociale interactie met bewoners. Belemmering van de doorgang wordt gezien als de grootste overlast. Het gedrag en de inrichting van de ruimte gaan hand in hand. De inrichting bepaalt de beweging in het centrum en de ruimte die er is om te bewegen. Indien de inrichting genoeg ruimte geeft om te bewegen en de doorstroming van mensen stimuleert, beïnvloedt dit de druktebeleving op een positieve manier, mits men zich hier ook naar gedraagt. Mensen die zich niet aan de verkeers- en gedragsregels houden zorgen voor een toename van belemmeringen en irritaties in de openbare ruimte.

Drukke wordt vaak gezien als negatief en voornamelijk in de gebieden waar toeristen de overhand hebben. De Utrechtsestraat is een goed voorbeeld van een straat waar het evenwicht tussen de bewoners en de toeristen nog niet uit balans is geraakt. De drukte in de Utrechtsestraat wordt nog als gezellig drukte beleefd. De groei van toeristen in de straat wordt wel opgemerkt. Als het toerisme de overhand gaat krijgen zal dit ten koste gaan van de gezellige drukte, welke typerend is voor de Utrechtsestraat.

De wijze waarop de fysieke- en sociale context worden beleefd hangt af van de persoonlijke context. De acceptatiegrens van drukte hangt af van de levensfase waarin iemand zich bevindt. Dit geldt ook voor eerdere ervaringen, voorkeur en verwachting van drukte.

5.5 Aanbevelingen

Voor de gemeente Amsterdam

Uit dit onderzoek blijkt dat drukte die als vervelend wordt beleefd voornamelijk veroorzaakt wordt door belemmering van de doorgang. Deze belemmering komt door het gedrag van toeristen en foutief parkeren van de auto's. Het rijgedrag van gemotoriseerd verkeer wordt tevens gezien als een storende factor. Het inzetten handhavers en gedragscoaches kan helpen om de doorstroming van de straat te bevorderen. Mensen kunnen zo worden aangesproken op hun gedrag of geholpen worden indien ze vragen hebben. Een andere optie is om te onderzoeken of het mogelijk is dat op sommige momenten/dagdelen de straat voor autoverkeer niet toegankelijk is. Een voorbeeld hiervan is het autovrij maken van de 9-straatjes op zaterdag, bedoeld om fietsers en voetgangers meer ruimte te geven in de binnenstad. Voor de Utrechtsestraat zou dit eventueel ook een optie zijn om de negatieve gevolgen van drukte tegengegaan. De gemeente kan in de vorm van een experiment kijken in welke mate dit mogelijke en effectief blijkt te zijn.

Gezien de toename van drukte in de stad is het voor de Gemeente Amsterdam van belang om de drukte goed in de gaten te blijven houden. Zowel de mate van drukte als de beleving van de drukte op deelniveau. Het onderzoeken van de drukte en druktebeleving op kleinschalig gedetailleerd niveau is de meest effectieve manier om drukte tijdig te registreren en in goede banen te kunnen leiden. De verklaring achter de beleving van drukte maakt het mogelijk om beleidsmaatregelen aan te laten sluiten bij de wensen van de bewoners.

Tot slot is het van belang om trends tijdig op te pakken en bespreekbaar te maken binnen de gemeente zodat beleid hier tijdig op aangepast kan worden. De toename van oudere bezoekers (65+) zorgt voor een verschuiving van de behoefte aan comfort, veiligheid en gemak in de stad (gemeente, Amsterdam, 2016).

Onderzoeksagenda

De beleving van drukte is een uitermate complex onderwerp. De beleving is subjectief en daardoor moeilijk meetbaar. Ieder individu beleeft de drukte op zijn eigen manier. Hierdoor is de persoonlijke context van groot belang op de manier waarop iemand de drukte beleefd. De kenmerken van de onderzoeksgroep van de casestudy kwamen grotendeels overeen. Differentiatie in deze kenmerken is voor verder onderzoek interessant om zo beter de druktebeleving te kunnen vergelijken en beschrijven aan de hand van de persoonlijke kenmerken. Een suggestie voor vervolgonderzoek is om hetzelfde onderzoek uit te voeren bij; Bewoners die 10 jaar of langer in de Utrechtsestraat wonen of mensen met kinderen of alleenstaande of ouderen. Het is mogelijk dat de drukte door deze groepen op een andere manier wordt beleefd in de zelfde ruimte. Onderzoek op deelniveau in het centrum van Amsterdam is wenselijk, om zo een genuanceerd en gedetailleerd beeld van de druktebeleving te krijgen. Dit zal ten goede kunnen komen bij het opstellen en uitvoeren van beleidsmaatregelen.

Het is tevens interessant om te onderzoeken hoe andere steden omgaan met drukte en hoe de drukte in deze steden beleefd wordt. Zowel steden in Nederland, als in Europa of zelfs wereldwijd. Door onderzoek te doen kunnen bestuurders van steden elkaar helpen en van elkaar leren in een wereld waarin steden steeds drukker worden.

Het enquêteonderzoek geeft een duidelijk beeld over drukte in het centrum van Amsterdam. Een kanttekening is dat de respondenten van de enquêtes voornamelijk ouderen waren. De persoonlijke context van oudere kan de druktebeleving beïnvloeden. Voor toekomstig onderzoek is het van belang om alle leeftijdsgroepen te bereiken. Dit moet meegenomen worden in de keuze van de onderzoeksmethoden.

Bibliografie

- Airbnb (2012). Study finds that Airbnb hosts and guests have major positive effect on city economies. Retrieved from <https://www.airbnb.nl/press/news/study-finds-that-airbnb-hosts-and-guests-have-major-positive-effect-on-city-economies> [20-06-2017]
- Andrew, C., & Goldsmith, M. (1998). From local government to local governance and beyond?. *International Political Science Review*, 19(2), 101-117.
- Ann, P., & Koenraad, V. C. (2010). Designing a retail store environment for the mature market: A European perspective. *Journal of Interior Design*, 35 (2), 21-36.
- AMS (2015). Improving cities through social media (VIDEO) Opgehaald van <https://vimeo.com/204877944> [10-05-2017]
- Arnberger, A., & Brandenburg, C. (2007). Past on-site experience, crowding perceptions, and use displacement of visitor groups to a peri-urban national park. *Environmental management*, 40(1), 34-45
- Arnberger, A., & Haider, W. (2007). A comparison of global and actual measures of perceived crowding of urban forest visitors. *Journal of Leisure Research*, 39 (4), 668.
- Arnberger, A., & Mann, C. (2008). Crowding in European forests: a review of recent research and implications for forest management and policy. *Forestry*, 81 (4), 559-571.
- Baudrillard, J. (1983). *The precession of simulacra*. The University of Michigan Press
- Bartman, C. P. J. (2015). *Unexpected discoveries and fixed routes; a study on the experience and route choice of visitors of the inner city of Utrecht* (Master's thesis).
- Berry, L. L., Carbone, L. P., & Haeckel, S. H. (2002). Managing the total customer experience. *MIT Sloan Management Review*, 43 (3), 85.
- Bissell, D. (2010). Passenger mobilities: affective atmospheres and the sociality of public transport. *Environment and Planning D: Society and Space*, 28(2), 270-289.
- Boeije, H. 't Hart, H., & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Van der Borg, J., Costa, P., & Gotti, G. (1996). Tourism in European heritage cities. *Annals of Tourism Research*, 23(2), 306-321.
- Brandolini, S. M. D. A., & Mosetti, R. (2005). Social Carrying Capacity of Mass Tourist Sites: Theoretical and Practical Issues about its Measurement.
- Bryon, J., & Neuts, B. (2008). Crowding and the tourist experience in an urban environment: a structural equation modeling approach. 1-14
- Bryman, A. (2012). *Social research methods*. 4th edition. Oxford university press.
- Buitenhuis, C. (2009). Nieuwbouw voor een raambordeel op de Amsterdamse wallen: Architectuur en prostitutie.

- Burgers, J. (2006). De stad als speelplaats. *Sociologie*, 2(1), 53-70.
- Chen, D. J. (2011). Global concept, local practice: Taiwanese experience of CouchSurfing. *Hospitality & Society*, 1(3), 279–297.
- Davidson, J., & Milligan, C. (2004). Embodying emotion sensing space: introducing emotional geographies. *Social & Cultural Geography*, 5 (4), 523-532
- Degen, M., DeSilvey, C., & Rose, G. (2008). Experiencing visualities in designed urban environments: learning from Milton Keynes. *Environment and Planning A*, 40 (8), 1901-1920.
- Dellaert, B. G. C., Borgers, A. W. J., & Timmermans, H. J. P. (1994). Stedelijk toerisme: verdergaande segmentatie wenselijk. *Recreatie en Toerisme*, 4(3), 14-17
- Dirsehan, T. (1999). Exploring the Customer Experiences in Bosphorus Zoo. *Marketing Management*, 15, 58.
- Drift, S. (2015). Revealing spatial and temporal patterns from Flickr photography: a case study with tourists in Amsterdam. Thesis Wageningen University
- Faché, W. (2012). Kunst en cultuur in de belevingseconomie. *MMNIEUWS*, 14 (2), 32-33.
- Falk, J. H., & Dierking, L. D. (2012). *Museum experience revisited*. London, Left Coast Press.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. London, Sage.
- Gemeente Amsterdam (2012). *Handboek inrichting ruimte*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- Gemeente Amsterdam (2015). *Startdocument; Stad in balans*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- Gemeente Amsterdam (2016). *Stand van de Balans*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- Gemeente Amsterdam. (2016b, Juni 14). *Onderzoek, informatie & statistiek*. Opgehaald van <https://www.ois.amsterdam.nl/feiten-en-cijfers/#>
- Gemeente Amsterdam. (2016c, maart 2). Opgehaald van <https://www.amsterdam.nl/gemeente/volg-beleid/stad-balans/>
- Gifford, R. (2007). *Environmental psychology: Principles and practice* (p. 372). Colville, WA: Optimal books.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy: work is theatre & every business a stage*. Harvard Business Press.
- Goossen, C. M., & de Boer, T. A. (2007). *Recreatiemotieven en belevingssferen in een recreatief landschap: literatuuronderzoek* (No. 1692). Alterra.
- Goossen, C. M., Henkens, R. J. H. G., & Woltjer, I. (2010). *Ontwikkeling behoefte aan recreatie-activiteiten en relatie met motieven: analyse vrijetijdsgegevens voor een herijking van recreatietekorten* (No. 2034, p. 118). Alterra.

- Goossen, C. M. (2015). Monitoringsmethoden voor aantal bezoeken aan natuurgebieden met elkaar vergeleken (No. 40). Wettelijke Onderzoekstaken Natuur & Milieu.
- Gordon, I., & Buck, N. H. (2005). Cities in the new conventional wisdom (pp. 1-21). Palgrave Macmillan.
- Graefe, A. R., Vaske, J. J., & Kuss, F. R. (1984). Social carrying capacity: An integration and synthesis of twenty years of research. *Leisure Sciences*, 6 (4), 395-431.
- Guttentag, D. (2015). Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current issues in Tourism*, 18(12), 1192-1217.
- Hall, C. M. & Page, S. J. (2002) *Geography of Tourism and Recreation: Environment, Place and Space*. London: Routledge.
- Hamel, R. (2008). "De beleving van ruimte in de omgeving." *BLIND: Interdisciplinair Tijdschrift* 18. 1-7
- Hammitt, W. E. (2002). Urban forests and parks as privacy refuges. *Journal of Arboriculture* 28(1), 19-26
- Harvey, D. (2002). From managerialism to entrepreneurialism: The transformation of urban governance in late capitalism. *The blackwell city reader*, 456-463.
- Henshaw, V. (2013). *Urban smellscape: understanding and designing city smell environments*. Routledge.
- Hospers, G. J., & Van Dalm, R. (2005). How to create a creative city? The viewpoints of Richard Florida and Jane Jacobs. *foresight*, 7(4), 8-12.
- Jacob, G. R., & Schreyer, R. (1980). Conflict in outdoor recreation: A theoretical perspective. *Journal of leisure research*, 12 (4), 368-380
- Jacobs, J. (1961). *The death and life of great American cities*. Vintage, New York.
- Jayne, M. (2006). *Cities and Consumption*. Oxon: Routledge.
- Jansen-Verbeke, M. (2003). Toerisme, recreatie en vrije tijd in de stad. *De eeuw van de stad, Voorstudies. Instituut voor Sociale en Economische Geografie, Katholieke Universiteit Leuven*. 113-142
- Jessop, B. (1997). The entrepreneurial city: re-imagining localities, redesigning economic governance, or restructuring capital. *Transforming cities: Contested governance and new spatial divisions*, 46, 28-41.
- Kádár, B. (2013), Differences in the spatial patterns of urban tourism in Vienna and Prague. *Urbani izziv*, Vol.24(2), pp. 96-111.
- Kärrholm, M. (2009). To the rhythm of shopping - on synchronization in urban landscapes of consumption. *Social & Cultural Geography* 10 (4) , 421 - 440.
- Kennedy, N., & Kingcome, N. (1998). Disneyfication of Cornwall—developing a poldark heritage complex. *International Journal of Heritage Studies*, 4 (1), 45-59.

- Kemperman, A. D., Borgers, A. W., & Timmermans, H. J. (2009). Tourist shopping behavior in a historic downtown area. *Tourism management*, 30(2), 208-218.
- Lawler, R. (2012). Airbnb: Our guests stay longer and spend more than hotel guests, contributing \$56m to the San Francisco economy. TechCrunch. Opgehaald van <http://techcrunch.com/2012/11/09/airbnb-research-data-dump/> [19-06-2017]
- Lorentzen, A. (2009). Cities in the experience economy. *European Planning Studies*, 17(6), 829-845.
- Lucas, R., & Romice, O. (2008). Representing sensory experience in urban design. *Design Principles and Practices*, 2 (4), 83-94.
- Matias, A., Nijkamp, P., and Sarmiento, M., eds. (2011), *Advances in Tourism Economics*, Springer-Verlag, Berlin.
- Montgomery, J. (1998). Making a city: Urbanity, vitality and urban design. *Journal of Urban Design*, 3(1), 93-116.
- Mowen, A. J., Vogelsong, H. G., & Graefe, A. R. (2003). Perceived crowding and its relationship to crowd management practices at park and recreation events. *Event Management*, 8(2), 63-72.
- Neuts, B., & Nijkamp, P. (2012). Tourist crowding perception and acceptability in cities: An applied modelling study on Bruges. *Annals of Tourism Research*, 39 (4), 2133-2153.
- Neuts, B., Nijkamp, P., & Van Leeuwen, E. (2012). Crowding externalities from tourist use of urban space. *Tourism Economics*, 18 (3), 649-670.
- Nijs, D., & Peters, F. (2002). *Imagineering: Het creëren van belevingswerelden*. Amsterdam: Boom.
- de Nijs, K., & Zevenbergen, J. (2014). Amsterdam: het nieuwe Venetië?. *AGORA Magazine*, 30(4), 12-15.
- Onderzoek Informatie & Statistiek (2016). *Rapportage stad in balans*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- de Pater, B.C. (2009). *West-Europa; hoofdlijnen van geografie en ruimtelijke planning*. (344 p.). Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Petermans, A., & Van Cleempoel, K. (2009). Retail design, experience economy and the greying population: a European perspective. EAD Conference
- Popp, M. (2012). Positive and negative urban tourist crowding: Florence, Italy. *Tourism Geographies*, 14(1), 50-72.
- Raimbault, M., & Dubois, D. (2005). Urban soundscapes: Experiences and knowledge. *Cities*, 22 (5), 339-350.
- Regoeczi, W. C. (2008). Crowding in context: an examination of the differential responses of men and women to high-density living environments. *Journal of health and social behavior*, 49(3), 254-268.
- Rüstemli, A. (1992). Crowding effects of density and interpersonal distance. *The Journal of social psychology*, 132(1), 51-58.

- Santana-Jiménez, Y., & Hernández, J. M. (2011). Estimating the effect of overcrowding on tourist attraction: The case of Canary Islands. *Tourism Management*, 32(2), 415-425.
- Souther, J. M. (2007). The Disneyfication of New Orleans: the French Quarter as facade in a divided city. *The Journal of American History*, 94(3), 804-811.
- Stokols, D., Rall, M., Pinner, B., & Schopler, J. (1973). Physical, social, and personal determinants of the perception of crowding. *Environment and Behavior*, 5(1), 87.
- Supak, S., Brothers, G., Bohnenstiehl, D., & Devine, H. (2015). Geospatial analytics for federally managed tourism destinations and their demand markets. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(3), 173-186.
- Tuan, Y. F. (1977). *Space and place: The perspective of experience*. University of Minnesota Press.
- Wunderlich, F. (2008). Walking and rhythmicity: Sensing urban space. *Journal of Urban Design*, 13(1), 125-139.
- Urry, J. (2002). *The tourist gaze*. London: Sage
- Uysal, M., Sirgy, M. J., Woo, E., & Kim, H. L. (2016). Quality of life (QOL) and well-being research in tourism. *Tourism Management*, 53, 244-261.
- Vilaplana, A., & Yamanaka, T. (2014, June). The Waiting Room: Improving Space Through Smell. In *KEER2014. Proceedings of the 5th Kanesi Engineering and Emotion Research; International Conference; Linköping; Sweden; June 11-13* (No. 100, pp. 255-267). Linköping University Electronic Press.
- Vis, m. (2017, mei 5). Opgehaald van Utrechtsestraat: <http://www.utrechtsestraat.amsterdam/>
- de Vries, S., de Boer, T. A., & Goossen, C. M. (2012). *Drukbeleving in groengebieden: bepaling, gevolgen en mogelijke mitigerende maatregelen* (No. 2312, p. 51). Alterra.
- Womble, P., & Studebaker, S. (1981). Crowding in a National Park Campground Katmai National Monument in Alaska. *Environment and Behavior*, 13 (5), 557-573.
- Westenberg, M. (2015). *Beleving van drukte in de binnenstad*. Amsterdam: Westenberg research.
- Wise, N. (2016). Outlining triple bottom line contexts in urban tourism regeneration. *Cities*, 53, 30-34.
- World Tourism Organization (2011), 'UNWTO World Tourism Barometer – Advance Release and Statistical Annex, UNWTO World Tourism Barometer 9 (1), 1-57.
- van der Zee, E., Bertocchi, D., & Janusz, K. (2016). Een ruimtelijke kijk op stedelijk toerisme. *AGORA Magazine*, 32(3), 34-36.
- Zukin, S. (1998). Urban lifestyles: diversity and standardisation in spaces of consumption. *Urban studies*, 35(5-6), 825-839.

Bijlagen

- Bijlage A: Enquête
- Bijlage B: Topiclijst
- Bijlage C: Overzicht Respondenten
- Bijlage D: Tabellenlijst
- Bijlage E: Analyse gegevens
- Bijlage F: Codeboom

Bijlagen op USB

- Geluidsopnamen interviews
- Transcripten interviews

Bijlage A: Enquête

Welkom bij de vragenlijst in het kader van de Monitor Stand van de Balans van Amsterdam. Graag willen we weten wat u merkt van de groei van de stad op verschillende gebieden. Daarom leggen we graag een aantal vragen voor over de ontwikkelingen in de stad. Eerst willen we van u weten in welke hoedanigheid u de vragenlijst wilt invullen. Er is namelijk een vragenlijst voor bewoners, mensen die in Amsterdam werken of studeren, en er is een vragenlijst die specifiek voor ondernemers is bedoeld. Kiest u alstublieft uit een van de onderstaande mogelijkheden.

- 1 ik woon in Amsterdam
- 2 ik ben ondernemer in Amsterdam
- 3 ik werk in Amsterdam
- 4 ik studeer in Amsterdam

Vragenlijst < open link bewoners/werkend/studerend >

Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 10 minuten van uw tijd.

Overal waar in de vragenlijst <u>buurt</u> staat, wordt de <u>buurt waar u woont, werkt of studeert</u> bedoeld (dus afhankelijk van de hoedanigheid waarin u de vragenlijst invult).

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Q0 Hoe bent u bij de vragenlijst terecht gekomen?

- 1 Facebook
- 2 Twitter
- 3 website gemeente
- 4 website stadsdeel
- 5 buren, vrienden
- 6 collega's, werk
- 7 ondernemersvereniging
- 8 stadsdeelkrant
- 9 krant
- 10 AT5
- 11 anders, namelijk _____
- 12 weet ik niet meer

Q1	<p>We doen dit onderzoek voor het project Stad in Balans.</p> <p>In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen als u denkt aan Amsterdam? U kunt uw oordeel geven door middel van een rapportcijfer van 1 tot en met 10, waarbij een 1 "helemaal niet mee eens" betekent en een 10 "helemaal mee eens".</p>											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	we t niet , gee n ant wo ord	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ik ben trots op Amsterdam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ik vind het boeiend en prikkelend om in mijn stad te wonen (of werken, of studeren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ik vind mijn stad erg aantrekkelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ik leef graag in mijn stad; ik kan me geen leven ergens anders voorstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ik ben blij dat ik in deze stad woon (of werk, of studeer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Indien mogelijk wil ik de komende 5 tot 10 jaar in mijn stad blijven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Drukke hoort bij de stad/is onderdeel van het stedelijk leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Q1A	<p>Kunt u aangeven in hoeverre de volgende zaken naar uw mening beschikbaar zijn in Amsterdam?</p>						
	te weinig	weinig	niet veel/nie t weinig	veel	te veel	weet niet	
nachtleven: clubs, disco's, party's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
evenementen, events en feesten (zoals stadsfeesten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
culturele voorzieningen en attracties zoals musea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
restaurants en cafés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Q1B	Hoe beoordeelt u het aanbod van de volgende zaken in uw buurt?						
		te weinig	weinig	niet veel/niet weinig	veel	te veel	weet niet
	variatie in het winkelaanbod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	hotels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vakantieverhuur van woningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	mix van wonen, werken en ontspanning (mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q1C	In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen als u denkt aan uw buurt?											
<p>U kunt uw oordeel geven door middel van een rapportcijfer van 1 tot en met 10, waarbij een 1 "helemaal niet mee eens" betekent en een 10 "helemaal mee eens"</p>												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet, geen antwoord	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q1D	Wilt u aangeven in hoeverre de volgende zaken naar uw mening beschikbaar zijn in uw buurt?						
		te weinig	weinig	niet veel/niet weinig	veel	te veel	weet niet
	parkeerruimte voor auto's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	parkeerruimte voor fietsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ruimte voor fietsers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ruimte voor voetgangers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q2 Hoe zou u Amsterdam in het algemeen beschrijven? Is dat ...

- 1 heel druk
- 2 tamelijk druk
- 3 tamelijk rustig
- 4 heel rustig
- 5 weet niet

Q3 Hoe zou u uw buurt waar u woont (of werkt of studeert) beschrijven? Is dat ...

- 1 heel druk
- 2 tamelijk druk
- 3 tamelijk rustig → ga naar vraag Q5
- 4 heel rustig → ga naar vraag Q5
- 5 weet niet → ga naar vraag Q5

Q4 En is dat gezellig druk, vervelend druk of niet gezellig maar ook niet vervelend druk?

- 1 gezellig
- 2 vervelend
- 3 niet gezellig en niet vervelend
- 4 weet niet

Q5 In welk deel van het jaar is het in uw buurt het drukste? (meer antwoorden mogelijk)

- 1 het hele jaar door
- 2 in het voorjaar
- 3 in de zomer
- 4 in het najaar
- 5 in de winter
- 6 weet niet

Q6 Welk deel van de week is het in uw buurt het drukste?

- 1 hele week
- 2 weekend
- 3 doordeweeks
- 4 weet niet

Q7 Welk deel van de dag is het in uw buurt het drukste? (meer antwoorden mogelijk)

- 1 overdag
- 2 's avonds
- 3 's nachts
- 4 weet niet

Q8 Drukke heeft verschillende oorzaken en gevolgen. In hoeverre wordt de drukte bij u in <u>de buurt</u> veroorzaakt door ...?							
		helemaa l niet	weinig	niet veel/nie t weinig	veel	te veel	weet niet
	buitenlandse toeristen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Nederlandse bezoekers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	grote groepen mensen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Amsterdammers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevoorraders, bestelbusjes, laden- en losverkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q9 In hoeverre komen de volgende gevolgen van drukte voor bij u in <u>de buurt</u> ?							
		helemaa l niet	weinig	niet veel /niet weinig	veel	te veel	weet niet
	belemmerde doorgang op de stoep	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vuil, vervuiling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	parkeeroverlast	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	verminderde bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	verkeerschaos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geluidsoverlast	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	iets anders, namelijk: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q10 Zijn er dingen die u zelf doet om de (hiervoor genoemde) gevolgen van drukte te verminderen?

- 1 ja, namelijk ... _____
- 2 nee
- 3 weet niet

Q9b In hoeverre komen de volgende zaken voor bij u in <u>de buurt</u> ?							
		helemaa l niet	weinig	niet veel/nie t weinig	veel	te veel	weet niet
	vakantieverhuur door buurtbewoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	aanstootgevend gedrag van mensen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q11 Zijn er momenten waarop u (delen van) de stad mijdt omdat het er te druk is? (meer antwoorden mogelijk)

- 1 ja, tijdens feestdagen
- 2 ja, tijdens vakantieperiodes
- 3 ja, tijdens grote evenementen zoals Koningsdag en Sail
- 4 ja, tijdens de weekenden
- 5 ja, tijdens koopzondagen
- 6 nee, ik kom sowieso nooit op de drukke plekken in de stad
- 7 nee, ik vermijd niks
- 8 nee, ik ga er juist naartoe
- 9 weet niet

De laatste vragen gaan over u en uw huishouden en zijn bedoeld voor de statistiek. De antwoorden die u geeft worden anoniem verwerkt.

JUIST Wat is de postcode van uw woon- of werkadres of van waar u studeert (dus afhankelijk van de PC hoedanigheid waarin u de vragenlijst invult)?

HHAA Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden (inclusief uzelf)?

NT

HHSA En kunt u zeggen hoe uw huishouden is samengesteld? Een huishouden is: (samen)wonen, eten, M kosten betalen, slapen voor minimaal 4 nachten in de week en inclusief kinderen van 18 jaar en ouder.

- 1 een persoon, alleenstaande
- 2 (echt)paar zonder kinderen (thuis)
- 3 (echt)paar met kind(eren) (thuis)
- 4 een ouder met kind(eren) (thuis)
- 5 twee volwassenen, zonder kinderen (thuis)
- 6 twee volwassenen, met kinderen (thuis)
- 7 drie of meer volwassenen, met kind(eren) (thuis)
- 8 drie of meer volwassenen, zonder kinderen (thuis)
- 9 anders, namelijk _____
- 10 weet niet
- 11 geen antwoord

INKBE Wat is het NETTO inkomen PER MAAND in EURO waarover het huishouden beschikt? (d.i. DRG_ exclusief inkomen van kinderen jonger dan 18 jaar, vakantiegeld, kinderbijslag en 10 neveninkomsten)

- 1 netto 1000 euro per maand of minder
- 2 netto tussen de 1001 euro en 1350 euro per maand
- 3 netto tussen de 1351 euro en 1750 euro per maand
- 4 netto tussen de 1750 euro en 3050 euro per maand
- 5 netto tussen de 3050 euro en 4000 euro per maand
- 6 netto tussen de 4001 euro en 5000 euro per maand
- 7 netto tussen de 5001 euro en 6000 euro per maand
- 8 netto meer dan 6000 euro per maand
- 9 geen antwoord
- 10 weet niet

OPLEI Wat is uw hoogst VOLTOOIDE opleiding?

D

- 1 geen opleiding gevolgd of enkele jaren lagere school, basisschool gevolgd
- 2 lagere school, basisschool, speciaal onderwijs
- 3 VSO, voortgezet speciaal onderwijs
VBO/LBO (huishoud-, ambachtsschool, LTS, interne bedrijfsopleiding), MBO-kort, BBL/BOL 1-2,
- 4 leerlingwezen, ULO
- 5 MAVO, MULO, VMBO
- 6 MBO-lang, interne opleiding op mbo-niveau, BBL/BOL 3-4
- 7 HAVO, VWO, HBS, MMS
- 8 HBO, interne opleiding op hbo-niveau
- 9 WO, universiteit, kandidaatsexamen
- 10 opleiding in buitenland gevolgd
- 11 anders, namelijk _____
- 12 weet niet
- 13 geen antwoord

Qleeft Wat is uw leeftijd?

ijd

--	--	--	--

GEBL Wat is uw geboorteland?

ANDP

- 1 Nederland
- 2 Suriname
- 3 Nederlandse Antillen, Aruba
- 4 Turkije
- 5 Marokko
- 6 Europa (inclusief voormalige Sovjet-Republieken)
- 7 VS, Canada, Australië, Nieuw-Zeeland, overig Oceanië, Japan, Indonesië, Nederlands-Indië
- 8 overig Azië, overig Midden- en Zuid-Amerika, overig Afrika
- 9 onbekend (geen antwoord)

GEBL Wat is het geboorteland van uw vader?

ANDV

- 1 Nederland
- 2 Suriname
- 3 Nederlandse Antillen, Aruba
- 4 Turkije
- 5 Marokko
- 6 Europa (inclusief voormalige Sovjet-Republieken)
- 7 VS, Canada, Australië, Nieuw-Zeeland, overig Oceanië, Japan, Indonesië, Nederlands-Indië
- 8 overig Azië, overig Midden- en Zuid-Amerika, overig Afrika
- 9 onbekend (geen antwoord)

GEBL Wat is het geboorteland van uw moeder?

AND

M

- 1 Nederland
- 2 Suriname
- 3 Nederlandse Antillen, Aruba
- 4 Turkije
- 5 Marokko
- 6 Europa (inclusief voormalige Sovjet-Republieken)
- 7 VS, Canada, Australië, Nieuw-Zeeland, overig Oceanië, Japan, Indonesië, Nederlands-Indië
- 8 overig Azië, overig Midden- en Zuid-Amerika, overig Afrika
- 9 onbekend (geen antwoord)

GESL Bent u man of vrouw?

- 1 man
- 2 vrouw
- 3 geen antwoord

Q18 Sinds wanneer woont (of werkt of studeert) u in Amsterdam? (s.v.p jaartal invullen)

--	--	--	--	--

Opmerking In deze vragenlijst zijn verschillende onderwerpen aan bod gekomen. Wellicht zijn er onderwerpen die niet in deze vragenlijst aan de orde zijn geweest, maar waarover u wel graag iets kwijt zou willen.

Ook suggesties voor verbetering zijn welkom. Deze kunt u hieronder beschrijven.

--

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Door op 'Vorige' te klikken kunt u uw antwoorden bekijken. Door op 'Verzend' te klikken verzendt u uw antwoorden en sluit u de vragenlijst af. De vragenlijst kan hierna niet meer worden geopend.

Bijlage B: Topiclijst

Voorafgaand voor het interview stelt de interviewer zichzelf voor en legt de respondent wordt kort wat het onderzoek precies inhoud en wat er van hem of haar verwacht wordt.

- Dit is een onderzoek naar de beleving van de bewoners van het centrum van Amsterdam. De interviews volgen op een eerder afgerond enquêteonderzoek om een beter inzicht te verkrijgen van hoe drukte wordt beleefd.
- Het interview zal naar schatting tussen de 30-45 minuten in beslag nemen. Dit hangt af van de antwoorden van de respondent en hoe snel alle benodigde informatie verzameld kan worden.
- Aan de respondent wordt toestemming gevraagd voor het opnemen van het interview. Mocht de respondent hier bezwaar op hebben, zal worden benadrukt dat geen naam of adres genoteerd wordt en er vertrouwelijk wordt omgegaan met de informatie.

De volgende vragen hebben betrekking op de Utrechtsestraat.

Topic	Vragen
Algemeen	<p>Hoe zou u de Utrechtsestraat in het algemeen omschrijven? Vind u het er rustig of druk? En waarom?</p> <p>Op welke momenten ervaart u de straat als het drukt? En wanneer is het juist het rustigst? (jaar, week, dag) waarom op die momenten?</p> <p>Van deze momenten ervaart u de straat ook wel eens te druk of te rustig? Kun u hier voorbeelden van geven</p> <p>Van de momenten die u als druk beleefd, ervaart u dit meer als gezellige drukte of vervelende drukte?</p> <p>Wanneer vind u het gezellig druk en waarom? Kan je hier een voorbeeld van geven?</p> <p>Wanneer vind u de drukte vervelend en waarom? Kan je hier een voorbeeld van geven?</p>
Sociale context	<p>Op de momenten dat het druk is? Wie of wat veroorzaken volgens u deze drukte? En waarom vind u dat?</p> <p>Wie veroorzaken er juist geen of weinig drukte in de Utrechtsestraat? En waarom vind u dat?</p>
Fysieke context	<p>Wat vindt u van de vormgeving/architectuur van de Utrechtsestraat? Straalt dit meer rust of drukte uit? En waarom vindt u dit?</p> <p>Wat vindt u van de ruimtelijke inrichting van de Utrechtsestraat? Bevordert dit drukte of gaat het juist drukte tegen? En waarom vindt u dit? Kunt u hier een voorbeeld bij geven?</p>

Bijlage C: Overzicht respondenten

Respondenten enquête (absolute aantallen)

stadsdeel	ik woon in Amsterdam
Centrum	883
West	604
Nieuw-West	409
Zuid	586
Oost	459
Noord	330
Zuidoost	288
Onbekend	101
totaal	3702

Bron: Gemeente Amsterdam, 2016

Bevolking buurten Utrechtsestraat naar leeftijdsgroepen, 1 januari 2016					
	0-19	20-34	35-49	50-64	65+
A03d Amstelveldbuurt	199	395	328	342	234
A03e Rembrandtpleinbuurt	35	272	108	55	43
A07g Utrechtsebuurt Zuid	159	318	263	254	186
totaal	393	985	699	651	463

Bron: Gemeente Amsterdam, 2016

Respondenten interviews

	naam	geslacht	leeftijd	opleiding	werksituatie	woonsituatie	datum interview
1	Bart	man	26	WO	werkend	Samenwonend met meerdere mensen	16-8-2016
2	Tineke	vrouw	24	WO	Studerend	Samenwonend met meerdere mensen	28-8-2016
3	Nicolet	vrouw	27	WO	Werkend	Samenwonend met partner	30-8-2016
4	Babette	vrouw	27	WO	Werkend	Samenwonend met meerdere mensen	30-8-2016
5	Veerle	vrouw	25	WO	Werkend	Samenwonend met meerdere mensen	31-8-2016
6	Nadine	vrouw	26	WO	Studerend	Samenwonend met meerdere mensen	31-8-2016
7	Paul	man	24	WO	Afgestudeerd & werkzoekend	Samenwonend met meerdere mensen	18-9-2016
8	Diederik	man	25	WO	Werkend	Samenwonend met meerdere mensen	18-9-2016
9	Roderick	man	27	WO	Werkend	Samenwonend met meerdere mensen	20-9-2016
10	Steven	man	25	WO	Afgestudeerd & werkzoekend	Samenwonend met meerdere mensen	20-9-2016
11	Pieter	man	26	WO	Studerend	Samenwonend met meerdere mensen	15-12-2016
12	Joris	man	24	MBO	Werkend	Samenwonend met meerdere mensen	15-12-2016

		totale woonduur in Amsterdam	waarvan woonduur op Utrechtsestraat	Waar eerder gewoond voor de Utrechtsestraat ?
1	Bart	1 jaar	1 jaar	Groningen (4,5 jaar)
2	Tineke	5 jaar	1 jaar	Nieuwmarkt, Amsterdam (3,5) Boerhaaveplein, Amsterdam (0,5 jaar)
3	Nicolet	5 jaar	5 jaar	Utrecht
4	Babette	4 jaar	3 jaar	Jordaan, Amsterdam (1 jaar) Utrecht
5	Veerle	6,5 jaar	1 jaar en 2 maanden	Oud west, Amsterdam
6	Nadine	26 jaar	4 maanden	Jordaan, Amsterdam Rapenburg, Amsterdam
7	Paul	3 mnd	3 maanden	Groningen
8	Diederik	1 jaar	1 jaar en 1 maand	Groningen (5 jaar)
9	Roderick	1,5 jaar	1,5 jaar	Groningen (5 jaar)
10	Steven	1 jaar 3 mnd	3 maanden	Amsterdam (1 jaar) New York Groningen (5 jaar)
11	Pieter	3 jaar	3 jaar	Groningen
12	Joris	3,5 jaar	2,5 jaar	Rembrandtplein, Amsterdam

Bijlage D Tabellenlijst

Q3 Hoe zou u uw buurt waar u woont beschrijven? Is dat ...? (procenten)				
	heel druk	tamelijk druk	tamelijk rustig	heel rustig
centrum	39	34	25	2

Q4 En is dat gezellig druk, vervelend druk of niet gezellig maar ook niet vervelend druk? (procenten)			
	gezellig	niet gezellig/niet vervelend	vervelend
centrum	21	27	53

Q5 In welk deel het in uw buurt het drukste? (meer antwoorden mogelijk, procenten)					
	het hele jaar door	in het voorjaar	in de zomer	in het najaar	in de winter
centrum	60	14	35	8	1

Q6 In welk deel van de week is het in uw buurt het drukste? (procenten)			
	hele week	weekend	doordeweeks
centrum	50	41	9

Q7 In welk deel van de dag is het in uw buurt het drukste? (meer antwoorden mogelijk, procenten)			
	overdag	avonds	nachts
centrum	82	40	19

Q8 In hoeverre wordt de drukte bij u in de buurt veroorzaakt door ...? (procenten)					
	helemaal niet	weinig	neutraal	veel	te veel
centrum					
Buitenlandse toeristen	2,5	7,5	13,5	36,5	39,5
Nederlandse bezoekers	1,5	8,5	25	49,5	15,5
Amsterdammers	3,5	22,5	44	26,5	3
Bevoorraders, bestelbusjes, laden- en losverkeer	2,5	11	32	33,5	21
Grote groepen mensen	2,5	13	19	30,5	34,5

Q9 In hoeverre komen de volgende gevolgen van drukte voor bij u in de buurt? (procenten)					
	helemaal niet	weinig	neutraal	veel	te veel
Centrum					
Vuil, vervuiling	3,5	17	25	29,5	25
Parkeeroverlast	5	22	31,5	22	19,5
Belemmering doorgang (stoep)	6,5	15	15	29	34,5
Geluidsoverlast	4	21	29	24	22
Verkeerschaos	7	22	28	24	19
Verminderde bereikbaarheid	7	24	34	21	14

Q1D Wilt u aangeven in hoeverre de volgende zaken naar uw mening beschikbaar zijn in uw buurt? (procenten)					
	te weinig	weinig	neutraal	veel	te veel
Parkeerruimte voor fietsen	40	24	20,5	10	5,5
Parkeerruimte voor auto's	20,5	17,5	33,5	13,5	15
ruimte voor fietsers	21,5	17,5	32	23,5	5,5
ruimte voor voetgangers	24	21	31,5	22	1,5

Bijlage E Analyse gegevens

Verorzakers drukte		
Buitenlandse toeristen	Pearson Correlation	-0,585
	Sig. (2-tailed)	0,000
Nederlandse bezoekers	Pearson Correlation	-0,448
	Sig. (2-tailed)	0,000
Nederlandse bezoekers	Pearson Correlation	-0,585
	Sig. (2-tailed)	0,000
Amsterdammers	Pearson Correlation	0,052
	Sig. (2-tailed)	0,131

Verorzakers drukte		
Grote groepen mensen	Pearson Correlation	-0,618
	Sig. (2-tailed)	0,000
Bevoorraders, bestelbusjes, laden- en losverkeer	Pearson Correlation	-0,305
	Sig. (2-tailed)	0,000

Gevolgen van drukte		
Aanstootgevend gedrag van mensen	Pearson Correlation	-0,518
	Sig. (2-tailed)	0,000
Belemmerde doorgang op de stoep	Pearson Correlation	-0,472
	Sig. (2-tailed)	0,000
Vuil, vervuiling	Pearson Correlation	-0,353
	Sig. (2-tailed)	0,000
Parkeerverlast	Pearson Correlation	-0,330
	Sig. (2-tailed)	0,000
Verminderde bereikbaarheid	Pearson Correlation	-0,449
	Sig. (2-tailed)	0,000
Verkeerschaos	Pearson Correlation	-0,517
	Sig. (2-tailed)	0,000
Geluidsoverlast	Pearson Correlation	-0,480
	Sig. (2-tailed)	0,000

Wanneer (jaar)		
het hele jaar door	Pearson Correlation	-0,460
	Sig. (2-tailed)	0,000
in het voorjaar	Pearson Correlation	0,129
	Sig. (2-tailed)	0,000
in de zomer	Pearson Correlation	0,366
	Sig. (2-tailed)	0,000
in het najaar	Pearson Correlation	0,064
	Sig. (2-tailed)	0,056
in de winter	Pearson Correlation	-0,010
	Sig. (2-tailed)	0,764

Wanneer (week)		
hele week	Pearson Correlation	-0,065
	Sig. (2-tailed)	0,603
weekend	Pearson Correlation	0,038
	Sig. (2-tailed)	0,761
doordeweeks	Pearson Correlation	0,047
	Sig. (2-tailed)	0,707

Wanneer (dag)		
s avonds	Pearson Correlation	-0,354
	Sig. (2-tailed)	0,000
's nachts	Pearson Correlation	-0,275
	Sig. (2-tailed)	0,000
overdag	Pearson Correlation	0,025
	Sig. (2-tailed)	0,458

Ruimte		
parkeerruimte voor auto's	Pearson Correlation	0,160
	Sig. (2-tailed)	0,000
parkeerruimte voor fietsen	Pearson Correlation	0,049
	Sig. (2-tailed)	0,151
ruimte voor fietsers	Pearson Correlation	0,161
	Sig. (2-tailed)	0,000
ruimte voor voetgangers	Pearson Correlation	0,241
	Sig. (2-tailed)	0,000

Bijlage F Codeboom

