

Koninginnedag Amsterdam: terug naar de basis

Een onderzoek naar externe effecten tijdens een kleinschaliger Koninginnedag 2012.



Robbert Vossers

November 2012

Koninginnedag Amsterdam: terug naar de basis

Een onderzoek naar externe effecten tijdens een kleinschaliger Koninginnedag 2012.



Radboud Universiteit Nijmegen

Type rapport: definitief

Opdrachtgever: gemeente Amsterdam, afdeling Economische Zaken

Begeleider gemeente Amsterdam: MSc. M. Kooijman

Student: Robbert Vossers

Studentnummer: s4080939

Begeleider: prof. dr. F.W.M. Boekema

Datum: 6 november 2012

Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie, het eindresultaat van een onderzoek naar Koninginnedag 2012 in Amsterdam en de ervaren overlast bij bewoners. Met deze scriptie sluit ik tevens de master Sociale Geografie aan de Radboud Universiteit in Nijmegen af. Het resultaat is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeente Amsterdam, de opdrachtgever voor mijn onderzoek.

Nadat ik de studie Planologie & Ruimtelijke Ordening in 2010 had afgerond besloot ik een verdiepingsslag te maken aan de Radboud Universiteit. Sociale Geografie heeft mij deze diepgang geboden. Theoretische concepten gecombineerd met een praktische blik hebben mij doen groeien in mijn ontwikkeling. Ik ben dan ook van mening dat de combinatie van beide studies mij een breed pallet van kennis en kunde hebben gegeven voor de toekomst.

In februari 2012 begon mijn afstudeerperiode bij de gemeente Amsterdam. Hier was de mogelijkheid onderzoek te doen naar een typisch Nederlands fenomeen: Koninginnedag. Tijdens het onderzoek heb ik aan den lijve ondervonden dat een feestdag als deze onderhevig is aan veel invloeden van buitenaf. Onderzoek doen naar Koninginnedag is daarom niet altijd eenvoudig geweest. Maar met behulp van verschillende collega's is het gelukt een passende invulling te geven aan het onderzoek waardoor deze scriptie tot stand is gekomen. Daarom wil ik Willem Bosveld, Jessica Greven en Linda Koeman bedanken voor de hulp die zij mij boden. Ook Martijn Kooijman wil ik bedanken voor de begeleiding tijdens mijn onderzoek en de kansen die hij geboden heeft om het onderzoek uit te voeren. Tot slot verdient mijn begeleider van de Radboud Universiteit, Frans Boekema, een dankwoord. Door zijn creatieve ideeën en bemoedigende woorden heb ik altijd het vertrouwen gehad in een mooi eindresultaat.

Robbert Vossers

Nijmegen, 6 november 2012

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Projectkader	3
	<i>Doelstelling</i>	
	<i>Centrale probleemstelling</i>	
	<i>Deelvragen</i>	
1.2	Wetenschappelijke- en maatschappelijke relevantie	4
1.3	Theoretische inbedding	5
1.4	Leeswijzer	6
2.	Onderzoeksmethoden	7
2.1	Onderzoeksstrategie	7
2.2	Toegang tot de populatie	7
2.3	Methoden van onderzoek	8
2.3.1	De literatuurstudie	8
2.3.2	De enquête	9
2.3.3	De interviews	11
2.4	Bronnen van de onderzoeksvragen	12
3.	Theoretisch kader	13
3.1	Evenementen in historisch perspectief	13
3.2	Economische doelen van evenementen	13
3.3	Sociale doelen van evenementen	15
3.4	Beheersbaarheid: crowd management en crowd control	19
3.5	Bewoners en bezoekers: verantwoordelijkheid van stadsbestuurders	21
3.6	Theorie in de praktijk	23
3.7	Conclusie	29
4.	Koninginnedag Amsterdam 2011	31
4.1	Maatregelen Koninginnedag 2011	31
4.2	Verloop van Koninginnedag 2011	33
4.3	Maatregelen gedeeltelijk overgenomen	35
5.	Resultaten	38
5.1	Maatregelen Koninginnedag 2012	38
5.2	Ervaringen Koninginnedag 2012	42
5.2.1	Houding tegenover Koninginnedag	43
5.2.2	Koninginnedag wel of niet vieren?	45
5.2.3	Een positieve houding leidt tot meer uitgaven	47
5.2.4	De overlast tijdens Koninginnedag is sterk afgenomen	48
5.3	Effecten van een kleinschalige Koninginnedag op overige actoren	54
5.3.1	Bezoekers	54

5.3.2	Vervoersdiensten, hulpdiensten en reinigingsdiensten	55
5.3.3	Horecaondernemers	56
5.4	Conclusie	57
6.	Analyse	58
6.1	Houding tegenover Koninginnedag	58
6.2	Een positieve houding leidt tot meer uitgaven	59
6.3	Koninginnedag wel of niet vieren?	60
6.4	De overlast tijdens Koninginnedag 2012 is sterk afgenomen	61
6.5	Effecten van een kleinschalige Koninginnedag op overige actoren	63
7.	Conclusie, Discussie & Aanbevelingen	65
7.1	Conclusie	65
7.2	Discussie	70
7.3	Aanbevelingen	72
7.3.1	Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	72
7.3.2	Aanbevelingen gemeente Amsterdam	73
	Literatuurlijst	75
	Bijlage	79
	Samenvatting	86
	Summary	88

Figuren- en tabellenlijst

Figuren

Figuur 1:Het proces van de Social Exchange Theory	17
Figuur 2:Spinnenweb met de belangrijkste dimensies	22
Figuur 3:Redenen om activiteiten tijdens Koninginnedag niet te bezoeken	34
Figuur 4:Ervaren overlast onder Amsterdammers tijdens Koninginnedag 2011	35
Figuur 5:Aan- en afvoer aantal bezoekers per uur tijdens Koninginnedag 2011	36
Figuur 6:De Amsterdamse stadsdelen	43

Tabellen

Tabel 1:Bronnen van de onderzoeksvragen	12
Tabel 2:Maatregelen Koninginnedag 2011	31
Tabel 3:Maatregelen Koninginnedag 2012	38
Tabel 4:Houding tegenover Koninginnedag in Amsterdam.	44
Tabel 5:Houding tegenover kleinschaliger Koninginnedag in Amsterdam	44
Tabel 6:Houding per stadsdeel tegenover kleinschalige Koninginnedag	45
Tabel 7:Houding tegenover feest voor Amsterdammers	45
Tabel 8:Viering van Koninginnedag en houding tegenover Koninginnedag	45
Tabel 9:Redenen om Koninginnedag niet in Amsterdam te vieren	46
Tabel 10:Wel of niet vieren van kleinschaliger Koninginnedag	47
Tabel 11:Uitgaven tijdens Koninginnedag	47
Tabel 12:Uitgaven gekoppeld aan houding tegenover Koninginnedag	48
Tabel 13:Uitgaven gekoppeld aan houding tegenover kleinschalige Koninginnedag	48
Tabel 14:Ervaren overlast	48
Tabel 15:Overlast per stadsdeel	49
Tabel 16:Respondenten met overlast per gebied	50
Tabel 17:Gebieden waar overlast ervaren werd	50
Tabel 18:Overlast per inkomen	51
Tabel 19:Inkomen per stadsdeel	51
Tabel 20:Meningen over niet-Amsterdammers tijdens Koninginnedag Amsterdam	52
Tabel 21:Ervaren overlast en houding tegenover niet-Amsterdammers	53
Tabel 22:Ervaren overlast en de houding tegenover kleinschalige Koninginnedag	53

1. Inleiding

Koninginnedag in Amsterdam is na een jarenlang proces uitgegroeid tot een enorm eendaags evenement. Naar aanleiding van voorgaande edities is gebleken dat Koninginnedag in Amsterdam op verschillende vlakken te massaal is geworden. Daarom zijn maatregelen genomen om Koninginnedag beter beheersbaar te maken, maar ook om het feest weer terug te geven aan de Amsterdammers. Kortom, Koninginnedag in Amsterdam gaat weer terug naar de basis. Dit onderzoek gaat daar op in door de gevolgen van de genomen maatregelen tijdens Koninginnedag 2012 in beeld te brengen voor bewoners en overige actoren. Dit hoofdstuk start met het projectkader waarin de oorsprong van dit onderzoek staat beschreven. Het projectkader bevat daarnaast de doelstelling, centrale probleemstelling en deelvragen. Vervolgens wordt ingegaan op de maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie. Daarna staat de theoretische inbedding beschreven. Dit hoofdstuk sluit af met de leeswijzer.

1.1 Projectkader

Koninginnedag in Amsterdam is uitgegroeid tot een groot feest. Vierden in 2004 nog 500.000 bezoekers deze dag in Amsterdam (O&S, 2004, p. 18), in 2011 is dit aantal toegenomen tot 800.000 mensen (COT, 2011, p. 4). Maar Koninginnedag in Amsterdam zorgt daarmee ook voor veel overlast (COT, 2011, p. 29). Vernielingen, drankmisbruik en lawaaioverlast zijn veelgehoorde klachten. Deze klachten komen van verschillende actoren in Amsterdam. Horecaondernemers balen van vernielingen en ook inwoners klagen over verschillende soorten overlast die zij ervaren. Zo gaf 48% van de ondervraagde Amsterdammers aan overlast te ondervinden van rotzooi op straat. 37% vond dat wildplassers voor de grootste overlast zorgden en 33% zei dat dronken mensen de grootste boosdoeners waren. Op geruime afstand volgen geluidsoverlast van muziek evenementen (18%), slechte bereikbaarheid (17%) en een onveilig gevoel (8%) (Gemeente Amsterdam, 2011, p. 19). Maar niet alleen de overlast baart zorgen. Ook is gebleken dat de veiligheid bij muziek evenementen niet meer gegarandeerd kan worden. Dit gold onder meer voor het Radio 538 feest op het Museumplein waar 150.000 bezoekers op af kwamen in 2011. Met deze aantallen komt de veiligheid in het geding wanneer er paniek uitbreekt.

Om de overlast te verminderen en de veiligheid te vergroten heeft de gemeente Amsterdam besloten maatregelen te nemen. Ten eerste is Koninginnedag kleinschaliger gemaakt. Uit onderzoek van de gemeente Amsterdam is gebleken dat 76% van de Amsterdammers behoefte heeft aan een kleinschaliger Koninginnedag (Gemeente Amsterdam, 2011, p. 22). Zo werden in 2012 grote commerciële muziek evenementen geweerd uit de binnenstad. Uit het verleden is gebleken dat deze muziek evenementen de grootste publiekstrekkers zijn. Door deze naar de periferie van Amsterdam te verplaatsen werd verwacht dat de meeste bezoekers de binnenstad zouden mijden. Daarnaast moesten bezoekers van commerciële muziek evenementen vooraf kaarten kopen. Hierdoor is er meer controle op het aantal bezoekers geweest. Wel werden 224 kleine evenementen verspreid georganiseerd in de binnenstad tijdens Koninginnedag 2012. Deze hadden geen commercieel karakter (website spits, 2012). Ook werden kleinere maatregelen genomen om Koninginnedag beter te laten verlopen. Zo mochten supermarkten maximaal één alcoholische consumptie per persoon verkopen.

Om de sociale gevolgen van deze maatregelen voor bewoners in kaart te brengen is dit onderzoek gestart. Daarnaast is onderzocht welk gevolgen de maatregelen hebben op overige actoren die betrokken zijn bij Koninginnedag in Amsterdam. Met overige actoren worden de Nederlandse Spoorwegen (NS), de politie Amsterdam-Amstelland, de hulpdiensten, de gemeente, en de horecaondernemers bedoeld. Naast sociale gevolgen spelen hier ook financiële gevolgen een rol. Deze focus wordt vooral toegepast bij de horecaondernemers.

Al deze ontwikkelingen hebben geleid tot de volgende doelstelling, centrale probleemstelling en deelvragen van het onderzoek:

Doelstelling:

Het ondersteunen van de gemeente Amsterdam door inzicht te geven in de ervaren overlast bij Amsterdammers tijdens een kleinschaliger Koninginnedag 2012. Tevens dient deze casus om de gevolgen voor overige actoren in kaart te brengen.

Centrale probleemstelling:

Wat zijn de gevolgen van de genomen maatregelen om Koninginnedag 2012 in de binnenstad van Amsterdam kleinschaliger te maken?

Deelvragen:

- 1. Welke maatregelen zijn genomen om Koninginnedag in de binnenstad kleinschaliger te maken en waarom zijn deze maatregelen genomen?*
- 2. In hoeverre heeft een kleinschaliger Koninginnedag 2012 invloed op de ervaren overlast van Amsterdammers en welke sociale gevolgen heeft de ervaren overlast?*
- 3. Wat zijn de effecten van een kleinschaliger Koninginnedag op de overige actoren die betrokken zijn bij Koninginnedag in Amsterdam?*

In dit onderzoek zijn verschillende methoden gebruikt. Voor deelvraag één is vooral deskresearch gedaan door documenten van de gemeente Amsterdam te gebruiken. Ook werden interviews afgenomen met betrokkenen om een beter beeld van de genomen maatregelen te verkrijgen. Deelvraag twee wordt beantwoord middels een enquête. Daarnaast wordt in de literatuur de betekenis van overlast voor stadbewoners behandeld. Voor deelvraag drie zijn interviews afgenomen. Ook worden de resultaten van de enquête gebruikt ter ondersteuning van de interviews. Alle deelvragen worden in de conclusie gereflecteerd aan het theoretisch kader.

1.2 Wetenschappelijke en Maatschappelijke relevantie

In deze paragraaf worden zowel de maatschappelijke relevantie als de wetenschappelijke relevantie van het onderzoek beschreven.

Wetenschappelijke relevantie

Met dit onderzoek wordt nieuwe wetenschappelijke kennis gegenereerd. Concreet gaat dit om nieuwe inzichten in de effecten die de maatregelen voor een kleinschaliger Koninginnedag hebben. Ten eerste zal blijken of de overlast voor bewoners is veranderd. Dit wordt vervolgens getoetst aan de Social Exchange Theory (Sutton, 1976, in Ap, 1992, p. 667). Hierin staat uitgelegd dat de verhouding tussen bezoekers en bewoners bepalend is voor de relatie tussen beiden (zie paragraaf

3.3). Tijdens voorgaande Koninginnedagen was deze verhouding scheef en ervoeren bewoners veel overlast. Uit de resultaten van dit onderzoek zal blijken of de verhoudingen zijn verbeterd na de genomen maatregelen. Daarnaast moet duidelijk worden wat de gevolgen zijn voor overige actoren.

In de huidige situatie is alleen bekend dat overlast ervaren wordt onder Amsterdammers, niet wat de ervaren overlast is na de genomen maatregelen. Voor zover bekend is nog niet eerder onderzoek gedaan naar de ervaren overlast bij kleinschaligere evenementen vergeleken met grootschalige evenementen. Dit resulteert in additionele kennis ten opzichte van de huidige literatuur.

Maatschappelijke relevantie

Overlast onder Amsterdammers tijdens Koninginnedag is een ongewenste situatie. Een daadwerkelijke afname van de overlast tijdens Koninginnedag 2012 is daarom de maatschappelijke relevantie van het onderzoek. Als de overlast afneemt door de genomen maatregelen kunnen dergelijke maatregelen ook in de toekomst worden gebruikt of zelfs worden uitgebreid. Wanneer dit onderzoek niet zou plaatsvinden, blijven de gevolgen van de maatregelen onbekend. Hierdoor is het moeilijk na te gaan of deze geholpen hebben bij de beperking van overlast omdat in dit onderzoek geen significante relatie is onderzocht tussen de maatregelen en de gevolgen. Een ander maatschappelijk belang zijn de organisatorische en economische gevolgen van een kleinschaliger Koninginnedag. De gevolgen die de maatregelen hebben zijn belangrijk voor actoren zoals de gemeente, de Nederlandse Spoorwegen, de politie Amsterdam-Amstelland en de horecaondernemers om Koninginnedag weer op de Amsterdammer te richten. Uiteindelijk profiteren zowel de Amsterdammers als andere actoren die betrokken zijn bij de organisatie van Koninginnedag.

1.3 Theoretische inbedding

De uitvoering van dit onderzoek was een complexe zaak. Zo zijn in dit onderzoek veel verschillende actoren betrokken. En al deze actoren hebben verschillende belangen tijdens Koninginnedag in Amsterdam. Hierdoor ontstaat een complex vraagstuk waarin geprobeerd is de belangrijkste actoren en hun belangen zo goed mogelijk te beschrijven en te onderzoeken. Want de genomen maatregelen om Koninginnedag beheersbaarder te maken zorgen voor voordelen maar ook voor nadelen voor de actoren.

Om al deze belangen zo goed mogelijk te kunnen onderzoeken is het Pareto Optimum gehanteerd. Dit is een economisch begrip waarbij de situatie van actor A optimaal is terwijl actor B hier niet op achteruit gaat (een praktijkvoorbeeld wordt gegeven op pagina 15). Zolang deze situatie nog niet is bereikt is er sprake van een Pareto Ontwikkeling. In dat geval gaat actor A er op vooruit terwijl actor B er op achteruit gaat. Het probleem in dit onderzoek is dat Koninginnedag in een fase zit waarin verschillende actoren er op vooruit gaan, maar één actor er op achteruit gaat. Zo hebben de maatregelen een negatieve invloed op de omzetcijfers van de horecaondernemers. Zij constateerden een omzetsdaling van 10%. Overige actoren als de bewoners, de NS en de hulpdiensten zoals de politie en ambulancediensten hebben positieve ontwikkelingen geconstateerd, waaronder overlastvermindering, schadebeperking, afname van het aantal incidenten en een beheersbaar verlopen Koninginnedag. Echter, onderbouwende cijfers van de NS, de politie en ambulance bleken moeilijk te achterhalen vanwege de gevoeligheid daarvan. Het is daarom moeilijk om de nadelen tegen de voordelen van alle actoren af te wegen. Beperkende factoren hierin zijn tijd

(een uitgebreide onderbouwing van een Pareto Optimum is onhaalbaar) en geld. Dit wordt versterkt doordat de empirische onderzoeken naar dergelijke situaties beperkt zijn. Er zijn te weinig metingen gedaan naar vergelijkbare situaties. Daarnaast is de geschikte literatuur schaars en vaak gericht op maar één doelgroep. De analyse en de conclusies van deze scriptie moeten hierdoor terugvallen op theoretische concepten die niet optimaal zijn, waardoor een beperkt beeld wordt geschetst. Hierdoor is het moeilijk de conclusies voldoende hardheid mee te geven.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk twee staan de onderzoeksmethoden beschreven. In hoofdstuk drie staat het theoretisch kader beschreven. In hoofdstuk vier staat Koninginnedag in Amsterdam 2011 geïntroduceerd. Hoofdstuk vijf beschrijft de resultaten per onderzoeksvraag. In hoofdstuk zes staat de analyse waarin de resultaten geïnterpreteerd zijn. Hoofdstuk zeven behandelt de conclusie en beschrijft tevens de discussie en aanbevelingen. De gebruikte literatuur voor dit onderzoek komt terug in de literatuurlijst. In de bijlage staan de enquête waar het onderzoek op rust en de toelichting op de strategische keuzes in hoofdstuk vier. De scriptie sluit af met een Nederlands- en Engelstalige samenvatting.

2. Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd. In paragraaf 2.1 staat uitgelegd welke onderzoeksstrategie gehanteerd is. In paragraaf 2.2 wordt de toegang tot de onderzoekspopulatie behandeld. Vervolgens staan in paragraaf 2.3 de methoden beschreven. Deze zijn drieledig: literatuurstudie, enquête en interviews. Tot slot staat in paragraaf 2.4 per onderzoeksvraag de bron vermeld. De hier beschreven methoden geven antwoorden op de deelvragen die in hoofdstuk 1 staan beschreven.

2.1 Onderzoeksstrategie

Het onderzoek naar externe effecten tijdens een kleinschaliger Koninginnedag 2012 in Amsterdam is een cross-sectioneel (survey) onderzoek. Een belangrijk kenmerk van een cross-sectioneel onderzoek is dat de data op één moment gegenereerd wordt bij een en dezelfde groep mensen (Verschuren & Doorewaard, 2005, p. 154). Daarnaast is het onderzoek te herkennen aan de zes kenmerken van een survey: een groot aantal onderzoekseenheden, een arbeidsextensieve datagenerering, meer breedte dan diepte, een aselechte steekproef, kwantitatieve gegevens en analyse en een gesloten datagenerering op afstand (Verschuren & Doorewaard, 2005, p. 153). Één van de grote voordelen van een survey is het bereik. In een relatief korte tijd (arbeidsextensief) kunnen veel onderzoekseenheden benaderd worden tot het invullen van een enquête. Bij dit onderzoek was het van belang om zoveel mogelijk personen de enquête te laten invullen. Immers, hoe meer mensen dit deden hoe betrouwbaarder de uitspraken zijn over de Amsterdamse bevolking. Een tweede voordeel is dat met de grote aantallen onderzoekseenheden snel en eenvoudig statistische verbanden en relaties te leggen zijn. Tot slot betekenen een groot aantal onderzoekseenheden een breed overzicht van antwoorden en de mogelijkheid om te generaliseren op een kwantitatieve manier (Verschuren & Doorewaard, 2005, p. 158-159). In dit onderzoek is echter niets honderd procent te generaliseren. Daarnaast is dit onderzoek niet volledig representatief voor Amsterdam. Een survey kent ook nadelen. Zo kan met deze methode minder de diepte worden opgezocht waardoor de achtergronden van de enquêteresultaten ontbreken. De gesloten datagenerering op afstand is hiervan een oorzaak. Dit wordt deels opgelost met een aantal vragen waar open antwoorden op gegeven konden worden. Een ander nadeel is dat een vragenlijst relatief statisch is. Hierdoor is het moeilijk om nog te reageren op onverwachte situaties. Zeker wanneer de vragenlijst al is afgenomen kan het lastig zijn om nog aanpassingen te doen. Hierdoor is veel voorkennis van het onderwerp nodig om de vragenlijst zo goed en duidelijk mogelijk te maken (Verschuren & Doorewaard, 2005, p. 159).

Naast een grootschalige enquête werden drie interviews afgenomen. De eerste was met Daniel Schipper, de evenementenmanager van de gemeente Amsterdam. Vervolgens werd een interview gehouden met John Graven, werkzaam bij de Koninklijke Horeca Nederland (KHN) in Amsterdam. Tot slot werd een interview afgenomen met Nel de Jager. Zij is winkelstraatmanager in Amsterdam.

2.2 Toegang tot de onderzoekspopulatie

Om toegang te krijgen tot de inwoners van Amsterdam is gebruik gemaakt van de afdeling Onderzoek & Statistiek (O&S) van de gemeente Amsterdam. Deze afdeling doet onderzoek naar allerlei vraagstukken die van belang zijn voor de stad. Hiervan maken zij gebruik van hun eigen internet- en telefoonpanel. Voor dit onderzoek is contact gelegd met O&S om gebruik te maken van het internetpanel. Na een aantal gesprekken waarbij ook Economische Zaken betrokken was, is

besloten een enquête op te stellen. Hier wordt in paragraaf 2.3.2 dieper op in gegaan. De communicatie naar de panelleden werd gedaan door O&S zodat de panelleden direct vertrouwen hadden in het onderzoek. Ook de benadering van de panelleden werd geregisseerd door O&S waardoor de kans groter was dat meer mensen mee zouden doen. Het risico bestond immers dat personen afhaakten zodra zij wisten dat een student het panel gebruikte voor zijn onderzoek.

Ook de toegang tot geïnterviewden verliep via eigen initiatief. Een afspraak voor een interview met hierboven genoemde personen was eenvoudig gemaakt. Één telefoontje per persoon was hiervoor voldoende. Met andere actoren echter, zoals de NS en de politie Amsterdam-Amstelland bleek de toegang niet mogelijk. Zij waren van mening dat de gevraagde informatie te gevoelig was. Daarnaast wilden zij niet de evaluaties van Koninginnedag in de weg staan door nu in te gaan op verzoeken voor interviews. Op een aantal algemene antwoorden op vragen via de mail na, is het dan ook niet gelukt om diepere informatie te krijgen over hun beleid ten aanzien van Koninginnedag. De interviews met de drie hierboven beschreven personen werden afgenomen in de, voor hun, vertrouwde omgeving. Voor Daniel Schipper was het gemeentehuis van Amsterdam de interviewlocatie. Met John Schraven sprak ik op de vestiging van de KHN in Amsterdam. En het interview met Nel de Jager vond plaats in een café in één van de straten waar zij winkelstraatmanager van is: de Haarlemmerdijk.

2.3 Methoden van onderzoek

In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan de methodologie van het onderzoek. De wijze van empirisch onderzoek wordt hierin besproken aan de hand van het boek 'Het ontwerpen van een onderzoek' (Verschuren & Doorewaard, 2005) en 'An introduction to qualitative research' (Flick, 2009). Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een literatuuronderzoek, enquêtes en interviews. Per methode staan de voor- en nadelen beschreven. Aan de hand van deze methoden wordt de onderzoeker geholpen met het vinden van antwoorden op de onderzoeksvragen. De toelichting op deze methoden volgt in de chronologie van uitvoering. Dit hoofdstuk eindigt met de bronnen die gebruikt worden per deelvraag.

2.3.1 De literatuurstudie

De eerste methode om dit onderzoek uit te voeren was een literatuurstudie. Met een degelijke literatuurstudie wordt een stevige theoretische basis gelegd voor de kritische reflectie bij de conclusies. In deze reflectie worden de empirische bevindingen van dit onderzoek vergeleken met theoretische concepten (Verschuren & Doorewaard, 2005, p. 177) die staan beschreven in hoofdstuk twee. Hiermee wordt de secundaire theoretische methode toegepast waarin *“een verschijnsel met theorieën van andere onderzoekers wordt vergeleken”* (Verschuren & Doorewaard, 2005, p. 179). Deze methode verschilt van de primaire theoretische vergelijking, in die zin dat de laatstgenoemde *eigen* bevindingen vergelijkt met *eigen* theoretische inzichten (Verschuren & Doorewaard, 2005, p. 178).

De gebruikte wetenschappelijke literatuur beschrijft hoe de belangen van evenementen in de loop van de geschiedenis veranderd zijn. Vervolgens welke economische belangen en sociale belangen evenementen kunnen hebben en hoe beiden met elkaar samenhangen. Zo kan een economisch belang zoals een positief imago van evenementen van invloed zijn op de perceptie die bewoners hebben. Maar andersom is het ook mogelijk dat een negatieve perceptie zorgt voor een negatief

imago van een evenement. Hieraan gekoppeld staat beschreven welke rol de overheid in kan nemen om deze belangen te behartigen. Tot slot staat aan de hand van praktische voorbeelden beschreven hoe de theorie in de praktijk wordt vormgegeven. Deze literatuur bevat veelal kwalitatieve gegevens terwijl de eigen bevinden vooral rusten op een kwantitatieve benadering.

Naast wetenschappelijke artikelen zijn verschillende documenten gebruikt voor het onderzoek. Zo wordt in hoofdstuk drie een inkijkje gegeven in Koninginnedag Amsterdam als evenement. Dit gebeurt aan de hand van rapporten en documenten. Ten eerste is het evaluatierapport van het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Crisis Onderzoek Team (COT) gebruikt voor de beschrijving van het verloop van Koninginnedag. Ten tweede is gebruik gemaakt van “Koninginnedag 2011”, een onderzoeksrapport van Onderzoek & Statistiek. Tot slot is “Spelregels Koninginnedag in Amsterdam” gehanteerd voor de beschrijving van de nieuwste maatregelen. Deze rapporten geven een goede indicatie weer van wat Koninginnedag in Amsterdam betekent voor de inwoners van de stad. De literatuurstudie maakt het mogelijk om de wetenschappelijke literatuur te reflecteren op de bevindingen van dit onderzoek en vice versa.

2.3.2 De enquête

De tweede stap om het onderzoek uit te voeren was door middel van een enquête. De enquête is door Onderzoek & Statistiek verspreid onder 788 Amsterdammers. 416 Amsterdammers hebben de enquête daadwerkelijk ingevuld en teruggestuurd. De veldwerkperiode besloeg de periode tussen 9 mei en 21 mei. Op 21 mei was het streefaantal van 400 respondenten ruimschoots bereikt en sloot de enquête.

Voor- en nadelen van een enquête

Veel voor- en nadelen van een enquête staan al beschreven bij de onderzoeksstrategie. Toch wordt hier nogmaals uitgelegd welke voordelen en nadelen een enquête hebben om duidelijk te krijgen waarom voor een enquête gekozen is. Een eerste voordeel is de grote hoeveelheid data die in relatief korte tijd verkregen wordt (Verschuren & Doorewaard, 2005, p. 158). Met veel data kunnen heldere en indicatieve resultaten worden beschreven. Het tweede voordeel is dat met een enquête basisgegevens zoals geslacht, leeftijd, woonplaats, inkomen, et cetera worden verzameld. Hiermee kan worden bepaald hoe een bepaalde categorie inwoners denkt over een bepaalde vraag. Bijvoorbeeld welke inkomensgroep de meeste overlast ervaart tijdens Koninginnedag. Of waar de meeste mensen wonen die overlast ervaren. Een derde voordeel is dat enquêtes op een relatief snelle en eenvoudige manier geanalyseerd kunnen worden. In dit onderzoek is dat gedaan met het statistisch programma SPSS (Statistical Package for the Social Science). De beperking van een enquête ligt vooral in het feit dat de diepte niet kan worden opgezocht (Verschuren & Doorewaard). Met een enquête is het immers niet mogelijk om diepgaande antwoorden te geven. Tenzij veel vragen de mogelijkheid hebben tot open antwoorden, maar ook dan blijft het beperkt. Een methode die deze beperking aanvult is het houden van interviews. Dit instrument is dan ook gebruikt in het onderzoek maar wordt later besproken in dit hoofdstuk. Een tweede nadeel van een enquête kan de non-respons zijn. In elk onderzoek waar een enquête aan te pas komt is er sprake van non-respons. Dit ongemak dient vooraf te zijn ingecalculeerd zodat bij een grote non-respons op een andere manier de data wordt gegenereerd.

De vragenlijst opstellen

Voor het opstellen van de vragenlijst is de samenwerking gezocht met O&S van de gemeente Amsterdam. Naast de hulp die zij boden voor het bedenken van vragen namen zij de enquête ook af onder haar panelleden. De onderzoeker formuleerde vragen en legde deze voor aan de onderzoekers Jessica Greven en Willem Bosveld van O&S. Vervolgens werd naar de vragen gekeken en beoordeeld welke goed waren en welke niet. Na een wisselwerking van enkele weken kwam een volledige vragenlijst tot stand van 20 vragen (19 gesloten vragen en één open vraag). Één week na Koninginnedag werd de vragenlijst afgenomen. Door een week te wachten gunde de onderzoeker zichzelf de tijd om de vragenlijst aan te passen aan onverwachte gebeurtenissen tijdens Koninginnedag. Belangrijk bij het opstellen van de vragen was dat de vragen niet suggestief en niet sturend waren voor de inwoners. Daarnaast is goed gelet op de opbouw van de vragenlijst. Deze werd begonnen met een aantal eenvoudige vragen en opgebouwd tot vragen waar het in het onderzoek om draait. De basiskenmerken van de personen die de enquête invulden werden niet gevraagd. Deze zijn immers al bekend bij O&S doordat de geënquêteerden in het bestand staan. De vragenlijst eindigde met de mogelijkheid om opmerkingen over de enquête op te schrijven.

Beperking van non-respons

Vooraf werd geschat dat de respons ongeveer 50% zou zijn. O&S schatte deze percentages aan de hand van jarenlange onderzoekservaring. Dit vertrouwen van O&S maakte dat het niet nodig was vooraf een plan te maken om op een andere manier aan de data te komen wanneer dit nodig zou zijn. Wanneer de non-respons onverwacht groot was zou de veldwerkperiode verlengd worden totdat 400 inwoners de vragenlijst hadden ingevuld. Om een respondentenaantal van 400 personen te bereiken werden rond de 800 enquêtes verstuurd. Uiteindelijk zijn 788 enquêtes verstuurd en hebben 416 respondenten de vragenlijst ingevuld terug gestuurd. Dit komt neer op een percentage ingevulde enquêtes van 53%.

Verwerking van de data

De data van de enquête is verwerkt met het statistische programma SPSS. Aan de hand van statistische gegevens is de beschrijvende statistiek gehanteerd waarin correlaties en significanties werden uitgelegd. Dit gebeurde aan de hand van verschillende vragen die met elkaar gecombineerd werden. Alle onafhankelijke variabelen zijn gekoppeld aan alle afhankelijke variabelen. Hierdoor is bijvoorbeeld duidelijk geworden hoeveel mannen en vrouwen overlast hebben ervaren tijdens Koninginnedag. Ook kan bijvoorbeeld onderzocht worden in welke stadsdelen de meeste overlast is ervaren. Vervolgens is berekend of, en zo ja, met welke waarde een significant verband bestaat tussen verschillende variabelen. Aan de waarde van de correlatie is vervolgens te zien hoe sterk dit verband is. Wanneer variabelen geen significant verband met elkaar hebben wil dit overigens niet zeggen dat een verband ook in de praktijk ontbreekt. De relevante variabelen zijn vervolgens in tabellen gezet en verwerkt in het onderzoek. Deze tabellen zijn te lezen in hoofdstuk vier van dit rapport. Vervolgens is middels beschrijvende statistiek beschreven welk relaties af te lezen zijn en of deze significant zijn en correleren.

Representativiteit

De verhouding tussen het aantal mannen vrouwen is gelijk te noemen: 205 mannen tegenover 211 vrouwen. Ook is het aantal respondenten relatief goed verdeeld over de stadsdelen. Wel schiet stadsdeel West er uit met 100 respondenten. Wat volgt is een grote middenmoot met de stadsdelen Centrum (64 respondenten), Nieuw-West (60 respondenten) en Oost (61 respondenten). De minste respons komt uit de stadsdelen Zuid (55 respondenten), Noord (38 respondenten) en Zuidoost (31 respondenten). Vergeleken met het aantal inwoners per stadsdeel komen vooral het aantal respondenten in Noord en Zuidoost redelijk overeen. In de andere stadsdelen zijn de respondentenaantallen niet altijd overeenkomend met het aantal inwoners (website onderzoek en statistiek, gemeente Amsterdam, 2012). De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 51 jaar. Helaas zijn geen gegevens gevonden van de gemiddelde leeftijd van Amsterdammers. Uiteindelijk is het moeilijk vast te stellen of de resultaten representatief zijn. Daarnaast is gebleken dat vooral autochtone Amsterdammers de enquête hebben ingevuld. Het allochtone deel van de inwoners heeft veel minder meegedaan. Afgaande op het laatste punt kan worden geconcludeerd dat de enquête geen representatieve afspiegeling is van de Amsterdamse bevolking. Ook op andere hierboven genoemde punten lijkt de representativiteit niet aanwezig.

2.3.3 De interviews

De laatste methode die voor dit onderzoek gebruikt is zijn kwalitatieve expertinterviews.

Voor- en nadelen van interviews

Het grote voordeel is dat met interviews de gebreken uit de enquêtes deels opgevangen konden worden. In interviews wordt immers de diepte opgezocht in plaats van de breedte zoals dat het geval is bij enquêtes. Een ander voordeel is dat open, niet gestructureerde interviews de geïnterviewden de kans gaven om open te antwoorden. Wat hier ook aan bijdroeg was de eigen omgeving waar de interviewden werden gehouden. Alle drie de interviews vonden plaats op de werkplek van de geïnterviewden. Een nadeel was dat interviews niet gewenst waren voor de NS en de politie Amsterdam-Amstelland. Een reden hiervoor was dat zij evaluaties niet in de weg wilden lopen. Tot slot geldt bij expert interviews het nadeel dat de kennis van de geïnterviewde soms specifiek gericht is op één of enkele doelgroep(en) (Flick, 2009, p. 169). Hierdoor is het moeilijk een breder beeld te krijgen waarbij Amsterdam in zijn geheel kan worden besproken. Dit was bijvoorbeeld het geval bij het interview met John Graven van de KHN. In dit interview werden de horecaondernemers veel besproken maar werd geen relatie gelegd met bewoners.

Afname en verwerking

De geïnterviewden werden zorgvuldig uitgekozen vanwege hun kennis over beleid, contacten met horecaondernemers, kennis over inwoners en omdat zij een eigen mening hebben. Om aan namen te komen is het netwerk van verschillende personen bij Economische Zaken ingeschakeld. Het eerste interview werd afgenomen met Daniel Schipper, evenementenmanager van de gemeente Amsterdam. Vervolgens is gesproken met John Schraven, werkzaam bij de Koninklijke Horeca Nederland in Amsterdam. Tot slot is een interview gehouden met Nel de Jager, zij is straatmanager in Amsterdam. Met deze drie personen zijn verschillende belangrijke actoren geïnterviewd die allen een belangrijke rol hebben tijdens Koninginnedag, horecagelegenheden en bewoners & winkels. Op deze manier zijn verschillende visies besproken waardoor een compleet beeld is ontstaan. Wat nog wel ontbreekt, is een uitgebreide visie van de NS en politie Amsterdam-Amstelland. Zij hebben

echter wel antwoord gegeven op een aantal vragen die per mail gesteld zijn.

De interviews werden opgenomen om deze letterlijk uit te schrijven. Vervolgens zijn de interviews gelezen en is er bruikbare informatie uitgehaald. Deze zijn vervolgens verwerkt in deze scriptie en hebben allen een aandeel in de beantwoording van de onderzoeksvragen.

2.4 Bronnen van de onderzoeksvragen

In onderstaande tabel 1 staat per onderzoeksvraag weergegeven welke bronnen geraadpleegd zijn om antwoord op de vraag te vinden. Bronnen worden hier onderverdeeld in literatuur en empirische bronnen (interviews en enquêtes). De hoeveelheid kruisjes geven aan hoe belangrijk de bron is voor de beantwoording van de vraag.

Tabel 1	Literatuur			Empirisch	
Onderzoeksvraag	Art.	Boek	Doc.	Enquête	Interview
Welke maatregelen zijn genomen om Koninginnedag in de binnenstad kleinschaliger te maken en waarom zijn deze maatregelen genomen?			XXX		XX
In hoeverre heeft een kleinschaliger Koninginnedag 2012 invloed op de ervaren overlast van Amsterdammers en welke sociale gevolgen heeft de ervaren overlast?			XX	XXX	XX
Wat zijn de effecten van een kleinschalige Koninginnedag op overige betrokken actoren tijdens Koninginnedag in Amsterdam?				XX	XXX

3. Theoretisch kader

In dit theoretisch kader komen de theoretische concepten aan de orde die voor dit onderzoek gebruikt zijn. Dit hoofdstuk is opgedeeld in twee hoofdthema's: economische gevolgen van evenementen en sociale gevolgen van evenementen. Na een kort historisch perspectief in paragraaf 3.1 wordt in paragraaf 3.2 stilgestaan bij de economische gevolgen die evenementen hebben voor een stad, regio of land. Vervolgens staat in paragraaf 3.3 beschreven welke sociale gevolgen evenementen kunnen hebben. Paragraaf 3.4 gaat in op de beheersbaarheid van evenementen. In paragraaf 3.5 wordt de rol van stadsbestuurders toegelicht. Paragraaf 3.6 beschrijft praktische voorbeelden waarin economische en sociale aspecten worden getoetst aan verschillende evenementen. Dit hoofdstuk wordt geconcludeerd in paragraaf 3.6.

3.1 Evenementen in historisch perspectief

Tijdens Koninginnedag in Amsterdam zijn alle feestvierders massaal in de stad met één gezamenlijk doel: feestvieren. Deze dag wordt gebruikt om de verjaardag van Koningin Beatrix te vieren en dat gaat traditioneel gepaard met veel feesten. Dit beeld komt overeen met de definitie van evenementen die door Ekman (1999, in Quinn, 2005, p. 928) beschreven wordt als *“een gelegenheid om een collectief verlangen voor een groep mensen en/of een bepaalde plaats uit te dragen”*. Dit verlangen kan een brede oorsprong hebben. Zo worden evenementen georganiseerd om culturen, idealen, creatieve ideeën en sociale interactie te realiseren. Daarnaast geven volgens Muir (1997, in Quinn, 2005, p. 928) evenementen een bepaalde identiteit aan een stad. De identiteit van steden tussen de 12^e en de 18^e eeuw speelde al een belangrijke rol in het organiseren van bepaalde evenementen. De zogeheten maatschappelijke identiteiten werden gecreëerd om interne verdeeldheid van een bevolking te onderdrukken. Steden wilden door het organiseren van evenementen en festivals controle uitoefenen op de eigen bevolking en haar territorium. Hierdoor werd voor de buitenwereld duidelijk dat een stad 'machtig' was.

Evenementen zoals deze in de hedendaagse maatschappij worden georganiseerd, zijn ontstaan uit festivals in de 19^e eeuw. De evenementen namen toe in aantal en werden groter vanaf de 19^e eeuw doordat evenementen werden gekoppeld aan stedelijke groei (Bassett, 1993, in Quinn, 2005, p. 929). In de periode na de Tweede Wereldoorlog werden evenementen vaker gebruikt voor het uitdragen van vrijheid en stabiliteit. In deze tijd zocht Europa naar politieke, sociale, en economische stabiliteit. Grootschalige evenementen in Europa leverden daar een bijdrage aan (Quinn, 2005, p. 929). Nadat de grootste instabiliteit na de Tweede Wereldoorlog aan banden was gelegd richtte men evenementen in de jaren 60 en 70 op vanwege maatschappelijke doelen. Sociale bewegingen richtten zich op het feminisme, een beter milieu en rechten voor homoseksuelen waarbij de stad vaak als podium werd gekozen om de evenementen te organiseren (Johansson & Kociatkiewicz, 2011, p. 396).

3.2 Economische doelen van evenementen

Na de jaren '70 brak een periode aan waarin evenementen gebruikt werden voor toeristische en economische doeleinden (Johansson & Kociatkiewicz, 2011, p. 397). De commerciële doeleinden van evenementen kwamen hierdoor steeds nadrukkelijker naar voren. De periode van consumeren brak aan en dat betekende dat met evenementen geld kon worden verdiend. Daarnaast werden evenementen gebruikt om een imago aan de stad te verbinden om zo aantrekkelijk te worden voor nog meer consumerende mensen. Onderstaand citaat van AEA Consulting (2006, in Johansson &

Kociatkiewicz) maakt duidelijk welke rol deze verandering in de maatschappij speelt bij evenementen: *"In the context of urban development, from the early 1980's there has been a process that can be characterized as 'festivalisation', which has been linked to the economic restructuring of cities, inter-city competitiveness, and the drive to develop cities as large-scale platforms for the creation and consumption of 'cultural experience'"* (2011, p. 397).

De economische belangen van de "cultural experience" werden versterkt door de "cultural turn" die plaatsvond. Hierbij veranderde de industriële maatschappij in een service gerichte maatschappij waarbij het culturele aanbod steeds belangrijker werd. Steden werden niet langer gezien als plaatsen waar gewerkt werd om te produceren maar als een plaats waar toerisme, leisure en consumptie de basis vormen van het economische bestaan van steden (Zukin, 1993, in Quinn, 2005, p. 930, Quinn, 2009, p. 14). Want *"Hoe meer er te beleven is, hoe gewenster de stad is als woonplek, vestigingsplaats of toeristische bestemming"* (van der Graaf & Duyvendak, 2009, p. 81).

Ook in de hedendaagse maatschappij vormen economische redenen nog steeds de belangrijkste drijfveer om in het kader van citymarketing een evenement te organiseren. Dit geldt zeker ook voor Koninginnedag in Amsterdam dat wordt gezien als een grote inkomstenbron voor de stad. Geld verdienen is hierin belangrijk. Het zij aan de bestedingen van bezoekers, het zij aan investeringen die bedrijven doen. Want investeringen in evenementen leveren extra banen op in de stad (Rennen, 2007, in Hospers et al., 2011, p. 19). Dit is zichtbaar in het beleid van Tilburg dat zich in 2013 wil ontwikkelen als een evenementenstad door met haar beleid nog meer te focussen op evenementen (Startnotitie gemeente Tilburg, 2011) Kortom, de economische belangen van evenementen worden steeds groter. Om deze bestedingen en investeringen te stimuleren is één kenmerk van een evenement erg belangrijk: een goed imago. Hierna wordt uitgelegd wat een goed imago kan betekenen voor de lokale economie en hoe dit bereikt kan worden.

Imago als economisch doel

Het imago van Koninginnedag in Amsterdam is er één van "alles kan en alles mag". Inmiddels heeft dit imago een negatieve lading gekregen door de enorme drukte in de stad en de vele overlast die daar uit voort komt. Om Koninginnedag in Amsterdam een beter imago te geven heeft de gemeente Amsterdam besloten om maatregelen te nemen om de nadelige effecten te verminderen.

Het creëren van een imago wordt door Zukin (1998, in Quinn, 2005, p. 930) aangeduid als "image production", beter bekend als citymarketing. Een belangrijk middel om de stad een beter imago te geven ontstond in 1985. In dit jaar werd een project gelanceerd met de naam Culturele Europese Hoofdstad (orgineel European Capital of Culture). Met deze prijs hopen stadsbestuurders een beter (cultureel) imago te krijgen (Hospers et al, 2011, p. 61). Zo geeft Hospers (2011, p. 62) het voorbeeld van de Duitse stad Essen. Deze stad heeft de titel Europese Culturele Hoofdstad 2010 ontvangen, waarmee Essen wordt beloond voor de wijze waarop zij van het predicaat "industrieregio" af wil komen. Met deze titel probeert Essen haar imago nog verder te benutten waarmee de stad meer bezoekers hoopt te trekken. Een ander voorbeeld waarmee steden zich bijvoorbeeld willen profileren is de organisatie van een sportevenement. Door te pronken met een Olympische spelen kunnen steden een positief imago opbouwen waarmee zij zich kunnen onderscheiden en streven steden naar positieve aandacht (Gibson, 2005, p. 260, in Peel & Lloyd, 2008, p. 524). Bij een positief imago van een evenement zullen bedrijven sneller investeren in steden waar evenementen plaatsvinden. Daarnaast trekt een positief imago nieuwe bezoekers die vervolgens geld uitgeven.

Een evenement heeft pas effect op het imago van een stad wanneer de inhoud past binnen de strategie van een stad (Hospers, 2011, p. 62). Oftewel, een evenement moet iets toevoegen op het pad dat de stad bewandelt om een doel te bereiken. Een evenement kan alleen op die manier structureel iets bijdragen aan het stedelijk imago. Ook kan een evenement een beloning zijn voor de al gehanteerde strategie van een stad. De inhoud is dus vooral gericht op de stad.

Om het gewenste imago te creëren gaat het volgens Quinn (2005, p. 932) vooral om de stijl waarmee een evenement (en inhoud) wordt verkocht. Met een goede stijl worden de gewenste bezoekers gelokt naar het evenement. Hierbij draait het om de “experience economy” van een bezoeker (Lorentzen, 2009, p. 840, in Quinn, 2005, p. 394). De bezoeker moet zich verbonden voelen met een evenement en een stad om zich prettig te voelen en meer geld uit te geven. De stijl is dus vooral gericht op de bezoeker. Bezoekers zien steden op dezelfde manier als een merk. Daarin zijn percepties en gecreëerde beelden belangrijk. Met deze percepties wordt een bepaald imago gevormd (Kavaratzis & Ashworth, 2007, p. 521).

Bij economische doelen als imago, investeringen en opbrengsten zijn verschillende actoren betrokken. In dit onderzoek wordt aan de hand van het Pareto Optimum een aantal belangrijke actoren onderzocht op de gevolgen die zij ondervinden van het nieuwe beleid van Koninginnedag. Deze gevolgen kunnen sociaal maar ook financieel-economisch zijn. Maar wat betekent het Pareto Optimum eigenlijk? En hoe wordt dit instrument gebruikt?

Invloed van evenementen op bestedingen

Evenementen worden niet door losse actoren georganiseerd maar juist gegroepeerd en gecoördineerd door een netwerk (Getz, Andersson & Larsson, 2007, in Quinn, 2009, p. 17). De gemeente Amsterdam heeft voor de organisatie van Koninginnedag de overkoepelende functie door dit netwerk aan te sturen. Alle actoren en factoren die van belang zijn voor een succesvol evenement worden in dit onderzoek behandeld door middel van het Pareto Optimum. Zo worden in rapport bijvoorbeeld de bestedingen van bezoekers gekoppeld aan het Pareto Optimum. Het Pareto Optimum is een situatie waarin een optimale situatie voor de ene actor, geen verslechtering voor een andere actor betekent. Maar wanneer actor A nog kan groeien terwijl de situatie van actor B verslechtert, is er sprake van een Pareto Ontwikkeling (website econguru.com). Een voorbeeld: als bezoekers veel geld uitgeven aan junkfood bij een snackbar is dit positief voor de snackbar. Maar wanneer het afval op straat komt te liggen is dit negatief voor bewoners en opruimdiensten. In dat geval is er sprake van een Pareto Ontwikkeling. Een Pareto Optimum kan worden bereikt wanneer voldoende prullenbakken aanwezig zijn om het afval in te gooien. Aan de hand van deze theorie wordt onderzocht hoe de belangen van verschillende actoren worden gebruikt tijdens een kleinschaliger Koninginnedag.

3.3 Sociale doelen van evenementen

Tot nu toe is vooral ingegaan op de economische veranderingen die evenementen en citymarketing veroorzaken. Maar niet alleen de economische factoren spelen een belangrijke rol. De sociale impact bij bewoners is eveneens belangrijk om überhaupt draagvlak te krijgen voor een evenement. Over de sociale impact onder bewoners is echter weinig bekend doordat in verschillende onderzoeken andere thema's zoals de economische gevolgen voorrang kregen (Waite, 2003, p. 194-195). Toch zijn bewoners belangrijk om een succesvol evenement te organiseren. Want wanneer bewoners veel overlast ervaren van evenementen groeit de ontevredenheid bij bewoners en neemt het draagvlak

voor evenementen af. Terwijl juist het draagvlak belangrijk is voor een succesvol evenement.

Overlast is een vorm van negatieve “*sociale veranderingen*” en is belangrijk in citymarketing (Ashworth & Voogd, 1990, in Kavaratzis & Ashworth, 2006, p. 16). De sociale veranderingen spelen tijdens Koninginnedag in Amsterdam een essentiële rol in het imago van deze dag. Overlast, grote drukte, en slechte bereikbaarheid zijn kenmerken van Koninginnedag die in het verleden gezorgd hebben voor negatieve interactie tussen bewoners en bezoekers in Amsterdam. De overlast van bezoekers is toegenomen waardoor de gemeente Amsterdam heeft besloten de organisatie anders aan te pakken om de overlast te doen verminderen (M. Kooijman, persoonlijke communicatie, 14 november, 2011). Immers, te veel overlast kan een samenleving ontwrichten (Bryman, 2004, p. 46) en de interactie tussen verschillende gebruikers van de stad slechter maken. In deze paragraaf wordt stilgestaan bij de interactie tussen de bewoners en de bezoekers van een stad.

Sociale cohesie tussen bewoners en bezoekers

Om een positieve interactie te bereiken spelen persoonlijke behoeften en invloeden van de omgeving een belangrijke rol (Kilinc, 2006, in Insch & Florek, 2008, p. 141). Bij interacties vinden uitwisselingen plaats van “middelen” tussen verschillende “actoren”. Bij “middelen” wordt in de literatuur gesproken over alle (alledaagse) situaties die voor een interactie tussen mensen kunnen zorgen (Foa & Foa, 1980, in Ap, 1992, p. 668). Naast (culturele) processen kunnen ook personen aanleiding geven tot interactie (Low & Altman, 1992, in Insch & Florek, 2008, p. 141). Met “actoren” worden individuen of groepen mensen bedoeld (Emerson, 1972, in Ap, 1992, p. 668). Een gebrek aan interactie zorgt bij de bewoners voor een negatief beeld over bezoekers (Pearce, 1985, in Ap, 1992, p. 667). Hierdoor komen de verhoudingen en interactie tussen bewoners en bezoekers onder druk te staan.

Om verhouding en interactie tussen bewoners en bezoekers beter te duiden is het begrip *sociale cohesie* een belangrijk concept. Sociale cohesie wordt door Schuyt (1997, p. 18, in Bolt & Torrance, 2005, p. 15) uitgelegd als “*de interne bindingskracht van een sociaal systeem (een gezin, een groep, een organisatie, een universiteit, een stad, een samenleving als geheel)*”. Een sociale cohesie kan betrekking hebben op verschillende schaalniveaus en tussen verschillende systemen. Hierbij wordt in acht genomen dat sociale cohesie op een bepaald schaalniveau niet perse hoeft te leiden tot een cohesie op een ander schaalniveau (Pahl, 1991, in Bolt & Torrance, 2005, p. 15). Hierdoor is het onvermijdelijk dat sociale cohesie leidt tot een harde scheiding tussen verschillende groepen (Schuyt, 1997, in Bolt & Torrance, 2005, p. 15). Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen de interne cohesie van een groep en de externe cohesie tussen meerdere groepen (De Hart, 2000, in Bolt & Torrance, 2005, p. 15-16). Een voorbeeld: inwoners van de stad Amsterdam hebben hun eigen sociale (interne) cohesie en hebben een gezamenlijke binding. Wanneer bezoekers tijdens Koninginnedag overlast veroorzaken wordt de interne cohesie van de bewoners versterkt. De externe cohesie is echter niet aanwezig vanwege de negatieve ervaringen met bezoekers. Hierdoor wordt de scheiding tussen beide schaalniveaus duidelijk zichtbaar.

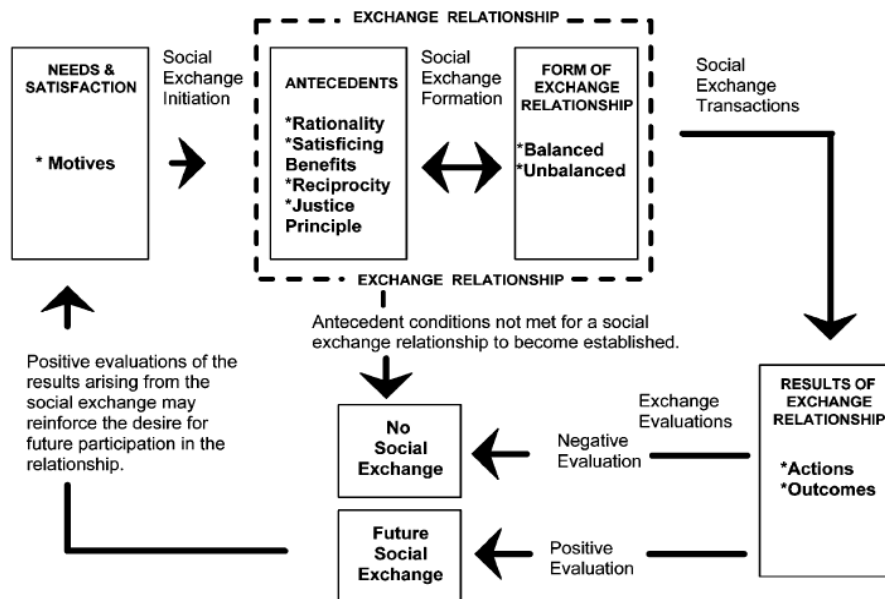
In de Social Exchange Theory staat interactie uitgelegd als een “*social characteristic that define the touring encounter between hosts and guests*” (Sutton, 1976, in Ap, 1992, p. 667). The Social Exchange Theory is voor dit onderzoek een belangrijke theorie. De resultaten van de enquête over overlast tijdens Koninginnedag zullen vooral aan deze theorie worden gereflecteerd. In het kort richt

de Social Exchange Theory zich op de uitwisseling van een viertal kernwaarden, zie figuur 1: Rationaliteit, Tevredenheid over voordelen, Reciprociteit en het Gelijkwaardigheidsbeginsel. Gedrag dat gebaseerd is op *rationaliteit* wordt door bewoners als positief ervaren. Een persoon die rationeel nadenkt voordat hij handelt zal immers sneller beseffen welk gedrag goed is en welke niet. Bij *tevredenheid over voordelen* accepteren bewoners de negatieve effecten van een evenement omdat zij voldoende tevreden zijn over de positieve aspecten. *Reciprociteit* betekent dat de bewoners positief over een evenement oordelen wanneer er sprake is van een gelijkwaardige uitwisseling van voordelen. Bewoners zijn dan eerder bereid tot het accepteren van kosten, zijn gastvrij naar toeristen, zijn vriendelijk en tolereren negatieve aspecten zoals drukte, verkeersoverlast, beperkte bereikbaarheid en het delen van faciliteiten. Bij het *gelijkwaardigheidsbeginsel* is het belangrijk dat uitwisselingen eerlijk moeten verlopen zodat bewoners zeker kunnen zijn dat zij ook beloond worden voor gastvrijheid, vriendelijkheid, et cetera (Waite, 2003, p. 196).

Aan de hand van deze kernwaarden ontstaat een sociale uitwisseling tussen bewoners en bezoekers. Wanneer deze in balans is voldoet het aan alle kernwaarden en zullen bewoners positief oordelen over de uitwisseling. Dit zorgt voor draagvlak en bereidheid tot participatie in een volgende uitwisseling. Echter, wanneer de balans ontbreekt ontstaat een negatieve evaluatie en wordt uitwisseling uitgesloten. Dit proces staat afgebeeld in figuur 1 (Waite, 2003, p. 197).

De relatie tussen bewoners en bezoekers speelt dus een belangrijke rol bij de Social Exchange Theory (Cook, 1987, p. 12). Voor beleidsbepalers is het om deze reden van belang dat toeristisch beleid op beide groepen wordt afgestemd (Ap, 1992, p. 669). Zoals Blichfeldt (2005) beschrijft: *“Residents – and interactions with such residents – are essential elements of place brands (and especially so for tourists)”* (p 394). Bewoners met een positief beeld over hun stad en leefomgeving zijn een goede promotie voor de stad.

Figuur 1: Het proces van de Social Exchange Theory



Bron: Ap, 1992, p. 670, in Waite, 2003, p. 197

Kortom, de mate waarin bewoners tevreden zijn over hun leefomgeving wordt mede bepaald door

de Social Exchange Theory. Maar ook andere aspecten bepalen de tevredenheid van bewoners over de leefomgeving. Zo worden positieve en negatieve houdingen van bewoners volgens La Gory et al. (in Insch & Florek, 2008, p. 142), veroorzaakt door subjectieve en objectieve aspecten. Subjectieve aspecten zoals de sociale omgeving, overlast, veiligheid en voorzieningen kunnen van invloed zijn op de houding van bewoners en komen overeen met de Social Exchange Theory. Aan de andere kant zijn ook de objectieve aspecten van invloed zoals de mate van urbanisatie, sociaaleconomische status, inkomen, bevolkingsdichtheid, etniciteit en mobiliteit. Dergelijke aspecten worden ook wel de sociaal-culturele aspecten genoemd (Kreag, 2001, p. 2). Daarnaast blijkt uit onderzoek van Brougham en Butler (1981, in Ap, 1992, p. 666) dat ook het contact met bezoekers, de duur van hun verblijf, de leeftijd en de taal die bezoekers spreken van invloed zijn op de houding van bewoners naar bezoekers. Hieronder worden voorbeelden gegeven van positieve en negatieve ervaringen van bewoners.

Positieve ervaringen van bewoners

De voorbeelden die Kreag geeft van positieve ervaringen van bewoners met bezoekers zijn bijvoorbeeld *“positieve veranderingen van normen en waarden”, “meer begrip voor andere gemeenschappen”, en “het behoud van de eigen culturele identiteit”* (2001, p. 9). Daarnaast lijken bewoners trots te zijn op kenmerken van de stad wanneer bezoekers deze kenmerken ook waarderen. Ook profiteren bewoners van de nieuwe faciliteiten waar bezoekers gebruik van maken en blijkt het leven voor bewoners dynamischer te worden doordat bezoekers naar de stad komen (Kreag, 2001, p. 12). Tallon en Bromley (2004, p. 779) benoemen het gebruik van faciliteiten zoals winkels ook als een belangrijk voordeel van het wonen in de binnenstad. Uit het onderzoek blijkt dat de binnenstad daardoor als een aantrekkelijke woonlocatie wordt gezien. Daarnaast zijn bewoners die eigenbelang hebben bij toerisme sneller positief over beleidsplannen voor bezoekers dan bewoners die geen eigenbelang hebben (Perdue et al, 1990, in Ap, 1992, p. 666). Ook blijken bewoners op zoek te zijn naar voordelen uit het toerisme door zelf te investeren in vriendelijkheid en te delen in de faciliteiten (Ap, 1992, p. 676, Lindberg & Johnson, 1997, p. 403). Door de bezoeker een zo prettig mogelijk verblijf te geven wordt gehoopt daar voordeel uit te halen. De voordelen die voor bewoners belangrijk zijn richten zich voornamelijk op economische aspecten. Zo levert de toeristische branche banen op die anders niet aanwezig zouden zijn. Maar ook nieuwe contacten, (korte) vriendschappen en relaties zijn belangrijk. Zowel tussen bewoners onderling als tussen bewoners en bezoekers. Hierdoor ontstaat een beter beeld onder bewoners ten opzichte van toerisme (Lankford & Howard, 1994, Ross, 1992, in Lindberg & Johnson, 1997, p. 405). Tevens worden bewoners trots op hun cultuur en ervaren zij toeristen als positief wanneer zij voor de cultuur komen (King et al, 1993, in Lindberg & Johnson, 1997, p. 406). Tot slot blijkt een gezamenlijke taal te zorgen voor een positieve interactie tussen bewoners en bezoekers. Wanneer de bewoners bijvoorbeeld de Engelse taal beheersen voelen de meeste (buitenlandse) bezoekers zich sneller thuis (Freire, 2007, p. 433). Wanneer de voordelen tijdens de interactie tussen bewoner en bezoeker “eerlijk” verdeeld zijn, zal de bewoner er een positiever beeld van bezoekers op na houden dan wanneer de voordelen voor de bewoner niet in verhouding staan tot die van de bezoeker.

Negatieve ervaringen van bewoners

Naast bovengenoemde voordelen zijn er ook negatieve ervaringen. Voorbeelden hiervan zijn: buitensporig gebruik van alcohol en gokgedrag, criminaliteit, drugs, prostitutie en ongewenste verandering in leefwijze. Tevens blijkt de criminaliteit, net als dronkenschap, hoog te scoren als nadeel van het wonen in de binnenstad (Tallon & Bromley, 2004, p. 781). Gordon Waitt (2003) beschrijft overlast in de binnenstad als volgt: *“Residents who live in close proximity to heavy tourism concentrations are more likely to be negatively disposed by virtue of their greater exposure to its negative externalities such as traffic noise, congestion and litter”* (p. 196-197). De verschillende vormen van overlast spelen ook een rol tijdens Koninginnedag in Amsterdam, dat zich voor een groot deel afspeelt in de binnenstad. Naast overlast blijken bewoners zich buitengesloten te voelen door beleidsbepalers die zich vooral richten op bezoekers. Dit wordt ervaren alsof men de controle verliest. Ook het hectische leven door de grote bezoekersstromen wordt als een negatief aspect gezien. Opvallend is dat ook negatieve veranderende normen en waarden worden genoemd. Terwijl dit tevens als een positief punt wordt gezien (Kreag, 2001, p. 12). Daarnaast blijkt een oneerlijke verdeling van de voordelen voor bewoners en bezoekers een grote irritatiebron onder bewoners (Rivers, 1973, in Ap, 1992, p. 677). Perdue et al (1987, in Lindberg & Johnson, 1997, p. 405) verklaart dat bewoners overlast kunnen ondervinden in het dagelijks leven. Verkeersopstoppen, drukte in winkels en criminaliteit zijn genoemde voorbeelden hiervan. Daarnaast wordt zelfs aangetoond dat bewoners minder bezoekers willen door de criminaliteit. Tevens krijgen bewoners een negatieve associatie met toerisme wanneer het toenemende toerisme de lokale identiteit en cultuur verdringt. Door de groeiende concurrentie tussen steden om aantrekkelijk te zijn en te blijven voor evenementen, bezoekers en investeerders is het belangrijk dat de negatieve aspecten en de risico's steeds beter in de gaten worden gehouden (Hankinson, 2009, p. 118).

3.4 Beheersbaarheid: crowd management en crowd control

Om negatieve aspecten tijdens evenementen beheersbaar te houden kunnen twee processen worden toegepast: crowd management en crowd control. Beide manieren zijn verschillend maar zijn indirect wel aan elkaar verbonden (Abbot & Geddie, 2001, p. 259).

Voorbereiden met Crowd management

Grote aantallen bezoekers kunnen zorgen voor veel overlast voor bewoners van een stad. Bij crowd management worden voorbereidingen getroffen om te zorgen dat de overlast maar ook openbare orde gehandhaafd blijft. Algemene aandachtspunten voor goed crowd management worden beschreven in het boek Specialist brandpreventie (Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid, 2011, p. 132-133):

1. Spreiding van de toestroom van de bezoekers

Hierbij is het belangrijk dat bezoekers gespreid naar het evenement komen. Dit moet voorkomen dat opstoppen ontstaat. Een voorprogramma kan helpen de spreiding te realiseren.

2. Spreiding van de uitstroom van de bezoekers

Het voorkomen van opstoppen is ook van belang zodra bezoekers vertrekken. Door geleidelijk activiteiten te stoppen kan bereikt worden dat bezoekers geleidelijk vertrekken.

3. Spreiding van de bezoekers over het terrein

Door de spreiding van diverse podia verspreiden ook de bezoekers zich over het terrein. Tijdens Koninginnedag 2012 in Amsterdam zijn verschillende feesten verspreid naar de randen van de stad.

4. Creëren van loop- en noodroutes

Looproutes zijn belangrijk om bezoekers een veilig gevoel te geven. Het werkt de-esclerend als mensen kunnen blijven lopen. Dit geeft een geruststellend gevoel waardoor paniek wordt voorkomen. In Amsterdam werd gebruik gemaakt van elektronische routeverwijzingen zodat bezoekers op de hoogte waren van toegankelijke routes. Ook wanneer bepaalde plaatsen vol waren werd op deze manier aangeraden hier niet meer naar toe te gaan.

5. Voorkomen van 'overcrowding'

Bovenstaande aandachtspunten zijn belangrijk ter voorkoming van overcrowding. Afhankelijk van het soort evenement, de omvang, locatie en de bereikbaarheid kunnen maatregelen worden genomen om overcrowding te voorkomen. Maar ook de beperking van publiek, het managen van publiek op een terrein en de uitstroom van publiek is essentieel voor een goed verloop van een evenement.

Naast deze algemene kenmerken van crowd management laat de voorbereiding van een evenement zich ook kenmerken door onderstaande, meer gedetailleerde kenmerken (Abbot & Geddie, 2001, p. 260-264).

6. Bezoekerskenmerken

Ten eerste is het belangrijk dat bekend is welke bezoekers af komen op een evenement. Zijn het jongeren of meer oudere mensen? Wordt er veel gedronken? Om deze kenmerken te weten te komen is kennis over het karakter van het evenement belangrijk. Dit moet bekend zijn om goed te kunnen anticiperen op het type bezoekers. Tijdens Koninginnedag was vooraf duidelijk dat veel jongeren naar Amsterdam zouden komen. Hierdoor konden gerichte maatregelen tegen deze groep worden genomen.

7. Communicatie

Een goede communicatie tijdens een evenement is het tweede aspect dat een grote rol speelt, voorafgaand aan en tijdens het evenement. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen verbale communicatie, lichaamstaal, geschreven communicatie, visuele communicatie, elektronische communicatie en signalen zoals borden en tekens. Alle middelen werden gebruikt bij Koninginnedag. Door een goede communicatie kan voorkomen worden dat situaties escaleren. Een voorbeeld hiervan zijn de elektronische borden waarop stond dat het Java-eiland vol was.

8. Beveiliging

Een derde aspect is de beveiliging. Een evenement kan op verschillende manieren beveiligd worden, afhankelijk van het soort evenement. Aan de hand van een risicoanalyse is de beveiliging aan te passen.

9. Alcoholgebruik

Tot slot is alcohol een belangrijk aspect om in de voorbereiding rekening mee te houden. Tijdens Koninginnedag is hier streng op gecontroleerd en werd de alcoholverkoop gereguleerd.

Ingrijpen met Crowd control

Met crowd management wordt gehoopt het evenement beheersbaar en onder controle te houden. Wanneer een evenement tóch uit de hand loopt kan worden ingegrepen met crowd control. "*Crowd control is het in goede banen leiden van grote groepen mensen bij publieksevenementen*" (Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid, 2011, p. 132). Crowd control is onder te verdelen in drie fases: *precrisis stage*, *crisis stage* en *postcrisis stage*. Bij de precrisis stage worden maatregelen

genomen om de orde te handhaven. In het geval van Koninginnedag zijn dit bijvoorbeeld spreading van evenementen, verbod op alcoholverkoop en verplichte kaartverkoop bij muziekevenementen. In de crisis stage moeten de hulpdiensten daadwerkelijk ingrijpen. Politie doet in deze gevallen aanhoudingen en ambulancediensten vervoeren vaak dronken bezoekers. De postcrisis stage is bedoeld om het evenement te evalueren (Abbot & Gerrie, 2001, p. 264-269). De evaluatie van Koninginnedag in Amsterdam wordt beschreven door het Crisis Onderzoeksteam (COT). Door crowd management en crowd control te gebruiken wordt zoveel mogelijk voorkomen dat ernstige overlast ontstaat bij bewoners. Stadsbestuurders zijn in deze belangrijk en hebben de verantwoordelijkheid hiervoor.

3.5 Bewoners en bezoekers, verantwoordelijkheid van stadsbestuurders

Om de concurrentie met andere steden aan te gaan moeten planners en beleidsbepalers een balans vinden tussen de positieve effecten en de negatieve effecten die toerisme met zich mee brengt voor de bewoners van een stad (Kreag, 2001, p. 3). Deze gedachte wordt ondersteund door onderstaand citaat van Insch en Florek (2008): *“Since the interactions which residents have with tourists and visitors are generally uncontrollable, it is in the interests of the city’s managers to ensure its residents are satisfied customers, proud inhabitants and city ambassadors”* (p. 146).

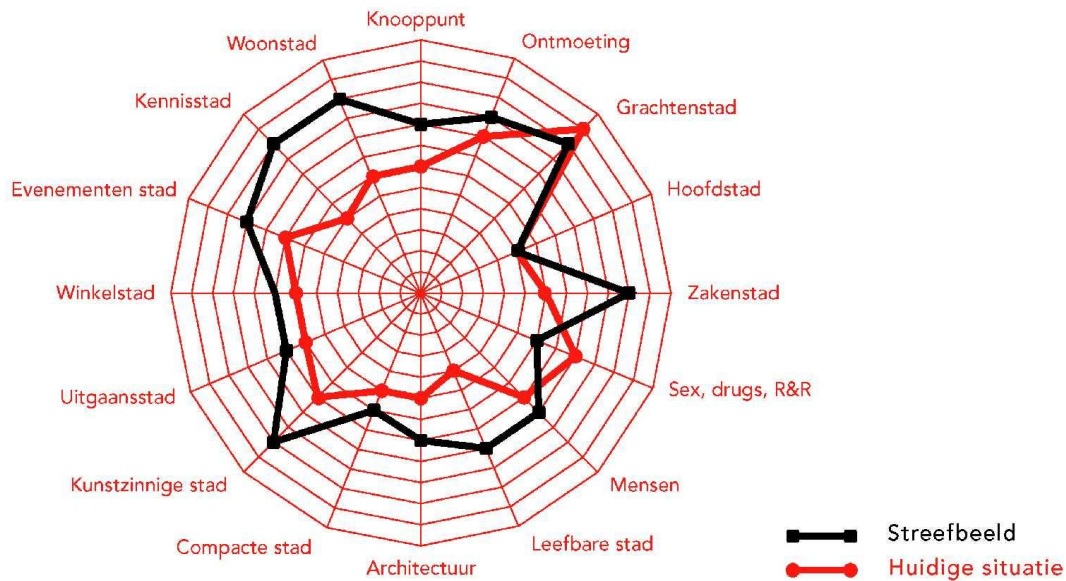
Betrokkenheid van bewoners

Wanneer negatieve aspecten zoveel mogelijk worden beperkt ontstaan voor bewoners positieve ervaringen met de woonomgeving en met de leefkwaliteit (Kahana, 2003, in Insch & Florek, p. 141) waarbij ook de interactie met bezoekers hoort. Door een positieve ervaring ontstaat het gevoel van trots en betrokkenheid. Echter, wanneer een negatieve perceptie onder bewoners heerst, zal dit negatieve gevolgen hebben voor de stad (Insch & Florek, 2008, p. 146). Wanneer bewoners betrokken worden bij toeristisch beleid blijkt de gastvrijheid ten opzichte van bezoekers te groeien (Ap, 1992, p. 668). Kortom, steden zijn afhankelijk van tevreden bewoners om te zorgen voor een vibrerende economische, sociale en culturele omgeving (Insch & Florek, 2008, p. 138). Want wanneer bewoners een negatieve houding hebben ten aanzien van bezoekers kunnen deze worden afgeschrikt om later terug te komen (Hudman & Hawkins, 1989, in Ap, 1992, p. 669, Quinn, 2009, p. 14). De basis voor een succesvolle stad begint bij de inwoners en is de verantwoordelijkheid van steden zelf: *“Archiving a desired level of satisfaction among citizens should be the ultimate goal of place managers* (Guhathakurta & Stimson, 2007 en Kotler et al., 1999, in Insch & Florek 2008, p. 139)”.

De betrokkenheid van bewoners speelt in dit rapport een belangrijke rol. De gemeente Amsterdam wil dat bewoners tijdens Koninginnedag 2012 in een leefbaardere stad kunnen wonen. Om dit te bereiken konden bewoners verschillende dimensies van Amsterdam waarderen. Op deze manier kreeg de gemeente een beeld van de aspecten die bewoners belangrijk vinden. Om dit beeld te krijgen konden bewoners punten geven aan de 16 dimensies die in figuur 2 staan weergegeven. De punten geven weer in hoeverre een dimensie staat voor de stad Amsterdam. Zo is gebleken dat de leefbaarheid van de stad voor verbetering vatbaar is. Ook een belangrijke dimensie die laag wordt beoordeeld is de dimensie ‘woonstad’. De bewoners van Amsterdam gaven voor de dimensie seks, drugs en Rock ’n Roll aan dat deze minder prominent een stempel op de stad moet drukken (Kavaratzis, & Ashworth, 2006, p. 20). In Amsterdam wordt dus verantwoordelijkheid genomen om

bewoners meer bij het beleid te betrekken.

Figuur 2: Spinnenweb met de belangrijkste dimensies.



Bron: Gemeente Amsterdam, 2003

Uit de 16 dimensies zijn zes dimensies gekozen die prioriteit hebben voor de gemeente Amsterdam. Een van deze zes dimensies is Amsterdam Woonstad. Voor de gemeente Amsterdam betekent dit dat zij toe willen werken naar een stad waar mensen prettig kunnen wonen en leven. Klaarblijkelijk werd dit aspect onvoldoende gewaardeerd door de inwoners van Amsterdam. Dit blijkt tevens uit de leefbaarheid die ondergewaardeerd wordt. De mening van de burger is in deze belangrijk. Het citymarketing beleid van Amsterdam gaat de komende jaren dan ook steeds meer focussen op de belangen van de Amsterdammer. Want de lokale bewoners van een stad of land zijn voor veel toeristen een reden om een bezoek te brengen. De bewoners vormen een onderdeel van het merk dat een stad is (Freire, 2007, p. 427). Bewoners moeten daarom ook actief worden betrokken bij het citymarketingbeleid van een stad (Howie, 2003, in Baker & Cameron, 2007, p. 90).

Bezoekersperceptie op Amsterdam

Naast de bewoners zijn ook toeristen belangrijk voor Amsterdam. Toeristen zijn goed voor de stadseconomie en leveren veel geld op voor de stad. Jaarlijks bezoeken miljoenen toeristen de stad, in veel gevallen om twee redenen: de eerste is gebaseerd op de traditionele architectuur die de stad kenmerkt. De Gouden Eeuw is in deze stijl zichtbaar en is erg aantrekkelijk voor toeristen. Ten tweede heeft Amsterdam een imago van een stad waar alles kan en mag (Kavaratzis & Ashworth, 2006, p. 17). Dit laatste beeld komt onder meer voort uit de vele grootschalige evenementen die Amsterdam rijk is.

Amsterdam als evenementenstad zal in de toekomst een belangrijke pijler blijven voor het citymarketingbeleid. Want evenementen zorgen immers voor bezoekers (Freire, 2007, p. 421). Evenementen zijn voor Amsterdam belangrijk omdat het belangrijke momenten zijn voor profilering. De stad wordt zichtbaar voor (consumerende) bezoekers en toeristen. Echter, bij de focus op

evenementen is Amsterdam vooral product-georiënteerd. Hierdoor blijven de ervaringen van gebruikers onderbelicht. Dit geldt voor zowel de toeristen als voor de bewoners van de stad (Kavaratzis & Ashworth, 2006, p. 21-22). Dit rapport sluit hierop aan en focust zich op de ervaringen en interacties die bewoners hebben met bezoekers tijdens evenementen.

3.6 Theorie in de praktijk...

Uit de theorie is gebleken dat evenementen een goed middel zijn voor een impuls in de economie. Tegelijkertijd zijn de evenementen en haar economie gebaat zijn bij een tevreden bevolking. In deze paragraaf wordt aan de hand van verschillende onderzoeken beschreven wat de economische en sociale consequenties zijn van een aantal evenementen. Eerst worden de Olympische spelen in Sydney op beide vlakken behandeld. Vervolgens gebeurt hetzelfde met het Wereldkampioenschap voetbal (hierna WK voetbal) 2006 in Duitsland. Tot slot staan twee Nederlandse evenementen beschreven: de Giro d'Italia in Amsterdam en de Zevenheuvelenloop in Nijmegen.

Olympische spelen Sydney: sociale effecten

Een goed praktijkvoorbeeld van een evenement waarvan de sociale impact is onderzocht zijn de Olympische spelen van 2000, georganiseerd in Sydney. Uit onderzoek van Gordon Waitt (2003) is gebleken dat het merendeel van de inwoners van Sydney positieve opvattingen heeft over de Olympische spelen. In 2000 bleek dat 35% van de bewoners als vrijwilliger betrokken wilde zijn bij de Spelen. Ter vergelijking: in 1998 was dit percentage nog maar 3%. Ook bleek dat 68% van de bewoners vond dat Sydney meer een eenheid vormde door de spelen, terwijl dit 42% was in 1998. Daarnaast bleek dat aspecten als 'trots' en 'opwinding' veel genoemd werden door de Sydneysiders (inwoners van Sydney). Deze positieve ervaringen worden door Waitt beschreven als "euphoric" (2003, p. 203-204). Veel ouders waren blij met de spelen vanwege de motivatie voor kinderen om meer te sporten. Een betere gezondheid en een sociaal netwerk werden gezien als positieve effecten. Ook het harmonieuze gevoel van de Olympische spelen wilden veel ouders hun kinderen laten ervaren. Door de spelen konden mensen meer leren van andere culturen wat ook terugkomt in de besproken theorie van Kreag (2001, p. 9). Respect voor culturele verschillen, sociale gelijkheid en het wereldburgerschap zijn hierin belangrijke kenmerken (Waitt, 2003, p. 205). Daarnaast bleken veel inwoners blij te zijn met het nieuwe imago dat Australië heeft. Het wordt nu minder gezien als het land "down under" maar heeft een meer centrale plek verworven in het wereldbeeld (Waitt, 2003, p. 210). Tegelijkertijd waren er ook materialistische voordelen die de spelen met zich meebrachten. Zo bleken veel inwoners de sportfaciliteiten te waarderen. Ook het voormalige industrieterrein Homebush kreeg een nieuw imago door hier een stadion te bouwen. Door het nieuwe imago van dit deel van Sydney is het een "nieuw hart" van de stad geworden (Waitt, 2003, p. 207). Hieruit blijkt dat het imago, zoals eerder beschreven, van belang is voor positieve aandacht (Gibson, 2005, p. 260, Peel & Lloyd, 2008, p. 524). Deze materialistische voordelen zien we eveneens terug in Kreag (2001, p. 12).

De sociale impact is over het algemeen positief geweest in Sydney. Wanneer het model van Ap (1992, p. 670, in Waitt, 2003, p. 197) wordt toegepast is de verwachting dat bewoners een positieve evaluatie zullen geven over de interactie met bijvoorbeeld bezoekers. Dit zal leiden tot een verdere participatie en externe sociale cohesie van de Sydneysiders bij toekomstige grootschalige evenementen. Ook is gebleken dat het imago van Australië is veranderd. Uit de eerder behandelde literatuur blijkt ook dat image production (Zukin, 1998, in Quinn, 2005, p. 930) erg belangrijk is voor

een stad en in dit geval een heel land. De Olympische spelen heeft bijgedragen aan een beter imago voor Sydney en Australië.

Olympische spelen Sydney: economische effecten

Naast de sociale impact van de Olympische spelen is er ook een economische impact. Deze concentreert zich vooral op de financiële inkomsten voor Sydney. Uit het onderzoek van Madden en Crowe (N.D., p. 1) blijkt dat de Olympische spelen de economie van de gaststad stimuleren. Zelfs wanneer verlies wordt geleden aan een evenement is de algemene opinie dat economische voordelen worden gegenereerd voor de regio waarin het evenement plaatsvindt. Zo blijkt dat de Olympische spelen in 2000 niet alleen voor Sydney financieel aantrekkelijk is geweest. Ook voor de staat New South Wales waarin Sydney ligt, zijn de spelen een economische boost geweest. Zelfs voor de nationale economie zijn de spelen een succes gebleken. De spelen hebben verspreid over drie fasen een waarde van 6,1 miljard Dollar voor het bruto binnenlands product (BBP) opgeleverd. Daarnaast leverde het 2,7 miljard Dollar op voor de consumptie die huishoudens deden (Madden & Crowe, N.D., p. 23). Deze cijfers zijn onder meer toe te schrijven aan het toegenomen toerisme naar de staat New South Wales (Madden & Crowe, N.D., p. 6). De fases waarover deze bedragen zijn berekend betreffen: de fase voor de start van het evenement (1994-1999), het evenement zelf (2000), en de fase na het evenement (2001-2005). Ook andere staten hebben geprofiteerd van de spelen. Zo is de consumptie per hoofd van de bevolking gestegen.

Verschillende categorieën van de economie in New South Wales hebben baat gehad bij de Olympische spelen. Toch hebben twee categorieën verlies geleden: de landbouw en de mijnbouw (Madden & Crowe, N.D., p. 24), waardoor het Pareto Optimum niet bereikt is doordat niet alle categorieën geprofiteerd hebben van de spelen. In dit geval is er sprake van een Pareto Ontwikkeling. Hoewel de bedragen die hierboven genoemd zijn groot lijken in absolute zin, zijn ze beperkt wanneer ze vergeleken worden met het totale BBP en consumptie uitgaven van de drie fases bij elkaar. In dat kader, zo concluderen Madden en Crowe (N.D., p. 24-25) zijn de Olympische spelen meer een sportevenement dan een economisch evenement.

Zoals ook is gebleken uit de theorie zijn bezoekers een grote bron van inkomsten tijdens evenementen (Hospers, 2011, p. 62). De zogenaamde experience economy is essentieel voor het slagen van dergelijke evenementen (Lorentzen, 2009, p. 840, in Quinn, 2005, p. 394). Want een positief gevoel bij bewoners en bezoekers levert geld op voor de stad en het evenement. Ook is een succesvol evenement een belangrijke reden voor bedrijven om te investeren en handel te drijven met (bedrijven in) de gaststad.

Ondanks deze positieve invloeden van de Olympische spelen zijn er ook negatieve economische percepties op het evenement. Zo waren veel Sydneysiders negatief over de economische impact die het evenement zou hebben. De onzekerheid onder de inwoners over de economische gevolgen was 7% in 1998 en nam toe tot 20% in 2000. Ook geven bewoners aan dat de opbrengsten van de spelen beter besteed hadden kunnen worden. Uit het onderzoek blijkt dat dit gebaseerd is op twee thema's: sociale ongelijkheid en het gebrek aan persoonlijk beloning. De sociale ongelijkheid komt terug uit het feit dat veel inwoners de opbrengsten vooral geïnvesteerd wilden zien in ziekenhuizen, scholen en infrastructuur. Hieruit blijkt dat inwoners willen meeprofiten van de opbrengsten door middel van nieuwe faciliteiten in de stad. Dit aspect is al eerder belicht door Kreag (2001, p. 12). De sociale ongelijkheid is te koppelen aan een van de kernwaarden van de Social Exchange Theory: reciprociteit,

waarbij gelijke wederzijdse uitwisseling belangrijk is bij de bevolking (Waite, 2003, p. 196). Bij het gebrek aan persoonlijke beloning werden vooral het gebrek aan voordelen voor de lokale bevolking genoemd (Waite, 2003, p. 209).

WK voetbal 2006 Duitsland: sociale effecten

Een ander groot evenement is het WK voetbal 2006 in Duitsland. Ohman, Jones & Wilkes (2007) hebben onderzoek gedaan naar de sociale impact die dit toernooi heeft op de bevolking van München. Gebleken is dat het merendeel van de onderzochte populatie positief was over het toernooi en weinig overlast of andere ongemakken heeft ervaren (Ohman, Jones & Wilkes, 2007, p. 2). Positieve aspecten waren bijvoorbeeld fysieke investeringen in de stad, grotere veiligheid in de stad, positief gedrag van fans en een goede sfeer gedurende het toernooi. Negatieve aspecten waren gestegen criminaliteit, prostitutie en de verhuizing van bewoners. Hierna zal dieper worden ingegaan op deze positieve en negatieve aspecten. Vervolgens wordt kort een koppeling gemaakt met eerder beschreven literatuur.

Volgens een grote meerderheid van de inwoners van München is de eenheid onder de inwoners gegroeid door het WK voetbal. Zo blijkt dat de relaties tussen mensen met verschillende etnische achtergronden beter zijn geworden (Ohman, Jones & Wilkes, 2007, p. 8). Ook zijn verschillende vormen van overlast zoals criminaliteit, prostitutie, slecht gedrag van fans en racisme weinig voorgekomen (Ohman, Jones & Wilkes, 2007, p. 10-14). Slechts een klein deel van de inwoners gaf aan wel één van bovenstaande vormen van overlast te hebben ervaren. Ondanks de positieve cijfers gaf 41% van de respondenten aan publieke plaatsen in de stad te hebben gemeden wanneer een voetbalwedstrijd werd gespeeld. Angst voor terrorisme was hiervoor de belangrijkste reden, gevolgd door de grote drukte (Ohman, Jones & Wilkes, 2007, p. 13). Overlast in de vorm van drukte komt vaker voor bij evenementen, ook bij Koninginnedag in Amsterdam.

Algemene positieve aspecten waren de goede organisatie, goede sfeer, het enthousiasme van de fans, en de vriendelijkheid van mensen (Ohman, Jones & Wilkes, 2007, p. 14). Veel van de genoemde vormen van overlast komen overeen met de overlast die genoemd staat in Tallon en Bromley (2004, p. 781). Wanneer dit evenement vanuit de Social Exchange Theory wordt bekeken kan gesteld worden dat het uitblijven van slecht gedrag door fans voortkomt uit rationaliteit van de voetbalsupporters. De gegroeide eenheid onder de bevolking en de trots die het toernooi met zich mee brengt én de verbeterde infrastructuur in de stad kunnen allen bijdragen aan de reciprociteit, tevredenheid over de eigen voordelen en het gelijkwaardigheidsbeginsel zodat negatieve aspecten minder zwaar wegen. Ook bij dit evenement is gebleken dat de externe sociale cohesie toegenomen is door de positieve ervaringen met bezoekers.

WK voetbal 2006 Duitsland: economische effecten

De economische impact van het WK voetbal is onderzocht door Wolfgang Maennig (2007, p. 1-18). Veel commentaren op de economische impact richtten zich op de effecten zoals een verbeterde retail, meer overnachtingen, grotere inkomsten uit toerisme en een groeiende werkgelegenheid. In de praktijk blijkt echter dat deze effecten veel kleiner zijn dan vooraf werd geschat. De retail ging zelfs achteruit en profiteerde feitelijk niet van het WK voetbal. De andere aspecten toonden wel enige groei maar waren niet zo groot dat ze een invloed hadden op de Duitse nationale economie (Maennig, 2007, p. 16). Zo bedraagt de 1,5 miljard Euro aan inkomsten uit toerisme slechts 0,07%

van het bruto binnenlands product van Duitsland (Maennig, 2007, p. 6). Daarnaast bleek dat het aantal overnachtingen tijdens de maanden van het WK fors gestegen was. Maar de maanden voor en na het WK bleven de overnachtingen achter bij het jaar er voor. Dit betekent dat toeristen het bezoek aan Duitsland afstemden op het WK voetbal en veel overnachtingen verplaatsten naar juni en juli.

Er zijn ook effecten op de economie die wel een stabiele bijdrage leveren aan de Duitse economie. Ten eerste blijkt dat de bouw van stadions en de daarbij horende infrastructuur een bijdrage levert. De kosten van de stadions horen niet altijd bij de kosten van het WK omdat veel stadions ook zonder het WK gebouwd zouden worden (Maennig, 2007, p. 10). Afschrijvingen van de nieuwe stadions werden volledig gedekt door het budget van de WK organisatie. Hetzelfde gold voor de afschrijving van de infrastructuur om het stadion te bereiken. Door deze financiële compensatie kunnen stadions langer voor de toekomst blijven bestaan (Maennig, 2007, p. 11). Ten tweede kreeg Duitsland een positiever imago ná het WK voetbal. Zo bleek uit de Anholt Nation Brand Index dat Duitsland door veel meer mensen wordt gezien als een sportland (Maennig, 2007, p. 14). Wel blijkt het 'welkomsgevoel' van Duitsland maar zeer beperkt gestegen te zijn na het WK. Als derde en laatste punt hebben de 82 miljoen Duitse inwoners een goed gevoel overgehouden aan het WK, waardoor het 'Willing to pay' aandeel groeide. Zo bleek voor het WK dat de Duitse bevolking per persoon €4,26 overhad voor het toernooi. Na het WK is dit bedrag gegroeid tot €10,- per persoon. Op een bevolking van 82 miljoen inwoners betekent dit een 820 miljoen Euro groei voor de Duitse economie (Maennig, 2007, p. 15).

Uit de voorgaande literatuur is gebleken dat imago een belangrijke rol speelt voor een stad, regio of land om een evenement te organiseren. In het geval van Duitsland is gebleken dat het imago is verbeterd. Door het WK voetbal heeft Duitsland effectief gewerkt aan image production (Zukin, 1998, in Quinn, 2005, p. 930). Het land heeft immers tegenover de hele wereld laten zien wat het land kan. Dit kan een positieve bijdrage hebben geleverd aan de economie. Bedrijven investeren graag in succesvolle en positieve steden, regio's of landen. Het positieve imago heeft zelfs bijgedragen aan een positief beeld onder de Duitse bevolking. Zij hebben het gevoel dat zij weer trots mogen zijn op het land. Want zoals Insch en Florek (2008, p. 146) al zeiden, zijn bewoners de ambassadeurs en een graadmeter voor succes.

Giro d'Italia en de Zevenheuvelenloop

Twee grote evenementen zijn behandeld. Zowel de economische als de sociale gevolgen van beide evenementen zijn duidelijk geworden. Vanaf hier worden twee Nederlandse evenementen beschreven die veel kleiner zijn, maar daardoor wel beter vergelijkbaar met Koninginnedag in Amsterdam. De eerste is de Giro d'Italia 2010 in Amsterdam (Meerwaarde sport & economie et al, 2010). Hiervan wordt naast de economische impact ook de beleving behandeld. De tweede is de Zevenheuvelenloop 2010 in Nijmegen (Boer, de, 2011). Hier wordt alleen ingegaan op de economische impact.

Giro d'Italia in Amsterdam: sociale effecten

In 2010 werden drie etappes van de Giro d'Italia georganiseerd in Amsterdam. In het onderzoeksrapport "Giro d'Italia in Amsterdam, economische impact en beleving" staat beschreven welke sociale- en belevingsaspecten dit evenement met zich meebrengt. De beleving is getoetst

onder de bevolking van Amsterdam. Om te beginnen gaven de inwoners van Amsterdam een 6,7 voor het evenement en waardeerden het toernooi daarmee een punt lager dan de bezoekers. Dit is vooral te verklaren door het feit dat bewoners naast de lusten ook de lasten moeten dragen (Meerwaarde sport & economie et al, 2010, p. 14). Bewoners ervaren namelijk verschillende soorten overlast zoals de onbereikbaarheid tijdens het toernooi, grote drukte, afval en geluidshinder (Meerwaarde sport & economie et al, 2010, p. 17). Toch geeft 33% aan dat zij de negatieve aspecten acceptabel vinden. Hier is 25% het niet mee eens en zij vinden de overlast onacceptabel (Meerwaarde sport & economie et al, 2010, p. 14). Negatieve ervaringen kunnen leiden tot een gebrek aan externe sociale cohesie richting de bezoekers.

Naast negatieve aspecten zijn er ook aspecten die wel gewaardeerd worden door de bewoners. De sfeer tijdens de Giro staat hier op de eerste plaats. Het imago komt op de tweede plaats. Aandacht voor de sport is ook een kenmerk dat gewaardeerd wordt. Tot slot ziet een deel van de bewoners het belang van de lokale economie als belangrijk positief aspect van het evenement. Toerisme en internationale erkenning scoren relatief laag (Meerwaarde sport & economie et al, 2010, p. 17).

In algemene zin kan worden gezegd dat Amsterdammers drie effecten het belangrijkste vinden: Amsterdam moet internationaal mee tellen, bezoekers en bewoners moeten in harmonie met elkaar omgaan en Amsterdam moet op toeristisch gebied nóg aantrekkelijker worden. Overigens staan deze aspecten niet in directe relatie tot wat inwoners vinden dat de Giro met zich meebrengt (Meerwaarde sport & economie et al, 2010, p. 19). De overlast die ervaren werd komt overeen met veel aspecten die Perdue et al (1987, in Lindberg & Johnson, 1997, p. 405) beschrijven. Opvallend is het feit dat imago als een positief kenmerk wordt gezien door de bewoners van Amsterdam. Zoals eerder verklaart is een goed imago niet alleen belangrijk voor het draagvlak van een evenement onder bewoners maar draagt het ook bij aan een goed investeringsklimaat voor bedrijven. Maar om een goed imago te krijgen moet een evenement goed aansluiten op het karakter van een stad (Hospers, 2011, p. 62). In dit geval past de Giro d'Italia goed bij de ambities die Amsterdam heeft: een gaststad tijdens de Olympische spelen van 2028. Op weg naar die doelstelling zijn sportevenementen als deze een goede manier om de stad als sportstad te profileren. De positieve beleving die inwoners van Amsterdam ervaren kan zorgen voor draagvlak.

Giro d'Italia in Amsterdam: economische effecten

Een evenement als de Giro d'Italia is niet alleen een 'feel good' evenement voor de bewoners. Wanneer het financieel-economisch alleen geld kost zonder dat het geld oplevert zal het niet georganiseerd worden. De economische effecten kunnen op twee manieren worden onderscheiden: bestedingen en promotie & imago. Hier wordt alleen ingegaan op de bestedingen. In de beschrijvingen van de Olympische spelen en het WK voetbal werd vooral de nadruk gelegd op het imago.

Dat economische aspecten een belangrijk kenmerk zijn van evenementen blijkt uit de Giro d'Italia 2010 in Amsterdam. Tijdens dit evenement zijn er veel bezoekers geweest die speciaal voor de Giro naar Amsterdam zijn gekomen, in totaal ongeveer 166.000 personen (Meerwaarde sport & economie et al, 2010, p. 8). Van de totale Giro zijn 58% van de 19700 overnachtingen betaalde overnachtingen geweest. Buitenlandse gasten gaven gemiddeld €61,- uit aan de overnachting terwijl Nederlanders €82,- uitgaven (Meerwaarde sport & economie et al, 2010, p. 9). Daarnaast hebben de

bezoekers gemiddeld €39,- uitgegeven aan zaken als eten & drinken, winkelen, vervoer, merchandising, et cetera (Meerwaarde sport & economie et al, 2010, p. 5). Maar niet alleen de bezoekers zorgden voor inkomsten. Ook de organisatoren van de Giro (gemeente Amsterdam en de Italiaanse Giro organisatie RCS), hebben in totaal voor €748.000,- aan additionele inkomsten gezorgd. De RCS betaalde hiervan de hotelovernachtingen voor de wielerteams en officials. De gemeente Amsterdam zorgde voor inkomsten via leveranciers, ruimtelijke inrichting, projectacquisitie, et cetera. Ook de hotelovernachtingen van journalisten leverde geld op. Het totaal aan bruto inkomsten bedroeg 10,8 miljoen Euro en komt voort uit de volgende posten: overnachtingen, detailhandel, vervoersector, horeca, organisatie-inkomsten en media (Meerwaarde sport & economie et al., 2010, p. 10-12).

De inkomsten die de Giro d'Italia heeft opgeleverd voor Amsterdam komen voort uit de additionele bezoekersaantallen, journalisten en organisatorische actoren. Deze bezoekers zouden niet naar Amsterdam zijn gekomen wanneer de Giro niet plaatsvond. Gebleken is dat de lokale economie in Amsterdam financieel geprofiteerd heeft van het evenement. Maar zoals bij de sociale effecten al staat beschreven, is dit evenement vooral interessant voor het imago. Want een positief imago kan op de langere termijn voor Amsterdam nog meer inkomsten genereren. Investerings- en een groeiend aantal toeristen kunnen hiervan het gevolg zijn.

Zevenheuvelenloop 2010: economische effecten

De Zevenheuvelenloop is een jaarlijks terugkerend eendaags hardloopevenement in Gelderland. In het onderzoeksrapport "Zevenheuvelenloop 2010, economische impact en bezoekers- en deelnemersprofiel" staat de economische impact beschreven voor de provincie Gelderland. In 2010 bezochten ruim 30.000 bezoekers het evenement en deden 24.450 deelnemers mee aan de hardloopwedstrijd (Boer, de, 2011, p. 22-23). De deelnemers en bezoekers bezorgden Gelderland in totaal 3950 additionele overnachtingen. Dit leverde een inkomstenbron op van in totaal €77.000,-. Dit komt neer op een gemiddelde van €48,- per persoon per nacht. De bezoekers hebben het grootste aandeel in dit bedrag met €55.000,-. De deelnemers zorgden in totaal voor €22.000,- (Boer, de, 2011, p. 24). Daarnaast werd ook geld uitgegeven aan eten, drinken, winkelen, vervoer, et cetera. Voor de bezoekers betekende dit een bedrag van €233.000,- aan bestedingen. Deelnemers gaven meer uit, in totaal €474.000,-. De organisatie zorgde ook voor de nodige inkomsten voor Gelderland. In totaal zorgden stichting 7heuvelenloop en de verschillende sponsors voor een totaalbedrag van €500.000,- (Boer, de, 2011, p. 27). Alles bij elkaar is de totale economische impact een optelsom van deze bedragen. Het totaalbedrag voor de provincie Gelderland, inclusief overnachtingen, komt neer op €1.284.000,- (Boer, de, 2011, p. 28).

De inkomsten die gegenereerd worden door bestedingen van journalisten zijn niet mee genomen vanwege de geringe omvang. Het is een evenement waar niet bijzonder veel aandacht in nationale en internationale media aan werd besteed waardoor de economische impact voor de langere termijn gering is. Hierdoor wordt gelijk duidelijk dat dit evenement niet zozeer bijdraagt aan een verandering van een imago. De economische impact bestaat dus vooral uit hierboven beschreven actoren.

3.7 Conclusie

Uit de verschillende wetenschappelijke literatuur is duidelijk geworden dat evenementen om uiteenlopende redenen belangrijk zijn voor steden, regio's en landen. De economische en sociale redenen zijn in dit onderzoek naar Koninginnedag in Amsterdam de belangrijkste. Beide thema's kunnen niet los van elkaar worden gezien en zorgen voor een wisselwerking. Een economisch aspect zoals een goed imago draagt namelijk bij aan een positief beeld bij bewoners. Deze zogenaamde image production (Zukin, 1998, in Quinn, 2005, p. 930) is erg belangrijk voor een positief beeld bij bewoners en bezoekers. Maar andersom versterkt dit positieve beeld ook het imago van het evenement. Het wegnemen van overlast tijdens evenementen kan voor een positief beeld zorgen bij bewoners en bezoekers (Ohman, Jones & Wilkes, 2007, p. 10-14). In de context van dit onderzoek naar Koninginnedag in Amsterdam zijn bewoners ook de belangrijkste doelgroep. Zij hadden een negatieve kijk op het evenement dat de laatste jaren in een steeds negatiever daglicht kwam te staan. Een positiever imago helpt om Koninginnedag weer voor iedereen leuk te maken. Want zoals Insch en Florek (2008, p. 146) beweren, zijn inwoners de beste ambassadeurs van een stad of land.

Zo is uit de literatuur van Waitt (2003) en Ohman, Jones, & Wilkes, (2007) gebleken dat de Olympische spelen en het WK voetbal evenementen zijn met een positief imago. Dit straalde uit over de inwoners van de gaststeden die trots en tevreden waren en weinig overlast hebben ervaren. Hierdoor groeide het draagvlak voor de evenementen en verbeterde de interactie met bezoekers. Dit is een proces dat duidelijk staat weergegeven in figuur 1 op pagina 17 (Ap, 1992, p. 670, in Waitt, 2003, p. 197). Een positieve interactie tussen bewoners en bezoekers draagt tevens bij aan een goede externe sociale cohesie. Immers positieve ervaringen van bewoners zorgen voor minder overlast en daardoor een positiever beeld naar bezoekers. Positieve beeldvorming draagt op haar beurt weer bij aan een prettiger investeringsklimaat. Bedrijven willen graag investeren in plekken die een goed imago hebben (Rennen, 2007, in Hospers et al., 2011, p. 19). Maar niet alleen bedrijven zijn gevoelig voor een goed imago. Ook het toerisme komt sneller naar plekken waar positief over gesproken wordt. Zo verwacht Australië sinds de Olympische spelen dat toeristen het land minder zien als "Down under" maar meer als een interessant land om naar toe te gaan (Waitt, 2003, p. 210). Een positief imago is dus goed voor de economie op de langere termijn. Wanneer Koninginnedag in Amsterdam een positiever imago krijgt, kan dit ook voor de lokale economie veel betekenen. Alleen al de extra bestedingen en de tevredenheid door en van inwoners zijn een winst voor de stad.

Een andere belangrijke wisselwerking tussen de economische factoren en de sociale factoren is de experience economy (Lorentzen, 2009, p. 840, in Quinn, 2005, p. 394). De bezoeker en de inwoners moeten zich verbonden voelen met een evenement waardoor meer geld wordt uitgegeven. Een goed imago draagt hier aan bij en zorgt ervoor dat bezoekers meer geld uitgeven aan eten, drinken, merchandising, vervoer, overnachtingen, et cetera. Bij een experience economy kunnen bezoekers bestedingen doen in verschillende hierboven beschreven branches. Wanneer de ene branche lijdt onder de verkoop van een ander, is er sprake van een Pareto Ontwikkeling (website econguru.com). Voor Koninginnedag in Amsterdam kan dit betekenen dat de maatregelen een positieve invloed hebben op de overlast bij bewoners, terwijl de horecaondernemers minder omzet draaien vanwege minder bezoekers. Maar wanneer een optimale situatie ontstaat waarbij de ene branche niet lijdt onder de verkoop van de ander ontstaat het Pareto Optimum. Het Pareto Optimum is een situatie die niet veel voorkomt. Zeker bij grote evenementen is het onmogelijk alle actoren tevreden te

stellen.

De experience economy komt duidelijk naar voren in de praktijkvoorbeelden van de Giro d'Italia en de Zevenheuvelenloop. Bij deze kleinere evenementen zijn naast een goed imago ook de bestedingen van bezoekers belangrijk. Uiteraard zijn de bestedingen ook belangrijk bij evenementen als de Olympische spelen en het WK voetbal, maar door de kleinere omvang van de Giro en de Zevenheuvelenloop is het belang van bestedingen verhoudingsgewijs groter. De bestedingen bij deze evenementen zorgen voor een economische impuls op korte termijn (Meannig, 2007, p. 16). Het is belangrijk deze impuls zo eerlijk mogelijk te verdelen zodat een Pareto Optimum kan worden nagestreefd.

Dit theoretisch kader biedt houvast bij de conclusies en helpt bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen. In het volgende hoofdstuk wordt het evenement Koninginnedag in Amsterdam nader behandeld.

4. Koninginnedag Amsterdam 2011

In dit hoofdstuk staat de inleiding van de scriptie specifieker beschreven. Aan de hand van Koninginnedag 2011 staat in paragraaf 4.1 uitgelegd welke maatregelen genomen zijn in 2011. Hoe dit uitpakte staat beschreven in paragraaf 4.2. Paragraaf 4.3 sluit af met een terugblik. Dit hoofdstuk moet worden gelezen als een opstap naar de resultaten in hoofdstuk vijf.

4.1 Maatregelen Koninginnedag 2011

Uit de inleiding is gebleken dat Koninginnedag in de afgelopen jaren steeds groter is geworden. De bezoekersaantallen zijn enorm gegroeid wat elk jaar voor meer overlast zorgde. Daarom zijn in 2010 door COT (Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement) 27 aanbevelingen gedaan om Koninginnedag 2011 te verbeteren op gebieden als overlast- en veiligheidssituaties. Deze aanbevelingen zijn in tabel 2 onderverdeeld in drie categorieën: Strategische uitgangspunten, Strategische keuzes, en Tactische & operationele keuzes. De laatste groep begint vanaf de maatregelen voor mobiliteit, risico mensenmassa en inzet van hulpdiensten.

De betekenis van de strategische keuzes worden in bijlage 2 toegelicht.

Tabel 2	
Categorie	Maatregelen
Strategische uitgangspunten (COT, 2011, p. 9)	-De autoriteiten moeten te allen tijde de openbare orde en veiligheid in de stad kunnen waarborgen. -Hulpdiensten moeten bij incidenten adequaat kunnen optreden. -De autoriteiten voorkomen het risico op een 'crowd crisis'. -Amsterdam moet een feestelijke Koninginnedagviering kunnen houden.
Strategische keuzes (COT, 2011, p. 9-10)	-Organisatie Koninginnedag naar de centrale stad. -Risicoprofiel en risicoacceptatie vormgeven. -Aantrekkingskracht Amsterdam verminderen. -Verbeteren mobiliteit. -Verminderen risico's mensenmassa. -Inzet hulpdiensten mogelijk maken.
	-Nauwere afstemming tussen NS, Prorail, gemeente en hulpdiensten realiseren door eenheid in commandovoering en onderlinge

Mobiliteit (COT, 2011, p. 10-11)	liaisons. -Alle evenementen in Amsterdam 1 uur eerder stoppen: meer tijd voor de uitstroom. Dit in combinatie met duidelijke informatievoorziening in de binnenstad over wachttijden bij Amsterdam CS, waardoor gedrag wordt beïnvloed. -De noodrem van de treinen afhalen tussen Sloterdijk en Amsterdam CS. Rijden met een pendeldienst tussen Sloterdijk en Amsterdam CS. -Onderzoek de mogelijkheid van meer evenementen rond Sloterdijk. -Alternatief: treinen niet laten stilstaan tussen Sloterdijk en Amsterdam CS, door te anticiperen op een rood sein (langzaam verder gaan). Dit voorkomt noodremtrekkingen. -Scenario's opstellen voor publiekscommunicatie voor zowel de aanvoer als de afvoer.
Risico mensenmassa (COT, 2011, p. 10-11)	-Dronken mensen tegenhouden aan de voorkant (bij instappen OV). -Communiceren strengere tolerantiegrenzen vooraf in de media. -Meer handhavingcapaciteit organiseren om risico's van evenementen en activiteiten te verminderen. -Meer toezicht spoor, mede de verantwoordelijkheid van NS zelf voor handhaven huisregels. -Risico's van evenementen meer in totale samenhang met elkaar beoordelen. -Lik op stuk beleid OM dat ook preventief kan werken.
	-Zichtbaar maken gevolgen drukte voor opkomst door middel van simulatie.

Inzet hulpdiensten (COT, 2011, p. 10-11)	-Extra eenheden op straat, extra uitrukpost inrichten. -Handhaving vrije doorgangen. -Op vrije routes geen evenementen en biertaps toestaan. -Lessen uit de literatuur over gedrag van menigten bij crises en maatregelen uit het buitenland vertalen naar de Amsterdamse praktijk. -Voer begin 2011 een grootschalige simulatieoefening uit met alle diensten op GRIP 3-niveau, waarin met een crisis tijdens Koninginnedag wordt geoefend. Werk een stevig scenario uit, op basis van bestaande inzichten over het gedrag van mensenmassa's en kennis over de situatie op specifieke plekken en evenementen in Amsterdam. Deze oefening moet meer inzicht geven in de gevolgen van een crisis tijdens Koninginnedag voor de hulpverlening.
---	--

4.2 Verloop van Koninginnedag 2011

Bovenstaande maatregelen zijn door het COT geadviseerd voor Koninginnedag 2011. Maar zijn deze maatregelen ook allemaal uitgevoerd en hebben ze geholpen? Koninginnedag is al jaren een van de grootste evenementen in Amsterdam en bereikt vele Nederlanders. Zo komen elk jaar honderdduizenden mensen feest vieren in de hoofdstad met 2011 als hoogtepunt. In dat jaar waren 800.000 mensen in Amsterdam om feest te vieren. Daarnaast blijkt dat ongeveer de helft van de bezoekers op deze dag van buiten de stad komt (gemeente Amsterdam, 2011, p. 11). De gemiddelde leeftijd van de feestvierders op Koninginnedag 2011 in Amsterdam was 28 jaar.

Redenen om Koninginnedag niet te vieren

Van de onderzochte Amsterdammers vierde 5% Koninginnedag in een andere stad en 38% vierde geen Koninginnedag of had andere plannen. Diegene die Koninginnedag niet gevierd hebben gaven hiervoor als reden op dat zij de stad te druk vonden (57%), er te veel mensen van buiten de stad waren (27%), of hadden een andere afspraak (14%). Andere redenen om Koninginnedag niet in Amsterdam te vieren waren slechte sfeer/onveiligheid, geen zin, ziek, elk jaar hetzelfde en te veel dronken mensen. In figuur 3 staan deze cijfers weergegeven.

Figuur 3: Redenen om activiteiten tijdens Koninginnedag niet te bezoeken (meerdere antwoorden mogelijk, n=289)

	%
stad is te druk	57
te veel mensen van buiten de stad	27
ik had andere afspraken	14
slechte sfeer / onveilig	9
ik was er niet	9
geen zin / niet geïnteresseerd in Koninginnedag	7
ziek	3
elk jaar hetzelfde	2
te veel dronken mensen	2
anders	7
weet niet, geen antwoord	2

Bron: gemeente Amsterdam, 2011, p. 10

Overlast tijdens Koninginnedag

De grootste drukte tijdens Koninginnedag concentreerde zich in 2011 vooral op het Rembrandtplein en het Museumplein, waar tijdens Ajax-huldigingen ook veel overlast wordt ervaren (Viering landskampioenschap Ajax 2011, 2011, p. 27). Op deze plekken in de stad komen vooral mensen van buiten de stad. Vaak zijn de feestvierders onder invloed van drank en drugs waardoor verschillende soorten overlast werden geconstateerd. In evaluaties van Koninginnedag 2011 blijkt dat er bij bezoekers sprake is van *“agressie, ongeremd gedrag en losbandigheid, verminderde zelfredzaamheid en zeer beperkt risicobewustzijn* (COT, 2011, p. 5)”. Dergelijk gedrag van bezoekers leidt in veel gevallen tot overlast bij de omgeving, zoals bij bewoners. In hetzelfde evaluatierapport staat vervolgens: *“Dit gedrag en de toestand van deze doelgroep zorgt ervoor dat er tijdens Koninginnedag in Amsterdam veel situaties ontstaan die kunnen escaleren tot een ernstig incident of calamiteit. Dit worden ook wel ‘flitsmomenten’ genoemd. Wanneer er door hulpdiensten niet heel scherp en alert op dergelijke ‘flitsmomenten’ gereageerd wordt dan is er maar weinig voor nodig om deze incidenten te laten uitgroeien tot grote calamiteiten* (COT, 2011, p. 5)”.

Hieruit blijkt dat, gedurende Koninginnedag in Amsterdam, regelmatig risico’s bestaan waarbij situaties uit de hand kunnen lopen. Om met deze situaties om te gaan hebben hulpdiensten regelmatig hulp moeten bieden om escalering te voorkomen. Zo zijn in 2011 287 mensen aangehouden voor openbaar dronkenschap, vernielingen, mishandeling en openbare geweldpleging. Daarnaast is op het water 54 keer beslag gelegd op geluidsapparatuur en alcohol. Twee mensen zijn op het water aangehouden en twee boten zijn gezonken. Ook het aantal ambulanceritten is nog nooit zo hoog geweest als in 2011. Maar liefst 522 ritten naar het ziekenhuis waren nodig.

Overlast bij de NS

In 2011 kwam 60% van de bezoekers met de trein wat voor overlast zorgde op de stations (gemeente Amsterdam, 2011, p. 11). De piek voor de aanvoer van mensen lag in 2011 tussen 12:00 en 13:00 uur. Rond dit tijdstip kwamen bijna 42.000 mensen aan, verdeeld over Amsterdam Centraal en Amsterdam Zuid. Tussen 20:00 uur en 21:00 uur vertrok de grootste groep mensen weer naar huis. Ruim 41.000 mensen vertrokken met het openbaar vervoer (COT, 2011, p. 43). Deze grote aantallen in korte tijd zorgden voor opstoppingen en overlast in de stad doordat deze mensen tegelijkertijd naar de stations gingen. De NS klaagden over vernielingen van materieel en dronken

mensen in de treinen. Op het personeel van de NS heeft dit zoveel impact gehad dat in 2012 veel personeelsleden vrij vroegen op Koninginnedag 2012 (De Gelderlander, 6 april 2012, p. 13).

Overlast bij bewoners

De top drie grootste ergernissen onder Amsterdammers bestaat uit straatvuil, fietswrakken en hondenpoep (Tendrapport Amsterdamse Binnenstad, 2011, p. 64). Dit betreft echter algemene overlast door toerisme en bezoekers, niet door Koninginnedag. Zoals bekend wordt er tijdens Koninginnedag ook veel overlast ervaren. Zo zijn de bewoners niet altijd blij met de bezoekers en ervaren zij soms overlast in verschillende vormen. Zo blijkt uit de evaluatie van Koninginnedag 2011 in Amsterdam dat omwonenden van het Museumplein overlast ervoeren van de grote stromen bezoekers die dag. Deze overlast zorgde voor een groeiende weerstand tegen feesten als Koninginnedag (COT, 2011, p. 29). Voor de verplaatsing van het 538 feest gaf 48% van de Amsterdammers aan rotzooi als grootste overlast te ervaren. Dit is tevens een veelvoorkomende vorm van overlast onder bezoekers (Amsterdam Bezoekersprofiel, Bezoekersonderzoek Amsterdam, 2012, p. 13) Op de tweede plek stond wildplassers (37%) gevolgd door dronkenschap (33%). Van de Amsterdammers ervoer 18% geluidsoverlast van de evenementen, 17% ervoer een slechte bereikbaarheid en 8% voelde zich onveilig tijdens Koninginnedag (Amsterdam, 2011, p. 19), zie figuur 4. Ook uit het Draaiboek Evenementen van de gemeente Amsterdam blijkt dat veel van deze soorten overlast voorkomen (n.d., p. 42). Het is voor de gemeente Amsterdam belangrijk dat bewoners ook tijdens Koninginnedag in een leefbare stad kunnen wonen. Echter, ondanks de maatregelen die de organisatie neemt om overlast zo veel mogelijk te beperken, is overlast nooit helemaal te bestrijden.

Figuur 4: ervaren overlast onder Amsterdammers tijdens Koninginnedag 2011 (n=743)

	weinig tot geen overlast	acceptabele overlast	te grote overlast	weet niet / geen antwoord
rotzooi	10	39	48	3
wildplassers	30	25	37	9
dronken mensen	24	37	33	6
geluidsoverlast muziek-evenementen	44	34	18	5
slechte bereikbaarheid	36	42	17	5
onveilig gevoel	65	21	8	6

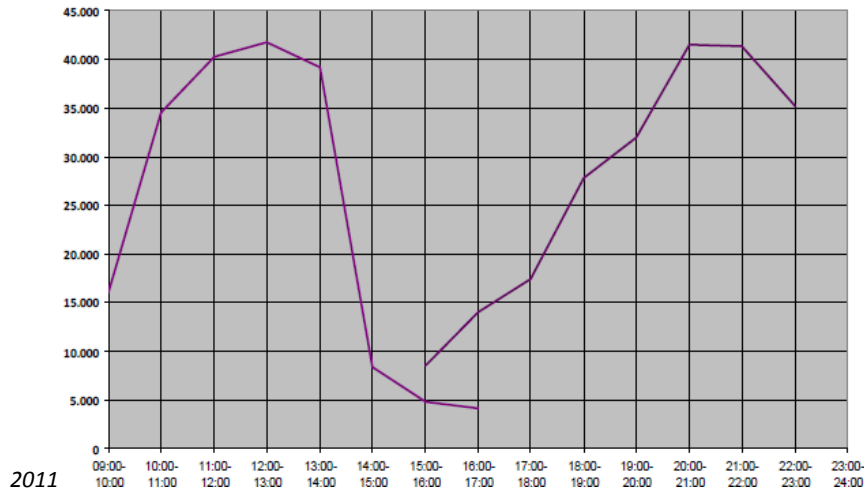
Bron: gemeente Amsterdam, 2011, p. 19

4.3 Maatregelen gedeeltelijk overgenomen

Met de 27 aanbevelingen was het volgens COT mogelijk om Koninginnedag in Amsterdam veiliger te maken waardoor ook de overlast af kon nemen. In hetzelfde evaluatierapport blijkt echter dat niet alle aanbevelingen zijn opgevolgd tijdens Koninginnedag 2011. Dit gold vooral voor de zes geadviseerde Strategische keuzes. Voor de overige negentien aanbevelingen geldt dat ze wel zijn opgevolgd en allen hebben bijgedragen aan het doel waarvoor deze zijn geadviseerd.

Een aantal voorbeelden: Het is gebleken dat een uur eerder stoppen heeft geholpen met de afvoer van de grote aantallen feestvierders. In 2010 begon de afvoer van de 250.000 mensen om 16:00 uur. Hierdoor werd de maximale capaciteit van 50.000 mensen per uur bereikt, op station Amsterdam Centraal en Amsterdam Zuid samen.

Figuur 5: Aan- en afvoer aantal bezoekers per uur tijdens Koninginnedag



2011

Bron: COT, 2011, p. 18

In 2011 begon de uitstroom van de bezoekers om 15:00 uur, zo blijkt uit figuur 5. Dit leverde een geleidelijkere afvoer op terwijl er bijna 10.000 bezoekers meer waren te verwerken. De afvoer bereikte nu zijn hoogtepunt bij 40.000 bezoekers wat bewijst dat een uur eerder stoppen helpt, zelfs bij meer mensen. Daarnaast is gebleken dat overlast wordt beperkt door dronken mensen tegen te houden voordat zij in de trein stappen naar Amsterdam. De overlast die hierdoor voor een deel wordt tegengegaan richt zich op schade in treinen, stations en agressie. Ook werd de druk in Amsterdam verlicht doordat dronken mensen Amsterdam niet bereikten (COT, 2011, p. 17-18).

Social media

Een andere maatregel die overlast deed verminderen was het gebruik van social media. De politie stuurde bijvoorbeeld tweetberichten rond waarin regels, eindtijden en handhavingregels werden medegedeeld. Hierdoor werden bezoekers gewaarschuwd en ingelicht over Koninginnedag in Amsterdam. Daarnaast kon de politie direct ingrijpen in escalerende situaties. Een voorbeeld hiervan is de situatie waarin een passagier in de trein via twitter anderen aanspoorde om aan de noodrem te trekken. De politie speelde hier direct op in door een twitterbericht naar deze persoon te sturen waarin deze gewaarschuwd werd (COT, 2011, p. 20).

Spreidingsbeleid

Veel van de opgevolgde aanbevelingen zijn dus uitgevoerd en hebben effect op de aanwezige bezoekers. Een belangrijke aanbeveling werd echter niet opgevolgd. Hierbij gaat het om de aanbeveling om de aantrekkingskracht van Amsterdam te verminderen en de druk op de binnenstad te verlichten. Hierdoor kwamen in 2011 800.000 mensen naar Amsterdam wat een record is. De druk op politie, brandweer, ambulance en bewoners van Amsterdam werd hierdoor groot (COT, 2011, p. 29). Spreiding van evenementen is al lange tijd een uitgangspunt om de drukte te matigen. Toch heeft het tot 2012 niet veel opgeleverd. Hier en daar een podium weghalen leek niet altijd effect te hebben op het bezoekersaantal en een echte aanpak om de druk op de binnenstad te verminderen was er nog niet.

Ook het imago van Koninginnedag in Amsterdam heeft invloed op de overlast en veiligheid. Zoals het COT (2011) het omschrijft: *“Het wezenlijk verkleinen van het veiligheidsrisico betekent ons inziens*

dat het 'imago' van het evenement waar alles moet kunnen, onwenselijk is" (p. 38).

Het COT stelt Amsterdam dan ook voor de keuze: Voor wie is het Koninginnedagfeest? Voor de inwoners van Amsterdam? Is het een gezinsfeest? Of is het een landelijk feest?

5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten behandeld per deelvraag. Deelvraag één wordt behandeld in paragraaf 5.1. Hierin staan de genomen maatregelen voor Koninginnedag 2012 beschreven. In paragraaf 5.2 staan de meningen van Amsterdammers beschreven naar aanleiding van de enquête over Koninginnedag. Deze geven antwoord op deelvraag twee. Deelvraag drie wordt behandeld in paragraaf 5.3. Hierin staan de verschillende externe effecten voor actoren als horecaondernemers, hulpdiensten en de gemeente Amsterdam. Paragraaf 5.4 sluit dit hoofdstuk af met de conclusie.

5.1 Maatregelen Koninginnedag 2012

De beschreven resultaten in deze paragraaf zullen antwoord geven op de eerste deelvraag: *Welke maatregelen zijn genomen om Koninginnedag in de binnenstad kleinschaliger te maken en waarom zijn deze maatregelen genomen?*

Op basis van de in 2011 (hoofdstuk vier) behandelde uitgangspunten heeft de gemeente Amsterdam in 2012 verdere maatregelen genomen. Deze maatregelen waren vooral gericht op een kleinschaliger Koninginnedag. De binnenstad moest hierdoor ontlast worden en de overlast moest afnemen. De belangrijkste maatregel was de spreiding van commerciële evenementen over de stad. Grote muziekevenementen werden verplaatst naar de rand van Amsterdam zodat de grote mensenmassa's niet massaal in de binnenstad waren. Om controle te houden op de bezoekersaantallen was kaartverkoop bij deze evenementen verplicht. Daarnaast werden afspraken gemaakt met supermarkten om maximaal één alcoholische consumptie per persoon te verkopen. Deze en andere maatregelen staan in tabel 3 verder beschreven en zijn afkomstig uit de Spelregels Koninginnedag 2012 van de gemeente Amsterdam.

Tabel 3	
Categorie	Maatregelen
Vergunningen (Gemeente Amsterdam, 2012, p. 5-6)	-Om de binnenstad te ontlasten werden grootschalige evenementen (meer dan 2000 bezoekers) geweerd uit de binnenstad. Hiervoor werd een locatie gezocht aan de rand van de stad. Om de bezoekersaantallen te reguleren was kaartverkoop verplicht.
	-Het Radio 538 feest heeft dit jaar geen vergunning gekregen. Hierdoor valt een groot evenement weg. Het Museumplein bleef hierdoor vrij van activiteiten.
	-De speakers van de geluidsinstallatie moesten op of aan het podium zijn opgesteld. Als er geen podium of verhoging werd gebruikt, dan

Akoestische randvoorwaarden voor evenementen in de Binnenstad (Gemeente Amsterdam, 2012, p. 15)	moesten de speakers in de nabijheid van de betreffende band of act op de speellocatie worden opgesteld. De afstand tussen de buitenzijden van de verst uit elkaar staande speakers mocht niet meer dan 10 meter zijn. -Het was niet toegestaan om delay-apparatuur (of aanverwante middelen) te gebruiken om een kwantitatief of kwalitatief hoger (geluid)bereik te krijgen dan alleen met de podiuminstallatie mogelijk is. -De geluidsinstallatie mocht niet meer geluid produceren dan een equivalent geluidsniveau van LAeq 90 dB(A) en, ter regulering van de bastonen, LCeq 99 dB(C) gemeten over de duur van 1 minuut en op een afstand van 10 meter van het podium en/of de speakers. Het verschil tussen de geluidsniveaus in dB(A) en dB(C) op het meetpunt mocht nooit meer dan 9 decibel zijn. -Op 30 meter afstand van het podium of de speakerinstallatie mocht het geluid niet boven het omgevingslawaai uitkomen.
Alcohol (Gemeente Amsterdam, 2012, p. 18, 24-25)	-Op stations werd geen 'meeneem alcohol' verkocht. -In geen enkele trein werd alcohol verkocht. -Reizigers mochten in de treinen en op stations geen alcoholhoudende drank bij zich hebben. -De spoorwegpolitie mocht alcoholhoudende drank in beslag nemen. -In cafés en restaurants op de stations gold geen 'schenkverbod' voor alcoholhoudende drank, maar de NS mocht zo'n verbod wel met onmiddellijke ingang instellen. -Particulieren die op de openbare weg of op het water in het bezit waren van meer dan één stuks alcoholische consumptie, werden beschouwd als

	handelaar en liepen het risico op inbeslagname.
Voor de detailhandel geldt specifiek dat tijdens Koninginnedag: (Gemeente Amsterdam, 2012, p. 24)	-Winkels geen gekoelde alcoholische dranken mochten aanbieden. -Winkels geen verkoop/uitstallingen op straat mochten hebben. -Winkels geen alcohol mochten verkopen aan klanten die al te veel hadden gedronken. -Winkels vroegen om legitimatie bij de verkoop van alcohol. Dit om verkoop aan minderjarigen te voorkomen. -Winkels maximaal een alcoholhoudende consumptie per klant mochten verkopen.
Vanaf 2003 zijn met de Koninklijke Horeca Nederland afspraken gemaakt met betrekking tot alcoholverkoop: (Gemeente Amsterdam, 2012, p. 25)	-Geen 'happy hours' of andere kortingsacties. -Geen verkoop van 'meterbier'. -Geen verkoop in glas aan de buitentaps. -Aan beschonken feestgangers werd geen alcoholhoudende drank verkocht. -Bij overtreding van de regels wordt in 2013 geen tap-ontheffing verleend. -Overtredingen worden meegenomen in de overweging van verlenging van de exploitatievergunning. -Het niet handhaven van de sociale hygiëne door een exploitant wordt meegenomen in de overweging van verlenging van de exploitatievergunning. - Daarnaast verkopen winkels op stations helemaal geen alcohol. Winkels met een hoog risicogehalte worden gesloten of gaan eerder dicht. Zo waren supermarkten gesloten op Koninginnedag. Hierdoor werd gehoopt dat er minder alcoholmisbruik was.
	-Voor Koninginnedag 2012 werd geadviseerd om

Verkeer en vervoer (Gemeente Amsterdam, 2012, p. 28-29)	niet via Amsterdam Centraal te reizen. Dit station was door werkzaamheden slecht bereikbaar waardoor minder bezoekers gebruik konden maken van dit station. Bezoekers werden daarom dringend aangeraden via Amsterdam Zuid of andere stations te reizen. -De NS heeft op Koninginnedag met maximale capaciteit gewerkt. Zij hebben extra treinen ingezet en konden volledig gebruik maken van het Amsterdamse spoor (D. Schipper, persoonlijke communicatie, 9 mei, 2012). -De binnen- en buitenring werden op verschillende plaatsen afgesloten voor verkeer.
Veiligheidsdiensten (D. Schipper, persoonlijke communicatie, 9 mei, 2012)	-De politie, brandweer en ambulancediensten hebben dit jaar ook met maximale capaciteit gewerkt. Op dit gebied zijn geen risico's genomen omdat onbekend was of er daadwerkelijk minder mensen naar Amsterdam zouden komen. -Op Koninginnedag werd opgetreden tegen openbaar dronkenschap. De boete voor openbaar dronkenschap bedroeg €85,- en €340,- wanneer men dronken de openbare orde en veiligheid verstoorde. -Politie trad dit jaar sneller op om escalaties te voorkomen.

Uit het onderzoek van COT werd geadviseerd om Koninginnedag kleinschaliger te maken. Om dit te bewerkstelligen zijn maatregelen genomen om Amsterdam minder aantrekkelijk te maken voor bezoekers. Een van de belangrijkste maatregelen was om grootschalige evenementen niet meer in het centrum van de stad te organiseren. De gemeente Amsterdam bestempelde evenementen met meer dan 2000 bezoekers als grootschalig en verplaatste deze feesten naar de periferie van de stad. Hierdoor was de verwachting dat de binnenstad van Amsterdam werd ontlast en de bewoners minder overlast ervoeren van de feestgangers. Kleine evenementen konden wel georganiseerd worden in de binnenstad. Hierdoor kreeg het centrum van Amsterdam een kleinschaliger karakter en bestond de kans dat mensen van buiten Amsterdam het centrum meden omdat deze groep vaak alleen naar de grote evenementen komt. Daarnaast moesten bezoekers dit jaar een toegangskaart kopen voor grote evenementen. De verwachting was dat hierdoor de bezoekersaantallen zouden dalen doordat tijdens eerdere edities de muziekevenementen gratis waren. Daarnaast was er door kaartverkoop meer controle op de bezoekersaantallen.

De grote evenementen tijdens Koninginnedag 2012 vonden plaats bij het Olympisch Stadion (Koninklijke Nederlandse Party Bond), Oosterpark (Loveland), de Haparandaweg (TWSTD), Amsterdam Noord (Nederlandstalig festival), de NSDM-werf (Vrijhaven) en het Java-eiland. Verder kwam er meer controle op de illegale verkoop van alcohol, het meenemen van te veel drank en te veel schenken in de horeca. Ook werden afspraken gemaakt met supermarkten over een verantwoorde alcoholverkoop en zelfs een verbod op alcoholverkoop (Gemeente Amsterdam, 2012).

Om alcoholmisbruik nog strenger aan te pakken, draaide de overtreder zelf op voor de kosten wanneer hij of zij per ambulance naar het ziekenhuis werd vervoerd. Deze beslissing is genomen nadat in 2011 de ambulance 522 keer uit moest rukken om dronken mensen te helpen. Verder wilde burgemeester Van der Laan dat feestende bezoekers die vernielingen aanrichtten zelf de kosten betalen. Daarnaast hebben bezoekers, vervoerders, organisatoren en leveranciers meebetaald om Koninginnedag in goede banen te leiden (D. Schipper, persoonlijke communicatie, 9 mei, 2012).

De NS hanteerde hetzelfde beleid als voorgaande jaren en zette in 2012 weer extra treinen in om de verwachte 250.000 mensen naar Amsterdam te kunnen vervoeren. Om de maximale capaciteit te kunnen bereiken was ook extra personeel nodig. Maar veel personeelsleden van de NS wilde niet werken op Koninginnedag 2012 naar aanleiding van de ongeregelde heden in 2011. Voor Nederlandse Spoorwegen kon dit problemen opleveren. De NS vervoerde tijdens Koninginnedag 2012 in Amsterdam 43.000 reizigers per uur. Ook voor de hulpdiensten zoals politie, brandweer en ambulance gold dat zij op maximale sterkte aanwezig waren in Amsterdam. Exacte cijfers over de inzet van deze hulpdiensten zijn niet te geven. Dergelijke informatie ligt gevoelig en wordt niet verstrekt aan derden.

Geconcludeerd kan worden dat Koninginnedag toe was aan een andere opzet. Een citaat van burgemeester van der Laan is hierin treffend: *“Er zijn niet minder evenementen maar wel kleinschaliger. Ook is er meer ruimte voor vrijmarkten. Deze nieuwe opzet van het Oranjefeest was hard nodig. Aan het einde van een Koninginnedag veeiden de politie, de GGD en ik het zweet van ons gezicht, gelukkig, geen doden gevallen”* (Burgemeester E. van der Laan, 2012, Metro.nl).

5.2 Ervaringen Koninginnedag 2012

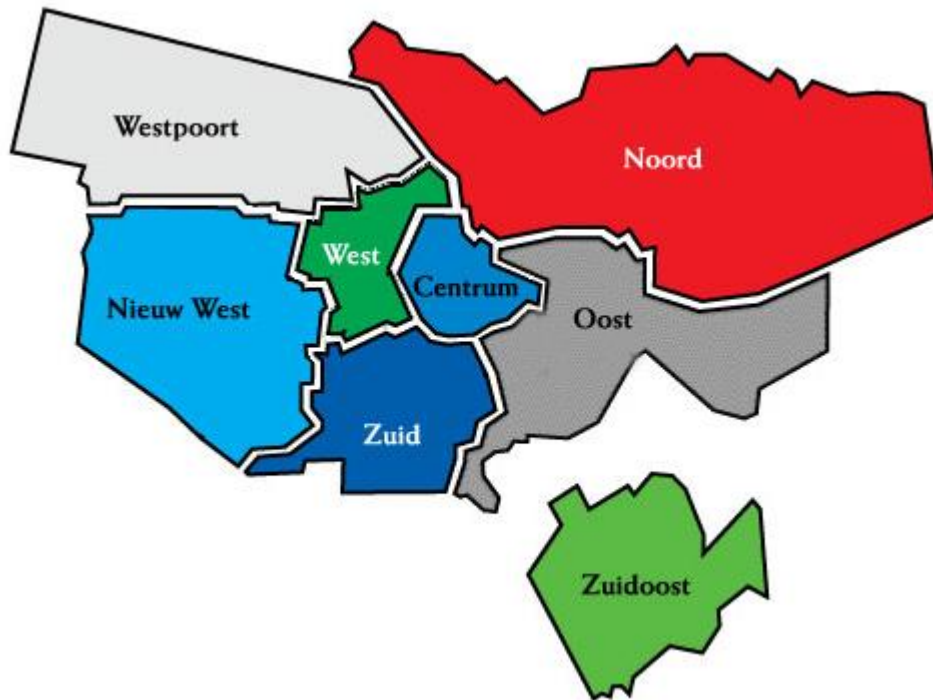
In deze paragraaf zullen de resultaten worden beschreven die antwoord geven op deelvraag twee: *In hoeverre heeft een kleinschaliger Koninginnedag 2012 invloed op de ervaren overlast van Amsterdammers en welke sociale gevolgen heeft de ervaren overlast?*

In de periode van 9 mei t/m 21 mei zijn in totaal 788 enquêtes verstuurd naar respondenten in het internetpanel van Onderzoek & Statistiek. Op 21 mei waren 416 enquêtes ingevuld en terug gestuurd.

Van de 416 respondenten hebben 205 mannen de enquête ingevuld en 211 vrouwen. De jongste geënquêteerde is 17 jaar en de oudste 86 jaar oud. De gemiddelde leeftijd is ruim 51 jaar oud. De meest voorkomende leeftijd is 64 jaar. 22 respondenten met deze leeftijd hebben de enquête ingevuld. Zoals al eerder staat beschreven wonen respondenten verspreid over de hele stad. De meeste respondenten komen uit stadsdeel West waar 100 respondenten wonen. Daarna volgen de stadsdelen Centrum (64 respondenten), Nieuw-West (60 respondenten), Oost (61 respondenten),

Zuid (55 respondenten), Noord (38 respondenten) en Zuidoost (31 respondenten). Stadsdeel Westpoort is niet opgenomen in dit onderzoek aangezien dit een industrieterrein betreft. De ligging van de stadsdelen is te zien in figuur 6. De 416 respondenten zijn niet representatief voor de gehele bevolking van Amsterdam. Hierdoor is generalisatie niet mogelijk. Wel geven de resultaten een indicatie over de ervaringen tijdens Koninginnedag 2012 in Amsterdam.

Figuur 6: De Amsterdamse stadsdelen.



(bron: website stadswandellokator.nl)

5.2.1 Houding tegenover Koninginnedag

Houding tegenover Koninginnedag

Uit tabel 4 blijkt dat een ruime meerderheid van de 295 respondenten, bijna 71%, positief tot zeer positief tegenover Koninginnedag in Amsterdam staat. Slechts 37 respondenten (8,9%) staan negatief tot heel negatief tegenover Koninginnedag in Amsterdam. De rest, zo'n 20 %, is neutraal over Koninginnedag en vindt het niet positief maar ook niet negatief. Verschillende aspecten van Koninginnedag worden gewaardeerd door de bewoners. Zo vinden 203 respondenten de sfeer tijdens Koninginnedag goed. De 'vrijmarkt' en 'mensen kijken' volgen daarna met respectievelijk 160 en 104 respondenten. 69 mensen zijn van mening dat Koninginnedag goed is voor het imago van de stad. Commerciële activiteiten zijn slechts vier keer gekozen als positief aspect van Koninginnedag.

Tabel 4		
Houding tegenover Koninginnedag in Amsterdam (n=416)		
	Frequentie	Percentage
Heel positief	89	21,4
Positief	206	49,5
Niet positief, niet negatief	84	20,2
Negatief	25	6,0
Heel negatief	12	2,9

Houding tegenover kleinschaliger Koninginnedag

Uit tabel 5 blijkt dat ruim 73% positief tot heel positief tegenover een kleinschaliger Koninginnedag staat. 40 respondenten, bijna 17%, twijfelt en is niet positief maar ook niet negatief. Een klein deel van 22 respondenten (9,4%), is negatief tot heel negatief. In tabel 5 zijn de respondenten opgenomen die in 2012 Koninginnedag in Amsterdam gevierd hebben, aangevuld met de 21 respondenten die gewerkt hebben deze dag.

Tabel 5		
Houding tegenover kleinschaliger Koninginnedag in Amsterdam (n=238)		
	Frequentie	Percentage
Heel positief	98	41,9
Positief	74	31,6
Niet positief, niet negatief	40	17,1
Negatief	15	6,4
Heel negatief	7	3
Weet niet	4	1,6

Kleinschalige Koninginnedag wordt gewaardeerd

Het kleinschalige karakter van Koninginnedag 2012 wordt gewaardeerd door respondenten. De respondenten die positief tot zeer positief tegenover kleinschaligheid staan wonen het vaakst in stadsdeel West met 45 respondenten, zo blijkt uit tabel 6. Stadsdeel Centrum volgt daarop met 28 respondenten die positief tot zeer positief tegenover een kleinschaliger Koninginnedag staan. Het stadsdeel waar de minste respondenten wonen met een positieve houding tegenover Koninginnedag is Zuid Oost. Overigens blijkt er geen significante relatie te bestaan tussen beide variabelen.

Tabel 6

Houding per stadsdeel ten opzichte van kleinschalige Koninginnedag (n=234)					
	Heel positief	Positief	Niet positief/niet negatief	Negatief	Heel negatief
Centrum	22	6	4	2	1
West	25	20	10	6	0
Nieuw-West	9	10	5	2	2
Zuid	10	15	6	0	0
Oost	15	9	7	3	3
Noord	8	6	4	1	1
Zuidoost	6	5	4	1	0

Meningen over 'Amsterdams feest' verdeeld

Van alle respondenten geven 187 respondenten aan dat Koninginnedag meer voor Amsterdammers moet worden. Tegelijkertijd zeggen 170 mensen hier geen behoefte aan te hebben, zo blijkt uit tabel 7.

Tabel 7

Houding tegenover feest voor Amsterdammers (n=416)		
	Frequentie	Percentage
Positief	187	52,4
Negatief	170	47,6
Weet niet	59	14,2

5.2.2 Koninginnedag wel of niet vieren?

Tussen de houding van respondenten over Koninginnedag en de viering van Koninginnedag in Amsterdam bestaat een significante relatie ($P = .000$, $R = .417$). Dit betekent dat mensen die positief zijn vaker Koninginnedag in Amsterdam hebben gevierd. Van alle respondenten hebben er dit jaar 213 Koninginnedag in Amsterdam gevierd (zie tabel 8). Van deze groep staan 196 respondenten positief tot zeer positief tegenover deze feestdag, terwijl 17 respondenten die Koninginnedag in Amsterdam hebben gevierd neutraal tegenover staan. De rest, 4 respondenten, staat negatief tegenover Koninginnedag. De groep die Koninginnedag 2012 niet (in Amsterdam) hebben gevierd bestaat uit 199 respondenten, wat neerkomt op 47,8%.

Tabel 8

Viering van Koninginnedag en de houding tegenover Koninginnedag (n=416)		
	Ja	Nee
Heel positief	72	17
Positief	124	82
Niet positief, niet negatief	17	67
Negatief	4	21

Heel negatief	0	12
---------------	---	----

De eigen woonbuurt is het populairst

Van het aantal respondenten dat Koninginnedag gevierd heeft vierden 127 respondenten het feest in de eigen woonbuurt wat neerkomt op 58,5%. Een op de drie respondenten bezocht (delen) van het centrum maar opvallend weinig vertoonden zich op de plekken zoals het Rembrandtplein, Leidseplein, Amstelveld of de Reguliersdwarsstraat. Zo is ook het Java-eiland maar door twee respondenten bezocht.

Goede sfeer

Bijna iedere respondent geeft aan de goede sfeer en de gezelligheid positief te vinden aan Koninginnedag. Daarnaast vindt bijna 74% de Vrijmarkt een positief kenmerk. Opvallend laag scoren de grote muziekevenementen. Slechts een op die tien respondenten vindt dit een positief kenmerk van Koninginnedag. Ook andere commerciële activiteiten scoren laag.

Drukke als reden om Koninginnedag niet te vieren

De groep respondenten die Koninginnedag niet (in Amsterdam) gevierd heeft bestaat uit 199 personen. De groep die gewerkt heeft tijdens Koninginnedag is hier ook in opgenomen. Van de overige 178 respondenten gaven 34 mensen aan Koninginnedag in Amsterdam niet te vieren vanwege de verwachte drukte in de stad, zie tabel 9. Daarnaast bleken 17 respondenten niet geïnteresseerd te zijn in Koninginnedag.

Tabel 9		
Redenen om Koninginnedag niet in Amsterdam te vieren (n=178)		
	Frequentie	Percentage
Slecht ter been, oud, ziek	11	6,3
Geen zin, niet geïnteresseerd in Koninginnedag	17	9,7
Elk jaar hetzelfde	11	6,3
Ik verwachtte te veel drukte in de stad	34	19,3
Ik verwachtte te veel dronken mensen	8	4,5
Ik verwachtte te veel mensen van buiten Amsterdam	10	5,7
Ik vind het niet gezellig	10	5,7
Ik verwachtte een slechte sfeer/onveilige situaties	2,2	1,1
Elders (buiten Amsterdam) is het leuker	8	4,5
Ik was er niet	25	14,2

Meer Amsterdammers vieren kleinschaliger Koninginnedag in Amsterdam

In tabel 10 zijn de respondenten die gewerkt hebben tijdens Koninginnedag niet meegenomen. Van deze groep is namelijk moeilijk te zeggen of hij/zij volgend jaar Koninginnedag viert als het kleinschaliger wordt omdat mogelijk gewerkt moet worden. Daarom worden uitspraken gedaan over 178 respondenten die dit jaar geen Koninginnedag hebben gevierd in Amsterdam. Wanneer de kleinschaligheid doorzet geeft 27,3% van de respondenten die Koninginnedag niet in Amsterdam hebben gevierd dit volgend jaar wel te doen. 53,4% weet het nog niet en 19,3% zegt zeker niet te gaan wanneer de kleinschaligheid verder doorzet.

Tabel 10		
Wel of niet vieren van kleinschaliger Koninginnedag (n=178)		
	Frequentie	Percentage
Ja	44	27,3
Misschien	86	53,4
Nee	31	19,3

5.2.3 Een positieve houding leidt tot meer uitgaven

Uit tabel 11 blijkt dat van de respondenten die dit jaar Koninginnedag in Amsterdam hebben gevierd, ruim 27% tussen de 10 en 20 Euro heeft uitgeven. 56 Respondenten gaven tussen de 0 en 10 Euro uit, 34 respondenten spendeerden tussen de 20 en 30 Euro, gevolgd door 28 mensen die tussen de 40 en 50 Euro uitgaven. 18 Respondenten gaven tussen de 30 en 40 Euro uit, wat ook geldt voor bedragen tussen de 50 en 100 Euro. Slechts vier respondenten hebben meer dan 100 Euro uitgegeven tijdens Koninginnedag. De gemiddelde uitgaven van de respondenten die Koninginnedag 2012 in Amsterdam hebben gevierd ligt rond de 26 Euro.

Tabel 11		
Uitgaven tijdens Koninginnedag (n=217)		
	Frequentie	Percentage
0 tot 10 Euro	56	25,8
10 tot 20 Euro	59	27,2
20 tot 30 Euro	34	15,7
30 tot 40 Euro	18	8,3
40 tot 50 Euro	28	12,9
50 tot 100 Euro	18	8,3
Meer dan 100 Euro	4	1,8

De positieve houding van bewoners ten aanzien van Koninginnedag in het algemeen leidde tot meer uitgaven tijdens deze feestdag. Zo is in tabel 12 te zien dat de respondenten die positief en heel positief zijn beduidend meer geld uitgeven dan respondenten die negatief zijn over Koninginnedag. Wat opvalt, is dat respondenten met een positieve houding meer geld uitgeven dan respondenten die “heel positief” zijn over Koninginnedag.

Tabel 12

Uitgaven gekoppeld aan houding tegenover Koninginnedag (n=217)							
	0-10	10-20	20-30	30-40	40-50	50-100	meer dan 100
Heel positief	10	15	17	4	16	9	1
Positief	40	36	15	12	10	8	3
Niet positief/ niet negatief	5	7	2	1	2	0	0
Negatief	1	1	0	1	0	1	0
Heel negatief	0	0	0	0	0	0	0

Wanneer de uitgaven van respondenten worden vergeleken met de houding tegenover een kleinschaliger Koninginnedag, blijkt dat de mensen die “heel positief” zijn meer geld uitgeven. Dit komt overeen met de significantie tussen beide variabelen ($P=0,000$ en $R=0,257$). De respondenten die aangeven “positief” te zijn geven iets minder uit. Tegelijkertijd valt op dat er minder hoge bedragen worden uitgegeven door de respondenten die positief tot heel positief tegenover een kleinschaliger Koninginnedag staan. De kleinere bedragen nemen echter wel weer toe. Zo is een stijging van te zien bij de uitgaven tot 20 Euro wanneer tabel 12 met tabel 13 vergeleken worden.

Tabel 13

Uitgaven gekoppeld aan houding tegenover kleinschaliger Koninginnedag (n=213)							
	0-10	10-20	20-30	30-40	40-50	50-100	meer dan 100
Heel positief	25	34	11	8	4	4	1
Positief	21	13	10	7	13	6	0
Niet positief/ niet negatief	6	7	9	1	7	4	1
Negatief	1	3	2	1	3	3	1
Heel negatief	2	1	2	0	0	1	1

5.2.4 De overlast tijdens Koninginnedag 2012 is sterk afgenomen

Van de 416 respondenten geven er 360 aan dit jaar geen overlast te hebben ervaren. Dit is 86,5% van de totale groep. Dit betekent dat de overige 56 respondenten (13,5%) aangeeft wel overlast te hebben ervaren. Hiervan zegt de helft dat de overlast minder was dan in 2011.

Tabel 14

Ervaren overlast (n=178)		
Overlast	Frequentie	Percentage
Rotzooi	14	66,7
Drukke/geluid	13	61,9
Wildplassen	11	52,4
Niet-Amsterdammers	9	42,9
Onveilig gevoel	2	9,5

Uit tabel 14 blijkt dat rotzooi de grootste bron van overlast was in 2012. Ruim 66% heeft deze vorm van overlast ervaren. Geluidsoverlast en de drukte in de stad staan beide op de tweede plaats met 61,9% en 52,4% geeft aan overlast te hebben ervaren van wildplassers. Bijna 43% van de respondenten heeft aangegeven overlast te ondervinden van mensen die van buiten de stad naar Amsterdam komen. De minst voorgekomen vorm van overlast is het gevoel van onveiligheid. Slechts twee (9,5%) respondenten hebben aangegeven zich onveilig te hebben gevoeld.

In de stadsdelen West en Centrum wordt de meeste overlast ervaren

Tabel 15 laat zien dat de meeste overlast werd ervaren in stadsdeel Centrum. 25 van de 56 respondenten gaf aan overlast te ervaren van Koninginnedag. Gevolgd door stadsdeel West waar 12 respondenten aangaven overlast te ervaren. In de stadsdelen Nieuw West, Zuid en Oost hebben respectievelijk 3, 5 en 8 mensen overlast ervaren. De minste overlast werd ervaren in de stadsdelen Noord en Zuidoost met één persoon.

Tabel 15		
Overlast per stadsdeel (n=416)		
	Ja	Nee
Centrum	25	39
West	12	88
Nieuw West	3	57
Zuid	5	50
Oost	8	53
Noord	1	37
Zuidoost	1	30

Meeste overlast in het centrum en de eigen buurt

Zoals eerder staat beschreven vierden de meeste respondenten Koninginnedag in de eigen buurt of in (delen van) het centrum van Amsterdam. De meeste overlast is dan ook ervaren in de eigen buurt en het centrum. Zo blijkt uit tabel 16 dat de in de eigen woonbuurt 15 respondenten overlast hebben ervaren. In het centrum hebben 13 personen overlast ervaren. De Jordaan en het Vondelpark staan op de derde en vierde plaats met respectievelijk acht en zeven personen die overlast ervaren hebben.

Tabel 16	
Respondenten met overlast per gebied (n=53)	
	Frequentie
Eigen woonbuurt	15
(Delen van) het centrum	13
Jordaan	8
Museumplein	0
Rembrandtplein	0
Leidseplein	0
Regulierdwarsstraat	1
Amstelveld	3
Westerpark	1
Sloterplas	0
Vondelpark	7
De Pijp/Marie Heinekenplein	1
Gelderlandplein	0
Bredewegfestival	1
Blijburg	0
Java eiland	0
Oosterpark	1
NDSM terrein	0
Amsterdamse Poort	0
Anders	2

Op de locaties waar grote feesten plaatsvonden kwamen weinig respondenten waardoor deze locaties laag scoren met betrekking tot ervaren overlast. Daarnaast blijkt in onderstaande tabel 17 dat in vier gevallen sprake was van vernieling in de eigen woonbuurt. Ook in het centrum en de Jordaan kwam dit relatief veel voor. Rotzooi werd negen keer benoemd als overlast. Zeven keer ervoeren respondenten overlast van wildplassers.

Tabel 17													
Gebieden waar overlast werd ervaren (n=53)													
	Dronk.	Vern.	Mish.	Gelu.	Rotz.	WP.	Ber.	Druk.	Onve.	ME.	Com.	Prov.	
Eigen woonbuurt	1	4	1	2	2	2	0	0	1	0	0	0	
(Delen van) het centrum	1	2	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	
Jordaan	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
Amstelveld	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
Vondelpark	0	0	1	0	1	2	0	1	1	0	1	1	
Oosterpark	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	

Hoger inkomen betekent meer overlast

Daarnaast is gebleken dat een significante relatie bestaat ($P=0,007$ en $R=0,947$) tussen het inkomen van respondenten en de mate van ervaren overlast. Wanneer het inkomen groter is neemt ook de overlast toe, zo laat tabel 18 zien. De mensen die het vaakst overlast ervoeren hebben een netto maandinkomen dat hoger is dan 3201 Euro. Opvallend genoeg gaven mensen in deze inkomensgroep ook aan de minste overlast te ervaren.

Tabel 18		
Overlast per inkomen (n=416)		
	Ja	Nee
€700 of minder	0	1
€701 - €1000	2	4
€1001 - €1350	0	4
€1351 - €2050	4	11
€2051 - €3200	1	14
€3201 of meer	7	21

Uit tabel 19 blijkt dat de hogere inkomens vaker in de binnenstad wonen en daar meer overlast ervoeren dan lagere inkomens uit andere stadsdelen. Hoewel deze aspecten geen significantie correlatie hebben blijkt uit de enquête wel een verband te bestaan. Dit ondersteunt het feit dat in het centrum van Amsterdam de duurste huizen staan. Er bestaat geen significante relatie tussen het inkomen en de stadsdelen waar respondenten wonen. Uit de praktijk blijkt echter wel dat in het centrum van Amsterdam de mensen met hogere inkomens woonachtig zijn.

Tabel 19							
Inkomen per stadsdeel (n=82)							
	Centrum	West	Nieuw west	Zuid	Oost	Noord	Zuidoost
€700 of minder	0	0	1	0	0	0	0
€701 - €1001	0	1	1	1	2	0	1
€1001 - €1350	1	3	0	0	0	0	0
€1351 - €2050	3	3	2	2	2	2	1
€2051 - €3200	4	6	3	0	1	0	1
€3201 of meer	9	4	4	5	1	5	0

Respondenten hebben geen moeite met niet-Amsterdammers tijdens Koninginnedag

Uit tabel 20 blijkt dat bijna 60% van de respondenten geen moeite heeft met feestvierders van buiten Amsterdam, zolang zij zich maar gedragen. Bijna 13% heeft sowieso geen moeite met deze groep. De overige 28,1% geeft aan wel moeite te hebben met niet-Amsterdammers in de stad tijdens Koninginnedag.

Tabel 20

Meningen over niet-Amsterdammers tijdens Koninginnedag Amsterdam (n=416)		
	Frequentie	Percentage
Geen moeite mee zolang ze zich gedragen	245	59,3
Heb ik sowieso geen moeite mee	52	12,6
Heb ik moeite mee want te druk	55	13,3
Heb ik moeite mee want er wordt te veel gedronken	33	8
Heb ik moeite mee want te veel troep	19	4,6
Heb ik moeite mee om andere reden	9	2,2

Van de respondenten die wel moeite hebben met niet-Amsterdammers zegt het grootste deel (13,3%) dat dit vooral komt door de grote drukte. Te veel drank is voor 8% een reden om niet-Amsterdammers te mijden. 4,6% vindt de troep een reden om moeite te hebben met niet-Amsterdammers. Bewoners van stadsdeel Centrum en West hebben de meeste moeite met niet-Amsterdammers tijdens Koninginnedag. In stadsdeel Centrum zeggen 22 respondenten moeite te hebben met niet-Amsterdammers. In West zijn 36 respondenten die hier moeite mee hebben. Dit is beduidend hoger dan gemiddeld. In de andere stadsdelen ligt het aantal respondenten dat moeite heeft met niet-Amsterdammers tussen de 8 en 15.

De respondenten die overlast ervaren tijdens Koninginnedag hebben een verdeelde houding ten aanzien van niet-Amsterdammers. Zo laat tabel 21 zien dat 27 respondenten geen moeite hebben met deze groep. Daarentegen hebben 30 respondenten wel moeite met niet-Amsterdammers, vooral vanwege de drukte. Bij de respondenten die geen overlast hebben ervaren zeggen 270 mensen geen moeite te hebben met niet-Amsterdammers tegenover 87 mensen die hier wel moeite mee hebben. Tussen de ervaren overlast en de houding tegenover niet-Amsterdammers is een significant verband ($P=0,000$) met een correlatie (R) van -206.

Tabel 21		
Ervaren overlast en de houding tegenover niet-Amsterdammers (n=413)		
	Ja	Nee
Geen moeite mee zolang ze zich gedragen	24	221
Heb ik sowieso geen moeite mee	3	49
Heb ik moeite mee want te druk	13	42
Heb ik moeite mee want er wordt te veel gedronken	6	27
Heb ik moeite mee want te veel troep	6	13
Heb ik moeite mee om andere reden	4	5

Ook bestaat er een significante waarde ($P=0,000$ en $R=0,236$) tussen de ervaren overlast en de houding tegenover een kleinschaliger Koninginnedag. Respondenten staan positiever tegenover een kleinschaliger Koninginnedag wanneer zij zelf overlast hebben ervaren, zo blijkt uit tabel 22. Ook respondenten die geen overlast ervaren hebben zijn positief over een kleinschalige Koninginnedag maar in deze groep zitten ook mensen die hier negatief tegenover staan.

Tabel 22		
Ervaren overlast en de houding tegenover kleinschalige Koninginnedag (n=413)		
	Ja	Nee
Heel positief	22	76
Positief	9	65
Niet positief, niet negatief	1	39
Negatief	0	15
Heel negatief	0	7

5.3 Effecten van een kleinschaliger Koninginnedag op overige actoren

In deze paragraaf zullen de resultaten worden beschreven die antwoord geven op deelvraag drie: *Wat zijn de effecten van een kleinschaliger Koninginnedag op de overige betrokken actoren tijdens Koninginnedag in Amsterdam?*

“Halvering incidenten Koninginnedag Amsterdam”, “Koninginnedag in Amsterdam verloopt gemoedelijk” (website nu.nl) en *“Meer lucht in binnenstad Amsterdam”* (website De Gelderlander.nl). Deze krantenkoppen zijn een greep uit de vele berichten op Koninginnedag en de dag er na. De maatregelen om Koninginnedag anders aan te kleden lijken hiermee een positief effect te hebben gehad. Maar wat voor een effect hebben deze ontwikkelingen op Amsterdam? Welke gevolgen hebben de dalende bezoekersaantallen voor de bezoekers, horeca, vervoers- en hulpdiensten, en de gemeente zelf? Anders gezegd: welk effect hebben de maatregelen op de overige actoren die betrokken zijn bij Koninginnedag in Amsterdam?

Om antwoorden op de vragen te krijgen zijn met drie personen interviews afgenomen: Daniel Schipper, evenementenmanager gemeente Amsterdam. John Graven, werkzaam bij de Koninklijke Horeca Nederland en Nel de Jager, winkelstraatmanager in Amsterdam. Daarnaast is mailcontact geweest met de NS en de politie Amsterdam-Amstelland om zo veel mogelijk informatie te krijgen van alle actoren. Echter bij deze actoren bleek het erg moeilijk om gegevens te krijgen in verband met de gevoeligheid van de informatie. Tot slot zijn de interviews regelmatig ondersteund met de enquêteresultaten.

5.3.1 Bezoekers

Meer divers publiek

Het publiek was dit jaar meer divers dan andere jaren. Zo kwamen dit jaar kwamen meer gezinnen naar Amsterdam voor Koninginnedag. De feestvierende jongeren van buiten Amsterdam bezochten vooral de grote commerciële feesten aan de rand van de stad. Hierdoor bleef de binnenstad relatief rustig waardoor ook de doorstroom van mensen goed verliep. De grote stroom van 100.000 bezoekers die dit jaar weg zijn gebleven heeft waarschijnlijk effect gehad op de drukte in stad. Zo zegt John Graven van de Koninklijke Horeca Nederland: *“Met name het publiek bij het Museumplein is helemaal weggefallen, want dat is allemaal naar de buitenkant van de stad gegaan. Maar aan de andere kant zijn ook de supermarkten in het centrum zoals de AH’s dicht gegaan. Dus daar kon geen alcohol gekocht worden. Dus er zijn een aantal factoren die belangrijk zijn om te zien wat er allemaal gebeurt. De jeugdige bezoekers zijn min of meer omgeleid naar andere locaties. Die stroom is minder dus dat leidde tot minder bezoekers en minder drukte en agressie. Want dat is een groep die toch het meest onverantwoord om kan gaan met alcohol”* (Persoonlijke communicatie, 16 mei 2012). Door het wegblijven van een grote groep jonge mensen is er tijdens Koninginnedag 2012 in Amsterdam meer ruimte ontstaan voor een ander soort publiek. Vooral gezinnen met kinderen hebben Amsterdam bezocht om Koninginnedag te vieren. Zo maakt Daniel Schipper duidelijk: *“De NS en andere actoren hebben opgetekend dat ze meer gezinnetjes met kinderen hebben aangevoerd. Gecombineerd met minder jongeren die al zwaar in de olie zaten hebben we dus een ander publiek naar de stad weten te trekken. Dus het publiek is gedifferentieerder geworden”* (Persoonlijke communicatie, 9 mei 2012).

Ook de NS heeft laten weten dat zij een gevarieerder publiek heeft vervoerd dan andere jaren: *“De ervaring is dat we minder mensen naar Amsterdam hebben gebracht en dat het type publiek ook iets anders was dan voorgaande jaren. De mix tussen jeugd en gezinnen was meer in balans”* (Persoonlijke communicatie, 30 mei, 2012).

Volgens Daniel Schipper blijkt dat bewoners rond het Museumplein tevreden waren over deze ontwikkelingen: *“Er heeft een meneer gezegd: burgemeester hartelijk dank. Voor het eerst in tien jaar zijn de spiegels van mijn auto er niet afgetrapt. Een ander: dank u wel, voor het eerst in tien jaar zijn de banden van mijn fiets niet lekgestoken. Dat speelde er dus allemaal”* (Persoonlijke communicatie, 9 mei 2012). Voor bewoners is Koninginnedag in 2012 klaarblijkelijk prettiger verlopen dan in andere jaren.

Door de overlast die bewoners ervoeren werd Koninginnedag steeds minder populair onder de bevolking waardoor het draagvlak steeds verder afnam, zo vertelde ook Daniel Schipper: *“De Amsterdammers vonden het niet langer een feestje. Dat vonden ze om een combinatie van verschillende redenen: 1 omdat er gewoon te veel dronken provincialen binnen kwamen. 2. Het aanbod te eenzijdig was. 3. De sfeer te agressief was”* (Persoonlijke communicatie, 9 mei 2012).

5.3.2 Vervoersdiensten, hulpdiensten en reinigingsdiensten

Nederlandse Spoorwegen

De feestvierders die niet uit Amsterdam kwamen zijn vooral met de trein naar de stad gekomen. In 2011 vervoerde de NS nog 259.000 mensen terwijl dit aantal in 2012 daalde met bijna 10% naar 236.000 mensen. Van deze groep kwamen 174.000 mensen aan op Amsterdam Centraal terwijl de overige 62.000 mensen Amsterdam Zuid als eindbestemming koos. De terugreis met de trein kwam dit jaar eerder op gang dan andere jaren. Zo waren tegen 19:00 uur ongeveer 75.000 mensen vertrokken uit de stad. In 2011 waren op hetzelfde tijdstip nog maar 32.000 mensen vertrokken. De NS hebben dit jaar maximale capaciteit ingezet om de bezoekers te vervoeren. Zo zijn er meer treinen en conducteurs ingezet om de bezoekersstromen aan te kunnen. Daarnaast verklaart de NS dat de aanpak voor Koninginnedag 2012 “vergelijkbaar” is geweest met 2011 en de jaren daarvoor. De NS zegt verder dat de werkwijze en de inspanningen om Koninginnedag 2012 goed te laten verlopen hebben geholpen. Zo werden dronken mensen geweigerd in de trein en konden daardoor niet naar Amsterdam reizen. In tegenstelling tot 2011 zijn er in 2012 gedurende de hele dag geen problemen op het spoor geweest.

Hulpdiensten

Ook de hulpdiensten zoals politie en ambulancediensten hebben gewerkt met maximale capaciteit. Het is duidelijk geworden dat er minder incidenten hebben plaatsgevonden maar dat de politie wel eerder in actie kwam. Dit was vooral om te voorkomen dat situaties escaleerden. Daarnaast is het aantal ambulanceritten sterk verminderd van 522 in 2011 naar 428 in 2012. Het grootste deel van de ritten had te maken met overmatig alcoholgebruik (website nos.nl, 1 mei 2012). Hierbij ging het over zogenaamde ‘comazuipers’ of mensen die gewond raakten bij vechtpartijen. Toch komt de daling van ambulanceritten mogelijk door een streng alcoholbeleid. Daarnaast is er een eventueel verband te leggen tussen de alcoholmaatregelen en de sterke daling van het aantal incidenten in de stad. Daniel Schipper vertelt: *“Bij Koninginnedag hebben we gezegd: we moeten aan de voorkant in goede*

samenspraak komen met de partners en dat zijn de horeca maar dat zijn ook de grote winkelbedrijven. Kijk, bij een feestje hoort een biertje. Maar het mag wel wat minder. Het is nooit het idee geweest om de stad droog te leggen want er zijn 428 tapvergunning afgegeven. Dus je kon je bier nog steeds krijgen. Alleen we hebben de verkrijgbaarheid van goedkope drank wat proberen te temmen” (Persoonlijke communicatie, 9 mei 2012).

Daarnaast zijn in 2012 meer aanhoudingen verricht door de politie. Zo zijn dit jaar 219 mensen aangehouden tegenover 190 in 2011. Dit komt vooral doordat de politie dit jaar sneller mensen heeft aangehouden om te voorkomen dat situaties uit de hand liepen. Hierdoor is het aantal incidenten beperkt gebleven. Dit blijkt ook uit de cijfers: vorig jaar kwamen er nog 1330 meldingen binnen van incidenten terwijl in 2012 slechts 542 meldingen binnen kwamen. Een uitgebreidere analyse wilden de hulpdiensten niet afgeven om de evaluaties niet te doorkruisen. Hierdoor is het moeilijk in te schatten welke extra inspanningen deze actoren hebben geleverd voor Koninginnedag 2012. Ook de politie Amsterdam-Amstelland wil de evaluatie niet in de weg staan door nu al uitspraken te doen.

Reinigingsdiensten

Ondanks de rustigere Koninginnedag in Amsterdam is de hoeveelheid afval niet afgenomen. De grote rommel kwam vooral van de vele vrijmarkten die verspreid door de stad werden georganiseerd. De niet verkochte spullen zijn blijven staan en werden opgeruimd door de reinigingsdienst. Met 40 schoonmaakploegen en 200 reinigingsmedewerkers zijn meerdere dagen nodig geweest om de stad schoon te krijgen (website De Volkskrant, 1 mei 2012). Uit de enquête blijkt dat het afval de grootste bron van overlast is voor respondenten. Ruim 66% geeft aan zich hier het meest aan te storen.

5.3.3 Horecaondernemers

Omzetsdaling voor horecaondernemers

Naast positieve effecten van een dalend bezoekersaantal zijn er ook negatieve effecten. Zo hebben horecaondernemers tijdens Koninginnedag 2012 een dalende omzet geconstateerd vergeleken met 2011. Volgens de KHN Amsterdam is dit naar schatting een omzetsdaling van meer dan 10%. Exacte cijfers zijn echter niet te geven waardoor de KHN alleen afgaat op de uitspraken van de horecaondernemers zelf. De ondernemers willen uiteraard veel geld verdienen op dagen als deze. Zij investeren in dj's, personeel, veiligheidseisen en vragen dure vergunningen aan. Deze kosten willen zij zoveel mogelijk terugverdienen en het liefst met een winstmarge. Vanuit dit perspectief zien zij graag een vollere binnenstad met meer consumerende bezoekers. John Graven praat veel met horecaondernemers en ziet ook een dalende omzet in de horeca: *“De conclusies die wij uit gesprekken met ondernemers hebben getrokken en ook in het Leidsepleinoverleg en het Jordaanoverleg dat we hebben is dat de ondernemers het echt rustiger vonden in de stad. En ook gezelliger dat zeg ik er ook bij. En dat de omzet aanzienlijk minder is geworden. Dus de omzet van drank en bier is minder. En toen zeiden ze op het Leidseplein: ja dat kost ook minder want je hebt minder personeel nodig. Maar het algeheel beeld wel is dat de omzet lager is geworden”* (Persoonlijke communicatie, 16 mei 2012).

Ooneerlijke concurrentie

Ook is er oneerlijke concurrentie waar de horecaondernemers onder lijden. De horecaondernemers

zijn verplicht dure vergunningen aan te vragen om iets te kunnen organiseren tijdens Koninginnedag. Een tap, bar en veiligheidsmaatregelen kosten veel geld. De grootste frustraties bij deze horecaondernemers is dat minimarkets niet gereguleerd werden door dergelijke maatregelen. Zij mogen vrij alcohol verkopen en de bezoekers lopen met het gekochte bier naar de muziek die de horecaondernemer organiseerden. De minimarkets waren niet verplicht om ecobekers te verkopen voor hun drank terwijl deze eis wel werd gesteld voor de officiële horecagelegenheden. De Jager zegt hierover: *“Minimarkets hoeven geen ecobekers te verkopen en horeca moet dat wel. Horeca betaalt overal voor (veiligheid et cetera) en de minimarkets hoeven dit niet. Dan denken ze van: is het wel redelijk wat hier gebeurt?”* (Persoonlijke communicatie, 23 mei 2012). De economische effecten voor de horeca zijn echter niet alleen uit te drukken in omzet. Volgens Nel de Jager is er juist sprake van een winst die zich uitdrukt in een goede sfeer, gezelligheid en positiviteit: de sociale winst.

Rustig verlopen Koninginnedag

Ondanks de afgenomen omzet bij horecaondernemers ziet ook John Graven de verbeterde sfeer als een positief aspect bij de horeca: *“Wat wij horen uit de gesprekken is dat men de sfeer beter vond. Wat wij ook horen is dat de sfeer voorgaande jaren om een uur of 17:00 omsloeg. En dat was beduidend minder dit jaar”* (Persoonlijke communicatie, 16 mei 2012). Er deden zich geen grote incidenten voor waardoor de sfeer de hele dag goed was. Wel klaagden horecaondernemers dat op een aantal locaties in de stad de sfeer wel erg rustig was. Vooral in de Utrechtsestraat was de sfeer timide.

De organisaties van de grootschalige evenementen waren tevreden over het verloop van Koninginnedag. Zo vertelt Daniel Schipper: *“Ze hebben er een hard hoofd in gehad en waren er in de aanloop niet zo blij mee. Maar ze zijn heel blij met de manier waarop het nu verlopen is. Ze hebben een superdag gedraaid en hebben een goed feest neer kunnen zetten. Ze hebben blijkbaar financieel goed gedraaid terwijl vanuit de omgeving niet of nauwelijks klachten zijn gekomen”* (Persoonlijke communicatie, 9 mei 2012).

5.4 Conclusie

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat het overgrote deel van de consumerende bezoekers (zowel Amsterdammers als niet-Amsterdammers), horecagelegenheden, de gemeente Amsterdam, de vervoersdiensten en veiligheidsdiensten tevreden terugkijken op Koninginnedag 2012. De overlast is afgenomen vergeleken met 2011 en veel respondenten staan positief tegenover Koninginnedag. De beeldvorming is verbeterd. Het is volgens Daniel Schipper niet met zekerheid te zeggen dat het verloop van Koninginnedag 2012 ook echt gelegen heeft aan de genomen maatregelen (Persoonlijke communicatie, 9 mei, 2012).

Uit de interviews met de verschillende specialisten is gebleken dat maatregelen waarschijnlijk vooral hebben geleid tot minder dronken jongeren in de stad, minder overlast en een betere sfeer. Dat de horecaondernemers mogelijk een lagere omzet hebben gedraaid lijkt van ondergeschikt belang te zijn voor de ondernemers. Zeker wanneer uit de interviews met de KHN blijkt dat ondernemers blij zijn met de verbeterde sfeer. Zoals Nel de Jager het treffend verwoord, gaat het vooral om de sociale winst die bereikt is door de maatregelen.

6. Analyse

In dit hoofdstuk worden de resultaten geïnterpreteerd. Wat betekenen de resultaten van de enquête en de interviews? En hoe worden deze gekoppeld aan de genomen maatregelen? Daarnaast wordt in deze analyse veelvuldig de link gelegd met de theorie uit hoofdstuk drie. Tot slot wordt elke paragraaf afgesloten met een vergelijking met Koninginnedag 2011. In dit hoofdstuk zijn alle cijfers over 2011 afkomstig uit het onderzoeksrapport 'Koninginnedag in Amsterdam' (Onderzoek & Statistiek, 2011).

6.1 Houding tegenover Koninginnedag

Uit de resultaten is gebleken dat 295 respondenten, bijna 71%, positief tot heel positief tegenover Koninginnedag *in het algemeen* staan in Amsterdam. Daarnaast vindt ruim 72% *een kleinschaliger* Koninginnedag positief tot heel positief. Bij de houding tegenover Koninginnedag Amsterdam in het algemeen is het belangrijk te vermelden dat dit een vertekend beeld geeft. De vragen zijn namelijk twee weken na Koninginnedag 2012 gesteld waardoor deze jaargang meespeelde in de beantwoording van de vraag. Aangezien veel mensen positief waren over de kleinschaligere Koninginnedag 2012 zal de algemene beeldvorming over Koninginnedag in Amsterdam positiever zijn dan wanneer Koninginnedag 2012 nog niet aan de orde zou zijn geweest.

Het is opvallend dat de respondenten uit de stadsdelen West en Centrum het meest positief zijn over een kleinschaliger Koninginnedag. Dit is te verklaren door het gegeven dat in deze gebieden de meeste activiteiten plaatsvonden. Zo waren veel kleine evenementen in het centrum zoals podia's met dj's, bootjes op de grachten en de kermis op de Dam. Deze losse evenementen trokken veel bezoekers aan. Bewoners in het centrum konden dit als negatief ervaren en daardoor verlangen naar meer kleinschaligheid. Daarnaast zullen veel bewoners bewust of onbewust een vergelijking hebben gemaakt met de edities dat het Radio 538 feest nog plaatsvond op het Museumplein. Dit evenement trok 300.000 bezoekers gedurende de hele dag. De meeste bezoekers kwamen met de trein naar Amsterdam. Het gevolg was dat veel bezoekers enorme overlast veroorzaakte in het centrum waardoor bewoners klaagden. De relatie tussen bewoners en bezoekers kwam hierdoor onder druk te staan. Dit had tot gevolg dat de externe sociale cohesie steeds slechter werd en het draagvlak afnam door een ongebalanceerde relatie tussen bewoners en bezoekers.

In 2012 was deze interactie beter. Bewoners ergeren zich over het algemeen minder aan bezoekers, zolang zij zich maar gedragen. De positieve houding tegenover Koninginnedag is mede veroorzaakt door de goede verhouding met de bezoekers. Juist doordat de bezoekers minder in de stad zelf waren ontstond minder overlast waardoor de interactie positiever werd. Deze positievere interactie zorgde ook dat de externe sociale cohesie (De Hart, 2000, in Bolt & Torrance, 2005, p. 15-16) tussen bewoners en bezoekers beter werd.

Daarnaast zal volgens de Social Exchange Theory (Ap, 1992, p. 670, in Waitt, 2003, p. 197) een positieve interactie hebben geleid tot een gebalanceerde relatie. Het reguleren van alcoholverkoop heeft hier mogelijk invloed op gehad. Hierdoor zijn bezoekers wellicht minder dronken geweest waardoor zij nog rationeel konden nadenken en bewust minder overlast veroorzaakten. Dit heeft tot gevolg dat bewoners in de toekomst positiever zullen zijn over evenementen met veel bezoekers en eerder voor draagvlak kunnen zorgen.

Vergelijking met 2011

De positieve houding die de respondenten in 2012 hebben tegenover een kleinschaliger Koninginnedag komt overeen met de houding in 2011. Zo stond in 2011 76% goed tot zeer goed tegenover meer kleinschalige evenementen. Ook stond 69% van de respondenten in 2011 positief tegenover spreiding van evenementen. Over 2011 is echter niet bekend hoe de houding is verdeeld over de verschillende stadsdelen. Een gedetailleerde vergelijking met 2011 is hierdoor niet mogelijk.

6.2 Een positieve houding leidt tot meer uitgaven

Uit de enquête is gebleken dat een positieve houding ten aanzien van Koninginnedag heeft geleid tot een groter uitgavenpatroon. Gebleken is dat een Amsterdammer in 2012 gemiddeld 26 Euro heeft uitgegeven tijdens Koninginnedag. Dit is bijna de helft van het bedrag dat een Amsterdammer uitgaf aan Koninginnedag Amsterdam 2004. In dat jaar was het gemiddelde uitgegeven bedrag 56 Euro (gemeente Amsterdam, 2004, p. 3). De financiële crisis zou hier een oorzaak van kunnen zijn. Wanneer de respondenten aangaven een positieve houding te hebben tegenover Koninginnedag werd er meer uitgegeven dan respondenten met een negatieve houding.

Economische effecten

Hoewel de ervaringen van de Amsterdamse respondenten over het algemeen positief tot heel positief zijn, hebben de horecagelegenheden naar eigen zeggen minder omzet gemaakt. Zo blijkt uit het interview met John Graven dat horecaondernemers 10% minder omzet hebben dan in 2011. Mogelijke oorzaak is het spreidingsbeleid waarmee grootschalige evenementen tijdens Koninginnedag uit de binnenstad zijn geweerd. Hierdoor blijven vele bezoekers weg uit het centrum waardoor de horeca minder omzet heeft gemaakt. Door de daling van de omzet geldt dat de maatregelen voor Koninginnedag zorgen voor een Pareto Ontwikkeling. Er zijn immers actoren die niet profiteren van de nieuwe opzet maar door een dalende omzet juist minder verdienen. Ondanks deze verminderde omzet hebben horecaondernemers een tevreden gevoel overgehouden aan Koninginnedag 2012. De sfeer was beter dan voorgaande jaren en de toestroom en uitstroom van bezoekers verliep voorspoedig. Winkelstraatmanager Nel de Jager spreekt in dit geval van een sociale winst en legt minder de nadruk op de financiële winst van een kleinschaliger Koninginnedag. De verbeterde sfeer is waarschijnlijk ook een gevolg van de maatregelen. Door de verspreiding van de feestende bezoekers zijn deze weggebleven uit het centrum en kregen gezinnen meer kansen om Koninginnedag te vieren. De verbeterde sfeer heeft positieve gevolgen voor de experience economy (Lorentzen, 2009, p. 840, in Quinn, 2005, p. 394) waarbij de ervaring met een evenement essentieel is voor het uitgavenpatroon. Een sterke verbondenheid is nodig om een prettig gevoel bij mensen op te wekken tijdens een evenement. Respondenten die zich prettig voelen bij een kleinschaliger Koninginnedag geven meer geld uit dan negatieve respondenten. Aangezien 72% van de respondenten een kleinschaliger Koninginnedag positief vindt is het voor Amsterdam belangrijk om hierop te sturen. Dit komt tevens terug in de theorie waaruit blijkt dat stadbestuurder verantwoordelijk zijn voor haar bewoners en voor een goede interactie tussen bewoners en bezoekers (Insch & Florek, 2008, p. 146)

De behoefte aan kleinschaligheid is aanwezig en zal daarom benut moeten worden. Niet alleen wordt op deze manier gewerkt aan image production (Zukin, 1998, in Quinn, 2005, p. 930), waarbij een positief en succesvol evenement een belangrijk ingrediënt is voor steden om het imago te versterken. Ook zal een positieve houding ten aanzien van een kleinschaliger Koninginnedag zorgen

voor meer uitgaven. Amsterdammers gaan immers, naar verwachting, eerder een kleinschalige Koninginnedag vieren in Amsterdam en geven daar hun geld uit. De image production van Amsterdam zal zich de komende jaren richten op een stad waarin evenementen een grote rol spelen. Dit moet gebeuren in combinatie met een sterkere woonstad waar de leefbaarheid verbetert (Kavaratzis, & Ashworth, 2006, p. 20). Een kleinschaliger Koninginnedag is een voorbeeld van een evenement waar met deze factoren rekening wordt gehouden. Doordat de experience economy en de image production voorgaande jaren slechter werd ervaren door de bewoners werd het draagvlak voor Koninginnedag minder waardoor bewoners zich niet meer konden identificeren met het feest. De aandacht ging te veel uit naar de bezoekers waardoor te weinig rekening werd gehouden met de bewoners. De beleidsbepalers zorgden voor een buitengesloten gevoel voor de bewoners. Volgens Kreag (2001, p. 12) ontstond hierdoor het gevoel dat de controle van de bewoners over de eigen omgeving verloren ging. Tot slot zorgt een goed imago voor een aantrekkelijker investeringsklimaat bij bedrijven. Hierdoor is op langere termijn een goed imago voor Koninginnedag belangrijk voor de Amsterdamse economie.

Vergelijking met 2011

Een vergelijking met 2011 is voor dit aspect ingewikkeld. Recente cijfers over de uitgaven zijn er niet. De oudste gegevens komen uit 2004 en daar is hierboven een vergelijking een vergelijking mee gedaan. Daarnaast is het onmogelijk om te constateren of destijds een positieve houding invloed had op de uitgaven. Wel kan worden geconstateerd dat gemeentelijk beleid voor Koninginnedag in 2012 meer op de bewoners is gericht dan in 2011.

6.3 Koninginnedag wel of niet vieren?

In 2012 is het aantal respondenten dat Koninginnedag in Amsterdam heeft gevierd licht gedaald ten opzichte van 2011. De meest genoemde reden in 2012 was het feit dat er te veel drukte werd verwacht in de stad. Daarnaast was een groot deel niet geïnteresseerd in Koninginnedag. Ook de niet-Amsterdammers in de stad was een veelgenoemde reden om Koninginnedag niet te vieren. Slecht twee mensen verwachtten een onveilige sfeer/situatie in de stad.

De stad delen met bezoekers

De massale drukte blijkt voor veel mensen dus voldoende reden om de stad te mijden. Deze bewoners van Amsterdam voelen zich niet meer prettig in hun eigen stad door de grote bezoekersstromen. Bewoners moeten de stad delen met de vele bezoekers waardoor de verhoudingen tussen de belangen van bewoners en bezoekers scheef komt te liggen. Dit wordt onderbouwd door het feit dat 27% aangeeft wél Koninginnedag in Amsterdam te vieren wanneer de kleinschaligheid doorzet. De verhoudingen komen dan beter in balans en de beeldvorming en houding tegenover Koninginnedag zal waarschijnlijk positiever worden voor deze groep (Blichfeldt, 2005, p. 394).

Dat Amsterdammers de drukte meden blijkt uit de locatie waar meeste bewoners Koninginnedag vierden: de eigen woonbuurt. Dit is een opvallend gegeven gezien het feit dat in de eigen woonbuurt, het centrum uitgezonderd, waarschijnlijk minder bezoekers komen. Hierdoor kunnen bewoners het gevoel hebben dat zij minder in de massale bezoekersstromen terecht komen. De ruimte wordt in deze gevallen met minder mensen gedeeld waardoor de verhouding beter is voor de bewoners (Ap, 1992, p. 676, Lindberg en Johnson, 1997, p. 403). Daarnaast is uit de enquête duidelijk geworden dat

slechts 10% van de respondenten de grote commerciële feesten bezocht heeft. Mogelijk werd de drukte niet opgezocht om te voorkomen dat de mensenmassa voor een scheve verhouding zou zorgen.

In de eigen woonbuurt komt de interne sociale cohesie beter tot zijn recht. Bewoners kennen elkaar beter en ervaren minder overlast van bezoekers die veelal naar de grote feesten gaan. Hierdoor is er sprake van reciprociteit (Waite, 2003, p. 196). Er is in de ogen van bewoners sprake van een meer gelijkwaardige uitwisseling van interactie. Juist doordat zij minder in aanraking komen met bezoekers. Bewoners ervaren namelijk meer voordelen dan nadelen.

Ondanks de maatregelen die de gemeente Amsterdam genomen heeft, blijkt de Amsterdammer dus minder de stad in te gaan. Mogelijk is het voor de respondenten moeilijk geweest om vooraf in te schatten welk effect de maatregelen zouden hebben. Iets wat ook de gemeente zelf moeilijk kon inschatten. De respondenten leken daardoor niet de gok te willen nemen door naar het centrum te gaan. De eigen buurt is immers een bekend gebied en daardoor mogelijk aantrekkelijker om Koninginnedag door te brengen.

Vergelijking met 2011

Zoals hierboven staat vermeld is een lichte daling gebleken van het aantal respondenten dat Koninginnedag in Amsterdam heeft gevierd. De meest genoemde reden om Koninginnedag niet te vieren was de verwachte drukte in de stad. Ook in 2011 was dit het voornaamste argument. De respondenten die deze dag in 2012 wel in de stad vierden deden dit vooral in de eigen woonbuurt. Dit komt overeen met 2011 toen dit ook het geval was (gemeente Amsterdam, 2004, p. 13). De commerciële muzikfeesten waren zowel in 2011 (gemeente Amsterdam, 2004, p. 6) en 2012 niet populair onder de respondenten.

6.4 De overlast tijdens Koninginnedag 2012 is sterk afgenomen

De overlast is tijdens Koninginnedag 2012 sterk afgenomen. Zo geeft 86,5% aan helemaal geen overlast te hebben ervaren. Uit de theorie blijkt dat een afnemende overlast van invloed is op een positieve houding van bewoners naar bezoekers (King et al, 1993, in Lindberg en Johnson, 1997, p. 406). Slechts een klein deel van de respondenten geeft aan wel overlast te hebben ervaren. Overlast van de rotzooi kwam het meest voor onder deze groep. De helft van deze groep zegt dat de overlast minder was dan vorig jaar. In werkelijkheid hebben de schoonmaakdiensten evenveel rommel opgeruimd als voorgaande jaren. Rotzooi is echter een vorm van overlast die niet te vermijden is bij een evenementen als Koninginnedag. Dit zal daardoor altijd worden genoemd door bewoners.

Stadsdelen Centrum en West hebben de meeste overlast

De meeste overlast werd ervaren in de stadsdelen West en Centrum. Dit is verklaarbaar doordat, vooral in het centrum, veel kleine evenementen plaatsvonden. De drukte die deze evenementen aantrok zorgde mogelijk voor overlast bij een aantal bewoners. Dit betekent ook dat overlast meer voorkwam bij mensen met hogere inkomens. Dit is verklaarbaar doordat mensen met een hoog inkomen vaker in stadsdeel Centrum wonen en daardoor sneller betrokken zijn bij de drukte tijdens Koninginnedag. Ook uit de literatuur blijkt dat drukte een veel voorkomende vorm van overlast is bij centrumbewoners in het algemeen. Daarnaast is het hectische leven door grote bezoekersstromen een negatief kenmerk van leven in het centrum (Kreag, 2001, p. 12). Tallon & Bromley (2004, p. 781)

beschrijven dat een 'ongewenste verandering in de leefwijze' een aspect is waar bewoners mee te maken krijgen. In Amsterdam speelt dit aspect een belangrijke rol wanneer bewoners zich door de feestende massa moeten aanpassen. Bewoners ondervinden overlast in hun doen en laten in het dagelijks leven (Perdue et al, 1987, in Lindberg en Johnson, 1997, p. 405).

Als verder wordt ingezoomd op de stad blijkt dat de meeste overlast voorkwam in de eigen woonbuurt. Dit is verklaarbaar omdat de meeste respondenten in hun eigen buurt Koninginnedag hebben gevierd. In de eigen woonbuurt zijn vernielingen de meest genoemde vormen van overlast. Geluid, rotzooi en wildplassen zijn als tweede genoemd. Om de geluidsoverlast zoveel mogelijk te beperken zijn er maatregelen genomen omtrent het aantal decibel. De rotzooi is in veel gevallen veroorzaakt door de druk bezochte vrijmarkten in de stad. Zo is het Vondelpark de hele dag gebruikt voor de vrijmarkt waardoor veel spullen zijn achtergelaten. Bij de commerciële muziekfeesten is geen overlast ervaren vanwege de lage opkomst van respondenten in deze gebieden. Een andere reden is dat de evenementen door spreiding in minder bewoonde gebieden werden georganiseerd.

De Museumbuurt

Een bekende plek tijdens Koninginnedag is de Museumbuurt. Bewoners van deze wijk hebben in het verleden veel overlast ervaren van de bezoekers aan het Museumplein. Dit jaar heeft de gemeente Amsterdam echter talloze berichten gekregen van bewoners die blij zijn met de genomen maatregelen. Hieruit blijkt dat de effecten positief zijn voor bewoners. Zo zijn bewoners in de Museumbuurt blij dat het Radio 538 feest niet door is gegaan. Vernielingen, afval en andere vormen van overlast zijn daardoor uitgebleven in deze wijk. Dit is het positieve gevolg van crowd management en crowd control dat de gemeente Amsterdam heeft uitgevoerd in samenwerking met politie, brandweer en ambulance. De genomen maatregelen zoals spreiding van evenementen, looproutes, elektronische informatieborden en de regulering van alcohol hebben hieraan bijgedragen en komen allen terug in de literatuur (Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid, 2011, p. 132-133 en Abbot & Geddie, 2001, p. 260-264).

Geen moeite met niet-Amsterdammers

In 2012 gaven 245 respondenten aan geen moeite te hebben met niet-Amsterdammers tijdens Koninginnedag zolang zij zich maar gedragen. Dit geeft aan dat wanneer bezoekers zich niet gedragen de verhouding scheef kan komen te liggen. De groep die wel moeite heeft met niet-Amsterdammers bestaat uit 116 respondenten. Voor deze groep geldt vooral dat de drukte voor een negatief beeld heeft gezorgd bij deze respondenten. Dat de verhoudingen tussen bezoekers en bewoners belangrijk is bleek ook uit een reactie van de NS die ook in paragraaf 5.3.1 staat beschreven: *"De ervaring is dat we minder mensen naar Amsterdam hebben gebracht en dat het type publiek ook iets anders was dan voorgaande jaren. De mix tussen jeugd en gezinnen was meer in balans"* (Persoonlijke communicatie, 30 mei, 2012). Dit jaar hebben meer gezinnen met kinderen Koninginnedag gevierd in Amsterdam. Mogelijk hebben de maatregelen invloed gehad op deze ontwikkelingen. Gezinnen zijn een doelgroep die de afgelopen jaren niet veel voorkwam tijdens Koninginnedag en vormen een goede afwisseling met feestende jongeren. Deze nieuwe groep kan zelfs gezien worden als een graadmeter voor het succes van de maatregelen. Door de spreiding is er letterlijk meer ruimte gekomen voor andere groepen mensen. Ook hier blijkt dat crowd management en crowd control effect hebben op de overlast door bezoekers. De spreiding van evenementen heeft bijgedragen aan spreiding van bezoekers waardoor de binnenstad ontlast werd.

De daling van overlast werd ook ervaren door de hulpdiensten en de NS. De NS heeft geen problemen gehad met de aan- en afvoer van mensen tijdens Koninginnedag. De alcoholbeperkende maatregelen lijken ook effect te hebben gehad doordat minder ambulanceritten zijn geregistreerd. De politie Amsterdam-Amstelland heeft weliswaar vaker ingegrepen maar dit was ter voorkoming van escalerende situaties. Door sneller het probleem aan te pakken is het aantal incidenten uiteindelijk lager gebleken dan tijdens Koninginnedag 2011.

Vergelijking met 2011

De overlast is in vergelijking met 2011 afgenomen. Uit de enquête is gebleken dat 13,5% van de mensen overlast heeft ervaren en dat de helft daarvan vond dat het minder was dan 2011. De meest genoemde vorm van overlast in 2012 kwam, net als in 2011, van de rotzooi. Daarnaast waren wildplassers en drukte/geluid veelgenoemde oorzaken zowel in 2012 als in 2011. De NS en de hulpdiensten hebben dit jaar ook een positievere ervaring gehad met Koninginnedag. Door de strenge maatregelen bleek de overlast op de sporen en perrons aanzienlijk minder dan in 2011. Hoewel er meer aanhoudingen zijn geweest is het aantal gemelde incidenten lager dan vorig jaar. Ook de ambulances zijn minder in actie gekomen. Wel bleek van de 428 ritten in 2012 het grootste deel alcohol gerelateerd te zijn.

6.5 Effecten van een kleinschaliger Koninginnedag op overige actoren

Uit de interviews met de evenementenmanager, de Koninklijke Horeca Nederland en de Winkelstraatmanager is gebleken dat veel actoren tevreden zijn over het verloop van Koninginnedag. Bewoners die tevens bezoekers konden zijn, bezoekers van buiten Amsterdam, de Nederlandse Spoorwegen, de hulpdiensten en de gemeente waren allen positief. Dit is verklaarbaar doordat al deze actoren baat hadden bij de maatregelen die veranderingen moesten brengen. Dat deze veranderingen ook gerealiseerd zijn stemt deze actoren daardoor tevreden. Voor de bewoners is de overlast verminderd, de NS heeft geen problemen gehad met haar vervoerstaak, de hulpdiensten hadden de hele dag controle over de stad en de gemeente Amsterdam ervoer door deze tevreden actoren ook een succesvol verloop van Koninginnedag. Daarnaast zijn de meeste feestvierende niet-Amsterdammers vooral naar Amsterdam gekomen voor de commerciële feesten aan de rand van de stad. Een nadeel voor deze groep is dat zij vooraf kaarten moesten kopen om toegang te krijgen.

Ondanks deze positieve ervaringen is de Amsterdamse horeca gedeeltelijk negatief over Koninginnedag 2012. Zij leverden 10% omzet in maar waren positief over de sfeer en het verloop van Koninginnedag. Daarnaast hebben de maatregelen gezorgd voor strengere regels omtrent het vergunningenbeleid en het alcoholbeleid. Irritaties kwamen boven vanwege de oneerlijke concurrentie met een aantal minimarkets die niet aan deze eisen hebben voldaan.

Pareto Optimum

Wanneer het Pareto Optimum (website econguru.com) wordt toegepast op deze situatie kan worden gesteld dat zowel de consumenten (bewoners en bezoekers) als de overheid (gemeente Amsterdam) tevreden zijn over Koninginnedag 2012. Uiteraard zijn altijd verbeterpunten waar aan gewerkt moet worden maar het algemene beeld is positief. Maar juist doordat de consumenten positief gesteld zijn daalt de tevredenheid van de horecaondernemers. De oorzaak kan vooral worden gezocht in de misgelopen omzet doordat niet-Amsterdammers richting de randen van de

stad trokken. Daar waren de commerciële muziekevenementen en daardoor liepen horecaondernemers in de binnenstad omzet mis. De Amsterdamse bezoekers bezochten weinig muziekevenementen en bleven vooral in de eigen buurt. Ook deze groep bracht weinig geld op voor de horeca. De groep feestvierende mensen, Amsterdammers en niet-Amsterdammers was daardoor kleiner. Daarnaast hebben veel mensen de Vrijmarkt bezocht. Ook dit was niet bevorderlijk voor de omzet van de horeca. In dit onderzoek is daarom geen sprake van een Pareto Optimum maar van een Pareto Ontwikkeling.

Vergelijking met 2011

In 2011 hadden de NS, politie en andere hulpdiensten steeds minder controle en de overlast bij deze actoren groeide steeds meer. Daardoor daalde ook de tevredenheid bij de overheid die verantwoordelijk is voor een goed verloop van Koninginnedag. De horecaondernemers waren een van de weinige actoren die voordeel hadden. Zij hadden door de vele bezoekers in de binnenstad meer omzet dan in 2012.

7. Conclusie, Discussie, Aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 7.1 gestart met de conclusies per onderzoeksvraag. Hierin worden tevens verschillende relaties gelegd met de theorie uit hoofdstuk 3. Paragraaf 7.2 behandelt de discussie waarin ook de hiaten uit het onderzoek worden besproken. In paragraaf 7.3 staan de aanbevelingen beschreven. Deze focussen zich op vervolgonderzoek en op de gemeente Amsterdam.

7.1 Conclusie

Deelvraag 1

Welke maatregelen zijn genomen om Koninginnedag in de binnenstad kleinschaliger te maken en waarom zijn deze maatregelen genomen?

De theoretische concepten crowd management en crowd control beschrijven duidelijk waarom maatregelen genomen moeten worden bij grote evenementen (Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid, 2011 & Abbot & Geddie, 2001). Maatregelen zijn namelijk belangrijk om te voorkomen dat te veel mensen op dezelfde plek komen en overlast veroorzaken. Voorgaande jaren was Koninginnedag een feest waar honderdduizenden mensen op af kwamen. Feestvierders uit het hele land kwamen massaal naar Amsterdam. De grootste trekpleister was het Radio 538 feest op het Museumplein. Met ruim 300.000 bezoekers verspreid over de hele dag was dit het grootste evenement. Daarnaast waren nog vele andere grote evenementen georganiseerd in de binnenstad van Amsterdam. De bezoekers zorgden voor enorme overlast bij de bewoners van de stad waardoor het draagvlak voor Koninginnedag onder de bewoners afnam. Vooral de bewoners van de Museumbuurt klaagden over de overlast die zij elk jaar weer te verduren kregen. Daarnaast kon de gemeente Amsterdam door de drukte niet instaan voor de veiligheid van de bezoekers van de evenementen. Door overmatig alcoholgebruik hoefde er maar weinig te gebeuren om de controle over Koninginnedag te verliezen. Naar aanleiding van deze ontwikkelingen heeft het COT Koninginnedag 2011 geëvalueerd en maatregelen beschreven om de situatie in 2012 te verbeteren. Aan de hand van deze evaluatie zijn verschillende maatregelen getroffen om Koninginnedag beheersbaarder en leefbaarder te maken voor de Amsterdammers. Spreiding van bezoekers, spreiding van de uitstroom en het creëren van looproutes zijn algemene maatregelen die de organisatie voor Koninginnedag heeft genomen en die geadviseerd zijn door het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (2011, p. 132-133). Daarnaast is het relevant te weten welk type bezoekers afkomen op een evenement, of deze groep alcohol drinkt, hoe de communicatie moet verlopen en in welke mate beveiliging aanwezig moet zijn (Abbot & Geddie, 2001, 260-264). Alle maatregelen staan beschreven in paragraaf 5.1. De belangrijkste maatregelen voor Koninginnedag 2012 bestonden uit:

1. Het weigeren van het Radio 538 feest op het Museumplein en de spreiding van andere grootschalige muziek-evenementen naar de randen van de stad.
2. De organisaties van de evenementen verplichten tot kaartverkoop om de bezoekersaantallen te reguleren. Door de spreiding werd de Amsterdamse binnenstad ontzien van de massale bezoekersstromen die deze evenementen aantrokken. Wel mochten in 2012 kleinschalige evenementen in de binnenstad georganiseerd worden.
3. De alcoholconsumptie is aangepakt. Dit is gebeurd door alle supermarkten in de binnenstad en op

de stations te verbieden alcohol te verkopen tijdens Koninginnedag. Daarnaast mochten bezoekers niet meer dan één alcoholische consumptie bij zich hebben op de openbare weg of op het water.

4. Ook werden de akoestische voorwaarden aangescherpt voor muziek in de binnenstad.

5. De NS controleerde al op de vertrekstations richting Amsterdam of de bezoekers alcohol op hadden en/of bij zich hadden. Hierdoor werd voorkomen dat reizigers dronken in Amsterdam aankwamen.

De maatregelen hebben geholpen om Koninginnedag beheersbaarder te maken ten opzichte van voorgaande jaren. Hierdoor heeft een uitgebreide crowd management in de precrisis stage gezorgd dat crowd control veel minder heeft hoeven plaatsvinden tijdens de *crisis stage* (Abbot & Geddie, 2001, p. 264-269): er waren minder aanhoudingen, minder ambulanceritten en minder mensen op één plek, met als gevolg minder overlast en een beheersbaarder feest. Met deze maatregelen heeft de gemeente Amsterdam haar verantwoordelijkheid genomen. Deze noodzakelijke verantwoordelijkheid wordt als volgt omschreven: *“Archivering a desired level of satisfaction among citizens should be the ultimate goal of place managers* (Guhathakurta & Stimson, 2007 en Kotler et al., 1999, in Insch & Florek 2008, p. 139)”. De gemeente heeft haar inwoners betrokken bij de organisatie door te luisteren naar wat zij te vertellen hebben. Hier is op een goede manier op ingespeeld en is er voor gezorgd dat inwoners serieus werden genomen.

Deelvraag 2

In hoeverre heeft een kleinschaliger Koninginnedag 2012 invloed op de ervaren overlast van Amsterdammers en welke sociale gevolgen heeft de ervaren overlast?

Ervaren overlast lijkt in dit onderzoek afhankelijk te zijn van de maatregelen die genomen zijn. Anders gezegd: crowd management en crowd control zijn mogelijk van invloed op de ervaren overlast. Maar ook concepten als Social Exchange Theory (Sutton, 1976, Cook, 1987, Waitt, 2003) en sociale cohesie (Bolt & Torrance, 2005) lijken een relatie te hebben met ervaren overlast. Zo blijkt uit figuur 1 (pagina 17) van de Social Exchange Theory dat een ongebalanceerde relatie tussen bewoners en bezoekers, door bijvoorbeeld overlast, van invloed is op de acceptatie van bezoekers. Dit kan betekenen dat bewoners niet langer mee willen doen in de interactie met bezoekers omdat zij hier negatieve ervaringen mee hebben. Wanneer dit het geval is kan het draagvlak voor een evenement afnemen waardoor het voortbestaan van een evenement gevaar loopt. Wanneer overlast bekeken wordt vanuit de sociale cohesie kan worden gesteld dat de externe sociale cohesie niet of weinig aanwezig is wanneer overlast wordt ervaren door bewoners. Ook in dit geval is er sprake van een vertroebelde relatie tussen bewoners en bezoekers.

Uit de bevindingen van dit onderzoek blijkt dat de overlast onder respondenten tijdens Koninginnedag 2012 duidelijk is afgenomen vergeleken met 2011. Slechts 13,5% van de respondenten ervoer overlast en ruim de helft hiervan vond deze overlast minder dan in 2011. Het leeuwendeel van de respondenten, 86,5%, ervoer helemaal geen overlast tijdens Koninginnedag. In zoverre lijkt crowd management dus te helpen om de overlast bij bewoners terug te dringen. Zo staat vast dat 100.000 bezoekers minder naar Amsterdam zijn gekomen wat mogelijk heeft bijgedragen aan de afname van overlast. Het Museumplein is dit jaar niet gebruikt voor een groot muziek-evenement waardoor ook de bezoekersstroming in de stad behoorlijk is verminderd. Toch blijft het moeilijk vast te stellen of de maatregelen ook echt effect hebben gehad. Het is verleidelijk

om een verband te leggen maar empirisch onderzoek is hier niet naar verricht. Daarom is enige voorzichtigheid geboden om te snel een oorzaak-gevolg relatie te leggen tussen de maatregelen en de afgenomen overlast. In de discussie en aanbevelingen wordt hier verder op in gegaan.

Daarnaast bleek dat 245 respondenten aangaven geen moeite te hebben met niet-Amsterdammers zolang deze groep maar geen overlast veroorzaakt. Dit impliceert dat het uitblijven van overlast een normale, gezonde relatie oplevert tussen bewoners en bezoekers. Wanneer dit zo is betekent dit ook dat, volgens de Social Exchange Theory, bewoners positief staan tegenover bezoekers. Hierbij gaat het dus over de positieve houding tussen Amsterdammers en niet-Amsterdammers waardoor tevens draagvlak gecreëerd wordt voor een volgende Koninginnedag. Een positieve ervaring leidt immers tot een positieve evaluatie om vervolgens open te staan voor een volgende interactie met bezoekers (Ap, 1992, p. 670, in Waitt, 2003, p. 197). De bevindingen van dit onderzoek komen overeen. Bijna 30% van de Amsterdammers die dit jaar Koninginnedag niet in Amsterdam heeft gevierd staat open om volgend jaar wel te gaan. Voor wat betreft de sociale cohesie tussen Amsterdammers en niet-Amsterdammers blijkt dat de externe sociale cohesie tussen beide groepen positief is geweest. Hier ontbreken echter de kwalitatieve antwoorden met achterliggende gedachten en redeneringen. Hierdoor zijn de resultaten beperkt te interpreteren. Een kwalitatief onderzoek is daarom aan te bevelen. Hier wordt meer aandacht aan besteed bij de aanbevelingen.

Deelvraag 3

Wat zijn de effecten van een kleinschaliger Koninginnedag op de overige actoren tijdens Koninginnedag in Amsterdam?

Economische effecten

De beschreven economische effecten in hoofdstuk drie zijn vooral gebaseerd op de korte termijn en de lange termijn. De korte termijn betreft de bestedingen die bezoekers doen tijdens Koninginnedag. De lange termijn gaat vooral over het imago van een stad, regio of land dat gevormd kan worden door evenementen. Omdat een imago te maken heeft met sociale effecten wordt het imago besproken in het tweede deel: sociale effecten.

De eigen bevindingen van deze scriptie laten niet gedetailleerd zien welke bestedingen gedaan zijn door bezoekers. Wat wel is onderzocht, is het besteedde bedrag door Amsterdammers tijdens Koninginnedag. Hieruit is gebleken dat een Amsterdammer gemiddeld 26 Euro heeft uitgegeven in 2012. Dit is bijna een halvering van het bedrag dat in 2004 werd uitgegeven, het laatste jaar waarin de bestedingen werden gemeten. De bevindingen laten niet de totale bestedingen zien tijdens Koninginnedag. Wanneer echter de vergelijking met vergelijkbare evenementen wordt gemaakt zoals de Giro d'Italia (Meerwaarde sport & economie et al, 2010) en de Zevenheuvelenloop (Boer, de, 2011) blijkt dat de bestedingen behoorlijk hoog kunnen zijn. De bestedingen van Koninginnedag kunnen voor horecaondernemers zorgen voor een economische impuls (Meannig, 2007, p. 16) Toch wordt aan de hand van de horecaondernemers geconcludeerd dat de bestedingen door bezoekers dit jaar tegen is gevallen. Zo blijkt dat de horeca een omzetsdaling van ongeveer 10% heeft moeten incasseren ten opzichte van 2011. Een mogelijk verband ligt in het crowd management waardoor verschillende maatregelen hebben gezorgd voor een daling van bezoekersaantallen met 100.000 personen. Voor de ervaren overlast bij Amsterdammers zijn dit positieve maatregelen gebleken. Voor de horecaondernemers echter, is deze daling rechtstreeks te voelen in de portemonnee.

Daarnaast hebben de ondernemers dure vergunningen moeten aanschaffen om een feest te mogen organiseren. De ondernemers werden vervolgens nog extra getroffen doordat minimarkets, in tegenstelling tot de supermarkten, wel alcohol mochten verkopen. Het gevolg was dat minder gekocht werd bij de horecaondernemers en de verkoop verschoof naar de minimarkets. Bezoekers met ingeslagen bier van de minimarkets genoten vervolgens wel van de muziek waar de horecaondernemers voor zorgden. Het effect van het verbod op alcoholverkoop door supermarkten viel hierdoor gedeeltelijk weg.

De lage bestedingen kunnen mogelijk volgend jaar weer stijgen doordat Amsterdammers bereid zijn meer geld uit te geven aan Koninginnedag wanneer de kleinschaligheid voortzet. Hieruit blijkt dat de experience economy belangrijk is om bezoekers te stimuleren geld uit te geven (Lorentzen, 2009, p. 840, in Quinn, 2005, p. 394). De ervaringen van bezoekers zijn hierin erg belangrijk. Hoe positiever de ervaringen zijn hoe meer geld wordt besteed.

Sociale effecten

Koninginnedag 2012 bestond voor de horecaondernemer echter niet alleen uit tegenvallers. Zo kan geconcludeerd worden dat deze groep ook sociale cohesie opmerkte. De sfeer op de terrassen en in uitgaansgebieden was namelijk prettiger en rustiger dan voorgaande jaren. Daar waar voorgaande jaren de sfeer rond 17:00 uur negatief omsloeg bleef deze in 2012 rustig en relaxed. Nel de Jager beschrijft de verbeterde sfeer als de 'sociale winst'. Hiermee legt zij minder de nadruk op de financiële winst. Dit wordt ondersteund door het gegeven dat er een ander soort publiek Koninginnedag in Amsterdam heeft gevierd. Zo waren de jongeren meer verspreid en bezochten zij de commerciële feesten terwijl in de stad meer gezinnen met kinderen waren. Zij kwamen vooral voor de rommelmarkten in bijvoorbeeld het Vondelpark. Daarnaast bezochten veel mensen de kleine evenementen in de binnenstad. De overlast bij de horecaondernemers nam daardoor af terwijl ook de financiële schade mee viel doordat weinig vernielingen zijn aangericht. De sociale interne en externe cohesie werd hierdoor versterkt door de positieve ervaringen met bezoekers.

Ook is een sterke interne cohesie gebleken uit het onderzoek. De eigen woonbuurt is onder Amsterdammers namelijk een populaire plek om Koninginnedag te vieren. De respondenten hebben weinig interesse in commerciële feesten en vieren Koninginnedag liever in een vertrouwde omgeving met bekenden. Dit geeft aan dat de interne sociale cohesie (De Hart, 2000, in Bolt & Torrance, 2005, p. 15-16) aanwezig is onder Amsterdammers. Sociale cohesie wordt door Schuyt (1997, p. 18, in Bolt & Torrance, 2005, p. 15) uitgelegd als "*de interne bindingskracht van een sociaal systeem*": een vertrouwde omgeving met vertrouwde mensen vinden de inwoners nog altijd het prettigst. Het centrum werd dit jaar nog vaak gemeden omdat daar de drukte was. Het is afwachten of Amsterdammers meer naar het centrum trekken wanneer volgend jaar Koninginnedag weer kleinschalig blijft.

De goede sociale cohesie, zowel intern als extern, veroorzaakt door een dalende overlast kan bijdragen aan een beter imago voor Koninginnedag. Hierdoor ontstaat de zogenaamde image production (Zukin, 1998, in Quinn, 2005, p. 930). Zo is de daling van de ervaren overlast positief voor de bewoners zelf maar lijkt ook invloed te hebben op de beeldvorming die zij hebben op Koninginnedag. De meeste mensen zijn positief over Koninginnedag 2012 en over de maatregelen om het kleinschaliger te maken. Ook uit het onderzoek Koninginnedag in Amsterdam 2011 is

gebleken dat veel mensen een kleinschaliger Koninginnedag positief vonden. Zo vond in 2011 76% van de respondenten het goed tot zeer goed wanneer er meer kleinschalige evenementen georganiseerd zouden worden en 69% stond positief tegenover spreiding van festiviteiten. Een dergelijke positieve uitstraling is niet alleen een sociale winst maar ook een economische winst. Uit de praktijkvoorbeelden van de Olympische spelen in 2000 in Sydney (Madden & Crowe, N.D.) en het WK voetbal 2006 in Duitsland (Maennig, 2007) is bijvoorbeeld gebleken dat dergelijke grote evenementen een positieve invloed hebben gehad op het imago van de organiserende landen en steden. Want een positief imago van een stad, regio of land is interessant voor bedrijven om in te investeren (Hospers, 2011, p. 62). Bedrijven willen hiermee immers graag geassocieerd worden. Toch blijkt uit dit onderzoek niet direct of er een verband bestaat tussen een goed imago van een evenement en een groei in de investeringen. Dit hiaat wordt verder behandeld in de aanbevelingen.

NS en hulpdiensten

Naast de horecaondernemers en de inwoners van Amsterdam hebben ook de NS en de hulpdiensten een beheersbare Koninginnedag gehad. Vooral de daling van de overlast werd door deze actoren ervaren. Dit blijkt ook uit de daling van het aantal incidenten, ambulanceritten en de prima verlopen treinritten van en naar Amsterdam. Wel zijn er meer aanhoudingen geweest (crowd control) om incidenten vroegtijdig in de kiem te smoren. Grote incidenten op de perrons en in de treinen zijn uitgebleven en de NS heeft minder mensen vervoerd. Daarnaast is door de NS een grotere diversiteit van bezoekers geconstateerd zoals gezinnen met kinderen wat een positieve invloed had op de overlast. Ondanks deze duidelijke bevindingen ontbreekt meer gedetailleerde informatie die in een vervolgonderzoek verkregen zou moeten worden. Deze aanbeveling wordt nader behandeld in de discussie en aanbevelingen.

Door de genomen maatregelen is de beheersbaarheid toegenomen, de overlast afgenomen en het imago verbeterd. Toch veroorzaken de maatregelen ook nadelen. Vooral voor de horecaondernemers zorgde het gedaalde aantal bezoekers voor een omzetsdaling van 10% ten opzichte van 2011. Hierdoor zijn niet alle actoren op alle fronten gelukkig met de maatregelen waardoor een Pareto Optimum niet kan worden bereikt maar zit Koninginnedag in een fase van de Pareto Ontwikkeling. Toch gelden voor de meeste betrokken actoren dat Koninginnedag 2012 veel voordelen heeft gebracht. In sociale zin is het een geslaagde dag geweest waarbij de overlast voor alle actoren, inclusief de horeca, beduidend minder is geweest.

Centrale probleemstelling

Wat zijn de gevolgen van de genomen maatregelen om Koninginnedag in de binnenstad van Amsterdam kleinschaliger te maken?

Geconcludeerd kan worden dat de maatregelen aan de hand van crowd management veel positieve gevolgen hebben voor de stad Amsterdam. Vooral op sociaal gebied zijn veranderingen doorgevoerd die naar tevredenheid zijn van bewoners, bezoekers en horecagelegenheden. Zo is de overlast aanzienlijk afgenomen voor bewoners en horecaondernemingen. Daarnaast hebben de politie en ambulancediensten de hele dag controle gehad over het verloop van Koninginnedag. Ook de Nederlandse Spoorwegen hebben zonder problemen Koninginnedag kunnen afsluiten. Dit alles heeft bijgedragen aan een beter imago onder de inwoners, horecaondernemers, NS en hulpdiensten. Koninginnedag 2012 heeft daardoor bijgedragen aan een positieve image production voor de stad

Amsterdam. De meeste actoren gaan er namelijk op vooruit terwijl de horeca ook negatieve ervaringen heeft. Daarentegen zijn de horecaondernemers positief over de sfeer en het verloop van Koninginnedag.

De gemeente Amsterdam heeft met de maatregelen voor Koninginnedag 2012 een verantwoordelijke en belangrijke stap gezet om deze dag beheersbaarder te laten verlopen. Hiermee heeft Amsterdam bewezen dat Koninginnedag weer een evenement is met toekomstperspectief voor alle actoren. Koninginnedag 2012 is zelfs zo goed bevallen dat in oktober 2012 is besloten deze aanpak te handhaven voor 2013. Dit besluit is het bewijs voor een succesformule. Niet alleen voor de actoren zoals de gemeente Amsterdam, de NS, de politie en de horecaondernemers, maar zeker voor de inwoners zelf. Koninginnedag Amsterdam is weer terug bij de basis waarin Amsterdammers centraal staan.

7.2 Discussie

Deze discussie is opgedeeld in drie onderdelen. Eerst worden de beperkingen van het onderzoek behandeld. Vervolgens staan in het kort beschreven wat de belangrijkste kwaliteiten van het onderzoek zijn. Tot slot staat beschreven welke hiaten in het onderzoek zitten.

Beperkingen van het onderzoek

Om tot de resultaten te komen van dit onderzoek is een enquête verstuurd onder 788 respondenten. Deze mensen zitten allen in een internetpanel en hebben per email de enquête toegestuurd gekregen. Uiteindelijk hebben 416 respondenten de enquête ingevuld. Dit aantal is prima om te gebruiken voor het onderzoek maar is niet volledig representatief voor de hele stad Amsterdam. Wel geeft dit aantal goede indicaties weer. Daarnaast is het onderzoek uitgevoerd aan de hand van drie interviews met de evenementenmanager van de gemeente Amsterdam, een winkelstraatmanager, en de Koninklijke Horeca Nederland afdeling Amsterdam. Via deze interviews is veel kennis over de maatregelen, horecagelegenheden en het verloop van Koninginnedag duidelijk geworden. Echter, zij spraken allen over actoren als de NS, Politie en Horecaondernemingen maar het is niet mogelijk gebleken om voor dit onderzoek zelf met deze actoren te praten. Het bleek lastig om gevoelige informatie los te krijgen over zaken als omzetsdaling, inzet van materieel van de NS, de politie, et cetera. Het zou dan ook van meerwaarde zijn wanneer een goed inzicht wordt verkregen in het beleid van deze actoren en de meningen die zij hierover hebben. In dit onderzoek is de tijd te kort geweest om dieper in te gaan op deze aspecten.

Kwaliteiten van het onderzoek

Door de grote respons van de enquête heeft dit onderzoek een hoog betrouwbaarheidsgehalte. Hierdoor is dit een waardevol document geworden waar de gemeente Amsterdam verder op kan bouwen. Zo kunnen deze resultaten belangrijk zijn om voor Koninginnedag in de toekomst maatregelen aan te passen of in te schatten. De kennis over de ervaren overlast is immers nieuw aangezien Koninginnedag voor het eerst kleinschaliger van aard was. Naast de vele respondenten hebben ook de geïnterviewden een waardevolle bijdrage geleverd aan de resultaten. Hun expertise heeft een heldere bijdrage geleverd aan het onderzoek en dient als onderbouwing. Zij konden het gebrek aan expertise interviews door de NS en de politie Amsterdam-Amstelland goed opvangen. Een andere kwaliteit van dit onderzoek is dat bewoners hebben kunnen merken dat naar hun kritische toon van de afgelopen jaren is geluisterd en dat maatregelen zijn genomen om onder

andere de overlast aan te pakken. Tot slot is gebleken dat de bevindingen van dit onderzoek overeenkomen met onderzoek dat O&S zelf heeft uitgevoerd. Daarnaast blijken de aanbevelingen voor een groot deel overeen te komen met de evaluatie van het COT over Koninginnedag 2012.

Hiaten in het onderzoek

In een aantal gevallen ontstaan hiaten wanneer de bevindingen worden gekoppeld aan de theorie. De eerste beperking is dat de theorie over crowd management onvoldoende beschrijft of maatregelen ook daadwerkelijk overlast doet afnemen. Zo lijken de maatregelen in Amsterdam geholpen te hebben om de overlast onder bewoners terug te dringen. Maar empirisch bewijs is hiervoor niet en ook uit de theorie blijkt niet direct een significante relatie. Hoewel in de praktijk een oorzaak-gevolg relatie aannemelijk is, zal empirisch bewijs voor extra onderbouwing en draagvlak zorgen.

Een tweede hiaat in dit onderzoek is het gebrek aan kwalitatieve antwoorden over de ervaren overlast bij evenementen. Zowel de resultaten in dit onderzoek als in de wetenschappelijke onderzoeken in hoofdstuk drie zijn weinig tot geen kwalitatieve resultaten behandeld. Hierdoor worden resultaten alleen cijfermatig bekeken zonder de achterliggende gedachten te weten. Persoonlijke interpretatie kan een heel andere invalshoek geven die erg nuttig kan zijn om problemen op te lossen.

Uit het derde hiaat blijkt dat onvoldoende duidelijk is geworden of een goed imago van evenementen in Amsterdam daadwerkelijk bijdraagt aan investeringen én bestedingen in de stad. De theorieën zijn hier eenduidig over en zeggen dat investeerders graag investeren in een stad, regio of land waar een positief imago aan kleeft. Maar in hoeverre is deze theorie waar als het gaat over evenementen in Amsterdam en in het bijzonder Koninginnedag? Waarschijnlijk is een individueel evenement niet verantwoordelijk voor een stijging van investeringen. Dit is een optelsom van verschillende evenementen of festivals die een positief imago hebben. Een individueel evenement kan alleen invloed hebben wanneer het een dusdanig grote omvang heeft dat het wereldwijd wordt bekeken. Hierbij kan gedacht worden aan de Olympische spelen of het WK voetbal. Toch is het voor de gemeente Amsterdam wellicht interessant om te toetsen welk imago verschillende evenementen hebben en welke bijdrage dit levert aan de investeringen. Met die kennis kunnen gerichter evenementen worden georganiseerd waar ook bedrijven (en dus ook Amsterdam) belang bij hebben.

In het vierde hiaat gaat het over het gebrek aan informatie van actoren zoals de NS, de politie en de horecaondernemers. De NS en de politie waren niet bereid om informatie te verschaffen over het beleid dat zij hanteren ten aanzien van Koninginnedag in Amsterdam. Wel is er mailcontact geweest met deze actoren maar daarin werd alleen oppervlakkig antwoord gegeven op de vragen die gesteld werden. Op het verzoek of een interview tot de mogelijkheden behoorde werd negatief opgeantwoord. Ook in de literatuur over crowd management en crowd control komen deze actoren beperkt aan de orde. Hierdoor is een beperkt beeld ontstaan over de rol van deze actoren in het onderzoek.

In het vijfde hiaat staat centraal hoeveel bestedingen in totaal zijn gedaan door de bezoekers van Koninginnedag (bewoners en bezoekers). Uit onderzoek van Meerwaarde sport & economie et al. (2010) en de Boer (2011) is gebleken dat evenementen veel opbrengsten genereren uit de

bestedingen van bezoekers. Over Koninginnedag 2012 is hierover geen duidelijk beeld. Om meer economische uitspraken te kunnen doen is het daarom van belang om bestedingscijfers te weten over alle bezoekers.

7.3 Aanbevelingen

Aan de hand van de hierboven besproken hiaten volgen hier een aantal aanbevelingen. Eerst staan de aanbevelingen beschreven die betrekking hebben op vervolgonderzoek. Daarna worden de aanbevelingen behandeld met betrekking tot het beleid van de gemeente Amsterdam.

7.3.1 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

In de theoretische inbedding staat al beschreven dat de analyse en conclusies berusten op theoretische concepten die niet optimaal zijn. Om de analyse en de conclusie in de toekomst harder te kunnen maken wordt aanbevolen om de wetenschappelijke onderzoeksmethoden verder te versterken. Zowel de theoretische als praktische methoden zijn hierin belangrijk. Hierdoor kunnen resultaten worden verfijnd en uitgebouwd. De aanbevelingen voor vervolgonderzoek zijn allemaal afgeleid van de vijf beschreven hiaten:

Invloed van crowd management op overlast

Voor zover bekend bestaat er geen empirisch onderzoek naar de genomen maatregelen (crowd management) en de effecten die dit opleveren. Wel laat dit onderzoek zien dat het zeer waarschijnlijk is dat bepaalde maatregelen hebben geleid tot de beschreven effecten. Zo is het logisch om te redeneren dat spreiding van evenementen en verplichte kaartverkoop hebben geleid tot minder bezoekers. De bezoekers die wel naar Amsterdam kwamen voor de commerciële feesten kwamen door de spreiding minder in de binnenstad. Dat de overlast is afgenomen is waarschijnlijk een logisch gevolg hiervan. Toch wordt aanbevolen empirisch onderzoek te doen naar oorzaak-gevolg relaties die de maatregelen tot stand brengen. Hierbij kan de nadruk liggen op een significante correlatie tussen de maatregelen en de effecten. Dit zorgt voor een sterke argumentatie waarom bepaalde maatregelen wel of niet genomen moeten worden. Op deze manier kan de gemeente Amsterdam nog beter en gericht sturen met haar beleid.

Naast een empirische relatie tussen de maatregelen en de effecten is het interessant om dit praktische onderzoek volgend jaar te herhalen tijdens Koninginnedag 2013. De maatregelen die dit jaar genomen zijn blijven ook volgend jaar gehandhaafd. Aan de hand van Koninginnedag 2013 kan vervolgens worden bevestigd of de positieve effecten dit jaar een incidenteel geval waren of dat het structureel is. Daarom wordt geadviseerd om volgend jaar een vergelijkbaar onderzoek te doen om een reële vergelijking te kunnen maken.

Andere onderzoeksmethoden

Deze aanbeveling is gerelateerd aan het tweede hiaat en houdt in dat een andere onderzoeksmethode kan zorgen voor een frisse en nieuwe invalshoek. Uit dit onderzoek blijkt op statistische wijze welke overlast op buurtniveau, stadsdeelniveau en stadsniveau speelt tijdens Koninginnedag. Maar alleen statistische resultaten geven soms te beperkt weer waar de overlast wordt ervaren en in welke mate. Een persoonlijke en kwalitatieve redentatie kan een goede bijdrage leveren aan de bestaande kwantitatieve onderzoeken. Hiervoor is het belangrijk dat interviews en andere kwalitatieve methoden zoals observaties of werkgroepen gehanteerd worden om meer

kwalitatieve resultaten te behalen.

Invloed van evenementen op investeringen

Hoewel het doel van dit onderzoek niet was om de aantrekkingskracht van investeerders te meten is het toch belangrijk om de invloeden van evenementen te meten op investeringen. Investerings van bedrijven zijn belangrijk voor de economie van een stad. Zoals beschreven in het derde hiaat heeft één evenement waarschijnlijk weinig invloed op een groei van investeringen. Maar meerdere evenementen met een positief imago kunnen dit wel bereiken. Een daling van overlast is daarom niet alleen belangrijk voor het draagvlak onder inwoners maar kan ook zorgen voor een positieve uitstraling naar bedrijven. Het is de moeite waard om te onderzoeken in welke mate dit geldt voor Amsterdam. Bij positieve resultaten worden evenementen nóg belangrijker om te implementeren in het gemeentelijk beleid en extra aandacht te geven aan het imago én aan bewoners.

Informatie achterhalen bij NS, de politie en de horecaondernemers

Door de gevoeligheid van de informatie rondom het beleid van de NS en de politie en omzetcijfers van horecaondernemers is het niet mogelijk geweest deze informatie binnen de beperkte tijd van dit onderzoek te achterhalen. Daarom wordt aanbevolen in een vervolgonderzoek meer specifieke doelgroepen te onderzoeken. Interviews met de NS, de politie en andere hulpdiensten eventueel gecombineerd met enquêtes zouden een goede aanvulling vormen op de informatie die nu bekend is.

Onderzoek naar bestedingen bezoekers

Onderzoek naar de bestedingen van bezoekers is een belangrijke aanvulling op het economisch effect van Koninginnedag op de lokale economie van Amsterdam. Hieruit kan bijvoorbeeld blijken hoeveel geld horecaondernemers daadwerkelijk verdienen aan Koninginnedag. Maar ook kan gekeken worden of de omzet van supermarkten stijgt en of bezoekers langer in Amsterdam blijven voor of na Koninginnedag.

7.3.2 Aanbevelingen Gemeente Amsterdam

De aanbevelingen voor de gemeente Amsterdam vloeien voort uit het onderzoek en zijn praktisch van aard.

Minimarkets alcoholverkoop verbieden

Uit de interviews met de winkelstraatmanager is gebleken dat veel minimarkets alcohol verkochten tijdens Koninginnedag. Deze ondernemers werden niet belemmerd door de nieuwe regelgeving die supermarkten wél kregen opgelegd. De horecaondernemers klaagden over oneerlijke concurrentie, ook omdat de horecaondernemers ecobekers moesten gebruiken op Koninginnedag. Wanneer grote supermarkten gereguleerd worden in de alcoholverkoop zou dit ook moeten gelden voor minimarkets. Daarom wordt aanbevolen om in volgende jaren één lijn te trekken met betrekking tot een dergelijk beleid.

Stimuleren van buurtactiviteiten

Een van de doelen van de maatregelen was om Koninginnedag meer een feest voor Amsterdammers te maken. Dit is deels gelukt hoewel dit jaar nog wel een daling te zien was in respondenten die deze dag in Amsterdam hebben gevierd. Om dit meer te stimuleren is aan te bevelen om buurtactiviteiten

te stimuleren. Vooral omdat de eigen buurt de meest genoemde plek is waar Koninginnedag wordt gevierd. De respondenten hebben behoefte aan iets 'eigens' en vinden dit in de eigen omgeving. Om meer eigen initiatieven te ontwikkelen en daardoor meer Amsterdammers in de eigen stad te laten feestvieren is stimulering belangrijk. Dit zou kunnen door een competitie te beginnen waarbij buurten worden gevraagd zo creatief mogelijk te zijn in een buurtinitiatief. Aandacht geven aan wijken en bewoners is hierin belangrijk. Zo worden Amsterdamse burgers serieus genomen en groeit het draagvlak voor Koninginnedag.

Literatuurlijst

Artikelen

Abbott, A.L., & Geddie, M.W. (2001). Event and venue management: minimizing liability through effective crowd management techniques. *Event Management*, (6), 259-270.

Ap, J. (1992). Residents' perceptions on tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 19, 665-690.

Baker, M.J. & Cameron, E. (2007). Critical succesfactors in destination marketing. *Tourism and hospitality research*, 8, 79-97.

Freire, J.R. (2007). 'Local people' a critical dimension for place brands, *Journal of brandmanagement*, 16, 420-438.

Gibson, T.A. (2005). Selling city living: Urban branding campaigns, class power and the civic good. *International Journal of Cultural Studies*, 3, 259-280.

Hankinson, G. (2004). Relational network brands: Towards a conceptual model for place brands. *Journal of vacation marketing*, 10, 109-121.

Insch, A. & Florek, M. (2008). A great place to live, work and play. Conceptualising place satisfaction in the case of a city's residents. *Journal of Place Management and Development*, 1, 138-149.

Johansson, M. & Kociatkiewicz, J. (2011). City festivals: creativity and control in staged urban experiences. *European Urban and Regional Studies*, 18, 392-405.

Kavaratzis, M & Ashworth, G.J., (2007). Beyond the logo: Brandmanagement for cities. *Journal of Brandmanagement*, 16, 520-531.

Kavaratzis, M & Ashworth G.J., (2006). Partners in coffee shops, canals and commerce: Marketing the city of Amsterdam. *Elsevier*, 24, 16-25.

Kreag, G. (n.d.) The Impacts of Tourism. *Minnesota Sea Grant*, 1-20.

Lindberg, K. & Johnson, R.L. (1997). Modeling Resident Attitudes Toward Tourism. *Annals of Tourism Research*, 24, 402-424.

Madden, J.R. & Crowe, M. (n.d.). *Estimating the economic impact of the Sydney Olympic Games*. Tasmania: University of Tasmania, Centre for regional economics.

Meaning, W. (2007). *One year later: A re-appraisal of the economics of the 2006 soccer world cup*. Hamburg: Universiteit Hamburg, Faculty Economics and Social Sciences Chair for Economics Policy.

Ohman, S., Jones, I. & Wilkes, K. (2007). *The perceived social impacts of the 2006 football world cup*

on *Munich residents*. Bournemouth: Bournemouth University, School of Services Management.

Peel D. & Lloyd G., (2008). New communicative challenges. Dundee, placebranding and the reconstruction of a city image. *TPR*, 5, 507-532.

Quinn, B. (2005). Arts Festivals and the City. *Urban Studies Journal Limited*, 42, 927-943.

Quinn, B. (2009). Festival, events and tourism. *Dublin Institute of Technology*, 483-503.

Tallon, A.R. & Bromley, R.D.F. (2004). Exploring the attractions of city centre living: evidence and policy implications in British cities. *Geoforum*, 35, 771-787.

Waitt, G. (2003). Social impacts of the Sydney Olympics. *Annals of Tourism Research*, (30), 194-215.

Rapporten en boeken

Amsterdam, (n.d.). *Draaiboek Evenementen*, Gemeente Amsterdam, Gemeente Amsterdam, p. 3-109.

Amsterdam, (2011). *Trendrapport Amsterdamse binnenstad 2010-2011*, Gemeente Amsterdam, p. 3-97

Amsterdamse Driehoek, (2011), *Viering landskampioenschap Ajax 2011, evaluatieverslag*, p. 1-31.

Amsterdam Toerisme & Congres Bureau, (2012). *Amsterdam Bezoekersprofiel, Bezoekersonderzoek Amsterdam*, p. 1-28.

Amsterdam, (2012). *Spelregels Koninginnedag 2012 in de gemeente Amsterdam*, gemeente Amsterdam, p. 2-36.

Bicknese, L. & Jakobs, E. (2011). *Koninginnedag in Amsterdam*. Gemeente Amsterdam, p. 2-26.

Bolt, G. & Torrance, M.L. (2005). *Stedelijke herstructurering en sociale cohesie*. Utrecht: DGW/NETHUR-partnership.

Boer, de, W. (2011). *Zevenheuvelenloop 2010, Economische impact- en deelnemersprofiel*. Nederland: Gedeputeerde Staten van de Provincie Gelderland.

Broeke, ten L., et al. (2004). *Koninginnedag 2004*. Gemeente Amsterdam. p. 2-51.

Bryman, A. (2004). *The Disneyization of Society*. London: Sage publishers, 2004, p. 1-199.

COT, (2001) *Sail 2000: Evaluatie van een grootschalig evenement*. *Samson*, 2001, p. 7-71.

Cook, K.S., (1987). *Social Exchange Theory*. Newbury Park, Sage Publications.

Den Bosch, (2006). *Nota Evenementenbeleid*. Gemeente Den Bosch, P. 1-17.

Flick, U. (2009). *An introduction to qualitative research*. Los Angeles: Sage.

Hospers, G.J., Verheul, W.J. & Boekema, F. (2011). *Citymarketing voorbij de hype. Ontwikkelingen, analyse en strategie*, Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Meerwaarde Sport en Economie, Sport2B, Hogeschool van Amsterdam. (2010). *Giro d'Italia in Amsterdam, economische impact en beleving*. Hoofddorp: gemeente Amsterdam.

Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid. (2011). *Specialist Brandpreventie*. Arnhem: Nederland Instituut Fysieke Veiligheid.

Verschuren, P. & Doorewaard, H. (2005). *Het ontwerpen van een onderzoek* (derde druk), Utrecht, Uitgeverij Lemma BV.

Graaf van der, P. & Duyvendak, J.W. (2009) *Thuisvoelen in de buurt: Een opgave voor stedelijke ontwikkeling, Een vergelijkend onderzoek naar de buurthechting van bewoners in Nederland en Engeland*. Amsterdam University Press, 2009, 5-134.

OWP Research, (2008). *Nulmeting overlast en bezoek coffeeshops Maastricht*, Gemeente Maastricht, p. 1-21.

Tilburg, (2011). *Startnotitie nota evenementenbeleid*. Gemeente Tilburg, 2011, p. 1.

Zannoni, M., Barlagen, S. & Ammerlaan, M.M.V.K. (2011). *Evaluatie Veiligheidsaspecten Koninginnedag Amsterdam 2011*. Den Haag, COT Instituut voor veiligheid- en Crisismanagement.

Websites

Website Metro nieuws, (2011). Vinddatum 10 februari 2012, op <http://www.metronieuws.nl/amsterdam/overlast-neemt-toe-in-amsterdamse-binnenstad/SrZkjm!EOG5BTvry6z6/>

Website Spits, (2012). Vinddatum 25 april 2012, op http://krant.spitsnieuws.nl/spits/_main_/2012/04/24/010/

Website Eonguru, (2010), vinddatum 20 april 2012, op <http://www.eonguru.com/what-is-pareto-efficiency/>

Website Stadswandellokator, (2012), vinddatum 19 juli op http://www.stadswandellokator.nl/navigation/rondleidingen/stadsdelen_main.html

Website nu.nl, (2012), vinddatum 1 mei op <http://www.nu.nl/binnenland/2800217/halvering-incidenten-koninginnedag-amsterdam.html>

Website nu.nl, (2012), vinddatum 30 april op
<http://www.nu.nl/binnenland/2799567/koninginnedag-in-amsterdam-verloopt-gemoedelijk.htm>

Website De Gelderlander, (2012), vinddatum 30 april op
<http://www.gelderlander.nl/nieuws/algemeen/binnenland/10955027/Meer-lucht-in-binnenstad-Amsterdam.ece>

Website De Volkskrant, (2012), vinddatum 1 mei op
<http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2686/Binnenland/article/detail/3249014/2012/05/01/Amsterdam-ruimt-met-40-ploegen-afval-op.dhtml>

Website Onderzoek & Statistiek gemeente Amsterdam, (2012), vinddatum 28 september op
<http://www.os.amsterdam.nl/tabel/8936/>

Bijlage

Bijlage 1: De enquête

1 Hoe staat u tegenover Koninginnedag in Amsterdam?

- 1 Heel positief
- 2 Positief
- 3 Niet positief, maar ook niet negatief
- 4 Negatief
- 5 Heel negatief
- 6 Weet niet, geen mening, geen antwoord

2 Heeft u in 2011 Koninginnedag gevierd in Amsterdam?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet, geen antwoord

3 Heeft u dit jaar Koninginnedag gevierd in Amsterdam?

- 1 Ja...ga naar vraag 6
- 2 Nee, ik heb Koninginnedag in een andere plaats gevierd
- 3 Nee, ik ben thuis gebleven
- 4 Nee, ik moest werken...ga naar vraag 10
- 5 Nee, ik heb wat anders gedaan

4 Als u Koninginnedag 2012 niet of niet in Amsterdam heeft gevierd, wat was hier dan de voornaamste reden voor?

(slechts 1 antwoord mogelijk)

- 1 Ik ben slecht ter been, te oud, ziek
- 2 Geen zin/niet geïnteresseerd in Koninginnedag
- 3 Het is elk jaar hetzelfde
- 4 Ik verwachtte te veel drukte in de stad
- 5 Ik verwachtte te veel dronken mensen
- 6 Ik verwachtte te veel mensen van buiten de stad
- 7 Ik vind het gewoon niet zo gezellig
- 8 Ik verwachtte een slechte sfeer/onveilige situaties
- 9 Elders (buiten Amsterdam) is het leuker
- 10 Ik was er niet
- 11 Anders, namelijk _____
- 12 Weet niet, geen antwoord

5 Zou u Koninginnedag wel in Amsterdam vieren als dit kleinschaliger voor Amsterdammers wordt?

- 1 Ja...ga naar vraag 11
- 2 Misschien...ga naar vraag 11

3 Nee...ga naar vraag 12

4 Weet niet, geen mening, geen antwoord...ga naar vraag 12

6 Kunt u aangeven wat u er positief aan vindt? (meer antwoorden mogelijk)

1 Goede sfeer, gezelligheid

2 De vrijmarkt

3 Financiële opbrengsten voor de stad

4 Goed voor het imago van Amsterdam

5 Mensen kijken

6 Drinken/uitgaan

7 Drukke

8 Straatartiesten

9 Grote muziekevenementen

10 Commerciële activiteiten

11 Anders, namelijk _____

12 Weet niet, geen antwoord

7 Waar bent u dan naar toe te gaan? (meer antwoorden mogelijk)

1 Mijn eigen woonbuurt

2 (Delen van) het Centrum

3 Naar de Jordaan

4 Museumplein

5 Rembrandtplein

6 Leidseplein

7 Regulierdwarsstraat

8 Amstelveld

9 Westerpark

10 Sloterplas

11 Vondelpark

12 De Pijp/Marie Heinekenplein

13 Gelderlandplein

14 Bredewegfestival

15 Blijburg

16 Java eiland

17 Oosterpark

18 NDSM terrein

19 Amsterdamse Poort

20 Anders, namelijk _____

8 Wat heeft u zoal gedaan? (meer antwoorden mogelijk)

1 Beetje rondgewandeld

2 Vrijmarkt bezocht

3 Horecagelegenheden bezocht

4 Op de Vrijmarkt spullen verkocht of een act uitgevoerd

5 Dance-evenementen bezocht

6 Rondgevaaren

7 Anders, namelijk _____

9 Hoeveel geld heeft u ongeveer aan Koninginnedag uitgegeven?

1 0 tot 10 euro

2 10 tot 20 euro

3 20 tot 30 euro

4 30 tot 40 euro

5 40 tot 50 euro

6 50 tot 100 euro

7 Meer dan 100 euro

8 Geen antwoord

10 Hoe staat u tegenover een kleinschaliger karakter van Koninginnedag in Amsterdam?

1 Heel positief

2 Positief

3 Niet positief, maar ook niet negatief

4 Negatief

5 Heel negatief

6 Weet niet, geen mening, geen antwoord

11 Hoe zou de gemeente Amsterdam kunnen bijdragen aan een kleinschaliger karakter?

12 Heeft u zelf overlast ervaren op Koninginnedag?

1 Ja

2 Nee...ga naar vraag 15

13 Vond u dat er meer, minder of evenveel overlast in de stad was vergeleken met 2011?

1 Veel meer overlast

2 Meer overlast

3 Geen verschil (= evenveel overlast)

4 Minder overlast...ga naar vraag 15

5 Veel minder overlast...ga naar vraag 15

6 Weet niet, geen antwoord...ga naar vraag 15

7 Weet ik niet want ik heb Koninginnedag 2011 niet in Amsterdam gevierd...ga naar vraag 15

14 Kunt u ook aangeven om welke overlast het ging? (meer antwoorden mogelijk)

1 Dronken mensen (er wordt te veel gedronken)

2 Vernielingen

3 Mishandelingen

4 Geluidsoverlast

5 Rotzooi

6 Wildplassers

7 Bereikbaarheid

8 Drukke

- 9 Onveilig gevoel
- 10 Grote muziekevenementen
- 11 Commerciële activiteiten
- 12 Te veel mensen uit de provincie/van buiten de stad
- 13 Anders, namelijk _____
- 14 Weinig tot geen overlast gehad (= geen verschil/evenveel overlast als in 2011)
- 15 Weet niet, geen antwoord

15 Was u op de hoogte van de afgelasting van het 538 feest op het Museumplein?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Ik weet niet wat dat is

16 Was u op de hoogte van de spreiding van evenementen buiten het centrum van de stad?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet, geen antwoord

17 Vindt u dat Koninginnedag meer een feest van Amsterdammers moet worden?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet, geen antwoord

18 Wat vindt u ervan dat er veel mensen van buiten de stad Koninginnedag in Amsterdam komen vieren? (slechts 1 antwoord mogelijk, graag het antwoord dat het beste bij uw mening past aanvinken)

- 1 Heb ik geen moeite mee zolang ze zich maar gedragen
- 2 Heb ik sowieso geen moeite mee
- 3 Heb ik moeite mee, omdat het dan te druk is
- 4 Heb ik moeite mee, omdat er te veel gedronken wordt
- 5 Heb ik moeite mee, omdat ze te veel troep achterlaten
- 6 Heb ik moeite mee, om een andere reden, namelijk _____

- 7 Weet niet, geen antwoord

19 Voor dit onderzoek is het belangrijk dat er aanvullend een aantal korte mondelinge interviews wordt gehouden met bewoners. De onderzoeker komt dan bij u thuis, zodat u uw antwoorden meteen kunt toelichten. Bent u bereid hier aan mee te werken?

- 1 Ja
- 2 Nee

20 Kunnen wij u op uw huidige email bereiken of heeft u liever dat we andere contactgegevens van u noteren?

- 1 Gebruik huidige email
- 2 Noteer andere contactgegevens _____

Opmerkingen

Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen of suggesties voor verbetering?

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 2: Toelichting op strategische keuzes COT

Op basis van de strategische uitgangspunten zijn de volgende zes “strategische keuzes” vastgesteld en aanbevolen voor Koninginnedag 2012 (COT, 2011, p. 9-10):

Organisatie Koninginnedag naar de centrale stad

“Er moet volledige duidelijkheid zijn wie verantwoordelijk is voor de organisatie van alle aspecten van Koninginnedag. Dat is nu nog gespreid tussen de centrale stad en de stadsdelen. Wij (het COT) bevelen aan dat de centrale stad een expliciete regierol op zich neemt ten aanzien van de gehele organisatie van Koninginnedag. Op die manier kan integraal en centraal beslissingen genomen worden over de vele aspecten rond Koninginnedag”.

Risicoprofiel en risicoacceptatie vormgeven

“Het is niet mogelijk alle risico's uit te sluiten. Koninginnedag zal leiden tot een zekere mate van risico. Dat betekent in de eerste plaats dat een goed inzicht moet bestaan in de daadwerkelijke risico's tijdens Koninginnedag. Dat betekent dat een integraal risicoprofiel voor dit evenement gemaakt moet worden. Bestuur, justitie, politie en hulpdiensten dienen vervolgens de risico's die ze accepteren en die ze niet accepteren expliciet duidelijk te maken”.

Aantrekkingskracht Amsterdam verminderen

“De aantrekkingskracht van Amsterdam zal verminderd moeten worden om te voorkomen dat het nog drukker in de stad zal zijn tijdens Koninginnedag en de situatie meer onbeheersbaar wordt. Dat betekent minder evenementen in Amsterdam. Dat betekent minder evenementen expliciet voor jongeren in Amsterdam. Dat betekent ook geen landelijk evenement in Amsterdam, maar wel ergens anders in Nederland. Ook zonder grote evenementen zal het in Amsterdam druk zijn. Evenementen versterken de aantrekkingskracht en het aantal bezoekers”.

Verbeteren mobiliteit

“De mobiliteit van de mensenmassa moet worden verbeterd. Daadwerkelijke spreiding van de evenementen, geografisch en in de tijd, is daarom noodzakelijk. Daarvoor dient de centrale stad de uiteindelijke beslissing omtrent de toewijzing van de evenementen te kunnen doen. Door geografische spreiding wordt ook de aan- en afvoer gespreid. Grote evenementen dienen niet in het centrum plaats te vinden. Voor de noodremtrekkingen tussen Sloterdijk en Amsterdam CS moet een oplossing worden gevonden met de landelijke partners (NS, Prorail, Verkeer & Waterstaat). Meer toezicht op stations, op het spoor en in de treinen is noodzakelijk, zowel om noodremtrekkingen te voorkomen en op om te lossen, als ook om intensief te controleren op alcohol”.

Verminderen risico's mensenmassa

“De risico's die zich voordoen door de omvangrijke mensenmassa's moeten worden verminderd. Communicatie is daarbij een cruciaal middel. Het publiek kan bewust worden ontmoedigd naar Amsterdam te komen en kan expliciet worden gewaarschuwd voor risico's (vergelijk aanpak rond huldiging). Evenementen op de drukste plekken moeten worden weggehaald of klein gehouden. Tevens kan zorg worden gedragen voor

doelgroepgerichte vergunningverlening, waardoor er minder evenementen specifiek gericht op jongeren komen”.

Inzet hulpdiensten mogelijk maken

“De hulpdiensten moeten steeds in staat zijn bij incidenten, ongelukken en rampen adequaat te kunnen optreden. Dat is mogelijk door minder drukke punten te creëren door minder evenementen, activiteiten en verkooppunten. Het bevorderen van zelfredzaamheid, ook bij incidenten en crises, kan een bijdrage leveren. Tevens dient de informatievoorziening bij incidenten zo open en direct mogelijk te zijn en gericht te zijn op handelingsalternatieven voor het publiek”.

Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is het *ondersteunen van de gemeente Amsterdam door inzicht te geven in de ervaren overlast bij Amsterdammers tijdens een kleinschaliger Koninginnedag 2012. Daarbij dient deze casus tevens als onderzoek om de gevolgen voor de overige betrokken actoren in kaart te brengen*. De hoofdvraag die in dit onderzoek beantwoordt wordt luidt: *Wat zijn de gevolgen van de genomen maatregelen om Koninginnedag in de binnenstad van Amsterdam kleinschaliger te maken?*

Dit onderzoek richt zich op overlast bij bewoners naar aanleiding van Koninginnedag in Amsterdam. De afgelopen jaren is Koninginnedag in Amsterdam uitgegroeid tot een groot evenement. Zo groeide het bezoekers aantal van 400.000 in 2004 tot 800.000 in 2011. In de jarenlange groei van het evenement is de grip op de bezoekers steeds verder afgenomen. Deze bezoekersaantallen zorgen voor verschillende soorten overlast bij bewoners, zoals rotzooi, geluidsoverlast, wildplassers en grote drukte. Uit de literatuur is gebleken dat overlast veel voorkomt in binnensteden. Zo staat beschreven dat bewoners van een stadscentrum drugoverlast, rotzooi, geluidsoverlast en overlast van dronken mensen ervaren (Tallon & Bromley, 2004, p. 781). Veel van deze overlast wordt veroorzaakt door bezoekers. Hierdoor staat de relatie tussen bewoners en bezoekers op het spel. Want wanneer de overlast onder bewoners toeneemt verslechtert de relatie met bezoekers. De bewoners ervaren meer nadelen dan voordelen waardoor de verhoudingen scheef komen te liggen. De onvrede bij bewoners groeit en het draagvlak voor toeristen/bezoekers neemt af (Lankford & Howard, 1994, Ross, 1992, in Lindberg & Johnson, 1997, p. 405).

Door de scheve verhoudingen nam het draagvlak onder bewoners steeds verder af waardoor Koninginnedag in Amsterdam in een steeds negatiever daglicht kwam te staan.

Daarnaast waren ook actoren als de NS en de hulpdiensten zoals de politie en ambulance ontevreden over het verloop van Koninginnedag. Vernielingen in treinen, dronkenschap op perrons en in treinen en geweld tegen politie en ambulancepersoneel hebben in combinatie met de overlast bij bewoners gezorgd voor een nieuwe opzet van Koninginnedag. Om deze nieuwe opzet invulling te geven zijn maatregelen genomen om Koninginnedag een kleinschaliger karakter te geven. Zo zijn veel grootschalige evenementen verspreid over de stad zodat bezoekers de binnenstad zullen mijden. Daarnaast werden alcoholregulerende maatregelen genomen. Zo mochten supermarkten in de binnenstad geen alcohol verkopen aan haar klanten.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat de maatregelen veel positieve gevolgen hebben voor de stad Amsterdam. Vooral op sociaal gebied zijn veranderingen doorgevoerd die naar tevredenheid zijn van bewoners, bezoekers en horecagelegenheden. Zo is de overlast aanzienlijk afgenomen voor zowel nieuwe bezoekers zoals gezinnen, bewoners en horecaondernemingen. Daarnaast hebben de politie en ambulancediensten de hele dag controle gehad over het verloop van Koninginnedag. Ook de Nederlandse Spoorwegen hebben zonder problemen Koninginnedag kunnen afsluiten.

Voor de horeca spelen echter ook negatieve aspecten een rol. De maatregelen zorgen voor een aanzienlijke daling in het aantal bezoekers voor de horeca. Hierdoor beweren de horecaondernemers dat zij omzet mis zijn gelopen. Daarnaast zijn de alcoholbeperkende maatregelen niet helemaal waterdicht. Zo mogen minimarkets gewoon alcohol verkopen met als

gevolg dat cafés minder verkopen. Dit is een behoorlijke bron van irritatie gebleken. Hierdoor bleek ook dat het Koninginnedag in de fase zit van de Pareto Ontwikkeling. Niet alle actoren profiteren immers van de maatregelen.

De gemeente Amsterdam heeft met de maatregelen voor Koninginnedag 2012 een belangrijke stap gezet om deze dag beheersbaarder te laten verlopen. Toch is het moeilijk vast te stellen of de genomen maatregelen daadwerkelijk de oorzaak zijn van de hierboven beschreven ontwikkelingen. Het is al eerder gezegd dat het verleidelijk is veel verbanden te leggen tussen de maatregelen en de gevolgen op verschillende gebieden. Het is echter moeilijk om een relatie tussen beide aspecten hard te maken. Om zoveel mogelijk bewijzen te krijgen zou vervolgonderzoek nodig zijn.

Aanbevelingen

Na aanleiding van dit onderzoek worden een aantal aanbevelingen gedaan. Doordat de conclusies rusten op een beperkte theoretische en empirische basis is verdere versterking hiervan belangrijk. Om de analyse en de conclusie in de toekomst harder te kunnen maken wordt aanbevolen om de wetenschappelijke onderzoeksmethoden verder te versterken. Dit kan op verschillende manieren. Ten eerste is tijdens het onderzoek gebleken dat de NS, hulpdiensten en horecaondernemers weinig bereidt zijn om zich uit te laten over Koninginnedag. Een extra onderzoek om meer gegevens te achterhalen zou dit onderzoek goed aanvullen. Ten tweede is het belangrijk te weten of de maatregelen en de effecten ook daadwerkelijk een oorzaak-gevolg relatie met elkaar hebben. Ook hierover wordt geadviseerd een vervolgonderzoek te doen. Een derde aanbeveling voor vervolgonderzoek richt zich op een andere onderzoeksmethode. Met kwalitatief onderzoek onder bewoners kunnen bijvoorbeeld de meningen worden onderzocht over Koninginnedag. Tot slot is het belangrijk te weten welke invloed de evenementen van Amsterdam hebben op de investeringen die gedaan worden in de stad en hoeveel bezoekers besteden. Hierdoor wordt een stabiel economisch beeld geschilderd.

Niet alleen worden aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek. Ook ten aanzien van gemeentelijke beleid worden aanbevelingen gedaan. Zo is het belangrijk om een verbod op te leggen aan minimarket om alcohol te verkopen. Dit zorgt voor oneerlijke concurrentie voor horecaondernemers. Tot slot is het belangrijk om burgers nog serieuzer te nemen door bijvoorbeeld buurtactiviteiten te stimuleren.

Summary

The goal of this research is to *support the municipality of Amsterdam by providing insight into the perceived nuisance by the residents of Amsterdam during a more marginal Queens day in Amsterdam. It should also serve as a case study for the impact on the other various stakeholders who are involved with Queens day.* The main question to be answered is as follows: *What are the consequences of the measures to make Queens day smaller in the city centre of Amsterdam?*

This research is focussing on the nuisance by residents during Queensday in Amsterdam. In the recent years Queens day has grown to a big event in the city. The numbers of visitors grew from 400.000 in 2004 to 800.000 in 2011. After years of a growing numbers of visitors the crowd control is decreasing. This is because all these visitors lead to nuisance (garbage, noise, wild widdlers, and large crowds) for the residents in Amsterdam. The literature indicates that nuisance is a common problem in the city centres. As Tallon & Bromley (2004, p. 781) describe most of these nuisance is caused by visitors. Hereby the relation between the residents and the visitors is under pressure, because growing nuisance creates a worse relation. The residents experience more negative features than the visitors do. This creates imbalances in the relations and the discontent by residents grows. In the end the support to the visitors and tourists decreases among residents (Lankford & Howard, 1994, Ross, 1992, in Lindberg & Johnson, 1997, p. 405).

Queens day was experienced more negatively because of these imbalances in the relation between residents and visitors. But not only the residents are unsatisfied. Partners like the NS, and other parties are unsatisfied about the conduct of Queens day as well. Vandalism in trains, drunkenness, violence against police and ambulance staff combined with nuisance by residents created reasons to make Queens day smaller. Adjustments in the organisation of Queens day were made and as a result, a lot of commercial events are spread over the city and not in the city centre anymore. With this adjustment the visitors will avoid the city centre. Another adjustment is the regulation of alcohol consumption. Supermarkets were not allowed to sell alcohol to their customers during Queens day.

Conclusion

The conclusion is that the adjustments have positive consequences for the city of Amsterdam. Especially on the social aspects a lot of changes are made. The residents, visitors and cafes are satisfied. The nuisance for all these groups is decreased and police and ambulances had full control during Queens day. Also the NS had no problems during Queens day. But there are some negative aspects for the cafes. Because of the adjustments, there were less visitors than normal in the city centre. So for the cafes this means a sales decline. Also the reduction in alcohol sales is not completely fair. Minimarkets are allowed to sell alcohol while the big supermarkets are not. This means that visitors buy their beer at the minimarket and drink it in front of the cafes, which irritated the cafe owners.

The municipality of Amsterdam has taken an important step towards more control during Queens day. But it is hard to say if the measurements and the positive consequences are causality related. It is tempting to conclude that there is a relation but to prove this, more research is needed.

Recommendations

With these results there are some recommendations. To make more underpinned analyses and conclusions in the future it will be important to conduct more scientific research. Both the theoretical and empirical methods are important. This is possible in different ways. The first one is to investigate what the opinion is from the NS, ambulances and cafés by speaking with these persons. This was now very difficult because of the sensitivity of the information. Second, it is important to know if there is a causality between the adjustments and the consequences. A new research is needed to get the answer on this. Third, a different research method is recommended to create more qualitative knowledge about the opinions from residents. Finally, it is important to know what the effect of a good city image is on the investing climate and on the spending by visitors during Queens day in Amsterdam. This knowledge is needed to create a better economy in Amsterdam.

But there are not only recommendations for new research. Also improvement of policy recommendations are needed. It is important to regulate the alcohol sales by minimarkets. This creates unfair competition for the cafés. Finally, it is important to listen seriously to the voice of the residents in Amsterdam. An example could be to invest in activities in the neighbourhood during Queens day.