

De impact van het toenemende toerisme op de veiligheid en leefbaarheid in Amsterdam

Politie Eenheid Amsterdam

DRIO – Analyse en Onderzoek

Auteur: Hermie Mietus

Definitief 1 maart 2016

Uitgave (versie 1.0)

Politie Eenheid Amsterdam

Dienst Regionale Informatieorganisatie – Analyse en Onderzoek

Auteur: Hermie Mietus

Amsterdam, 1 maart 2016

Rubricering Politie-intern

@2016 Politie, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de politie.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	4
1. Inleiding	6
Aanleiding	6
Doelstelling	6
Onderzoeksvragen	7
Onderzoeksverantwoording	7
Afbakening	8
Leeswijzer	8
2. Toerisme	9
Wat is toerisme?	9
Dé toerist bestaat niet	9
Gevolgen van massatoerisme	9
Toename toerisme wereldwijd	10
3. Toerisme in Amsterdam	11
Toename dag- en verblijfgasten in Amsterdam	11
Toename hotelcapaciteit	12
Musea, attracties, evenementen	12
Waar en wanneer	13
Toeristische druk in Amsterdam	14
Verwachting	15
4. Slachtofferschap van buitenlandse toeristen	16
Incidenten	16
Slachtoffers	18
De toerist als doelwit	19
Aangifte	21
Dark number	22
Voorlichting en preventie	23
5. Bezoekersgerelateerde overlast	25
Vanuit de bewoners	25
Vanuit de politie	27
Vanuit de (politie)cijfers	28
Concluderend	32
6. Impact op leefbaarheid	33
Toegenomen drukte van bezoekers	33
Afnemende leefbaarheid, verpretparking en disbalans	34
Verminderde sociale cohesie	36
7. Verkeer, overcrowding en milieu	37
Verkeersdrukke, verkeersstromen en verkeersoverlast	37
Overcrowding	38
Milieu	39
8. Op zoek naar balans	40
Gemeentelijk beleid	40
Wat vinden de bewoners	42

Andere wereldsteden	42
9. Wat betekent dit voor van de politie?	44
Basisteam Burgwallen	44
Toegenomen slachtofferschap van toeristen	44
Toegenomen overlast en afgenomen leefbaarheid.....	46
Toegenomen verkeersdrukte	49
Vertrouwen in de politie	49
10. Eindconstatering.....	51
Bronnen	54

1. Inleiding

Aanleiding

De afgelopen twee jaar is er veel aandacht in de media voor het toenemend toerisme en de toenemende drukte in Amsterdam:

'De grenzen van wat de binnenstad kan absorberen, zijn bereikt.'

'Het aantal bezoekers naar Nederland is de afgelopen vijftien jaar met 40 procent gestegen. De verwachting is dat het aantal toeristen en zakenreizigers de komende jaren verder toeneemt naar 16 miljoen in 2020'.

'4500 Chinezen op bedrijfsuitje in Nederland'.

Volgens de burgemeester van Amsterdam zijn toeristen vaker slachtoffer van criminaliteit dan reguliere inwoners van de stad. De verwachting is dan ook dat bij de stijging van het aantal bezoekers de veiligheid ook een steeds belangrijker vraagstuk zal worden. De toename van toerisme heeft niet alleen gevolgen voor de veiligheid van toeristen, maar doet ook iets met de leefbaarheid van de stad en haar bewoners. Een greep uit recente artikelen:

'Bierfietsen, rondvaartboten, touringcars, gevaarlijk toeristen op een macbike en – de nieuwste trend – de hottugs, een varend bad in de grachten. Naar verwachting zal de stad in 2030 overspoeld worden door twee keer zoveel toeristen als nu. Raakt de balans tussen leefbaarheid en toerisme zoek?'

'... Bewoners ergeren zich steeds meer aan overlast door dronken toeristen, rumoerige bierfietsen en straatmuzikanten. ...'

'... Sommige Amsterdammers kunnen maar moeilijk aan die drukte wennen. Ze klagen dat doorlopen op de Dam onmogelijk is geworden. Over toeristen die een fiets huren maar niet kunnen fietsen. ...'

Burgemeester Van der Laan heeft aandacht voor de toenemende druk op Amsterdam. In zijn nieuwjaarstoespraak van 2015 zegt hij dat de toenemende drukte echt een probleem is, maar wel een luxeprobleem. 'Die drukte is gevolg van het succes van onze economie. De voordelen zien we terug in werkgelegenheid, onder hoog- én laagopgeleiden, en in een voorzieningenniveau van musea, culturele instellingen en evenementen van wereldniveau. Maar we zien ook de nadelen: drukte in de winkelstraten, volle fietspaden en parkeerplaatsen, woningen die verdrongen worden door hotels. De hinder die door evenementen ontstaat.... We kunnen dat probleem namelijk samen oplossen. Zo efficiënt mogelijk omgaan met de steeds schaarsere ruimte is wat ons als Raad en College de komende jaren te doen staat. Voor een goede balans in de stad waar bewoners, bedrijven en toeristen van blijven genieten.'

Al deze aandacht voor de positieve en negatieve gevolgen van de toename van het toerisme in Amsterdam triggert de vraag wat deze toename betekent voor de veiligheid en leefbaarheid. Daarbij lijkt er sprake van een spanningsveld: de gemeente Amsterdam en haar ondernemers willen Amsterdam promoten en juist meer toeristen en bezoekers trekken (economische belangen). Maar de leefbaarheid van de bewoners staat onder grote druk. En ook voor de politie wordt de druk erg groot. Is de politie wel voorbereid op de toename van toeristen?

Doelstelling

Deze verkenning moet leiden tot meer inzicht in de veiligheids- en leefbaarheidsproblematiek die de toestroom van toeristen in Amsterdam met zich meebrengt. Het gaat hierbij om bewustwording van de problematiek en het objectiveren hiervan (voor zover mogelijk). Daarnaast gaat het om het identificeren van de spanningsvelden. In deze verkenning worden ook bestaande onderzoeken naar balans en leefbaarheid onder Amsterdammers meegenomen. Naast inzicht in de huidige stand van zaken gaat het zeker ook om trends te duiden en een blik op de toekomst te werpen. Dit is nodig om te kunnen doordenken wat de gevolgen van het toenemend toerisme zijn voor de politie. Uiteindelijk dient deze

verkenning input op te leveren voor de wijze waarop de politie zich hierop kan voorbereiden. De bedoeling van dit stuk is ook om een discussie op gang te brengen, zowel binnen de politie als juist ook met partners als de gemeente.

Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag is:

Wat zijn de gevolgen van het toenemend toerisme in de eenheid Amsterdam voor de veiligheid (van zowel de toeristen als de bewoners) en de leefbaarheid (bewoners)? Wat betekent dit voor de politie en haar partners in het veiligheidsdomein?

In feite bestaat deze verkenning uit drie invalshoeken:

1. De veiligheid van de toeristen.
2. De veiligheid en leefbaarheid van de Amsterdamse bewoners.
3. De raakvlakken met het politiewerk en de (mogelijke) gevolgen voor de politie.

Hieruit volgen meerdere subvragen:

- Allereerst dient de vraag zich aan: neemt het toerisme inderdaad toe? Om hoeveel bezoekers gaat het jaarlijks en wat is de verwachting? Waar zijn in de stad de plaatsen waar toeristen zich vooral bevinden en begeven?
- Hoe is het gesteld met de veiligheid van de toerist in de zin van slachtofferschap van criminaliteit? Van welke delicten worden toeristen vooral slachtoffer? En wie dan? Zijn buitenlandse toeristen een makkelijk doelwit? Kan er wat gezegd worden over de meldingsbereidheid van toeristen? En over preventie en voorlichting?
- Hoe ziet vervolgens het politieproces van aangiftes met buitenlandse toeristen eruit? Waar en hoe wordt aangifte/melding gedaan en hoe (en waar) worden de aangiftes van buitenlandse toeristen afgehandeld?
- Welke overlast en leefbaarheidsproblematiek brengt de toenemende toeristenstroom met zich mee voor de Amsterdamse bewoners, wat doet het met de sociale cohesie in buurten? Hoe is het gesteld met de leefbaarheidsgevoelens van de bewoners en zijn er verschillen per buurt? En wat doet de grote schaal van toerisme in Amsterdam met het milieu en de verkeersveiligheid? Hoe ziet het beleid eruit om de balans meer in evenwicht te brengen?
- In hoeverre zijn toeristen zelf betrokken als dader van criminaliteit en als overlastveroorzaker? Om welke feiten gaat het dan?
- In hoeverre beïnvloedt de toename van het toerisme het werk en de workload van de politie? Waar liggen de grootste lasten? In hoeverre is de politie nu toegerust voor en ingericht op het omgaan met buitenlandse toeristen het behandelen van hun aangiftes? Maar ook: wat betekent de toenemende drukte en overlast voor het politiewerk?

Onderzoeksverantwoording

Cijfermatige analyse

- Om meer inzicht te krijgen in de toestroom van toeristen is gebruik gemaakt van statistische rapporten van o.a. CBS en OIS van de gemeente Amsterdam.
- Wat betreft het slachtofferschap van buitenlandse toeristen zijn analyses gemaakt met behulp van DataDetective op het basisprocessensysteem van de politie, BVH.
- Voor overlast is gebruik gemaakt van cijfers en analyse uit de meldingssystemen NSA en GMS van de politie. Voor de door bewoners ervaren overlast is zijn de gegevens uit de Veiligheidsmonitor 2014 gebruikt en voor de subjectieve veiligheidsindex de gegevens uit de Veiligheidsindex. Voor door de politie geconstateerde overlast is BVH gebruikt.

Literatuur en media

- Bestaande en relevante rapporten o.a.:
 - Gebiedsscans van de basisteams van de politie Amsterdam
 - Onderzoek nepdope, politie Amsterdam
 - Stad in Balans, gemeente Amsterdam en het vervolgdokument.
 - Bewonersonderzoeken in opdracht van de gemeente
 - Rapporten van Amsterdam Marketing
 - Gebiedsgebonden Veiligheidsaanpak Museumkwartier 2015
 - CBS, OIS Amsterdam, (beleids)stukken gemeente en stadsdeel Centrum
 - Enz.
- Artikelen uit de media (met name Het Parool en AT5)
- Websites van bewoners- en belangenverenigingen
- Enz.

Interviews zijn gehouden met politiemedewerkers: teamchefs, buurtregisseurs, projectleiders, en vrijwilligers.

Observatie: Meegelopen op de bureaus Burgwallen en Jordaan aan de balie, om meer zicht te krijgen op het proces intake – service – dienstverlening m.b.t. buitenlandse slachtoffers. Tevens met de buurtregisseur van de Wallen, dé buurt waar veel toeristen komen en slachtoffer worden.

Afbakening

Onderhavig rapport is een verkenning. Het onderwerp is zeer breed en kent vele aspecten. De verkenning dient te leiden tot meer inzicht in de veiligheids- en leefbaarheidsproblematiek die de toestroom van toeristen in Amsterdam met zich meebrengt en wat de gevolgen daarvan zijn voor de politie en haar werk. In deze huidige eerste fase wordt nog niet concreet ingegaan op hoe de politie zich hierop kan voorbereiden (al dan niet in samenwerking met partners). Het is de bedoeling om in een vervolgfase te bepalen in hoeverre maatregelen nodig zijn en te werken aan het vertalen van bevindingen naar mogelijke maatregelen: samen met partners Een expertsessie met partners en deskundigen zou hierbij een goed toepasbaar hulpmiddel kunnen zijn.

Leeswijzer

Na deze inleiding wordt in het tweede hoofdstuk uitgelegd wat er onder toerisme wordt verstaan en wordt kort ingegaan op negatieve gevolgen die het toerisme kan hebben op leefbaarheid en milieu. In hoofdstuk drie wordt - met name - cijfermatig weergegeven hoe het met het toerisme in Amsterdam is gesteld. Er komen verschillende aspecten aan de orde, van hotelgasten tot museumbezoek en toeristische hotspots. In het vierde hoofdstuk gaat het specifiek om het slachtofferschap van buitenlandse toeristen. Naast inzicht in aard en omvang wordt ook de afhandeling van deze aangiftes bij de politie onder de loep genomen en wordt geïnventariseerd welke voorlichting er momenteel is voor buitenlandse toeristen op dit gebied. Hoofdstuk vijf behandelt de bezoekersgerelateerde overlast, zowel cijfermatig als kwalitatief en in hoofdstuk zes gaat het over de leefbaarheid die onder druk komt te staan door het toenemende toerisme. Uitgangspunt hierbij is de Amsterdamse bewoner en de overlast die door hem/haar wordt ervaren in relatie met de toenemende toeristische druk. In het zevende hoofdstuk komen gerelateerde onderwerpen als verkeer en milieu kort aan bod. Hoofdstuk acht gaat in op het beleid van de gemeente wat betreft de balans in de stad. In hoofdstuk negen wordt geprobeerd de gevolgen hiervan voor de politie en haar werk inzichtelijk te krijgen. Omdat in het werkgebied van team Burgwallen zowel het slachtofferschap van toeristen groter is dan elders, er de grootste drukte heerst, de meeste toerismegerelateerde overlast is vastgesteld en tevens de grootste vermindering van de leefbaarheid, zal dit team uitgelicht worden. Hoofdstuk tien eindigt met een eindconstatering.

2. Toerisme

Alvorens in te gaan op de effecten van toerisme op de veiligheid (van zowel de toeristen als de bewoners) en de leefbaarheid (van bewoners) wordt in dit hoofdstuk de definitie van toerisme gegeven en wordt kort ingegaan op de gevolgen die het toerisme kan hebben.

Wat is toerisme?

Toerisme is een sociaal en economisch verschijnsel dat door de World Tourism Organization (UNWTO) wordt gedefinieerd als: 'de activiteiten van personen die reizen naar en verblijven op plaatsen buiten hun normale omgeving, voor niet langer dan een (aaneengesloten) jaar, om redenen van vrijetijdsbesteding, zaken, en andere doeleinden die niet zijn verbonden met het uitoefenen van activiteiten die worden beloond vanuit de plaats die wordt bezocht'. Toeristen zijn dus reizigers die zich buiten hun normale omgeving bevinden. De normale omgeving van een persoon bestaat uit de directe nabijheid van zijn of haar woning, plaats van werk of studie, en andere locaties die hij of zij regelmatig bezoekt. Ook zakenreizigers tellen mee als toeristen, op voorwaarde dat zij niet betaald worden vanuit de plaats van bestemming. Mensen die forenzen, vracht vervoeren of als verkoper reizen, tellen niet mee als toerist.

Dé toerist bestaat niet

Er zijn vele motieven om te reizen en daarmee vele soorten toerisme met eigen kenmerken, zoals strandtoerisme, wintersporttoerisme, zakelijk toerisme, natuurtoerisme en familiebezoek. Naast het onderscheid naar verschillende typen toerisme, bestaat ook een onderscheid naar de duur van een reis: dagbezoek, kortdurende stedentrips of langer verblijf. Toeristen vormen een heterogene groep, met verschillende persoonlijkheden, ervaringen, culturele achtergronden, levensstijlen en verschillende sociale en economische kenmerken, afkomstig uit eigen land of buitenland. Ze zijn er in alle vormen en maten, van cultuurzoekers en hipsters tot vrijgezellen-feestvierders.

Gevolgen van massatoerisme

Toerisme levert een belangrijke bijdrage aan de economie van veel bestemmingen. Het verhoogt de inkomsten van de lokale inwoners en overheid en verstrekt werkgelegenheid. Toerisme trekt ook investeringen aan en het kan investeringen in infrastructuur en voorzieningen stimuleren. Ook kan het bijdragen aan culturele ontwikkelingen. Maar toerisme heeft niet alleen positieve effecten. Toerisme kan ook een belasting worden voor het milieu en de omgeving en onder meer leiden tot milieuverontreiniging, een verminderde 'leefbaarheid' en hogere lokale prijzen doordat de vraag toeneemt.

Zo draagt toerisme toenemende mate bij aan de emissies van kooldioxide, het belangrijkste broeikasgas. Een vakantie bestaat uit een heen- en een terugreis en gebruik van een of andere vorm van logies en allerlei activiteiten onderweg. Voor al deze zaken is energie nodig. De hoeveelheid energie per reis of reisdag verschilt sterk, afhankelijk van keuzes van de vakantieganger. De groei van de emissies is niet alleen afhankelijk van het aantal vakanties en de duur van de vakanties, maar ook van de afstand die wordt afgelegd, het vervoermiddel en het type accommodatie. Ook activiteiten ter plekke kunnen veel energie gebruiken. Zeecruises bijvoorbeeld hebben een zeer hoge CF: 200 kg/dag. Daarna komen de hotels/motels met 81 kg/dag.

Daarnaast kan massatoerisme schade toebrengen aan het cultureel erfgoed. Culturele bezienswaardigheden zijn vaak niet gebouwd met het idee om als toeristische attracties dienst te doen en massatoerisme te verwerken. De stroom toeristen kan zo groot worden dat de leefbaarheid van de stad in gevaar komt. Hoe en of men toeristische druk ervaart zal per persoon verschillen. Of iemand werkzaam is in de toerismebranche of juist niet zal uitmaken in de perceptie van de toeristische druk. Daarnaast spelen ook andere factoren, bijvoorbeeld of men in een bepaald gebied is gaan wonen om de rust. Ook de herkomst en de aard van de activiteiten van de bezoekers kunnen een groot verschil maken.

De sterke groei van het aantal toeristen kan ook leiden tot, wat Cuijpers (Cuijpers, 2012) noemt een cultuurtoeristische glijbaan. Daarbij komt in eerste instantie slechts een beperkte hoeveelheid toeristen naar een bepaalde plek, met name cultuurzoekers. Als de plek bekender wordt, volgen ook de zogenaamde cultuurgangers en cultuurkijkers. Daarmee nemen de aantallen toeristen in het gebied sterk toe met als gevolg dat het aanbod zich aanpast. De authenticiteit van de plaats wordt langzaam verdrongen door een ander en dan vooral commercieel aanbod, zoals souvenirwinkels, eetgelegenheden en gokhallen. Door de sterk toegenomen drukte en het verdwijnen van de authenticiteit houden de cultuurzoekers en cultuurgangers het voor gezien met als gevolg dat het culturaanbod en de toeristenindustrie het moeilijk krijgen. Dit gevaar kan ook optreden als het erfgoed dusdanig wordt gerestaureerd en onderhouden dat het gaat lijken op een pretpark. Er is geen plaats meer voor de lokale traditionele cultuur, en het eigen karakter verdwijnt. Dit verschijnsel wordt Disneyficatie genoemd.

In de masterthesis van Hoffschulte (2015) wordt Ashworth aangehaald, die verschillende paradoxen benoemt die samenhangen met de ontwikkeling van stedelijk toerisme. Eén belangrijke paradox is dat een stad er als toeristische bestemming naar streeft om uniek te zijn en zich van haar concurrenten probeert te onderscheiden, maar dat het uiteindelijk uitdraait op een planning en ontwikkeling die globaal is en toeristen bedient die eveneens globaal zijn in hun voorkeuren en keuzes. Steden verliezen daardoor juist hun lokale identiteit en unieke karakter.

Ashworth constateert dat de economische impact van toerisme op steden, of die nu positief is of negatief, in wetenschappelijke en beleidsmatige beschouwingen overheerst. Andere vormen van impact, zoals sociaal, politiek en ruimtelijk, krijgen vooralsnog beduidend minder aandacht. De directe opbrengsten van toerisme concentreren zich in specifieke economische sectoren, terwijl de kosten meer diffuus zijn en ook andere sectoren betreffen.

Toename toerisme wereldwijd

Wereldwijd groeide het toerisme in 2014 met 4,4%, in Nederland met 9%: in 2014 hebben ongeveer 13,9 miljoen buitenlandse meerdaagse toeristen Nederland bezocht. Daarmee was 2014 het vijfde opeenvolgende jaar met een sterke groei van het inkomende toerisme in Nederland. Deze groei kwam deels doordat meer toeristen uit België en Duitsland naar Nederland kwamen. Ook kwamen er meer buitenlandse toeristen naar Nederland door meer (lowcost) vliegverbindingen, wat vooral een stimulans was voor stedentrips. Daarnaast trok Nederland meer bezoekers uit opkomende economieën, zoals landen in Azië en Zuid-Amerika. Ten slotte droegen enkele grote internationale evenementen en de heropening van grote musea eraan bij dat meer buitenlanders ons land bezochten. Amsterdam is voor buitenlandse toeristen de belangrijkste trekpleister: 40% van alle buitenlandse toeristen verbleef in 2014 één of meer nachten in de hoofdstad.

3. Toerisme in Amsterdam

Amsterdam heeft te maken met fikse groei van toeristen. In dit hoofdstuk wordt - vooral - cijfermatig - weergegeven hoe het met het toerisme in Amsterdam is gesteld.

Toename dag- en verblijfgasten in Amsterdam

In 421 hotels in Amsterdam ontvingen in 2014 6,7 miljoen nationale en internationale gasten, een stijging van 11% t.o.v. 2013. Zij bleven daar gemiddeld twee nachten; in totaal boekten zij 12,5 miljoen overnachtingen, een stijging van 11% t.o.v. 2013. Voor een groot deel (81%) ging het om buitenlandse gasten (5,3 miljoen). Overnachters die via Airbnb of Wimdu een slaapplek vonden, zijn niet meegerekend. En ook de dagjesmensen tellen niet mee. Zo halterden er in 2013 gemiddeld 213 touringcarbussen op de Prins Hendrikkade en het Damrak, waarvan de helft afkomstig uit Nederland. Daarnaast overnacht niet iedereen die Amsterdam bezoekt, ook in Amsterdam; zo overnachtten nog eens 2,8 miljoen gasten in hotels in de Amsterdamse metropoolregio (excl. Amsterdam). De passagiers van de cruiseschepen slapen op hun schip. Het aantal calls en passagiers van cruiseschepen neemt toe (768.000 in 2014). En dan zijn er nog bezoekers die verblijven op een van de vijf campings in Amsterdam of een camping in de metropoolregio, of op een vakantiepark. Het aantal toeristen dat de hoofdstad bezoekt, is dan ook hoger dan het aantal in Amsterdam geregistreerde hotelgasten.

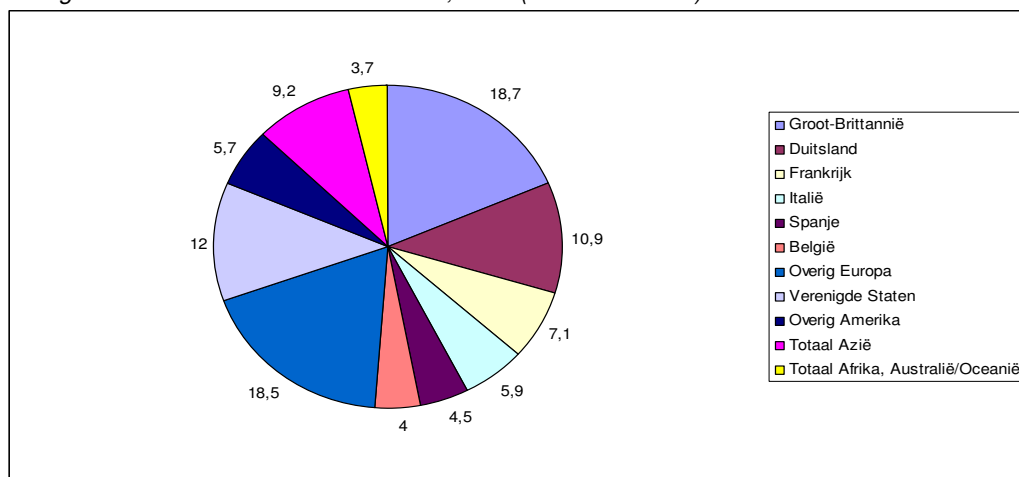
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
hotelgasten	5.283.000	5.321.000	5.733.000	6.024.000	6.670.000	
hotelovernachtingen	9.725.000	9.748.000	10.581.000	11.262.000	12.538.000	
bezoekers				16.254.300	17.642.600	
hotelgasten metropoolregio					2.800.000	
logiesacommodaties	370	375	398	413	421	436
kamers	21.747	22.169	24.216	25.372	26.287	29.152
bedden	47.692	48.365	52.184	54.857	56.718	64.045
gem. verblijfsduur			1,85	1,87	1,88	
passagiers cruiseschepen	468.000	583.000	677.000	690.000	768.000	
passagiers Schiphol	22.661.000	24.918.000	25.505.000	26.257.000	27.454.000	

Bijna een vijfde van de hotelgasten is afkomstig uit Nederland (19%). Van de internationale hotelgasten worden de meeste hotelnachten geboekt door Europeanen, met name uit Groot-Brittannië (19%) en Duitsland (11%). Daarnaast 9% door inwoners van de Verenigde Staten, 7% door Aziaten, 5% door overige Amerikanen en 3% door bewoners uit Afrika of Oceanië. Het aantal overnachtingen van personen uit Europa en de VS is in 2014 significant gestegen t.o.v. 2013. Ook het aantal overnachtingen door gasten uit Azië nam toe (+9%). Het aantal overnachtingen in Amsterdam door Chinese bezoekers daalt (-12%), maar er is wel een sterke stijging te zien in de metropool. Ook het aantal Japanse gasten is gedaald. Het aantal gasten uit India (+28%), Indonesië (+22%), Zuid-Korea (+11%), Brazilië (+17%) en Australië/Oceanië (+14%) is toegenomen. Let wel: dit betreft alleen de herkomst van mensen die in een geregistreerd hotel in Amsterdam overnachten¹.

Voor geheel Nederland geldt dat de belangrijkste herkomstlanden van buitenlandse toeristen zijn: Duitsland (3,9 miljoen in 2014), het Verenigd Koninkrijk (1,9 miljoen) en België (1,8 miljoen). Uit elk van deze landen kwamen in 2014 aanzienlijk meer toeristen naar Nederland dan in 2013. Het is dan ook aannemelijk dat het aantal dagbezoekers van Amsterdam uit onze directe buurlanden Duitsland en Belgen veel hoger is dan het aantal hotelgasten.

¹ Veel bezoekers van Amsterdam overnachten buiten Amsterdam; daarnaast overnachten de passagiers van cruiseschepen op hun schip. Ook weten we de herkomst niet van de Airbnb-gasten. Ook niet meegenomen zijn de dagbezoekers (bv Belgen en Duitsers die met de touringcar een dagje Amsterdam komen doen).

Hotelgasten in Amsterdam naar herkomst, 2014 (excl. Nederland)



Het totale aantal bezoekers² wordt geschat op 17,6 miljoen in 2014, een stijging van 8,5% t.o.v. 2013. Er is sprake van een stijging van 60% t.o.v. 2005. In 2014 waren er in Amsterdam 2,6 bezoekers per inwoner, tegen 1,9 in 2009.

Toename hotelcapaciteit

Het aantal hotels in Amsterdam is al jaren stijgende, dit geldt ook voor de capaciteit. Op dit moment zijn er 431 hotels in Amsterdam, die 64.045 mensen kunnen herbergen. Sinds 2010 zijn er 66 hotels bijgekomen, met een toename van 16.353 bedden. Vooral in het centrum en in Zuid zijn er hotels bijgekomen, maar de laatste jaren komen er ook steeds meer hotels bij aan de rand van de stad. Er is bijvoorbeeld een nieuwe concentratie hotels ontstaan in de omgeving van station Sloterdijk. In de stadsdelen Nieuw-West en Oost neemt de hotelcapaciteit ook relatief snel toe. Ook in Groot-Amsterdam en in de metropoolregio zijn er duizenden kamers bij gekomen. Vermeldenswaardig is dat er acht hotels speciaal voor Chinezen komen in de metropoolregio. In 2013 bezochten 225.000 Chinezen Nederland, veelal via groepsreizen, in 2015 waren dat er 300.000. Het NBTC (Holland marketing) verwacht in 2016 een stijging van vijf procent. Chinese toeristen geven de voorkeur aan eigen onderkomens, vooral vanwege hun specifieke maaltijdvoorkeuren en kamerwensen.

Particuliere vakantieverhuur/Airbnb

Ook de verhuur van particuliere woningen groeit. Toeristen zoeken steeds vaker andere overnachtingsvormen dan hotels. Het aantal kamers/appartementen in Amsterdam wordt aangeboden via Airbnb is 11.406 (1 juli 2015)³. Daarnaast zijn er nog zo'n 50 gelijksoortige aanbieders te vinden op internet. In Amsterdam vonden er in 2014 volgens schatting van de dienst Onderzoek, Informatie en Statistiek 400.000 overnachtingen plaats in particuliere woningen, dit is ongeveer 4% van het totaal aantal toeristische overnachtingen in de hoofdstad. Volgens het Parool⁴ is het aantal overnachtingen in een Airbnb echter veel hoger: 'uit de afdracht van toeristenbelasting door Airbnb kan worden afgeleid dat het aantal overnachtingen in Amsterdam bij hen rond de 850.000 ligt.'

Musea, attracties, evenementen

Het aantal bezoekers van Amsterdamse musea is in tien jaar bijna verdubbeld. Het totaal aantal musea- en attractiebezoekers nam ook in 2014 weer toe: het aantal museumbezoeken in Amsterdam steeg met 3,4% ten opzichte van 2013 en het aantal attractiebezoeken met 3,6%. Volgens Het Parool (december

² Bezoeker: omvat zowel verblijfsbezoeker als dagbezoeker, onafhankelijk van het doel van de reis. Personen die in Amsterdam wonen, werken of studeren worden niet als bezoekers beschouwd. Schatting van Amsterdam Marketing obv van gegevens afkomstig uit het Bezoekersonderzoek, Continu Vakantie Onderzoek en CBS.

³ In een andere bron is te vinden dat het in 2015 volgens Airbnb zelf om 14.000 appartementen en kamers in Amsterdam gaat: <http://nos.nl/artikel/2084518-aantal-meldingen-van-illegale-airbnb-s-in-amsterdam-verdubbeld.html>

⁴ <http://www.parool.nl/parool/nl/4/AMSTERDAM/article/detail/4189567/2015/11/19/Elke-dag-157-toeristen-per-vierkante-kilometer-in-Amsterdam.dhtml>

2015) deden in 2015, net als in 2014, vooral de grote Amsterdamse musea het goed. Het Van Gogh Museum trok 18% meer bezoekers. Ook het Amsterdam Museum, het Allard Piersonmuseum, De Nieuwe Kerk, de Hermitage, het Anne Frankhuis en Nemo ontvingen meer bezoekers.. Met het Stedelijk Museum (-8%), het Scheepvaartmuseum (-7%) en het Rijksmuseum (-6%) ging het iets minder goed. Het Rijksmuseum ontving in absolute aantallen de meeste bezoekers gevolgd door het Van Gogh Museum en het Anne Frank Huis.

Amsterdamse musea, top 5	Aantal bezoeken	Aantal bezoeken	Aantal bezoeken
	2013	2014	2015
Rijksmuseum	2.246.000	2.474.000	2.350.000
Van Goghmuseum	1.449.000	1.609.000	1.700.000
Anne Frankhuis	1.195.000	1.230.000	1.200.000
Stedelijk Museum	695.000	823.000	720.000
Eye Film Instituut Nederland	503.000	681.000	701.000

Het aantal bezoekers, dat een rondvaart maakt, dé nummer-1 *attractie* in Amsterdam, is flink gestegen van ruim 3 miljoen in 2010 naar 3,8 miljoen in 2014. Door de jaren heen is de Heineken Experience flink in populariteit toegenomen: in 2009 lag het aantal bezoekers nog op 365.000, in 2015 brachten bijna 900.000 mensen een bezoek aan deze attractie.

De top 5 van evenementen in Amsterdam

- Koningsdag op 27 april. Op meerdere locaties in de stad zijn podia en er is er vrijmarkt.
- Gay Pride op verschillende dagen eind juli/begin augustus. Door de hele stad vinden er gerelateerde activiteiten en feesten plaats. Het evenement centreert zich voornamelijk rondom de grachten met als highlight de Canal Parade in de Amsterdamse grachten.
- Amsterdam Dance event. ADE is een vijfdaags muziekevenement in oktober dat volledig is toegespitst op dancemuziek. Door de hele stad vinden er dancefeesten plaats, op verscheidene podia en in de Amsterdamse clubs.
- Amsterdam Light Festival in december/januari, een winters lichtfestival waarbij vooral in de binnenstad, rond de grachten - lichtkunst is te vinden. In 2015/2016 trok het evenement 850.000 bezoekers, 100.000 meer dan het jaar ervoor.
- Grachtenfestival in augustus. Ruim een week lang vinden er in de grachten diverse klassieke muziek voorstellingen plaats.

En een keer in de vijf jaar vindt Sail plaats. Volgens de organisatie van Sail waren er in 2010 1,5 miljoen bezoekers. In 2015 werden er verdeeld over de vijf dagen ongeveer 2,3 miljoen bezoekers geteld. Sail is dan ook in 2015 het evenement dat de meeste bezoekers trok.

Niet alleen deze grote evenementen trekken veel bezoekers van buiten Amsterdam. Er is een toename van het aantal evenementen en festivals. Ook in andere delen van de stad dan de binnenstad vinden er steeds meer evenementen plaats, zoals in parken en natuurgebieden, vooral in de zomer.

Waar en wanneer

Het bezoek en de drukte in Amsterdam is geconcentreerd in een relatief klein gebied, vergeleken met andere toeristische steden als Londen en Parijs, waar de bezienswaardigheden en attracties veel meer verspreid over de stad liggen. De belangrijkste attracties en de meeste hotels liggen in een gebied dat zich uitstrekt tussen het Centraal Station (noordpunt), het Anne Frankhuis (westpunt), het Concertgebouw (zuidpunt) en Artis (oostpunt). Dit toeristisch kerngebied omvat ook een groot deel van het historische centrum van de stad. De belangrijkste toeristische as loopt vanaf het Centraal Station via het Damrak (en een van de parallelle straten), via de Dam, het Spui, Leidsestraat richting het Leidse- en het Museumplein. De Nieuwendijk en de Kalverstraat zijn de meest bekende winkelstraten van Amsterdam, en wellicht van Nederland. Het Centraal Station is een hotspot bij uitstek; dit is het gehele jaar door het geval. Daarnaast is het Anne Frankhuis een populaire bestemming en zijn 'De negen straatjes' flink in

opkomst. Het Museumkwartier is naast een woon- en werkbuilt ook een populaire bestemming voor toeristen door de concentratie van het Rijksmuseum, het Stedelijk Museum en het Van Gogh museum, het Concertgebouw, het Vondelpark en de luxe winkelstraten P.C. Hoofstraat en de Van Baerlestraat. Het Museumplein is één van de belangrijke grote evenementenlocaties in Amsterdam. Tram 2 en 5 leggen de meest toeristische routes af; deze gaan van het Centraal Station, via de Dam, het Leidseplein en het Museumplein naar Amsterdam West respectievelijk Amstelveen. 's Avonds concentreert de drukte zich op de uitgaanspleinen en in het Wallengebied.

Een journalist van het NRC onderzocht de actieradius van twee categorieën toeristen in Amsterdam. 'Hoewel de actieradius van de toeristen in het viersterrenhotel iets groter was en de hostelbezoekers meer tijd doorbrachten in het wallengebied, zijn de verschillen tussen de twee groepen niet heel groot. Ze bezoeken niet alleen dezelfde plekken, maar volgen vaak ook precies dezelfde routes. Zo loopt vrijwel iedereen over het deel van de Prinsengracht tussen het Anne Frank Huis en de Leidsestraat. Dat betekent ook dat er grote delen van het centrum zijn die veel toeristen overslaan.'

Amsterdam kent drie toeristische pieken: Pasen (maart/april), de zomer (vooral augustus) en september/oktober, als er veel congressen gehouden worden. Ook een groot evenement kan zorgen voor een extra piek. Volgens sommigen duurt het toeristenseizoen tegenwoordig van januari tot en met december. De drukste dagen zijn donderdag, vrijdag en zaterdag.

Toeristische druk in Amsterdam

Wereldwijd staat Amsterdam op de 27ste plaats, binnen Europa zelfs op de 8ste plaats, maar net na Barcelona en nog voor Venetië, qua meest bezochte steden in 2014, zo blijkt uit gegevens van Euromonitor International⁵.

BEST BEZOCHTE EUROPESE STEDEN 2014	
1. Londen	17,4 miljoen
2. Parijs	15 miljoen
3. Istanboel	11,9 miljoen
4. Rome	8,8 miljoen
5. Praag	6,3 miljoen
6. Milaan	6,1 miljoen
7. Barcelona	6 miljoen
8. Amsterdam	5,7 miljoen
9. Wenen	5,4 miljoen
10. Venetië	5,2 miljoen

Uit berekeningen van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en toerismeopleiding NHTV blijkt dat op elke vierkante kilometer Amsterdam in 2014 dagelijks gemiddeld bijna 157 toeristen verbleven. Dit is 3,5 keer zo hoog als in andere grote steden van Nederland en 24 keer zo hoog als het Nederlands gemiddelde. Wat betreft de verhouding met inwoners leggen, op elke honderd Amsterdammers die 's avonds naar bed gaan, gemiddeld 4,2 toeristen en bezoekende zakenlui zich in een hotelbed te ruste. In verhouding tot het aantal inwoners is Amsterdam één van de meest bezochte steden, alleen Venetië en Florence tellen meer overnachtingen per inwoner. De berekening is gedaan over de hele stad, terwijl de drukte zich juist concentreert op een paar plekken in de binnenstad.

⁵ http://go.euromonitor.com/rs/805-KOK-719/images/TCD-presentation_FINAL.pdf. Deze gaat voor Amsterdam uit van geregistreerde hotelgasten.

Al in 2012 was drukte in de Amsterdamse binnenstad al het onderwerp van een onderzoek uitgevoerd door het gemeentelijke Bureau Onderzoek en Statistiek (*Drukke in de binnenstad 2012*, Amsterdam, augustus 2013). Uit de kwantitatieve gegevensanalyse bleek dat het in de binnenstad tussen 2001 en 2012 drukker was geworden: er waren niet alleen meer mensen komen wonen (+6,5%), er kwamen ook meer bezoekers naar culturele instellingen (+15%), festivals (+25% tot 2009) en congressen (+28%). Het aantal hotelgasten was gestegen (+12% tot 2011) en het aantal cruisepassagiers verdrievoudigd (+238%). Het aantal fietsers dat de Singelgracht passeert was aanzienlijk toegenomen (+52%) en het aantal passerende brommers daar meer dan verdubbeld (+126%).

Verwachting

Sinds 2009 neemt het aantal hotelovernachtingen in Amsterdam elk jaar toe. Dit is voor een deel toe te schrijven aan de specifieke Amsterdamse situatie: meer nieuwe hotels, lagere kamerprijzen en meer directe (lowcost) bestemmingen op Schiphol. Daarnaast spelen in Amsterdam dezelfde mechanismen als wereldwijd. De mogelijke oorzaken van de wereldwijde toeristische groei zijn het aanpassingsvermogen van de toeristische sector enerzijds en het gebruik van de technologische ontwikkelingen door consumenten anderzijds. Door de aanbiedingen van hotels en vervoermaatschappijen via bookingsites en het gebruik van social media en mobiele technologie tijdens het reizen is het toerisme extra aantrekkelijk en vertrouwd geworden. Daarnaast is er mondiaal een enorm sterk groeiende middenklasse voor wie reizen nu mogelijk wordt. Zie onderstaand schema van Holland Marketing.

Factoren met een positief/stimulerend effect op inkomend toerisme	Factoren met een negatief/remmend effect op inkomend toerisme
(Verder) herstel van Europese en Amerikaanse economie(ën).	Geopolitieke spanningen (onder meer Oekraïne, Rusland, Midden Oosten, terreuraanslagen)
Zwakkere eurokoers maakt het voor inwoners van niet-eurolanden goedkoper om vakantie in euro-landen te spenderen.	Nieuwe regelgeving omtrent biometrische gegevens voor het Schengenvisum.
Stedenreizen is groeisegment op de Europese markt.	Lagere investering in marketing.
Toename van het aantal korte vakanties van Duitsers en Fransen.	Koersval van valuta als de roebel.
Door lagere olieprijs kosten voor vervoer lager.	Economie in China.
Lowcostvluchten	Terrorisme

In 2015 is door de gemeente Amsterdam (in het kader van Koers 2025 en Stad in Balans) opdracht gegeven groeiscenario's te ontwikkelen om zicht te krijgen op de te verwachten toename van het aantal bezoekers aan de stad. Hiervoor is naar macro-economische en demografische ontwikkelingen in de wereld gekeken en zijn recente prognoses van de World Tourism Growth en het CPB verwerkt. Volgens de huidige indicatie is het Global Giants scenario het meest realistisch. In dit scenario groeit het aantal bezoekers van 17,3 miljoen in 2014 naar ca. 23 miljoen in 2025 en zal ook de bevolking doorgroeien naar 940.000 inwoners (tegenover 827.000 in september 2015). Dit scenario gaat uit van alle nationale en internationale bezoekers. Volgens toerisme-expert Stephen Hodes zal het toerisme tussen 2015 en 2030 met 60% tot 75% groeien⁶, mede op grond van de exponentiële groei van de afgelopen jaren en de economische ontwikkelingen wereldwijd. In dezelfde periode zal het aantal inwoners in de stad, naar verwachting, met circa 15% groeien.

⁶ <http://www.hospitality-management.nl/nieuws/massatoerisme-is-funest-voor-amsterdam-15840/>

4. Slachtofferschap van buitenlandse toeristen

Burgemeester Eberhard van der Laan: 'Zij (red.: toeristen) zijn vaker slachtoffer van criminaliteit dan reguliere inwoners van de stad.' De verwachting is dan ook dat bij de stijging van het aantal bezoekers, de veiligheid ook een steeds belangrijker vraagstuk zal worden. In dit hoofdstuk wordt onderzocht hoe het met het slachtofferschap van toeristen is gesteld.

Er is specifiek gekozen om te focussen op het slachtofferschap van buitenlandse toeristen. Enerzijds omdat, als zou worden gekozen voor alle mensen die niet in de Amsterdam wonen, een groot deel forens, student, of leverancier is en niet tot de doelgroep behoort. Anderzijds is het uitgangspunt dat er bepaalde zaken voor buitenlandse toeristen anders zijn dan voor Nederlandse toeristen (vreemd land, andere omstandigheden, zij zijn hier met vakantie, afhandeling van de aangifte e.d.).

Of iemand toerist is of niet, is niet uit het politiesysteem BVH te herleiden. Er is gekozen om een selectie te maken van personen die noch in Nederland wonen, noch de Nederlandse nationaliteit hebben, noch in Nederland geboren zijn. Dit benadert 'buitenlandse toerist' het meest, maar het blijft een feit dat de onderstaande cijfers indicatief zijn.

Incidenten

Ruim elf procent van alle incidenten met een slachtoffer⁷ in de eenheid Amsterdam in 2015 betreft een incident met een buitenlands slachtoffer⁸. Dit aandeel wordt jaarlijks groter. Zij worden vooral slachtoffer van zakkenrollerij, overige eenvoudige diefstal en diefstal uit/vanaf personenauto. Daarnaast doen zij vaak aangifte van vermissing⁹.

Incident met buitenlands slachtoffer, top-5	2011	2012	2013	2014	2015
Zakkenrollerij en overige eenvoudige diefstal	2.638	3.271	3.825	4.067	5.265
Vermissing goederen	1.486	1.448	1.560	1.691	1.992
Diefstal uit/vanaf personenauto	1.258	1.092	1.257	1.748	2.227
Straatroof	292	275	277	333	342
Diefstal/inbraak hotel/pension	206	227	327	303	324
Overige incidenten	869	849	932	1.045	1.189
Totaal incidenten	6.749	7.162	8.178	9.187	11.339

Net als het aantal buitenlandse bezoekers stijgt ook het aantal incidenten met buitenlandse slachtoffers gestaag, in 2014 nog met 12% t.o.v. 2013, maar in 2015 met maar liefst 23%. Deze stijging staat tegenover een daling van 2% van alle incidenten met een slachtoffer in 2015. Vermoed wordt dat deze slachtoffercijfers eerder een onderschatting zijn dan een overschatting. Er kunnen zich verschillende redenen aandienen voor een toerist om geen aangifte te doen: variërend van schaamte en angst tot het halen van een vliegtuig.

- In een kwart van alle zakkenrollerij en overige eenvoudige diefstal in de eenheid is het slachtoffer buitenlands; dit aandeel wordt met het jaar groter. Dit aantal is fors gestegen in de afgelopen jaren en deze stijging zet zich voort, in 2015 met 30% t.o.v. 2014, terwijl deze bij Nederlandse slachtoffers zijn

⁷ Waar hier gesproken wordt over slachtoffer wordt een persoon bedoeld in de rol aangever/benadeelde in BVH.

⁸ Selectie: woonland, nationaliteit en geboorteland is ongelijk aan Nederland. Dit is inclusief een klein percentage mensen van wie onbekend is waar ze wonen of die geen vaste woon- of verblijfplaats hebben. Uit BVH is niet te achterhalen of het een toerist betreft, er zitten ook (bv) buitenlandse werknemers/studenten tussen (mits ze voldoen aan de selectie).

⁹ Onderscheid tussen zakkenrollerij (dan draag je het gestolen goed op je lichaam) en overige diefstal (dan lag je telefoon op een tafeltje voor je), en eigenlijk ook vermissing, is lastig te maken, het slachtoffer zal immers niet altijd weten wat er precies is gebeurd.

gedaald. In 2015 vond 60% hiervan plaats in Centrum Burgwallen. Dit soort delicten zijn veelal horeca- en evenementgerelateerd, en vinden vaak plaats in en rond het openbaar vervoer en in winkelstraten. Uitschieters zijn te zien bij grote evenementen als Koningsdag, Gay Pride en de jaarwisseling. En tijdens Sail in 2015.

- Vermissing goederen betreft eigenlijk alleen vermissing van een identiteitsbewijs of reisdocument.¹¹ Aangevers weten vaak niet of ze gerold zijn of dat ze hun portemonnee gewoon kwijt zijn geraakt.
- In een vijfde van alle diefstal uit/vanaf personenauto (DUA) is een buitenlander slachtoffer, dit aandeel wordt met het jaar groter. Er is sprake van een stijging met 27% t.o.v. 2015, een veel grotere stijging dan alle DUA (+5%). Ruim de helft vindt plaats in een van de binnenstadsteams Burgwallen, Jordaan en Amstel, daarnaast 10% in Oost-Watergraafsmeer en 7% in Zuid-Buitenveldert. Volgens de politie is de plaats delict vaak een parkeergarage van Q-park.
- Van alle straatroven in de eenheid is in 22% een buitenlander het slachtoffer; ook dit aandeel wordt jaarlijks groter. Driekwart vindt plaats in de binnenstad van Amsterdam: 42% in team Burgwallen, een derde in de andere binnenstadsteams Jordaan en Amstel tezamen.
- In driekwart van alle diefstal/inbraak in/uit hotel betreft het een buitenlands slachtoffer.

Topmaanden zijn juli en augustus. Piekdagen zijn er rond Gay Pride en Koningsdag, maar ook rond oud- en nieuw en andere evenementen als dance events en in 2015 rondom Sail. In 2015 vond bijna 23% van de incidenten met een buitenlands slachtoffer plaats in juli en augustus. Meer dan de helft gebeurt in het weekend, en dan vooral op zaterdag (20%). De helft van de incidenten vindt plaats tussen 12 en 20 uur.

Meer dan twee derde van alle incidenten met een buitenlands slachtoffer vindt plaats in het centrum van Amsterdam. In de Burgwallen is in 2015 sprake van een stijging van 32%, maar ook in Jordaan (+23%) en Buitenveldert (+14%) is sprake van een forse stijging.

Basisteam top-4	2011	2012	2013	2014	2015
Centrum Burgwallen	2.670	2.924	3.545	3.922	5.190
Centrum Jordaan	965	1.036	1.124	1.280	1.571
Centrum Amstel	818	922	939	1.161	1.167
Zuid Buitenveldert	625	559	601	716	818

Incidenten met een buitenlands slachtoffer, per jaar.

In basisteam Burgwallen vindt 45% van alle incidenten met een buitenlands slachtoffer plaats; dit, terwijl basisteam Burgwallen verreweg het kleinste team is van de eenheid. Meer dan eenderde van alle incidenten met slachtoffer die plaatsvinden in Burgwallen betreft een buitenlands slachtoffer. In Wallen Noord is bijna de helft van alle slachtoffers buitenlands.

Regiebuurt top-5	2011	2012	2013	2014	2015
Wallen Noord	897	1.043	1.462	1.477	1.771
Stationseiland	412	411	456	645	1.279
Leidsebuurt	514	565	572	590	708
Nieuwendijkkwart.	473	554	649	658	684
Singelbuurt	295	328	323	365	485

Incidenten met een buitenlands slachtoffer, per jaar.

Naast de binnenstad¹² is het Museumplein het belangrijkste Amsterdamse toeristengebied. Ook in team Zuid-Buitenveldert is het aantal incidenten met een buitenlands slachtoffer toegenomen. Daarnaast is er

¹⁰ De exacte pleegplaats van een delict als zakkenrollerij, of waar het goed is verloren is vaak onbekend. Indien gepleegd in het openbaar vervoer wordt dan meestal de in- of opstapplaats als locatie aangemerkt. Dat zijn vaak de stations.

¹¹ Vermissing van andere zaken wordt vaak niet door de politie opgenomen, omdat het geen politiezaak betreft. Toeristen worden dan doorverwezen naar 'gevonden voorwerpen'.

¹² De toename van het aantal incidenten met een buitenlands slachtoffer op het Stationseiland, van 645 in 2014 naar 1.038 in 2015 heeft wellicht te maken met de vluchtelingenstroom in 2015.

een toename van incidenten met buitenlandse slachtoffers op de openbare weg en op of in openbaarvervoer(locaties).

Nederlandse toeristen

Conclusies die konden worden getrokken in een eerdere analyse van de politie Amsterdam is dat mensen die buiten Amsterdam woonachtig zijn (Nederlanders én buitenlanders) relatief vaker slachtoffer zijn van zakkenrollerij en van eenvoudige diefstal, van auto-inbraak en straatroof. Zakkenrollerij en overige diefstal met een aangever van buiten Amsterdam vindt voornamelijk plaats in district Centrum Noord, met hoge aantallen tijdens Koningsdag) en de Gay Pride. Beide delicten vinden veel plaats in uitgaansgebieden zoals de Wallen en de Leidsebuurt. Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen met een aangever van buiten Amsterdam vindt meer verspreid plaats: 40% in district Centrum Noord, 20% in district Oost en ook 20% in district West.

Hotspot: Amsterdamse binnenstad en Museumplein

De vele hotspots in de binnenstad hebben alles te maken met de stroom van bezoekers in het centrum door de voor bezoekers vele aantrekkelijke locaties: uitgaansgebieden, winkelgebieden, bezienswaardigheden en musea, attracties en evenementen. Zakkenrollerijen en diefstallen zijn veelal horeca- en evenementgerelateerd en vinden vaak plaats in en rond het openbaar vervoer en in winkelstraten. Het Museumplein is de eindlocatie van de 'zakkenrollersroute' die begint op Schiphol/Centraal Station. Lijn 5 van het GVB is een beruchte lijn waar zakkenrollers hun slag slaan. Evenementen op het Museumplein vormen daarnaast een extra risico voor zakkenrollerij. Ook de parkeergarages van Q-park zijn een hotspot. Wallen Noord en de uitgaanspleinen (Leidseplein en Rembrandtplein) zijn de absolute hotspots voor drugs- en drankgerelateerde incidenten.

Slachtoffers

Ook het aantal geregistreerde buitenlandse slachtoffers van incidenten stijgt al jaren, in 2014 met 15% t.o.v. 2013 (dit is hoger dan de stijging van het aantal overnachtingen van internationale bezoekers, dat steeg met ruim 12%) en in 2015 betreft het 12.335 personen, een stijging van 23% t.o.v. 2014. Het aandeel vrouwen is al jaren rond de 38%. 28% van de buitenlandse slachtoffers is tussen de 18 en 24 jaar en 30% tussen de 25 en 34. Verreweg het grootste aandeel (exclusief een percentage van 15% met 'woonland = onbekend'¹³) komt uit Duitsland (19%), gevolgd door Groot-Brittannië (11%), Frankrijk (10%), Italië (8%), Verenigde Staten (6%) en België (5,5%) (zie onderstaande tabel). Voor elk land is er sprake van een stijging, maar opvallend is vooral de stijging van inwoners van de Verenigde Staten (+57%), China (+78%), India (van 58 naar 103) en Singapore (van 49 naar 93). Maar ook Ierse en Turkse inwoners zijn vaker slachtoffer geworden (beide +60%) dan in 2014.

Woonland, top-10 (excl. woonland onbekend)	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal aangevers/benadeelden	7.266	7.642	8.698	10.011	12.335
Duitsland	1.079	1.117	1.334	1.661	2.006
Groot-Brittannië	673	780	942	974	1.149
Frankrijk	747	667	742	872	1.016
Italië	553	567	632	680	829
Verenigde Staten	340	362	375	421	660
België	285	321	365	471	584
Spanje	408	327	332	352	389
Australië	212	279	332	319	354
Zwitserland	64	82	106	145	258
China	169	196	194	240	258

¹³ Opvallend is het grote aantal waarbij woonland onbekend/niet ingevuld is (15%), ook nog toenemend in de afgelopen vier jaar. Voor een (klein) deel zal dit gaan om personen zonder vaste woon-/verblijfplaats, maar uit een steekproef is ook gebleken dat dat niet alleen het geval is. Het is onduidelijk waarom dit zodanig wordt geregistreerd.

Kijkend naar nationaliteit heeft eveneens het grootste aandeel de Duitse nationaliteit, rond de 15%. Daarna volgen de Britse (10%), Franse (8%) en Italiaanse (8%) nationaliteit.

In veel gevallen is het slachtofferschap in lijn met het aandeel van het herkomstland van de toeristen. Er zijn een paar uitzonderingen: personen uit Duitsland worden meer slachtoffer dan hun aandeel op het aantal hotelgasten, Britten juist minder en dat geldt ook voor burgers uit de VS. Dit heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met aantallen dagbezoekers uit onze buurlanden. Het aandeel van Chinese slachtoffers op het totaal was in 2014 ongeveer gelijk aan hun aandeel op het aantal hotelgasten in Amsterdam, maar in 2015 is hun aandeel gestegen van 1,7 naar 2,5%.

De toerist als slachtoffer van ongevallen, verward raken, te water raken, verkeerde drugs

Daarnaast worden toeristen ook vaak het slachtoffer van verkeerd (soft)drugsgebruik (te veel, te zwaar). Soms uit pure onwetendheid, soms in combinatie met psychische problemen, vermoeidheid en alcohol. In de periode oktober 2014 en februari 2015 zijn drie toeristen omgekomen en ten minste zeventien toeristen zeer ernstig onwel geworden door het gebruik van witte heroïne waarvan ze dachten dat het cocaïne was, gekocht van een straatdealer in de binnenstad. In februari 2015 werden er weer drie Denen onwel. In april 2015 is de dealer aangehouden. In oktober 2014 overleden drie mensen tijdens de Amsterdam Dance Event aan de gevolgen van drugsgebruik, onder wie een toerist. Er zijn ook regelmatig meldingen van toeristen, soms onder invloed van drank en/of drugs, die in het water vallen, soms bij het urineren. 'De mensen die plassend te water gaan, zijn voornamelijk geen Amsterdammers.' Volgens politiewoordvoerder Rob van der Veen. 'Vaak komen de slachtoffers in flink beschonken toestand vanuit een warme omgeving, zoals de kroeg, de kou in. Als je dan gaat plassen, daalt de bloeddruk, waardoor je duizelig kunt worden.' Eenmaal in de gracht gevallen is het moeilijk om eruit te klauteren. Volgens het Parool¹⁴ vindt de politie jaarlijks zo'n tien 'waterlijken' in de grachten. Ook zijn er toeristen die hallucinerend onder invloed van drugs uit het raam springen e.d. Dit loopt niet altijd goed af. Onderstaand incident liep gelukkig wel goed af:

Griekse toeristen op huurfietsen van A10 geplukt

De politie heeft vanavond twee Griekse toeristen met hun huurfietsen van de A10 geplukt. Het duo reed nietsvermoedend over de snelweg en stak daarbij meerdere rijstroken over. Agenten gingen naar de twee op zoek na een melding. Bij de Rai, vlakbij de verbinding met de A2, troffen zij de twee aan. Zij zijn door de politie begeleid om van de weg af te komen. De agenten stonden op het punt om de twee Grieken een bekeuring uit te schrijven, maar vanwege een andere melding kwam het duo er vanaf met een waarschuwing. Wel zijn ze streng toegesproken, aldus een woordvoerder van de politie. (8 december 2015)

De toerist als doelwit

Toeristen leggen grotendeels dezelfde routes af en bezoeken dezelfde locaties. Sommige toeristen hebben waardevolle spullen, mobiele telefoons en veel contant geld bij zich en vormen dus ideale slachtoffers. De markt is groot, er is veel gelegenheid en de pakkans is klein. Volgens politie Burgwallen zijn zakkenrollers heel gericht op zoek naar Aziatische toeristen: 'Aziatische toeristen vormen een ideaal object, zij dragen flink wat cash geld bij zich. Van huis uit zijn ze niet zo bekend met het fenomeen *zakkenrollerij*. Daardoor zijn ze niet erg alert.' Uit de cijfers komt dit overigens niet naar voren (13% van de buitenlandse slachtoffers van zakkenrollerij heeft de Britse nationaliteit, 9% de Duitse, 7% de Italiaanse en nog eens 7% de Amerikaanse). Ook passagiers van cruiseschepen zijn volgens politieambtenaren vaak slachtoffer. De verhouding man-vrouw is ongeveer fifty-fifty. De grootste groep is tussen de 19 en 33 jaar.

Er worden maar heel weinig verdachten aangehouden voor dergelijke incidenten, maar indien verdachten worden aangehouden zijn dit veelal Roemenen dan wel andere Oost-Europeanen. Zij plegen zakkenrollerijen in een georganiseerd Europees verband. Het komt ook voor dat straatartiesten in een

¹⁴ <http://m.parool.nl/parool/m/nl/4/AMSTERDAM/article/detail/4239484/2016/02/06/Waarom-waarschuwt-niemand-voor-de-gracht-als-sluipmoordenaar.dhtml>

bende samenwerken om van bezoekers te stelen. Sommige toeristen zijn totaal niet voorbereid op de aanwezigheid van criminaliteit en zijn gemakkelijk te misleiden. Door onwetendheid worden ze opgelicht, ze zijn zich vaak niet bewust van risico's. Met name Aziatische toeristen vormen de doelgroep van *nepagenten*. In de gebiedsscan Jordaan wordt aangegeven dat het af en toe opspeelt en vooral gepleegd wordt door verdachten uit Oost-Europa.

Roemenen gearresteerd voor oplichting toeristen in Amsterdam

De politie kreeg in meerdere aangiftes binnen van toeristen die waren opgelicht door mannen die zich voordeden als agenten. Ze handelden elke keer volgens hetzelfde scenario: een van de vier stapte op een toerist af en gedroeg zich vreemd. Vervolgens kwamen twee handlangers hier op af, stuurden de eerste weg en stelden zich voor als agenten. Vervolgens wilden zij het paspoort en het geld van de toerist 'controleren'. Een van de verdachten had bij zijn aanhouding een nagemaakt politielegitimatiebewijs bij zich. Ze wisten meerdere toeristen duizenden euro's afhandig te maken. (Het Parool, 20 februari 2015)

Ook *diefstal uit kluisjes* (hotels, musea, stations) komt voor. En *bagage* die even uit het oog wordt verloren, is een prooi, bijvoorbeeld in een hotellobby, wanneer de toeristen aan het in- of uitchecken zijn.

Alleen al het feit dat een auto een buitenlands kenteken heeft, is een trigger voor boeven, want dan is de kans dat er waardevolle buit in de auto ligt groter dan bij Nederlanders. Dit geldt voor zowel geparkeerde auto's op de weg als in parkeergarages. In de garages van Q-park wordt volgens de politie vooral *ingebroken in auto's van buitenlandse toeristen*. Zij laten vaak (dure) goederen zichtbaar in de geparkeerde auto's achter. Toeristen zijn vaak in de veronderstelling dat, wanneer zij in een parkeergarage parkeren, deze bewaakt is en laten zodoende spullen in hun auto liggen, zo is de ervaring van de politiemedewerkers. Door verschillende teams wordt opgemerkt dat er weinig toezicht is in deze parkeergarages en dat de opsporing vaak wordt bemoeilijkt door een gebrek aan bruikbare beveiligingsbeelden. Van de buitenlandse slachtoffers van diefstal uit auto komt het overgrote deel uit Duitsland (41%), verder 18% uit Frankrijk en 12% uit België.

Meer dan de helft van de buitenlandse slachtoffers van *straatroof* is tussen de 20 en 29 jaar. In 2014 was 34% van de slachtoffers vrouw, iets hoger dan eerdere jaren. Slachtoffers van tassenrukkerij zijn volgens de politie vaak vrouwen dan wel de vrouw van een stel die over straat loopt. Ruim een vijfde heeft de Britse nationaliteit, rond de 6% de Franse, eveneens rond de 6% de Duitse en 6% de Chinese nationaliteit. Opvallend hierbij is dat 16 van de 21 Chinese slachtoffers vrouw is (2014). De slachtoffers van straatroof zijn volgens de politie vaak 'onder invloed', zeker in de uitgaansgebieden en zijn dan voor kwaadwillenden een makkelijk doelwit.

Vooraf op de uitgaansavonden worden toeristen constant en niet zelden op intimiderende wijze lastiggevallen door (*nepdope*)dealers, die hun (nep)drugs willen verkopen. Dit is al jaren gaande en neemt volgens de politie alleen maar toe. Soms is niet de verkoop, maar een straatroof het eigenlijke doel.

Toeristen worden ook wel eens slachtoffer van een *overval*. Zo vond er eind 2015 een overval plaats op een studio (shortstay), waar drie toeristen verbleven. Onder bedreiging met een pistool hebben de slachtoffers hun waardevolle spullen (smartphones, geld) afgegeven. Er zijn ook incidenten bekend die gepleegd worden op toeristische attracties of op touringcars. In september 2015 hebben vijf mannen een touringcar van een Duits orkest overvallen en elke inzittende beroofd van geld en goederen.

Eind 2015 is door de politie het slachtofferschap van *aanranding en verkrachting* van buitenlandse toeristen onderzocht¹⁵. Hieruit kwam naar voren dat, hoewel nog geen verontrustende aantallen, er wel een opvallende toename is te zien in zaken die in relatie staan tot couchsurfing en taxi's. Daarbij lijkt de mate van kwetsbaarheid bepalend voor de kans op slachtofferschap: vrouwen die alleen zijn, onder

¹⁵ 'Op vakantie en slachtoffer', Een onderzoek naar buitenlandse toeristische slachtoffers van aanranding/verkrachting, M. Van Zandvliet, Politie Amsterdam, januari 2016.

invloed van drank, ruzie hebben met hun partner of vriendengroep, in de leeftijdscategorie van 21-25 jaar hebben de meeste kans om slachtoffer te worden. Het zijn met name Britse vrouwen die slachtoffer worden. Bij de incidenten met taxi's lijkt het er op dat zij bewust langs hotels rijden of voor discotheken staan om een potentieel slachtoffer op te wachten.

Aangifte

92% van de buitenlandse slachtoffers die aangifte doen, bezoeken hiertoe een politiebureau. Bij de Nederlandse aangevers is dit aandeel 62%; zij doen vaker aangifte via internet. Juist delicten als zakkenrollerij en overige diefstallen, waar toeristen vaak slachtoffer van worden, kunnen via internet worden aangegeven. Dit middel is echter voor de meeste buitenlanders niet bruikbaar vanwege de taal. Dit geldt overigens ook voor niet-Nederlands sprekende bewoners in de eenheid. Internetaangifte zal in de toekomst moeten worden gedaan met DigiD. Dit betekent dat dit voor een buitenlands slachtoffer onbereikbaar blijft, die heeft immers geen Nederlandse DigiD. Ook om je aangifte te volgen heb je DigiD nodig (politie.nl, daarop kan men inloggen en zijn/haar aangifte volgen).

Dienstverlening

Aan het bureau worden de slachtoffers en bezoekers vaak te woord gestaan door een politievrijwilliger aan de balie. Deze mag aangiftes opnemen van eenvoudige delicten als zakkenrollerij en overige eenvoudige diefstallen, en ook van vermissing reisdocumenten. Zij kunnen niet alles afhandelen: zij hebben of niet de kennis of zijn daartoe niet geautoriseerd. Wanneer zij het niet kunnen afhandelen, moet er een executieve politiecollega van het team bijkomen. Soms is de communicatie rond het voorval lastig vanwege de taal. Risico is o.a. miscommunicatie over het voorval. De drukste balies, die van de Lijnbaansgracht en de Beursstraat, zijn niet echt toegerust op de aanwezigheid van meerdere aangevers of melders. De wachtruimte is klein, het aantal stoelen beperkt en er is een gebrek aan privacy. Ook achter de balie is de ruimte beperkt. Op drukke momenten moet een bezoeker lang wachten voordat deze aan de beurt is. Aangifte doen op afspraak is niet echt een optie, omdat de buitenlandse toerist immers maar een korte tijd in Amsterdam is. Er wordt per dienst geen vaste persoon aangewezen om aangiftes op te nemen, noch is er sprake van een coördinator of projectleider op deze dienstverlening.

Registratie

Er zijn formulieren (in diverse talen) die worden gebruikt om de personalia en toedracht te noteren om daarna direct te verwerken in BVH. Het proces-verbaal (vanuit BVH) wordt vervolgens getekend door zowel de aangever als de politie en meegegeven. Vooral bij rechercheerbare goederen en reisdocumenten is dit de gebruikelijke werkwijze. Daarnaast is er een formulier (concept aangifte) dat door de aangever wordt ingevuld en datzelfde formulier krijgt hij/zij als proces-verbaal mee, voorzien van een stempel. Een kopie hiervan wordt op een later tijdstip verwerkt in BVH. Dit gebeurt vooral bij diefstal of verlies van niet-rechercheerbare goederen.

Registratie van personalia en adresgegevens is soms lastig, vanwege afwijkend format en afwijkende letters en tekens. Daarbij staan adresgegevens meestal niet op een identiteitsbewijs vermeld. Een aantal jaren geleden is een Engelstalig formulier ontwikkeld, 'police report form', waarop slachtoffers hun personalia en de gestolen goederen konden noteren (maar niet de toedracht). Dit was naar aanleiding van het beroven van (met name Chinese) toeristen na hun aankoop bij Gassan (diamantair). Deze formulieren werden door de politie later geregistreerd in BVH. Deze worden momenteel niet meer gebruikt.

Taal

Wanneer een slachtoffer aangifte komt doen, is het in een enkel geval moeilijk uit te maken welke taal deze spreekt. In principe kan er gebruik worden gemaakt van tolken van vertaalbureau Concorde, vooral bij zwaardere zaken. De vrijwillige baliemedewerkers (voor de lichtere delicten) schakelen zelden een tolk in, omdat, zo zeggen ze, men elkaar toch wel begrijpt. Soms neemt het slachtoffer iemand mee die Nederlands of Engels spreekt. Een aangifte kan alleen in het Nederlands worden opgenomen in het bedrijfsprocessensysteem. Momenteel krijgen de slachtoffers een kopie van hun aangifte mee in het Nederlands. De aangifte wordt soms meegegeven in een map met o.a. slachtofferverwijzingen, maar ook

deze is in het Nederlands. Indien het een korpsprioriteit betreft, dan krijgt het slachtoffer een bevestiging van de aangifte in het Engels. Binnenkort behoren de buitenlandse aangevers een bevestiging van de aangifte (verkorte verklaring) mee te krijgen in het Engels, Frans of Duits. In het wetsvoorstel 'Minimumnormen voor rechten van slachtoffers' is opgenomen dat slachtoffers die geen Nederlands spreken, binnen de EU het recht krijgen op een tolk of op vertaling van stukken.

Dark number

Het is aannemelijk dat het aantal incidenten met een buitenlands slachtoffer hoger is dan het aantal dat in BVH is geregistreerd. Om verschillende redenen wordt ingeschat dat buitenlandse toeristen niet altijd melding maken van een incident dat hen is overkomen en dat hun aangifte- en meldingsbereidheid lager is dan van de gemiddelde Nederlander. Toeristen die slachtoffer zijn van enig misdrijf willen of kunnen niet altijd aangifte doen omdat ze bang zijn dat ze strafbaar zijn omdat ze op een aanbod van een dealer zijn ingegaan of omdat ze gewoon geen tijd hebben in verband met een doorreis of terugreis. Daarbij zijn de mogelijkheden en de toegankelijkheid tot het doen van aangifte schaars voor de buitenlandse toerist en is het voor hen niet altijd duidelijk hoe en waar ze aangifte moeten doen.

Wetende dat een toerist gemiddeld nog geen twee dagen in Amsterdam doorbrengt, heeft deze weinig tijd om fysiek aangifte te komen doen aan het bureau: het vliegtuig wacht niet. Met name toeristen die in groepsverband reizen, hebben belemmeringen bij het aangifte doen, zij reizen volgens een vastgesteld schema. Wellicht dat een toerist ook weinig zin heeft om de weinige tijd die hij op vakantie in Amsterdam doorbrengt, door te brengen op het politiebureau. De taalbarrière zou ook een rol kunnen spelen. Daarnaast zijn sommige toeristen afkomstig uit een land waar een andere cultuur heerst en de politie een ander imago heeft dan in Nederland, waardoor zij wellicht geen vertrouwen hebben in of zelfs bang zijn voor de politie, dan wel geen positieve verwachtingen hebben. Het hangt ook af van het soort incident of misdrijf en het soort goed dat is gestolen of verloren. De politie van basisteam Amstel schat de aangiftebereidheid van auto-inbraken bij toeristen lager in dan bij Nederlanders. En de aangiftebereidheid van zakkenrollerij schommelt rond de 20%, zo blijkt uit onderzoek.

Toeristen worden vaak slachtoffer van nepdope deals, zeker wanneer de toeristen onder invloed zijn. Een onderzoek van AT5 toonde aan dat toeristen op de uitgaanspleinen op een agressieve manier worden aangesproken door dealers. Soms worden ze tevens beroofd als de verkoper ziet hoeveel geld de koper in zijn portemonnee heeft. De politieambtenaren denken dat veel van deze slachtoffers geen aangifte durven doen, omdat ze vrezen zelf veroordeeld te worden omdat ze harddrugs wilden kopen. Het aantal straatroven zou daarom hoger liggen en het aantal straatroven dat begint met de verkoop van (nep)dope eveneens. 'Een deel doet helemaal geen aangifte of doet alleen aangifte van de vermissing van hun identiteitsdocument dat tegelijkertijd gestolen is.' Het vermoeden van de politie is ook dat het aantal aangiftes van geweld een onderschatting is. Met zoveel toeristen in de stad en de grote mate van drank- en drugsgebruik is het volgens de politie van de Burgwallen bijna vanzelfsprekend dat hieruit geweld voortkomt. Maar het aantal aangiftes van geweldsdelicten verhoudt zich niet tot deze veronderstelling. Volgens een collega van Burgwallen heeft alcohol- en drugsgebruik o.a. als effect dat slachtoffers niet goed weten dan wel weten te vertellen wat hun is overkomen, of waar het is gebeurd. Dit kan ofwel ertoe leiden dat er geen aangifte wordt gedaan, ofwel is het verhaal zo weinig consistent, dat het leidt tot een kwalitatief slechte aangifte.

Niet alles wat een toerist is overkomen wordt in BVH of als misdrijf geregistreerd. Zo zal een toerist niet altijd weten of zijn Iphone uit zijn jaszak is gevallen of is gestolen. In het ene geval wordt er (vaak) geen registratie opgemaakt, in het andere meestal wel. Soms zou het door bijvoorbeeld drukte en tijdgebrek kunnen voorkomen dat een diefstal wordt ingevoerd als een vermissing (kort formuliertje) of in het geheel niet wordt ingevoerd, vooral als het om niet-rechercheerbare goederen gaat. Dit is bijvoorbeeld het geval als de aangever geen IMEI-nummer¹⁶ heeft van het gestolen mobieltje.

¹⁶ Uniek nummer van het toestel, ter herkenning.

In geval er meerdere slachtoffers zijn, komt het soms tot één aangifte, bijvoorbeeld in geval de reisleiding alle paspoorten onder zich heeft en bestolen wordt. Het is ook bekend dat diefstal van/vermissing van reisdocumenten soms zonder tussenkomst van de politie door bijvoorbeeld de ambassade wordt afgehandeld.

Voorlichting en preventie

De bevroegde politiemedewerkers noemen voorlichting en preventie als de meest voor de hand liggende maatregelen om het slachtofferschap van toeristen te verminderen. Op verschillende reissites, zoals Tripadvisor, zijn relevante veiligheidsadviezen voor Amsterdam te vinden. Het gaat hierbij om waarschuwingen op het gebied van verkeersveiligheid (fietsen en trams), water en grachten, drugs en alcohol, diefstal en oplichting, en waarschuwingen speciaal voor vrouwen. I Amsterdam heeft een Health and Safety pagina, beschikbaar in het Nederlands en in het Engels.

Het netwerkoverleg Bezoekers en Veiligheid wil met alle partners informatie uitwisselen, korte(re) lijnen leggen en initiatieven bedenken om goed om te gaan met de toestroom bezoekers aan Amsterdam en hun veiligheid. Deze groep is tevens een verzamelpunt van initiatieven die lokaal worden genomen, maar ook stadsbreed wil zij signalerend, adviserend en stimulerend werken. Naast politie, gemeente en stadsdelen zijn leden I Amsterdam, GVB, Stewardproject (touringbussen) en het toeristische bedrijfsleven op uitnodiging. Een voorbeeld van een integrale aanpak (OOV van de gemeente Amsterdam, stadsdeel Zuid en politie Amsterdam) is de Gebiedsgebonden Veiligheidsaanpak Museumkwartier. Uitgangspunt is een aanpak die door alle partijen (musea, bedrijven, stadsdeel, politie, Amsterdam Marketing) gedragen wordt waarbij de balans gezocht wordt tussen veiligheid en het welkom zijn op het plein. In dit kader is door stadsdeel Zuid in 2015 o.a. een campagne tegen zakkenrollerij gestart. Ook is door dit stadsdeel in samenwerking met politie en Q Park een bewustwordingscampagne tegen auto-inbraken ontwikkeld. In Zuid zullen in december 2015 de eerste uitingen zichtbaar zijn, in de Q-Parkgarage Museumplein, maar ook op straat. Deze campagne is beschikbaar voor heel Amsterdam. Doel is om bezoekers bewust te maken dat hun auto geen kluis is.

De fiets wordt veel gebruikt door buitenlandse bezoekers om de stad te verkennen. Deze bezoekers zijn zich vaak niet bewust van de verkeersregels en verkeerssituatie in Amsterdam. Daarom is in opdracht van de gemeente een fietsinstructiefilmpje gemaakt waarin in zeven minuten de beginselen van het fietsen wordt bijgebracht: 'The Bike Instructor'.

Voorlichting op het gebied van drugsgebruik

Nadat er een persoon was overleden en meerdere mensen ernstig onwel waren geworden door het gebruik van witte heroïne waarvan ze dachten dat het cocaïne was, startte eind oktober 2014 een grote waarschuwingcampagne; op de uitgaanspleinen in Amsterdam stonden grote matrixborden met de tekst 'Cocaïne Alert'. De GGD verspreidde flyers en er hingen posters in de buurt van grote jeugdhotels. Toen er geen meldingen meer kwamen, werden de borden weggehaald, maar toen eind november weer twee toeristen stierven door drugs werden de borden opnieuw, nu door de hele stad geplaatst. Begin januari 2015 werd de waarschuwingcampagne wederom afgebouwd, tot er in februari 2015 weer drie toeristen onwel waren geworden door 'foute drugs'. Op dat moment is opnieuw een grootschalige waarschuwingcampagne gestart, met focus op plekken waar veel jonge toeristen aankomen en waar ze uitgaan. Ook werd actief verwezen naar selftests. Na de aanhouding van de verdachte in april 2015 en het uitblijven van nieuwe incidenten is de waarschuwingcampagne beëindigd. Naast het feit dat er tijdens de campagnes geen slachtoffers vielen, was er volgens de politie van de binnenstad tijdens deze campagnes veel minder sprake van straathandel in (nep)dope en de gerelateerde criminaliteit en overlast. Een dergelijke campagne lijkt dus zin te hebben. Momenteel wordt in opdracht van de burgemeester een integrale aanpak opgezet. De gemeente onderzoekt o.a. de mogelijkheid om loktoeristen in te zetten om de overlast van straatdealers terug te dringen. Met het oog op het Amsterdam Dance Event (ADE), waar in 2014 drie bezoekers overleden na xtc-gebruik, heeft verslavingskliniek Jellinek een filmpje laten maken waarmee toeristen geïnformeerd worden over de gevaren van en regels omtrent drugsgebruik in de stad.

Tourist Police

Steeds meer landen introduceren de toeristenpolitie, de tourist police¹⁷. Het zijn politieagenten in speciale uniformen en er is meestal ook een speciaal telefoonnummer waar benarde toeristen naartoe kunnen bellen. Dit fenomeen doet vooral in landen in Azië en Latijns-Amerika zijn intrede. Kennelijk raakt de gewone politie steeds meer overbelast door beroofde toeristen. Met de toeristenpolitie willen overheden buitenlandse toeristen en reizigers ook het gevoel geven dat ze veilig zijn. In Zuid-Korea is de toeristenpolitie sinds de zomer van 2014 actief in drie steden. Ze verlenen assistentie in het Koreaans, Chinees en het Engels en pakken winkeliers en taxichauffeurs aan die te hoge prijzen vragen. India introduceert op steeds meer plaatsen toeristenagenten. In de Peruaanse hoofdstad Lima is de luchthaven sinds kort het domein van politie voor toeristen. Een van de voorlopers van de toeristenpolitie is Thailand. Daar lopen sinds jaar en dag al dit soort agenten rond. De dienstverlening wordt ook steeds verder uitgebreid. De Thai Tourist Police biedt toeristen ook de mogelijkheid direct te communiceren via een speciale app, een populaire gratis messaging service zoals Whatsapp. Eind 2015 is ook in Athene een politiepost specifiek voor toeristen geopend, 365 dagen per jaar open tussen 7.30 en 22.00, met speciaal opgeleid personeel dat vreemde talen spreekt.¹⁸

¹⁷ <http://www.wereldreis.net/2014/09/de-opkomst-van-de-toeristenpolitie/>, Amsterdam, 8 september 2014

¹⁸ <http://www.newgreekv.com/news-in-english-for-greeks/greece/item/17481-tourist-police-visitors-help-office-opens-in-athens>

5. Bezoekersgerelateerde overlast

In het vorige hoofdstuk kwam de veiligheid van de toerist aan de orde. In dit hoofdstuk wordt de overlast die door bezoekers en toeristen veroorzaakt wordt, dan wel gerelateerd is aan (het toenemende aantal) bezoekers belicht. Ten eerste wordt het steeds drukker - van druk fietsverkeer tot een toename van het aantal touringcarbussen. Daarnaast komen er steeds meer shortstay-adressen, er komt, zoals het in de gebiedsanalyses van stadsdeel Centrum wordt genoemd, steeds meer 'ongein' als bierfietsen en pubcrawls, allemaal verschijnselen die overlast met zich mee brengen. Daarnaast groeit het aantal horecavestigingen en worden er meer en meer festivals en evenementen gehouden in Amsterdam. Steeds meer mensen klagen over de drukte en overlast, vooral in de binnenstad. De afgelopen jaren stonden de kranten vol met berichten over de toenemende drukte en de invloed daarvan op het woon- en leefklimaat in - met name - de binnenstad. In dit hoofdstuk wordt de bezoekersgerelateerde overlast van drie kanten belicht: vanuit de bewoners, vanuit de politie en vanuit de cijfers.

1. In het eerste deel wordt verkend wat er uit de verschillende bewonersonderzoeken naar voren is gekomen over de beleving van Amsterdammers t.a.v. bezoekersgerelateerde overlast. Specifiek worden overlast en illegale aspecten van particuliere verhuur belicht.
2. In het tweede paragraaf worden de gebiedsscans van de verschillende basisteams van de politie verkend op dit thema.
3. In het derde deel van dit hoofdstuk wordt gekeken naar de cijfers van bij de politie gemelde en door de politie geregistreerde overlast. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van scores uit de Veiligheidsmonitor en de Veiligheidsindex van OIS van de gemeente Amsterdam. Hoe verhouden de door bewoners in bewonersonderzoeken en in de media geuite ergernissen en overlastgevoelens zich met deze cijfers? In deze paragraaf wordt ook gekeken of er vanuit de politiecijfers iets te zeggen valt over de toerist als dader dan wel overlastveroorzaker.
4. In het laatste deel worden de bevindingen uit de eerdere delen bij elkaar gebracht en samengevat.

Vanuit de bewoners

Zowel uit de media als uit de verschillende onderzoeken die gehouden zijn onder bewoners in de binnenstad komt naar voren dat er veel en veel verschillende bezoekersgerelateerde overlast wordt ervaren en dat veel bewoners de drukte en overlast zat zijn. Ook in de verschillende gebiedsplannen en -analyses van stadsdeel Centrum komt deze problematiek prominent naar voren. Het gaat, naast drukte, om bierfietsen, luidruchtige bezoekers, woonoverlast o.a. van toeristisch verblijf als Airbnb, van evenementen, horeca- en uitgaansgerelateerde overlast, (geluids)overlast op het water, drugs- en alcoholoverlast, vuil en viezigheid, maar ook om geparkeerde fietsen en verkeersoverlast. Daarnaast gaat het om geluidsoverlast. Voor sommige bewoners valt er niet aan geluid te ontsnappen, het is er continu. Het gaat daarbij niet zozeer om geluidsoverlast van horeca en terrassen, maar meer over luid geluid afkomstig van gedrag dat als ongepast/grensoverschrijdend wordt ervaren en wat samen met de continuïteit ervan stress oplevert. Wanneer men specifiek overlast door toeristen noemt, gaat het vaak om een bepaald type toerist, de toerist die hier komt om te feesten, te drinken en te blowen. Het gaat om aanstootgevend gedrag, waaronder wildplassen, dronkenschap en andere overlastgevend gedragingen¹⁹. Het betreft overigens niet alleen buitenlandse toeristen, maar ook Amsterdammers en Nederlanders. Vooral bewoners van het Wallengebied laten van zich horen, daar gaat het vooral om horeca-, drugs- en alcoholgerelateerde overlast, vervuiling en luidruchtige groepen. Iets meer dan een derde van de bewoners in de binnenstad geeft aan overlast te hebben gehad van bierfietsen, 37% heeft overlast van toeristisch verblijf ervaren en nog eens 30% geeft aan horeca- en uitgaansoverlast te hebben ervaren, zo blijkt uit de door de in opdracht van stadsdeel Centrum gehouden buurtenquête begin 2015²⁰. De soort en de mate van overlast die ondervonden wordt, is per buurt verschillend. Overlast van drank- en drugsverslaafden (gemiddeld in het centrum 20%) ondervindt men vooral in de Warmoesstraat en de

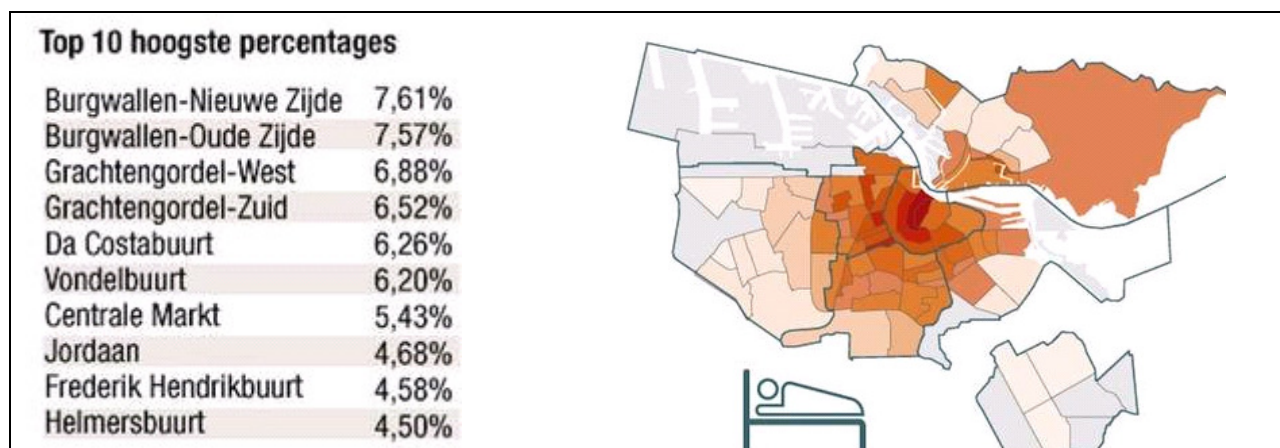
¹⁹ Westenberg, M.R.M. dr. (2015, juni). Beleving van drukte in de binnenstad. Kwalitatief onderzoek ter verdieping van het onderzoek 'Drukke in de Binnenstad 2012'.

²⁰ 'Gastvrije en veilige uitgaanspleinen', 0-meting, Onderzoek, Informatie en Statistiek, gemeente Amsterdam, augustus 2015. Respondenten: Leidseplein 212 omwonenden, Rembrandtplein 212 omwonenden.

Jodenbreestraat: in Burgwallen-Oude Zijde Noord heeft 40% van de bewoners overlast van drank- en drugsverslaafden ondervonden. Ook van horeca en toeristisch verblijf ondervinden de bewoners van deze buurt meer overlast. En in Burgwallen Nieuwe Zijde zegt bijna twee derde van de respondenten het afgelopen jaar overlast te hebben ondervonden van bierfietsen, terwijl ruim de helft overlast van Airbnb e.d. heeft gehad. In de Westelijke Grachtengordel geeft bijna driekwart van de respondenten aan overlast te hebben gehad van bierfietsen. Bewoners van de 9 Straatjes ervaren, naast drukte, vooral veel overlast van toeristische verhuur. Ook de omwonenden van dé uitgaanspleinen van Amsterdam, het Leidsplein en Rembrandtplein, ervaren veel overlast, zo blijkt uit onderzoek in het kader van gastvrije en veilige uitgaanspleinen in opdracht van de gemeente Amsterdam²¹. Op het Rembrandtplein is er geen enkele omwonende die geen overlast ervaart. De meeste omwonenden hebben veel last van meerdere overlastvormen. De top drie van overlast wordt veroorzaakt door geluidsoverlast van mensen, rommel op straat en wildplassen.

In een aantal bewonersonderzoeken komt de relatie met onveiligheidsgevoel aan de orde. Omwonenden van het Rembrandtplein beoordelen de veiligheid tijdens de weekendavonden met een krappe voldoende (5,5). De aanwezigheid van bepaalde groepen tast het veiligheidsgevoel aan, vooral groepen van mensen onder invloed van alcohol of drugs; de helft van de omwonenden voelt zich door hun aanwezigheid heel erg onveilig en ervaart agressie op de pleinen. Dit komt overigens niet overeen met de scores 'onveiligheidsbeleving' uit de Veiligheidsindex, daarin scoren de betreffende buurten beter dan gemiddeld in de eenheid.

Het gaat overigens al lang niet meer alleen om de binnenstad, ook in andere delen van de stad zoals de Da Costabuurt, De Pijp, de gebieden rondom het Westerpark en Vondelpark, wordt geklaagd over de toenemende bezoekersaantallen en de gerelateerde overlast. Zo blijkt uit een enquête van de gemeente Amsterdam onder bewoners van de Bellamy-, Borger- en Da Costabuurt in juni 2015 dat sinds de komst van De Hallen 58% van de respondenten meer overlast in de buurt ervaart. Het gaat dan voornamelijk om overlast van geparkeerde auto's en fietsen, (zwaar) verkeer in de buurt, geluidsoverlast en luidruchtige bezoekers. Opvallend is overigens dat dit buurten zijn met een hogere concentratie airbnb's dan in andere delen van de stad²² (zie ondertaand kaartje).



²¹ Stadsdeel Rapportage, 'Buurtenquête 2015', Stadsdeel Centrum, Onderzoek, Informatie en Statistiek, gemeente Amsterdam, april/mei 2015. Het betrof 2877 respondenten, onder wie 2254 bewoners.

²² <http://www.parool.nl/amsterdam/hoer-duurder-de-wijk-hoe-meer-airbnb~a4241248/>

Particuliere verhuur, Airbnb en shortstay

Steeds meer woningen worden voor een korte periode verhuurd aan toeristen. Airbnb is hierin de grootste speler. Er staan ongeveer 11.500 woningen en kamers op de site van Airbnb. In Amsterdam vonden er in 2014 400.000 overnachtingen plaats in particuliere woningen schat de dienst Onderzoek, Informatie en Statistiek. Echter, uit de afdracht van toeristenbelasting door Airbnb kan worden afgeleid dat het aantal overnachtingen in Amsterdam rond de 850.000 ligt. Gemiddeld verhuurt vier procent van de Amsterdammers zijn woning voor vakantieoelinden. Dit is aan regels gebonden, zo mag vakantieverhuur niet plaatsvinden op structurele basis (maximaal 60 dagen per jaar) en voor maximaal vier personen per keer. Sommige verhuurders nemen het niet zo nauw met de regelgeving. De opmars van Airbnb in Amsterdam leidt tot steeds meer klachten. Volgens de NOS (2 februari 2016) zijn er in 2015 zijn bij het meldpunt voor woonfraude in Amsterdam ('Zoeklicht') 834 meldingen binnengekomen van vermeende illegale verhuur van woonruimtes aan toeristen, veelal via Airbnb. Dat is meer dan twee keer zoveel als het jaar ervoor. In 268 gevallen maakte de gemeente een einde aan de illegale vakantieverhuur. Amsterdam moet het bij de handhaving van de regels vooral hebben van klachten van omwonenden en eigen onderzoek door inspecteurs. Airbnb deelt geen gegevens met de gemeente over verhuurders die de regels overtreden. In oktober (nu.nl) heeft de rechter een boete van 24.000 euro opgelegd voor het verhuren van een woning via Airbnb, terwijl dat niet geoorloofd was. Bij diverse controles bleek dat er in het appartement toeristen aanwezig waren. Zij waren geïnstrueerd om bij vragen te antwoorden dat zij vrienden van de eigenaar waren. Bovendien stonden er 107 uitstekende recensies op Airbnb. Onlangs heeft de kantonrechter in Amsterdam bepaald dat een man zijn woning in West moet verlaten, omdat hij structureel zijn woning op commerciële basis verhuurde aan toeristen. De woningcorporatie had op de website van Airbnb maar liefst 376 recensies gevonden²³. Bij particuliere vakantieverhuur wordt vaak de toerismebelasting ontdoken. Daarnaast leiden illegale hotels en pensions vaak tot onveilige situaties en woningonttrekking. Veel bewoners ondervinden overlast van de particuliere vakantieverhuur: 'rondslingerend afval, joelende vakantievierders, slaande deuren'. Bijna een op de vijf Amsterdammers ondervindt overlast van burens die hun woning aan toeristen verhuren²⁴. In het centrum is dit zelfs meer dan een derde volgens onderzoek van de dienst Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) van de gemeente Amsterdam.

Vanuit de politie

In de gebiedsscan van team Burgwallen wordt gezegd dat de grote hoeveelheid toeristen voor verschillende soorten overlast zorgen: openbare dronkenschap, drinken op straat, vuil op straat, vernielingen en geweld tegen personen, met name in Wallen-Noord. Opvallend is de opmerking dat politie soms dronken toeristen naakt of onzedelijk over straat ziet lopen. De wijkagenten van de Wallen krijgen regelmatig klachten van bewoners en ondernemers over toenemende toerismegerelateerde overlast. Zij constateren dat alcohol, een grote oorzaak van problemen in de openbare ruimte, bijna overal te koop is, en dat in een gebied met een alcoholverbod. 'Terrassen worden te pas en te onpas op de openbare weg geplaatst zonder dat er een vergunning voor is afgegeven. (Muziek) lawaai uit bedrijven neemt toe. [.....] Handhaving is nagenoeg niet aanwezig of weinig effectief.' In de gebiedsscan van team Jordaan wordt opgemerkt dat er regelmatig conflicten zijn tussen mensen die op stap zijn, tussen gasten en horecaondernemers en klanten en taxichauffeurs, etc. die veelal op en rond het Leidseplein plaatsvinden. Daarnaast is er uitgaansgerelateerde geluidsoverlast in de Leidsebuurt. Expliciet wordt de overlast veroorzaakt door bierfietsen, fietstaxi's en snorders genoemd.

Incidenteel is er sprake van voetbaloverlast, tijdens huldigingen rondom kampioenschappen en bij wedstrijden tegen buitenlandse clubs waar zich risicogroepen onder de supporters bevinden. Huldigingen vinden dan wel niet meer op het Leidseplein plaats, de wedstrijden worden wel in verschillende horecazaken op en rondom het plein bekeken. Ook in team Burgwallen wordt expliciet voetbaloverlast en –geweld genoemd. Wanneer Ajax moet voetballen is de binnenstad van Amsterdam meestal de plek waar veel supporters 'indrinken'. Ook de uitsupporters zijn doorgaans in de binnenstad te vinden met als gevolg

²³ Het Parool, 29-11-2015

²⁴ In de rapportage particuliere verhuur van de gemeente Amsterdam wordt hierover opgemerkt dat uit de open antwoorden niet zeker kan worden gesteld dat de respondenten daadwerkelijk van de vakantieverhuur overlast ervaren, of meer van toeristische overlast op straat als drukte en luidruchtige toeristen.

vechtpartijen tussen rivaliserende supportersgroepen. Door de buurtregisseur van de Weteringbuurt wordt gewezen op de geluidsoverlast van (dronken) mensen op de bierfiets en van rolkoffers.

De handel en overlast van al dan niet echte drugs brengt andere overlast als vervuiling en lawaai met zich mee en gaat volgens de politie vaak gepaard met intimidatie en criminaliteit zoals bedreiging en straatroof. Daarnaast zorgt het voor een toename van onveiligheidsgevoelens. In het Wallengebied, maar inmiddels ook op de uitgaanspleinen zijn grote aantallen (nep)dopeddealers aanwezig. Vechtpartijen onderling, veel overlast voor bewoners, ondernemers en overige bezoekers is aan de orde van de dag, volgens politie Burgwallen. Maar ook in de gebiedsscan van de Overtoomse Sluis wordt gesignaleerd dat het fenomeen nepdope in opkomst is rondom de Vondelbuurt. De basisteamleden maken zich zorgen om een “waterbedeffect”: waar er in de binnenstad veel repressief wordt opgetreden tegen deze vorm van overlast zal deze zich verplaatsen naar de omliggende buurten.

Vanuit de (politie)cijfers

Hoe verhoudt de door bewoners in bewonersonderzoeken en in de media geuite ergernissen en overlastgevoelens zich met de bij de politie geregistreerde overlastmeldingen? Kan dit enigszins worden geobjectiveerd en met cijfers worden ondersteund? Voordat we hier iets over kunnen zeggen, zijn de volgende punten van belang:

1. Niet alle overlast wordt bij de politie gemeld, waardoor niet alle ervaren overlast in de politiestystemen terechtkomt. Ook worden bij veelvuldige dan wel langdurige overlast de burgers het melden beu. Uit het onderzoek ‘Drukte in de Binnenstad’ komt naar voren dat bewoners zich vaak niet gehoord voelen. Uit een ander onderzoek van de gemeente Amsterdam in het kader van de pilot ‘Gastvrije en veilige Amsterdamse uitgaanspleinen’ blijken bewoners overlast vaak niet te melden: twee derde van de omwonenden dient geen klacht in. Ze denken bijvoorbeeld dat het indienen van een klacht geen zin heeft of ze weten niet waar ze een klacht kunnen indienen²⁵.
2. Op grond van gegevens uit de politiestystemen is niet eenduidig vast te stellen in hoeverre overlast samenhangt met toerisme dan wel veroorzaakt wordt door niet-bewoners.
3. In de politiestystemen wordt een melding geregistreerd onder een bepaalde code of typering. Overlast valt niet altijd in één bepaalde meldingscategorie onder te brengen; zo zullen dronken mensen op straat voor geluids- en personenoverlast kunnen zorgen, en als ze ook nog schreeuwen tegen elkaar, eveneens onder de categorie burenruzie/conflict opgenomen kunnen worden. Daarnaast zijn er geen meldingscodes gerelateerd aan horecaoverlast. Er is ten behoeve van onze analyse een keuze gemaakt voor de soorten overlast(coderingen) in het meldingssysteem (GMS) van de politie, die mogelijk de beste indicatie geven voor overlast gerelateerd aan bezoekers²⁶. Het betreft drie categorieën²⁷:
 - (Buren)ruzie/conflict (conflict/burenruzie²⁸ en conflictbemiddeling)
 - Geluidsoverlast (overlast van/door geluid)
 - Personenoverlast (overlast van/door persoon)
4. Naast de meldingen die door burgers worden gedaan ziet ook de politie zich geconfronteerd met overlast en incidenten waarop ze moet handhaven. De door de politie geconstateerde overlast wordt geregistreerd in BVH. Voor deze analyse zijn de volgende twee, deels aan bezoekers gerelateerde incidentsoorten het meest relevant:
 - Personenoverlast: overlast door verward/overspannen persoon, slapen op of aan de weg, bedelen, wildplassen en overlast zwerver.
 - Drugs- en drankoverlast: openbare dronkenschap, alcoholverbod, overlast ivm alcohol/drugs, hinderlijk drankgebruik en openlijk gebruik.

²⁵ Naast de mogelijkheid overlastincidenten te melden bij de politie zijn er voor overlast in de openbare ruimte, zoals horecaoverlast, meldpunten bij de gemeente (bijvoorbeeld MORA).

²⁶ Wat, zeker afgezet tegen andere buurten in de eenheid, nauwelijks speelt in de binnenstadsbuurten is jeugdoverlast. Deze vorm van overlast is veel meer gerelateerd aan het profiel van de bewoners in een buurt en wordt dan ook niet meegenomen bij toerismegerelateerde overlast

²⁷ Detaillering van overlastvormen is sinds 2013 niet meer mogelijk door andere coderingen in het systeem.

²⁸ Burenruzie is niet relevant voor deze analyse, maar is opgeteld bij deze categorie in de Veiligheidsindex w.b. GMS-meldingen per inwoner, het betreft een aandeel van ongeveer 7%.

Toezicht en handhaving is op bepaalde beleidsterreinen geen verantwoordelijkheid (meer) van de politie. Ook de gemeentelijke BOA's zien overlast en registreren dit, echter niet in het politiesysteem BVH. Het aantal overlastincidenten is dan ook groter dan op grond van BVH-registratie kan worden gesteld.

5. Ten slotte zal ook worden gekeken naar de scores van door bewoners ervaren overlast, zoals opgenomen in de Veiligheidsmonitor²⁹.

Bij de politie gemelde en door de politie geregistreerde overlast

In eerste instantie kijken we naar de door burgers bij de politie gemelde overlast die is geregistreerd voor de gekozen categorieën in het meldingsysteem GMS. In onderstaande tabel is de top 7 te zien. In basisteam Burgwallen wordt de meeste overlast van personen gemeld en de meeste meldingen conflict gedaan. In basisteam De Pijp wordt de meeste geluidsoverlast gemeld.

Basisteam	Conflict			Geluidsoverlast			Personenoverlast		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Burgwallen	839	906	917	758	906	917	925	1.157	1.273
Overtoomsesluis	730	726	693	1.324	726	693	742	888	849
Jordaan	646	595	643	1.011	595	643	914	931	975
De Pijp	573	545	549	1.264	1.274	1.153	767	725	774
Boven IJ	764	759	715	1.026	759	715	638	780	773
Buitenveldert	516	563	507	880	827	851	799	813	879
Watergraafsmeer	542	557	554	883	800	741	680	820	852

GMS-meldingen, top 7 basisteams, gesorteerd op totaal 2015.

Kijken we naar het aantal GMS-meldingen op buurtniveau³⁰, dan is te zien dat de top 3 van buurten met de meeste overlast in de eenheid Amsterdam bestaat uit de Weteringschans, de Jordaan en Burgwallen-Nieuwe Zijde. De Weteringschans valt hier op, omdat deze in 2011 nog op de 8^{ste} plek stond. Burgwallen-Oude Zijde en Nieuwmarkt/Lastage staan respectievelijk op de 7^{de} en 8^{ste} plaats. Maar ook buurten in district Zuid, te weten de Oude en Nieuwe Pijp, en in district Oost te weten Bijlmer Oost en -Centrum, staan in de top 10 met buurten met de meeste meldingen betreffende persoons-, geluids- en conflictsoverlast.

Door de overlastmeldingen te relateren aan het aantal bewoners in een buurt, valt de impact van overlast op bewoners beter te duiden. Kijkend naar deze ratio (Veiligheidsindex 2014) is te zien dat Burgwallen-Nieuwe Zijde op de eerste plaats staat, met afstand gevolgd door Burgwallen-Oude Zijde. Overigens staan bijna alle buurten van de binnenstad in de top 10 (Haarlemmerbuurt staat op de 11^e plaats). Behalve de Oude Pijp, komen Bijlmer Centrum en Bijlmer Oost nu niet meer voor in de top 10. Wel komen nu de Da Costabuurt en de Dapperbuurt naar voren.

²⁹ Door het jaar heen worden burgers door OIS van de gemeente Amsterdam hiernaar bevraagd; de bevindingen worden gepubliceerd in de Veiligheidsmonitor.

³⁰ Wanneer over buurten wordt gesproken, dan wordt de buurtindeling van de Amstellandgemeenten bedoeld.

Buurtentop-10 (2014)	Conflict	Geluidsoverlast	Personen overlast	Overlast index ³¹	Onveiligheidsbeleving
Burgwallen-Nieuwe Zijde	68,7	120,2	138,5	268	99
Burgwallen-Oude Zijde	75,1	76,8	75,8	299	97
Grachtengordel-Zuid	36,8	43,6	27,7	170	85
Weteringschans	34,0	34,8	29,3	173	82
Nieuwmarkt/Lastage	25,6	18,2	38,6	163	44
Grachtengordel-West	30,1	14,6	21,0	119	67
Oude Pijp	31,8	13,2	17,9	117	73
Jordaan	26,6	10,8	20,3	129	75
Da Costabuurt	29,4	10,7	13,7	123	94
Dapperbuurt	15,1	15,8	22,4	157	135
Gemiddeld in de eenheid	10,6	13,7	10	100	100

Aantal GMS-meldingen per 1000 inwoners, gesorteerd op het totaal van deze drie categorieën, Veiligheidsindex 2014

Zowel Burgwallen-Nieuwe Zijde als Burgwallen-Oude Zijde scoren enorm hoog op *personenoverlast*, (wat betreft meldingen per inwoner scoort Burgwallen-Nieuwe zijde 14 keer het gemiddelde van de eenheid) en op de ervaren overlast in eigen buurt van dronken mensen op straat, personenoverlast en lastig gevallen worden. Wordt ingezoomd op dronken mensen op straat, dan zien we alle binnenstadsbuurten in de top 10 (behalve de Haarlemmerbuurt). De hoge scores van de Burgwallen zien we ook terug bij de door de politie geregistreerde incidenten ter zake personenoverlast. De top 5 van buurten wordt aangevoerd door Burgwallen-Nieuwe Zijde gevolgd door Burgwallen-Oude Zijde en Nieuwmarkt/Lastage..

De beide Burgwallen scoren daarnaast extreem hoog op *conflict* en *geluidsoverlast*, wat betreft aantal meldingen per inwoner. Daarnaast vallen Grachtengordel-Zuid en Weteringschans op. Ook horecaoverlast wordt in de eenheid het meest ervaren bij bewoners van de beide Burgwallen, maar de score is ook hoog in de andere binnenstadsbuurten: de Weteringschans en de Jordaan staan op de plaatsen drie en vier, en de Grachtengordel-Zuid en -West komen voor in de top 10.

Wat betreft ervaren overlast van dronken mensen op straat zijn alle binnenstadsbuurten terug te vinden in de top 10 (behalve de Haarlemmerbuurt). De beide Burgwallen scoren fors hoger dan gemiddeld en staan op de 1^{ste} en 2^{de} plaats en dat geldt ook voor ervaren drugsoverlast. Ook wanneer gekeken wordt naar *drugs- en drankgerelateerde* incidenten³² kent team Burgwallen verreweg de meeste incidenten. Hier, maar ook in basisteam Jordaan, is sprake van een forse stijging. Dit geldt ook voor drugshandel en -bezit, met een toename van 60% in het gebied van basisteam Burgwallen in 2014. Dit team uit het vermoeden dat de cijfermatige toename komt door extra politie-inzet (meer ogen zien meer), maar geeft tegelijkertijd aan dat er in werkelijkheid veel meer drugshandel is dan wordt opgemerkt. Daarnaast is er in de binnenstad, en dan wederom met name in het werkgebied van team Burgwallen, een groot probleem wat betreft (nep)dopeoverlast en -handel. Maar liefst 1.300 van de 1.500 nepdope-incidenten (2014) hebben plaatsgevonden in team Burgwallen.

Onveiligheidsbeleving

Opvallend is dat de meeste bewoners van de top 10-buurten zich gemiddeld veiliger voelen dan gemiddeld in de eenheid, bewoners van Nieuwmarkt/Lastage zelfs veel veiliger. Uitzondering is de Dapperbuurt, daar voelen mensen zich een stuk onveiliger volgens de scores in de Veiligheidsindex (zie tabel onveiligheidsbeleving op pagina 28).

Ervaren overlast in de buurt

Naast de door de door burgers bij de politie gemelde overlast zijn ook de scores van ervaren overlast in de buurt goede indicatoren om overlast inzichtelijk te maken. Uit de Veiligheidsmonitor 2014, waarin deze

³¹ Gebaseerd op politiegegevens en veiligheidsmonitoregegevens van OIS van de gemeente Amsterdam. Deze index is samengesteld uit de deelindexen Verloedering en Personenoverlast.

³² Opgeteld: openbare dronkenschap, alcoholverbod, overlast ivm alcohol/drugs, hinderlijk drankgebruik en openlijk gebruik.

scores zijn berekend, blijkt elke binnenstadsbuurt hoger te scoren dan gemiddeld en de beide Burgwallen zelfs extreem hoger, vooral op dronken mensen op straat, horecaoverlast, lastig gevallen worden, burengerucht, geluidsoverlast en overlast van/door persoon. Nieuwmarkt/Lastage neemt de zesde plek in. Ook nu komt de Dapperbuurt naar voren (drugsoverlast). In onderstaande tabel is een optelling gedaan van alle overlastvormen die in de kolommen zijn gepresenteerd, en zijn de buurten gesorteerd op het totaal van deze scores.

buurten top-10	zwerfvuil	dronken mensen op straat	drugs-overlast	horeca overlast	buren overlast	lastig gevallen worden	verloeding	personen overlast
Burgwallen-Oude Zijde	54,2	57,8	36,8	37,4	12,1	25,8	35,5	33,0
Burgwallen-Nieuwe Zijde	55,4	54,2	34,5	34,1	10,0	29,1	34,5	32,6
Dapperbuurt	40,3	29,2	37,5	14,4	25,0	19,1	28,8	26,9
Volewijck	57,0	26,7	21,6	11,1	25,9	13,2	42,7	23,1
De punt	40,7	34,7	19,4	15,2	24,6	17,3	32,5	26,2
Nieuwmarkt/Lastage	42,5	38,9	31,1	13,8	13,6	14,4	31,0	21,3
Hoofdweg e.o.	47,3	18,4	24,2	11,6	24,3	14,9	33,1	20,7
Indische Buurt Oost/IJeland	50,5	17,8	25,0	7,2	18,9	15,9	33,1	21,7
Br 4 O/N-5 Z	49,0	13,3	19,5	6,3	25,6	20,5	35,7	20,1
Overtoomse Veld	56,1	13,1	8,5	6,4	29,8	20,4	36,3	19,1
Gemiddeld in de eenheid	37,3	13,7	11,9	9,9	17,1	8,8	28,2	13,8

Scores voor ervaren overlast in de buurt, gesorteerd op totaal, Veiligheidsmonitor 2014

De toerist als dader en overlastveroorzaker

Het toenemende toerisme leidt tot meer buitenlandse slachtoffers, maar leidt het ook tot meer buitenlandse daders? En in hoeverre is de buitenlandse bezoeker verantwoordelijk voor de overlast? Bij analyse van overlastgerelateerde incidenten en incidenten met een *buitenlandse verdachte* in BVH blijkt dat in maar liefst 80% het woonland niet is ingevuld. Dit kan betekenen dat de verdachte geen vaste woon- of verblijfplaats heeft, maar ook dat de verdachte wel in het buitenland woonachtig is, maar dit niet (goed) is geregistreerd. Daarnaast is er de moeilijkheid dat - natuurlijk - niet alle buitenlandse verdachten onder de noemer 'toerist' kunnen worden geschaard en het moeilijk is om te bepalen of een persoon criminaliteit pleegt terwijl hij hier als bezoeker is of met het specifieke oogmerk om criminaliteit te plegen, bijvoorbeeld in het geval van mobiel banditisme. Wat betreft criminaliteit gaat het vooral om winkeldiefstallen en 'overige overtredingen'. De verdachten hebben de Roemeense nationaliteit (16%), gevolgd door de Britse (10%) en Poolse (9%).

De meeste overlast van *buitenlandse veroorzakers* die geregistreerd wordt in BVH wordt gevormd door slapen op of aan de weg en andere vormen van personenoverlast. Teamleden van team Amstel signaleren een toename van 'slapers op bootjes', veelal mensen uit Oost-Europa. Door de buurtregisseur van 'De Eilanden' in team Jordaan wordt opgemerkt dat deze buurt steeds meer 'in trek' is bij zwervers en Oost-Europeanen, die rommel en uitwerpselen achterlaten. Daarnaast gaat het om drugs-/drankgerelateerde incidenten. Beide vormen van overlast zijn flink toegenomen. Het gaat vooral om personen met de Poolse en Roemeense nationaliteit, op de derde plaats staan Britten. Ook de incidenten gerelateerd aan hinderlijk gedrag/ordeverstoring en ruzie/wist met een buitenlandse betrokkene zijn toegenomen. Van de incidenten met een verdachte of betrokkene met onbekend woonland dan wel buitenlands, worden verreweg het meest gepleegd in basisteam Burgwallen gevolgd door de andere twee binnenstadsteams en als vierde Zuid-Buitenveldert.

Concluderend

Uit de bij de politie geregistreerde meldingen en incidenten blijkt dat er in de binnenstad, en dan met name in het gebied van de Burgwallen, sprake is van een fors aandeel overlast. In dit opzicht komen de cijfers overeen met door bewoners aangegeven ergernissen en overlastervaringen zoals zij deze uiten in de media en in de bewonersonderzoeken. Kanttekening hierbij is dat de bewonersonderzoeken gericht zijn op de binnenstad en dat ook de uitingen in de media voornamelijk van bewoners en belanghebbenden uit de binnenstad afkomstig zijn. Uit de cijfers komen bijvoorbeeld ook de Pijp, de Da Costabuurt en de Dapperbuurt naar voren als buurten met meer dan gemiddelde overlast per inwoner. Daarnaast is niet alle overlast die bewoners ervaren een op een te relateren tot een melding- of incidentcode. Zo bestaan er geen codes voor 'luidruchtige groepen' of 'overlast van Airbnb'.

In het meldingssysteem is er, behalve voor personenoverlast, in de binnenstad geen toename te zien van overlastmeldingen. Wel is het aandeel van de binnenstadsbuurten en dan met name de Burgwallen op het aantal meldingen in verhouding met het aantal bewoners, aanzienlijk bij personen- en geluids- en conflictgerelateerde overlast. Dit komt ook terug in de overlastindex van de gemeente Amsterdam, waarin de mate waarin overlast wordt ervaren in de buurt wordt gemeten. In 2014 scoort elke binnenstadsbuurt hoger dan gemiddeld en de beide Burgwallen zelfs extreem hoger, vooral op dronken mensen op straat, horecaoverlast, lastig gevallen worden, burengerucht, geluidsoverlast en overlast van/door persoon. Het soort overlast en de buurten waarin het ervaren wordt geven een indicatie over de samenhang met toerisme. De absolute hotspot voor drugsoverlast en (nep)dopehandel is Wallen-Noord. Het aantal drugs- en drankgerelateerde overlastincidenten neemt fors toe in het Burgwallengebied, maar ook rondom het Leidseplein is sprake van een toename. Dit komt overeen met de door bewoners aangegeven overlastproblemen in deze gebieden. Vooralsnog is er geen sprake van een lagere veiligheidsbeleving zoals blijkt uit de scores voor onveiligheidsbeleving uit de Veiligheidsindex.

6. Impact op leefbaarheid

Naast het feit dat bewoners overlast, in welke vorm dan ook, kunnen ervaren van bezoekers zelf, of gerelateerde overlast van activiteiten van bezoekers, zijn er ook andere aspecten aan het toerisme die in meer of mindere mate impact hebben op het leven van bewoners en de leefbaarheid en het woonklimaat in bepaalde buurten in Amsterdam. Zo wordt de toeristische druk steeds groter, is er in toenemende mate sprake van een monocultuur wat betreft winkels en horeca, zijn er risico's voor de sociale cohesie en gaat volgens sommigen de charme en authenticiteit van de stad verloren. In de media wordt hier de afgelopen twee jaar veelvuldig over bericht. Vaak gaat het over 'verpretparking', 'verschraling van functies', het bereiken van de tolerantiegrens en de dreiging dat de balans zoek raakt.

Toegenomen drukte van bezoekers

Veel Amsterdammers vonden het al drukker worden in de stad, nu geven de cijfers hen ook gelijk. De 'toeristische druk' in de hoofdstad, het aantal hotelovernachtingen per vierkante kilometer, is in twee jaar tijd met 18 procent gestegen³³ en ook het aantal overnachtingen per inwoner neemt toe. Als we niet alleen kijken naar mensen die in Amsterdam overnachten, maar naar alle bezoekers, dan gaat het om gemiddeld in de eenheid 131 bezoekers per inwoner op een gemiddelde dag. In Burgwallen-Nieuwe Zijde gaat het om meer dan 3.000 bezoekers per inwoner. Het aantal bezoekers³⁴ per inwoner neemt alleen maar toe.

Buurten binnenstad ³⁵	populatie per 1-1-2014	aantal bezoekers op een gemiddelde dag	<i>aantal bezoekers per bewoner</i>
Burgwallen-Oude Zijde	4.194	80.626,1	1.922,4
Burgwallen-Nieuwe Zijde	4.485	139.691,7	3.114,6
Grachtengordel-West	7.001	43.939,6	627,6
Grachtengordel-Zuid	4.407	29.459,4	668,5
Nieuwmarkt/Lastage	9.443	35.469,6	375,6
Haarlemmerbuurt	9.320	27.683,9	297,0
Jordaan	19.343	31.694,7	163,9
Weteringschans	7.299	25.494,4	349,3
Gemiddeld in de eenheid		9.794	131

Daarbij lijkt de drukte continu en heviger te zijn. 'Bleef het vroeger beperkt tot de zomermaanden, waarbij je als inwoner accepteerde dat je in juli en augustus je stad kwijt was, tegenwoordig begint het hoogseizoen al in februari en duurt het tot november', volgens cultuurhistoricus Thomas von der Dunk in de Volkskrant van 23 augustus 2015.³⁶ Inzichten van het gemeentelijk rapport Stad in Balans zijn dat de meeste drukte niet wordt veroorzaakt in de zomer (als de meeste Amsterdammers ook op vakantie zijn en er geen studenten en forenzen zijn) maar in de maanden ervoor en erna, als ook het zakelijk bezoek toeneemt en alle groepen gebruik maken van de stad. Volgens onderzoek van een creditcardmaatschappij was Amsterdam in 2014 de op vier na populairste Europese stad om ten minste één nacht te verblijven³⁷. Wat opvalt, is dat de overige steden in de lijst allemaal (aanzienlijk) groter zijn.

³³ <http://www.parool.nl/parool/nl/4/AMSTERDAM/article/detail/4189567/2015/11/19/Elke-dag-157-toeristen-per-vierkante-kilometer-in-Amsterdam.dhtml>

³⁴ Met het begrip 'bezoekers' zonder toevoeging worden zowel dagjesmensen als buitenlandse toeristen bedoeld.

³⁵ Cijfers van OIS.

³⁶ <http://www.volkskrant.nl/opinie/de-angst-dat-amsterdam-het-nieuwe-venetie-wordt-is-terecht~a4125475/>

³⁷ http://newsroom.mastercard.com/wp-content/uploads/2014/07/Mastercard_GDCI_2014_Letter_Final_70814.pdf

Andere steden onder druk

Amsterdam is niet de enige stad waarvan de toeristische draagkracht onder druk staat. Steden als Venetië, Praag, Barcelona en Berlijn gingen Amsterdam voor. Zo is in de documentaires *I love Venice* en *Bye Bye Barcelona* te zien hoe een sterke groei van het toerisme negatieve effecten heeft op het woon- en leefklimaat in historische (binnen)steden en kan leiden tot protesten van bewoners. 'Gaan we Barcelona achterna waar woedende bewoners de straat zijn opgegaan omdat ze er schoon genoeg van hebben dat hun stad wordt weggegeven aan het massatoerisme?' En: 'de Italiaanse stad (Venetië) heeft nog maar de helft van zijn bewoners over omdat mensen zijn weggevlucht.' 'Als toeristische bestemming is Amsterdam Venetië inmiddels allang gepasseerd'.

Afnemende leefbaarheid, verpretarking en disbalans

Naast de toename van de toeristische druk is slaat ook de zogenaamde verpretarking steeds verder toe (bierfietsen, hottugs, vrijgezellenfeesten enz.), ook wel aangeduid als disneyficering. Zoals een bewoner van de Westelijke Grachtengordel het verwoordt: 'De buurt wordt een Disneyland voor volwassenen. De authenticiteit verdwijnt, terwijl die juist heel belangrijk is voor bezoekers. De charme van de buurt gaat verloren.' De directeur van het Rijksmuseum mengde zich in 2014 in de discussie. De stad wordt volgens hem "te vies, te vol en te vuig." Hij stelde dat de charme is verbleekt en 'Amsterdam is ontaard in 'eerst ik en dan de stad'.

Wat bewoners verder zorgen baart is de toenemende monocultuur van het winkelaanbod, waarbij steeds meer buurtwinkels plaatsmaken voor op toeristen toegespitste handel en horeca en de sociale cohesie die onder druk komt te staan. Veel bewoners geven aan dat het zo niet verder kan. Vooral de binnenstad lijkt aan zijn taks te zitten, zo blijkt uit de buurtenquête van stadsdeel Centrum³⁸: 40% van de bevroagde bewoners hier vindt dat de grens aan het aantal bezoekers nu wel bereikt is en 33% meent zelfs dat die grens al ver overschreden is. In de Nieuwmarktbuurt is dit zelfs al 46%. Voor meer dan een derde van de bewoners is de drukte geen reden om te verhuizen, maar 17% geeft aan nu al te willen verhuizen en 20% zegt dat te overwegen als het nog drukker wordt (ook deze percentages liggen in de Nieuwmarktbuurt hoger, 21% resp. 22%).

In het kader van een onderzoek naar de invloed van stedelijk toerisme op het woon- en leefklimaat van binnenstadsbuurten in Amsterdam³⁹ zijn 18 bewoners in de buurt 'grachten&straatjes' in de Westelijke Grachtengordel bevroagd naar hun beleving van de effecten van het toenemende toerisme op hun buurt. Deze buurt heeft te maken met een sterk groeiende populariteit onder bezoekers en toeristen. De aantrekkingskracht van de buurt op toeristen heeft, behalve met het winkelgebied De 9 Straatjes, ook te maken met plaatsing van de grachtengordel op de Unesco Werelderfgoedlijst in 2010 en met de nabijheid van het Anne Frankhuis dat elk jaar meer bezoekers trekt. In De 9 Straatjes maken mensen zich zorgen over de ontstane monocultuur van het winkelaanbod, waarbij steeds meer buurtwinkels plaatsmaken voor weinig onderscheidende kledingwinkels en eettentjes en de zorgwekkende toename van shortstay en airbnb in hun buurt. De verhouding vaste en tijdelijke bewoners raakt daardoor uit balans, met gevolgen voor de leefbaarheid en sociale cohesie. Ook zijn er zorgen over de verpretarking van hun buurt, waarbij het zowel over de kwantiteit als de kwaliteit gaat van het vertier dat bezoekers aan de binnenstad zoeken. Voor een derde van de respondenten is de tolerantiegrens niet en voor de helft nog niet bereikt maar komt die wel in zicht. Voor een derde van de respondenten wegen de nadelen van het toerisme onderhand zwaarder dan de voordelen en is het verzadigingspunt bereikt. Voor veel andere bewoners is dat punt ook in zicht als de ontwikkelingen in dit tempo doorgaan.

³⁸ Stadsdeel Rapportage, 'Buurtenquête 2015', Stadsdeel Centrum, Onderzoek, Informatie en Statistiek, gemeente Amsterdam, april/mei 2015.

³⁹ 'Binnenstadsbuurt in transitie', afstudeerthesis van C. Hoffschulte, augustus 2015.

Ook in het onderzoek 'Drukbeleving in de binnenstad'⁴⁰ komt aan de orde dat de sociale cohesie onder druk staat, door een tekort aan betaalbare woningen, een groot verloop van bewoners en ondernemers, overlast door bezoekers en in delen van de binnenstad speelt ook nog onveiligheid. De opkomst van tijdelijke verhuur van woonruimte zien veel bewoners en als een versnellende factor bij het verlies van binding in de buurt. Daarnaast zijn locaties waar weinig vaste bewoners wonen extra vatbaar voor verloederling en criminaliteit. De Vereniging Vrienden van de Amsterdamse Binnenstad wijst erop dat door de ongebreidelde groei van het massatoerisme precies dat wordt bedreigd wat Amsterdam juist zo bijzonder maakt. In bepaalde buurten in de binnenstad wordt nog nauwelijks gewoond en veel panden zijn in handen van mensen die de etages uitponden via shortstay, en tijdelijke bewoners zorgen voor geluids- en vuilnisoverlast, zo stelt de VVAB. De sociale cohesie leidt hier onder, te meer ook door de verschraling van functies. De toekomst baart bewoners en ondernemers zorgen; velen zien de mondiale ontwikkeling van een groeiende toeristenindustrie en vrezen vergunningen die drukte meebrengen, o.a. voor horeca en evenementen en voor shortstay. Volgens sociaal geograaf Cody Hochstenbach versterkt de opkomst van Airbnb in de nieuwe, hippe buurten de gentrificatie: de woningen worden er duurder van⁴¹. 'Het verhuurplatform vergroot de investeringswaarde van een woning: het is niet meer alleen een huis, maar vertegenwoordigt steeds sterker een waarde. Als de prijzen stijgen, treedt ook een verdringingseffect op. Lagere en midden inkomens kunnen worden uitgesloten van zulke buurten.'⁴²

De 'verijzing' van de Amsterdamse binnenstad

Ondernemers en buurtbewoners hekelen het grote aantal ijssalons in de binnenstad, in vijf jaar tijd is het aantal winkels dat ijs, wafels of crêpes verkoopt meer dan verdubbeld⁴³. Sinds 2009 hoeven ijssalons in Amsterdam niet meer te beschikken over een horecaverunning, maar alleen een winkelvergunning. Deze ijssalons zijn wel aan speciale regels gebonden: ze mogen geen tafels en stoeltjes hebben, er mogen geen wafels of crêpes in de winkel worden gebakken en ze moeten zich houden aan de winkeltijden. In de binnenstad is meer en meer sprake van een monocultuur, met winkels en horeca alleen gericht op toeristen, waarbij de detailhandel voor bewoners verdwijnt. Hier kunnen overigens illegale aspecten aan zitten. Ook de Vereniging Vrienden van de Amsterdamse Binnenstad (VVAB) wijst op de verschillende winkels die in één seizoen zijn 'omgetoverd' in ijs- en wafelwinkels en de wildgroei van kaaswinkels voor toeristen. 'Door dit soort ontwikkelingen worden de huren voor veel bewoners en kleine ondernemers onbetaalbaar.' Naast ijssalons gaat het ook om Argentijnse steakhouses, pizzeria's, kaaswinkels, dönerzaken enz. Horecapanden wisselen snel van exploitanten, waarbij vaak veel meer dan de gebruikelijke prijzen wordt betaald. Niet alleen in het 1012-gebied is sprake van monocultuur. In het bewonersonderzoek in de westelijke grachtengordel komt ook de afnemende diversiteit aan de orde. 'Buurtwinkels verdwijnen omdat ze de hoge huren niet meer kunnen betalen. Het aanbod wordt alsmaar beperkter en eenzijdiger. Dat maakt het volgens mij voor bezoekers en toeristen op den duur ook minder aantrekkelijk. Je ziet hetzelfde op de bloemenmarkt, waar nauwelijks meer verse bloemen worden verkocht. Uiteindelijk werkt het averechts.' Voorzitter Boudewijn van Oranje van bestuurscommissie Centrum: 'Zonder bewoners verliest Amsterdam zijn aantrekkingskracht. En dat is ook voor de toeristenbranche niet goed.' Ook raadslid Ilhame Saadi (PvdA) constateert dat het gehele winkelaanbod in de binnenstad lijkt te zijn afgestemd op de toerist⁴⁴. 'Voor de MKB-er rendeert het niet langer een buurtwinkel in dit deel van de stad te hebben. De schoenmaker of slagerij bijvoorbeeld kan de exorbitant hoge huur simpelweg niet ophoesten. ... Veel Amsterdammers klagen terecht over deze doorgeslagen monocultuur. Van overheidswege dient daarom te worden gestuurd op een gedifferentieerd winkelaanbod. Een vergunningsplicht in bepaalde gevallen en gebieden van de stad lijkt toch noodzakelijk. Bovendien is adequaat handhaven een absolute must.'

⁴⁰ Dit betreft een kwalitatief onderzoek naar de beleving van drukte in de Amsterdamse binnenstad en de manieren om daarmee om te gaan. In februari en maart 2015 werden zes focusgroepen gehouden, met bewoners, ondernemers en bezoekers van de binnenstad; ongeveer acht mensen per groep.

⁴¹ <http://www.parool.nl/parool/nl/4/AMSTERDAM/article/detail/4241248/2016/02/09/Hoe-duurder-de-wijk-hoe-meer-Airbnb.dhtml>

⁴² Zie kaartje op pagina 25.

⁴³ http://www.at5.nl/artikelen/143731/stadsdeel_centrum Onderzoekt explosieve groei ijssalons

⁴⁴ 'Amsterdam', 12-11-2015

Een aantal bewoners van het 1012-gebied lijkt geen vertrouwen te hebben in het gemeentelijke beleid: 'Maar ja de gemeente verdient graag aan de passanten/bezoekers en de bewoners hebben het nakijken! Horecaoverlast kun je melden bij de overlastlijn, maar die kunnen blijkbaar dit probleem alleen maar noteren maar niet oplossen.' 'De gemeente kiest om hier de lowbudget toeristen hun gang te laten gaan. Zuipen, hoeren kijken, goedkoop eten en heel veel lawaai.' Deze (en andere) uitspraken zijn te vinden op de site 'wij1012' van bewonersvereniging SamenZeedijk. De ondernemers en bewoners die verenigd zijn in SamenZeedijk maken zich zorgen over de toekomstige ontwikkelingen: 'Bij bewoners bestaat de vrees dat het woongenot fors zal afnemen doordat de stad kiest voor economische belangen en dus voor steeds meer hotels en toeristen. Vooral het gebied 1012 staat daardoor fors onder druk.'⁴⁵ Een bewoner van de Zeedijk schreef onlangs in een brief aan de burgemeester: 'Want is de gemeente niet de grip kwijt op het hele gebied tussen Spui en de Gelderse kade? Het gebied wordt steeds drukker, de diversiteit verdwijnt, het aantal straatdealers stijgt en de onbegrijpelijk verkopen van bedrijven neemt toe. De druk voor bewoners wordt steeds groter en je kunt je zelfs niet meer voorstellen dat mensen nog willen wonen in straten zoals de Lange Niezel, Warmoesstraat en Oudezijds Voorburgwal. Zoals een buurman het noemde: de bewonershel van 1012. ...'

Verminderde sociale cohesie

Zoals blijkt uit de vorige paragraaf leiden de toename van overlast gerelateerd aan niet-bewoners, het feit dat winkels uitsluitend nog zijn gericht op bezoekers, hogere huren, het gegeven dat steeds meer woningen worden verhuurd aan toeristen en er steeds minder vaste bewoners zijn, ertoe dat bewoners zich niet meer thuis en vertrouwd voelen in hun buurt en dat de sociale cohesie zwakker wordt. Het rapportcijfer voor sociale cohesie is in het stadsdeel Centrum (5,9) hoger dan in Amsterdam als geheel (5,6). Echter, twee buurten binnen dit stadsdeel scoren slechter dan het gemiddelde. De bewoners van Burgwallen-Nieuwe Zijde geven verreweg het laagste rapportcijfer, een 5, terwijl de sociale cohesie in Burgwallen-Oude Zijde het meest is afgenomen t.o.v. 2010, en in 2015 5,3 bedraagt.

Naast de mate van (on)tevredenheid over het (laatste) politiecontact, is de sociale cohesie in de buurt (en in iets mindere mate etnische spanningen in een buurt) de belangrijkste bepaler van de mate van vertrouwen in de politie. In hoofdstuk 9 wordt nader ingegaan op de gevolgen van verminderd vertrouwen in de politie.

Rapportcijfers sociale cohesie binnenstad	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Burgwallen-Oude Zijde	5,99	5,70	5,44	5,63	5,39	5,26
Burgwallen-Nieuwe Zijde	5,16	5,33	4,74	4,93	5,02	5,00
Grachtengordel-West	6,05	6,11	6,07	5,92	5,61	5,53
Grachtengordel-Zuid	5,67	6,04	5,94	5,98	5,53	5,96
Nieuwmarkt/Lastage	5,74	6,02	6,28	6,17	6,18	5,98
Haarlemmerbuurt	6,07	6,19	6,20	6,49	6,14	5,88
Jordaan	6,26	6,43	6,44	6,29	6,00	6,01
Weteringschans	6,02	5,94	5,96	6,10	5,65	5,74
Weesperbuurt/Plantage	5,94	6,29	5,74	5,67	5,77	5,85
Oostelijke Eilanden/Kadijken	5,95	6,08	6,06	6,08	6,35	6,22
Stadsdeel Centrum	5,97	6,11	6,05	6,04	5,90	
Amsterdam	5,66	5,67	5,70	5,70	5,60	

⁴⁵ Het Parool, 23-02-2015

7. Verkeer, overcrowding en milieu

De toenemende bezoekersstromen hebben ook consequenties voor verkeersveiligheid, verkeersoverlast, doorstroming, milieu en geluidshinder. Deze hebben ook hun effecten op de leefbaarheid in de stad.

Verkeersdrukte, verkeersstromen en verkeersoverlast

Veel buitenlandse bezoekers arriveren in Nederland per vliegtuig (44 procent in 2014) of met de auto (40 procent). Andere vervoermiddelen zoals de trein (acht procent) en een bus of touringcar (vier procent) zijn minder populair. Met het toenemende aantal binnen- en buitenlandse bezoekers neemt ook het aantal auto's waar de bezoekers in reizen toe, het aantal vluchten, het aantal schepen dat aanlegt, het aantal touringcars dat de bezoekers afzet bij een punt in de stad of bij hun hotel, enz. Eenmaal in Amsterdam gaan de bezoekers te voet of met de fiets op pad, sommigen met de auto, anderen nemen een (fiets)taxi (of snorder) of maken gebruik van het openbaar vervoer. Sommigen bezoeken de attracties met de hop-on-hop-of-bus. Een dagje met de bus naar Volendam of naar de Keukenhof is een geliefd uitje, naast het maken van een rondvaart door de Amsterdamse grachten. En weer terug naar huis of naar een andere bestemming neemt men de trein of taxi naar Schiphol, of vertrekt met men per trein, auto, of bus. Door de groei van aan toerisme gerelateerde sectoren neemt ook het laad- en losverkeer toe.

De verkeersdrukte neemt toe, met – naast overlast – onveilige situaties. In de smalle straten in de binnenstad waar veel bezoekers komen en een concentratie van winkels en horeca te vinden is - in combinatie met autoverkeer, laden en lossen, straatmeubilair en geparkeerde fietsen - sprake van onveilige situaties met voetgangers en fietsers. Er ontstaan soms verkeersinfarcten gedurende grote evenementen. De wijkagenten van de Wallen noemen in dit verband fietstaxi's, gidsen met grote groepen op de fiets en segways: 'velen rijden over trottoirs of voetpaden voorafgegaan door gidsen die kennelijk hun verantwoordelijkheid niet willen nemen of het domweg niet weten.' In de gebiedsscan van team Jordaan komt taxi-overlast aan de orde op de taxistandplaats bij het Leidseplein, maar ook de toenemende drukte in trams, vooral veroorzaakt door toeristen. Ook de toevoerwegen van het Leidseplein zijn met name in weekendavonden extreem druk volgens de politie.

In de bewonersonderzoeken geeft bijna iedereen aan verkeersoverlast te ervaren. Het gaat dan om het sterk toegenomen voetgangers- en fietsverkeer, groepen toeristen op de fiets, laden en lossen, taxi's, opstoppingen op de voetpaden, voertuigen die de doorgang belemmeren als fietstaxi's, bierfietsen, de dubbeldekker en touringcars die de doorgang belemmeren en voor opstoppingen zorgen. Het stoort hen des te meer omdat deze voertuigen volgens de bewoners alleen maar door de binnenstad rijden of stilstaan om in de toeristenindustrie geld verdienen. Ook ergert zich men aan geparkeerde fietsen en uitgestalde fietsen van fietsverhuurbedrijven, als ook aan obstakels zoals terrasmeubilair. Daarnaast wijzen bewoners en ondernemers op voertuigen die herhaaldelijk stilstaan, vooral busjes van pakketbesteldiensten en afvalophaaldiensten. In het Wallengebied wordt belemmerde doorgang door grote groepen mensen genoemd, Het gaat soms om groepen van 120 toeristen, de groepen zijn zo groot dat ze moeilijk beheersbaar zijn en soms de straat lijken over te nemen.

Veel genoemd wordt de onoverzichtelijkheid van het verkeer in (delen van) de Amsterdamse binnenstad. Over de drukte rond het Victoria hotel rond spitsuur zegt een bewoner van de Wallen: 'vloekende Amsterdammers en toeristen die overhoop worden gereden, eigenlijk kan het gewoon niet, er gaan ongelukken gebeuren.' Vooral voor bezoekers is het verkeer onoverzichtelijk en zij kennen de verkeersregels niet. Een toeriste: 'I think it is very crowded here: lots of trams, buses, taxi drivers. The first time I was shocked by the noise of the trams. Hectic traffic'. Ondernemers krijgen signalen van hun klanten dat zij het te druk vinden, vooral in de weekeinden en vakantieperiodes. Een ondernemer op de Wallen: 'Ook hoor ik het af en toe van toeristen die bij mij in de winkel komen: jeetje wat is het druk. Dat komt denk ik vooral door de doorloop en de verkeersstroming, daar zit iedereen elkaar in de weg, vooral rond de weekends en de kleine vakanties.'

Een deel van de bezoekers komt in een *touringcar* naar de stad of rijdt in een *touringcar* naar een attractie, een excursiebestemming buiten de stad of voor een stadsrondrit een rondje door de stad. De berekeningen en schattingen van het totale aantal *touringcar*passagiers lopen uiteen van 700.000 tot meer dan één miljoen passagiers per jaar (informatie uit 2012). In 2012 maakte zes procent van de bezoekers aan Amsterdam gebruik van een *touringcar*. En in 2013 halterden er gemiddeld 213 *touringcarbussen* per dag op de Prins Hendrikkade en het Damrak.⁴⁶ Onderzoek (2012) heeft aangetoond dat er op een gemiddelde toeristische dag in mei circa 450 *touringcars* door het gebied Stationseiland-Damrak rijden. Hiervan stoppen er circa 340 om passagiers in of uit te laten stappen. Ook op andere plekken in stad zijn er haltes voor *touringcars*, zoals bij het Museumplein en op de Stadhouderskade. Het toegenomen aantal *touringcars* leidt de laatste jaren voor steeds grotere problemen: wachtende groepen die trottoirs en fietspaden versperren, hordes gevaarlijk overstekende toeristen, geparkeerde bussen, ronkende motoren, slechte luchtkwaliteit en opstoppingen. Als er te veel *touringcars* tegelijk op een *touringcar*halte willen staan, leidt dat tot filevorming, foutparkeren, doelloos rondjes rijden om parkeergeld uit te besparen, overlast voor de omgeving en onveilige situaties. Om het in- en uitstappen goed te laten verlopen, worden door de *touringcar*branche stewards ingezet. De inzet van stewards richt zich op het wegwijs maken van bezoekers, maar ook op het doorverwijzen van *touringcars* naar voor hen bestemde parkeerplekken.

Een ander niet onaanzienlijk deel van de toeristen arriveert per *schip*. De verwachting is dat het aantal zee-cruiseschepen in 2015 op 184 uit zal komen, waarvan 142 in Amsterdam en 42 in IJmuiden, en het aantal riviercruiseschepen op ruim 1.700. Dat brengt het totaal aan cruiseschipgasten op meer dan 775.000. Dit leidt tot drukke verkeersstromen bij de Passengers Terminal op de Piet Heinkade. De cruise-passagiers stappen vaak weer in *touringcarbussen* op weg naar hun dagbestemming.

Zoals hiervoor genoemd komen veel toeristen in Nederland aan met het *vliegtuig*. Het aantal vluchten van en naar Schiphol stijgt al jaren (453.000 in 2014), evenals het aantal passagiers (27,5 miljoen). In 2016 zal het aantal starts en landingen in hetzelfde tempo doorgroeien, verwacht de luchthaven. Het aantal klachten over het vliegverkeer is na jaren van daling in 2014 weer fors gestegen. Volgens de jaarrapportage over 2014 van 'Bewoners Aanspreekpunt Schiphol'⁴⁷ hebben in 2014 7.472 unieke melders een klacht ingediend, 61% meer dan in 2013 (4.624 melders). Daarmee is de neerwaartse trend van het totaal aantal melders doorbroken en heeft het aantal melders in 2014 het niveau van 2006 bereikt. De meeste meldingen zijn in de maanden mei, juni, augustus en september ingediend en hebben grotendeels betrekking op het aangepaste baangebruik als gevolg van (rij-) baanonderhoud. Amsterdam, Amstelveen en Uithoorn waren de plaatsen waar de meeste melders wonen; in deze plaatsen nam het aantal melders toe evenals in veel andere woonkernen. Verder valt op dat er meer meldingen gaan over oudere vliegtuigen en minder over nieuwere als de Dreamliner. In februari 2016 verscheen in Het Parool nog een bericht⁴⁸ over toename van vliegverkeer boven Amsterdam. 'Sinds anderhalve week vliegen beduidend meer toestellen pal boven de stad. Ze zetten hun landing boven Amsterdam-Noord in, om ruwweg over Centraal Station, Dam, Leidseplein, Vondelpark en Olympisch Stadion naar Schiphol te vliegen. Daar landen ze op de Oostbaan, de oudste landingsbaan van de luchthaven.' Ook over vluchten naar de Buitenveldertbaan boven Amsterdam Zuidoost, Buitenveldert en Amstelveen wordt meer geklaagd, volgens de woordvoerder van Klachtendienst BAS.

Overcrowding

Wanneer de druk op de openbare ruimte toeneemt, het 'overvol' raakt, komt de doorstroming en de bereikbaarheid ernstig onder druk te staan en ontstaan er risico's voor het handhaven van de openbare orde. Daarnaast leidt het tot veiligheidsrisico's voor bezoekers, doordat ze bijvoorbeeld bekneld kunnen raken en onwel kunnen worden. Maar ook leidt het tot meer gelegenheid voor kwaadwillenden om bijvoorbeeld te zakkenrollen. Deze gevaren zijn er bij grote evenementen als Sail, maar spelen op bepaalde plaatsen op meerdere momenten in het jaar of zelfs het hele jaar door. Zo is de afgelopen jaren

⁴⁶ Notitie *Touringcar*beleid 2012-2020, 5 juni 2012, gemeente Amsterdam.

⁴⁷ Bewoners Aanspreekpunt Schiphol (BAS) Jaarrapportage 2014

⁴⁸ <http://www.parool.nl/amsterdam/veel-hinder-van-vliegtuigen-boven-de-stad-maar-geen-maatregelen-a4241251/>

de *Kalverstraat* een paar maal zodanig overcrowded geweest, dat er maatregelen getroffen moesten worden. Eind 2013 is de straat deels afgesloten geweest. Ook eind december 2015 begin januari 2016 zorgde enorme drukte bij Amsterdam Centraal voor OV-vertragingen. De politie moest het verkeer in goede banen leiden. Ook op 2 januari 2016 was het weer zodanig druk, dat de trams hinder ondervonden en vertraging opliepen. De drukte in de binnenstad begint steeds meer Amsterdammers buiten de binnenstad ook te raken. Overal in de stad liep het tramverkeer ernstige vertraging op.

Overcrowding in de Kalverstraat

In 2014 bezochten op een gemiddelde zaterdag 73.000 mensen de *Kalverstraat*, tegenover 62.000 in 2013 en 50.000 in 2012. Ook de Leidsestraat werd flink drukker: de afgelopen jaren werden er steeds tussen de veertig- en vijftigduizend passanten geteld, in 2014 kwam de straat tot bijna zestigduizend. De Kalverstraat neemt in een onderzoek naar drukte in Europese winkelstraten de dertiende plaats in. Opvallend is dat vrijwel alle straten die boven de Kalverstraat eindigen, aanmerkelijk breder zijn (tellingen van Locatus).

Een andere plek waar het altijd druk is, is in en rondom het *Centraal Station* van Amsterdam. Dit is het gehele jaar door het geval, en juist ook in de zomermaanden. Tijdens de uitchecktijden van hotels wordt het station zeven dagen per week overspoeld met toeristen. 'Zij verlaten Amsterdam, of gaan alvast hun treinkaartje voor later op de dag halen. Rond 17.00 uur volgt een tweede piek'⁴⁹. 'Voor de Thalys helpen twee speciale medewerkers toeristen in de drukke ochtendspits met het efficiënt inladen van hun bagage in de Thalys. In de hogesnelheidstrein is het met name tussen 7.30 en 11.30 uur soms zó druk, dat het gerommel met koffers tot vertraging kan leiden.' Overvolle perrons leveren bovendien een veiligheidsrisico op.

Overcrowding komt ook aan de orde als gebiedsspecifiek thema in de gebiedsanalyse van stadsdeel Centrum West, waarin wordt gezegd dat het aantal bezoekers op sommige momenten en sommige locaties zo groot is dat het niet meer past in de openbare ruimte. Op bepaalde momenten moet er aan crowdmanagement worden gedaan om onveilige situaties te voorkomen (o.a. bereikbaarheid van nood- en hulpdiensten).

De gemeente Amsterdam experimenteert met het analyseren van grote databestanden om grote menigten in kaart te kunnen brengen en te voorspellen. Tijdens Sail is door de gemeente Amsterdam geëxperimenteerd met een crowdmonitoringdashboard op basis van real time data uit verschillende bronnen (social media, gps-trackers, telcamera's enz.).

Milieu

Het toegenomen verkeer legt ook druk op het milieu, denk aan toenemende uitstoot/fijnstof en geluidshinder. De gemeente Amsterdam zet zich in voor verbetering van de luchtkwaliteit. Doelstelling is dat de stad in 2015 voldoet aan de Europese normen voor fijnstof. Deze norm stelt onder andere dat er maximaal 40 microgram stikstofdioxide per kubieke meter lucht aanwezig mag zijn. De hoeveelheid stikstofdioxide bij de verkeerslocaties is gemiddeld 45 gram per m³. In 2012 was dit nog 49 gram per m³. Maar de toegenomen verkeersbewegingen van auto's, touringcarbussen, cruiseschepen en vliegtuigen zullen ook hun effecten hebben op het milieu. Er is wel een milieuzone ingesteld voor vrachtverkeer en elektrisch vervoer wordt gestimuleerd. Maar dat geldt tot op heden niet voor touringcars. Dit is voorgenomen per 1 januari 2018. Ook voor taxi's zijn er momenteel geen restricties in de milieuzone. Niet alleen het toenemende toeristische verkeer zorgt voor CO₂-uitstoot. Onderzoek⁵⁰ wijst uit dat toerisme in het algemeen in toenemende mate bijdraagt aan de emissies van kooldioxide, het belangrijkste broeikasgas, door het energieverbruik van hotels, horeca, musea enz. Daarnaast genereren meer mensen meer afval genereren.

⁴⁹ Het Parool 7 juli 2015 door Ruben Eg.

⁵⁰ Paragraaf 'Duurzaam toerisme' in Trendrapport Toerisme, recreatie en vrije tijd 2015.

8. Op zoek naar balans

Gemeentelijk beleid

Tot nu toe is in deze verkenning ingegaan op de impact van het toenemende toerisme op de leefbaarheid in de stad en haar bewoners. Maar de toeristen en gerelateerde sectoren leveren de stad ook geld op en zorgen voor werkgelegenheid. Volgens het Amerikaanse bedrijf hebben Airbnb-verhuurders in Amsterdam vorig jaar zo'n 100 miljoen euro verdiend. Dat betekent grofweg 7.000 euro per Airbnb-adres⁵¹. Geregistreerde hotel- en Airbnb-gasten⁵² zorgen in Amsterdam voor inkomsten voor de gemeente door de afdracht van toeristenbelasting⁵³ (dit geldt dus niet voor mensen die buiten Amsterdam overnachten). Toerisme zorgt voor werkgelegenheid en omzet in de toeristische sector (hotels, musea, rondvaarten enz.), in (bepaalde) horeca en detailhandel en gerelateerde branches. Deze inkomsten hangen ook af van het type bezoeker en is het niet zo dat er een op een positieve relatie is tussen toeristen en inkomsten in de handel in Amsterdam.

Amsterdam Marketing heeft de opdracht om via citymarketing de economie van de stad en daarmee de werkgelegenheid te stimuleren. Haar visie is dat 'Amsterdam Marketing dé citymarketingorganisatie is voor de metropool Amsterdam en door haar activiteiten bijdraagt aan (economische) welvaart door het aantrekken en behouden van bewoners, bezoekers en bedrijven' (Strategisch Plan 2016-2020). In zijn nieuwjaarstoespraak op 1 januari 2015 sprak de burgemeester van Amsterdam over de zoektocht naar een balans tussen economische groei en leefbaarheid in Amsterdam. In de gebiedsanalyses en jaarplannen van stadsdeel Centrum komt de laatste jaren ook naar voren dat er sprake is van een 'wankel evenwicht waarbij de signalen dat de balans doorslaat naar 'te druk en niet meer gezellig' de afgelopen jaren steeds sterker zijn geworden⁵⁴.

Nieuwjaarstoespraak 1 januari 2015: Druk op en in de stad, balans en verantwoordelijke hoofdstad

'Groeï mag nooit een doel op zichzelf zijn. De afgelopen jaren is door veel Amsterdammers steeds meer aandacht gevraagd voor de drukte en schaarste in de stad. We mogen ook in dit opzicht niet ten onder gaan aan ons succes: de stad is er primair voor zijn inwoners. Niemand kan er omheen dat het steeds drukker wordt in het centrum, maar ook daarbuiten, bijvoorbeeld rondom festivalterreinen. Jaar na jaar komen er meer mensen in Amsterdam wonen. Jonge gezinnen blijven hier. Toeristen uit alle windstreken willen onze grachten en musea bezoeken. De toenemende drukte is echt een probleem, maar ook wel een luxeprobleem. Veel krimpgemeenten in Nederland, nee, alle gemeenten in Nederland, zouden ons probleem graag hebben. Die drukte is gevolg van het succes van onze economie. De voordelen zien we terug in werkgelegenheid, onder hoog- én laagopgeleiden, en in een voorzieningenniveau van musea, culturele instellingen en evenementen van wereldniveau. Maar we zien ook de nadelen: drukte in de winkelstraten, volle fietspaden en parkeerplaatsen, woningen die verdrongen worden door hotels. De hinder die door evenementen ontstaat. Maar een stad met zelfvertrouwen raakt daarvan niet in paniek. We kunnen dat probleem namelijk samen oplossen. Zo efficiënt mogelijk omgaan met de steeds schaarsere ruimte is wat ons als Raad en College de komende jaren te doen staat. Voor een goede balans in de stad waar bewoners, bedrijven en toeristen van blijven genieten.'

In mei 2015 publiceerde het gemeentebestuur van Amsterdam zijn visie op de balans tussen wonen, werken en toerisme in de stad in 'Stad in balans'. De gemeente wil de komende jaren samen met ondernemers, bezoekers en bewoners op zoek gaan naar een juist evenwicht. Er worden hiertoe vier strategieën genoemd: de stad groter maken, de stad slimmer gebruiken, maatregelen anders nemen en maatregelen samen nemen. Spreiding van het toerisme buiten het toeristisch kerngebied is een belangrijke pijler in het beleid van de gemeente. De gemeente is o.a. bezig met een spreidingsbeleid om

⁵¹ <http://nos.nl/artikel/2084518-aantal-meldingen-van-illegale-airbnb-s-in-amsterdam-verdubbeld.html>

⁵² Airbnb verwacht in 2015 5,5 miljoen euro aan toeristenbelasting te innen voor de gemeente Amsterdam.

⁵³ Amsterdam heeft afspraken gemaakt met Airbnb over de afdracht van toeristenbelasting, vanaf 1 februari 2015 wordt het percentage opgeteld bij het bedrag dat de huurder moet betalen.

⁵⁴ Jaarplan gebied West, Stadsdeel Centrum, december 2015.

toeristen te stimuleren zich meer buiten het centrum van Amsterdam te begeven en andere delen van de stad te bezoeken. En ook buiten de stad, Zandvoort wordt 'Amsterdam Beach'.

Niet iedereen denkt dat oplossingen als spreiding van bezoekers zullen werken dan wel voldoende zijn. 'Het effect van spreiding wordt totaal tenietgedaan als tegelijkertijd het aantal toeristen almaar toeneemt', aldus politicoloog en jurist Arthur Claassen in een opiniestuk op 25 mei 2015 in Het Parool. Er wordt ook aangegeven dat de spreiding van het aanbod ook tot meer toeristisch verkeer in de stad leidt, met name van en naar het toeristisch kerngebied. Dat leidt naast meer verkeersstromen van en naar het kerngebied ook tot meer overlast in andere delen van de stad. De wijkagent van de Da Costabuurt benoemt de groeiende horecaoverlast en overlast van Airbnb in de buurt. 'Het probleem is dat succesvolle plekken binnen de kortste keren vol zitten', zegt Stephen Hodes in februari 2015 in Het Parool. 'Zoals de Hallen in West. En daar zitten dan voornamelijk Amsterdammers en andere Nederlanders. Misschien dat twee procent van de bezoekers op zaterdag buitenlandse toeristen zijn. Het duurt even voordat dat soort plekken ook bij toeristen bekend wordt. Een ander probleem met spreiden van toeristen is dat de meesten hooguit twee nachten in Amsterdam blijven. Dan willen ze naar het Rijksmuseum, het Van Gogh Museum, het Anne Frank Huis en een coffeeshop.' Ook het reguleren van hotels in de binnenstad en het uitsluitend vergunnen van hotels buiten de binnenstad is volgens Hodes geen oplossing⁵⁵. Amsterdam is zo compact dat de ligging van een hotel bijna geen invloed op het geografische gedrag van de bezoeker heeft. De routes die toeristen volgen komen sterk met elkaar overeen, ongeacht waar toeristen logeren, met een sterke concentratie in en rond het centrum en in Zuid, daar waar de musea, cafés, restaurants, bezienswaardigheden, etc. zijn. Het bouwen van hotels in de Metropoolregio Amsterdam, buiten de grenzen van Amsterdam, heeft ook een effect op de drukte in de stad. Hoe meer bezoekers in de omliggende gemeenten logeren, hoe meer bezoekers de stad zullen aandoen. Volgens Hodes is het hotelbeleid een van de krachtigste beleidsmiddelen die de stad in handen heeft om de groeiende stroom toeristen te reguleren. Om te voorkomen dat de verhoudingen in de stad verder uit elkaar lopen, dat de opnamecapaciteit van de stad sterk overschreden wordt, is er volgens hem maar één oplossing – een restrictieve regulering van het aantal hotels in de hele stad. In maart 2016 komt de gemeente Amsterdam met een nieuwe hotelnota, maar in februari bleek uit berichten in Het Parool dat er tot 2020 nog ten minste 8.000 hotelkamers bijkomen.

De gemeente Amsterdam treedt op tegen illegale hotels. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over het verwijderen van adressen van overlastgevend verhuurders van de site. Airbnb vermeldt op de site dat verhuurders van woningen zich moeten houden aan de Amsterdamse regels. Maar dit laat onverlet dat de site honderden woningen aanbiedt voor meer dan vier mensen en verhindert de site verhuurders niet hun woning meer dan twee maanden te verhuren (Het Parool, 15 december 2015). De gemeente krijgt van Airbnb wel een overzicht waaruit blijkt hoeveel woningen langer dan zestig dagen worden verhuurd, maar niet welke woningen dat zijn. Airbnb deelt geen gegevens met de gemeente over verhuurders die de regels overtreden. Vanaf april 2016 zal de gemeente via digitale informatieanalyse gaan speuren naar woonhuizen die illegaal verhuurd worden, waaronder de illegale hotels in de stad.⁵⁶ Tot nu toe werd vaak pas opgetreden als er een tip van omwonenden binnenkwam, bijvoorbeeld wanneer er geklaagd wordt over geluidsoverlast. Met deze effectievere manier van handhaven hoopt de gemeente iets te kunnen doen tegen de woningschaarste in de stad.

Er is vanaf 1 juli 2015 een pilot met de duur van drie jaar op het Rembrandtplein en Thorbeckeplein in het kader van een convenant tussen gemeente, politie en horecaondernemers 'Samenwerkingsakkoord Gastvrije en Veilige Amsterdamse uitgaanspleinen'. Enerzijds zijn de openingstijden op deze pleinen verruimd voor de deelnemende horecaondernemers, anderzijds moeten deze ondernemers alles in het werk stellen om overlast te voorkomen, zowel binnen als buiten de horecagelegenheid. Er wordt gebruik gemaakt van hosts, die bezoekers welkom moeten heten en informeren, maar ook de-escalerend moeten optreden. De kosten van deze hosts worden gedeeld door de gemeente en de horecaondernemers.

⁵⁵ <http://www.hospitality-management.nl/nieuws/massatoerisme-is-funest-voor-amsterdam-15840/> 15 februari 2016

⁵⁶ <http://www.at5.nl/artikelen/152803/gemeente-gaat-illegale-verhuurders-en-hotels-digitaal-opsporen>

Een greep uit andere maatregelen:

- In 2016 ontwikkelt stadsdeel Centrum samen met politie, openbaar ministerie en gemeentelijke partners een aanpak voor de problematiek van de (nep)drugshandel.
- Er is een verbod tegen de bierfiets in door de burgemeester aangewezen gebieden van Amsterdam voorgenomen vanaf 1 april 2016.
- Op het gebied van verkeer zijn er experimenten en plannen om bepaalde gebieden autoluw te maken en de openbare ruimte te herstructureren.
- Er worden in het 1012-gebied met tourorganisaties afspraken gemaakt om de groepsomvang en geluidsoverlast te verminderen.

Daartegenover staan experimenten van de gemeente Amsterdam om meer mengformules toe te staan (horeca met en zonder alcohol in winkels e.d.) in een aantal gebieden in de stad en om de winkeltijden vrij te geven, waardoor er ook 's nachts gewinkeld kan worden.

Wat vinden de bewoners

In dit onderzoek komt aan de orde dat de sociale cohesie onder druk staat, door een tekort aan betaalbare woningen, een groot verloop van bewoners en ondernemers, overlast door bezoekers en in delen van de binnenstad ook onveiligheid. De opkomst van tijdelijke verhuur van woonruimte zien veel bewoners en als een versnellende factor bij het verzwakken van binding in de buurt. Zij zien ook een toename van horeca en evenementen. Dit baart hen zorgen. Een belangrijk punt is dat bewoners zich niet altijd gesteund voelen in hun acties tegen overlast en zich ook niet altijd gehoord voelen, waardoor gevoelens van machteloosheid de de kop op steken. Zij hechten belang aan goed contact en goede communicatie met de gemeente, op structurele basis, en wensen serieus genomen te worden. In verschillende bewonersonderzoeken geven bewoners aan dat zij vinden dat er beter gehandhaafd moet worden. Volgens bewoners biedt de wetgeving of taakverdeling in handhaving niet altijd voldoende ruimte om adequaat te kunnen optreden. Daarnaast zou shortstay en particuliere verhuur meer gereguleerd moeten worden en het aantal hotels niet mogen groeien. Dat die regulering niet aan de orde lijkt te zijn baart hun zorgen voor de toekomst. Tevens zou er een minder ruimhartig vergunningenbeleid moeten worden gevoerd, illegale praktijken beter moeten worden aangepakt, de ontvolking van de binnenstad tegengegaan moeten worden en buurten bewoonbaar moeten blijven, en zou er een diversere functieinvulling moeten komen. Daarnaast wordt gepleit voor andere marketing, het aantrekken van de 'juiste' toeristen en het bijschaven en nuanceren van het imago van Amsterdam als 'vrije stad'.

Andere wereldsteden

Misschien kan Amsterdam lessen trekken uit andere steden die overlopen zijn door het toerisme. Veel mensen roepen dat Amsterdam geen tweede Venetië moet worden. Wat doen andere steden om de balans in de stad op peil te houden? Uit de gevonden artikelen op internet komt naar voren dat er een scala van maatregelen wordt genomen, maar dat geen enkele tot een structurele oplossing lijkt te leiden, zo is de indruk. Ook is de vraag of de maatregelen toepasbaar zijn op de Amsterdamse situatie, behalve wellicht de maatregelen die in Barcelona zijn getroffen:

- Hotelketens mogen voorlopig niet verder uitbreiden, vergunningen van grote hotelketens om verder uit te breiden zijn voorlopig bevroren. Nieuwe aanvragen worden niet in behandeling genomen
- Fietsen mag niet in groepen groter dan zestien personen.
- Er komt een limiet op het aantal mensen dat tegelijk op de markt bij de Ramblas mag zijn.
- Voor de toegang tot Gaudi's Park Güell moet een kaartje worden gekocht.
- Maatregelen tegen horecabazen die kroegentochten organiseren.
- De politie treedt streng op tegen nachtelijke overlast.

Wat betreft shortstay moet in Berlijn iedereen die een woning te huur aanbiedt dit aanvragen bij de gemeente. En mogen toeristen in New York geen kamer in een woning huren als de hoofdhuurder afwezig is. Dit geldt voor een aaneengesloten periode korter dan 30 dagen.

'Geheimtipp'

Op aandringen van een raadslid werd begin 2016 een Berlijnse straat verwijderd uit een app. 'Verwijdering uit de app is een signaal van en naar de bewoners, aldus SPD-raadslid Peter Beckers. Nog meer werving moeten we niet willen. Genoeg is genoeg. De maatregel hoort bovendien bij een breder plan, het zogenaamde fair.kiez, waarin de gemeente samen met bewoners, horeca en het toerismebureau werkt aan 'stadtverträglichen Tourismus'. Spreiden heet in het Duits verteilten en dat was juist de reden een app met Geheimtipps op te stellen. Echter, de betreffende straat was al jaren een 'epicentrum van bierzuchtige vrijgezellenparty's en Amerikanen aan het Europese alcoholinfuus' volgens het artikel, en dus niet echt een Geheimtipp. 'In Berlijn was spreiding niet eens beleid, het was een vanzelfsprekendheid voor een toeristenstad zonder duidelijk centrum. Maar hoezeer ze zich ook uitzwermen, in hoeveel verschillende wijken je ook hotels opent, hoezeer je ze ook met Geheimtipps probeert te sturen: als de aantallen te hoog worden, levert teveel uiteindelijk ook daar een steeds 'unverträglicher' stad op.'⁵⁷

⁵⁷ <https://www.vn.nl/toerisme-berlijn-spreiding/>

9. Wat betekent dit voor van de politie?

Uit de gebiedsscan team Jordaan:

'De toenemende druk op de openbare ruimte is een aandachtspunt. De stad Amsterdam wordt alsmaar drukker; we zien het aantal toeristen elk jaar stijgen, de dichtheid van Airbnb's neemt nog steeds toe, er worden nog steeds nieuwe hotels (bij)gebouwd, in en in de omgeving van Amsterdam zijn er jaarlijks talloze evenementen waar 'dagjesmensen' op afkomen en het aantal mensen dat zich permanent of op expat-basis in de stad vestigt neemt eerder toe dan af. Eén en ander is van groot (economisch) belang voor de stad en ook zeer begrijpelijk, er kleven echter ook consequenties aan. Consequenties op het gebied van verkeer/mobiliteit en overlast: al deze mensen zullen zich moeten bewegen binnen de stad en hoe meer mensen, hoe vaker mensen 'last' van elkaar zullen hebben. Ook consequenties op het gebied van criminaliteit. Een groter aanbod van potentiële slachtoffers houdt logischerwijs in dat het aantal potentiële daders en dus het aantal delicten zal toenemen. Het aantal aangiften en de vraag naar politie zal dan ook toenemen. Één en ander is een ontwikkeling waar bij stilgestaan moet worden omdat het direct de werkzaamheden van de politie zal beïnvloeden, kwalitatief capaciteitsmanagement zal steeds belangrijker worden. Ook afstemming en samenwerking met partners zal hier een belangrijke rol in gaan spelen.'

In de voorgaande hoofdstukken kwamen het slachtofferschap van toeristen, de gevolgen van het toenemend toerisme op de drukte en leefbaarheid (van bewoners) in Amsterdam en toerismegerelateerde overlast aan de orde. In dit hoofdstuk wordt geprobeerd de gevolgen hiervan voor de politie en haar werk inzichtelijk te maken, denk aan dienstverlening, capaciteit en de handhavingstaak.

Basisteam Burgwallen

Zowel het grootste slachtofferschap van toeristen, als drukte als bezoekersgerelateerde overlast en verminderde leefbaarheid vindt met name plaats in het werkgebied van team Burgwallen. 'In Burgwallen is er van alles veel: grote evenementendruk, grote toeristendruk, grote koopdrukte (met de gerelateerde criminaliteit), aanbieders van drugs, verkeersdrukte, enz.' aldus een van de wijkteamchefs. Dit, terwijl basisteam Burgwallen verreweg het kleinste team is van de eenheid. In het gebied van de Burgwallen, met een oppervlakte van 1,7 km² en 13.610 bewoners, zijn rond de 280.000 bezoekers per dag⁵⁸. Dit basisteam heeft verreweg de meeste horeca-instellingen van de eenheid: er bevonden zich in 2014 in totaal 758 horeca-instellingen in dit basisteam (gemiddeld: 320 per basisteam). Het gebied van team Burgwallen is het meest toeristische gebied van Amsterdam en waarschijnlijk van Nederland. In haar gebiedsscan benadrukt het team dat 'de criminaliteit in het gebied voor een groot deel op toeristen parasiteert, het gaat dan met name om drugsgerelateerde criminaliteit en overlast'. En: 'Dat liberale imago trekt, zeker in de binnenstad van Amsterdam, veel toeristen aan van over de hele wereld. [...] De Amsterdamse politie komt daardoor voor een aantal dilemma's te staan in het zoeken naar de balans tussen toestaan en verbieden bij het binnen de perken houden van crimineel gedrag. In het gebied van de Burgwallen zijn deze dilemma's wellicht extra groot omdat de wijk een stadscentrum omvat met alle speciale problemen van dien (massa's toeristen, drank- en drugsgebruik, prostitutie en verslaafden)'. Om deze redenen zal dit basisteam specifiek eruit worden gelicht.

Toegenomen slachtofferschap van toeristen

De toenemende drukte heeft gevolgen voor de werkdruk van de politie in de gebieden waar de concentratie toeristen het hoogst is. Ten eerste heeft het toenemend slachtofferschap van toeristen impact op het politiewerk.

Dienstverlening

92% van de buitenlandse slachtoffers die aangifte doen (zo'n 10.000 mensen in 2015), doet aangifte op het politiebureau en dan vooral op een van de binnenstadsbureaus. Naast het feit dat ruim een derde van

⁵⁸ Van wie tussen 250.000 en 260.000 'echte' bezoekers (waaronder toeristen), tussen 7.000 en 8.000 studenten en ongeveer 20.000 werkenden.

alle incidenten met een buitenlands slachtoffer plaatsvindt in het gebied van basisteam Burgwallen, doen hier ook de meeste buitenlandse slachtoffers aangifte. Bij de Nederlandse aangevers is dit aandeel 62%, zij doen vaker aangifte via internet. Juist delicten als zakkenrollerij en overige diefstallen, waar toeristen vaak slachtoffer van worden, kunnen via internet worden aangegeven. Dit middel is echter voor de meeste buitenlanders niet toegankelijk, deels omdat zij geen weet hiervan hebben en deels vanwege de taalbarrière. Veel zaken waarbij toeristen zijn betrokken worden afgehandeld door de volontairs aan de balie van de basisteams; zij kunnen en mogen echter niet alle zaken afhandelen. Wanneer zij het niet kunnen afhandelen, dient er een politiecollega bij te komen. De inschatting is dat men tussen de 15 en 30 minuten bezig is met het opnemen van een aangifte, afhankelijk van de soort aangifte en de persoon die de aangifte opneemt. Door de implementatie van de nieuwe Europese richtlijn 'minimumnormen voor slachtoffers' krijgen slachtoffers van strafbare feiten straks in alle EU-lidstaten passende informatie, ondersteuning (o.a. op het gebied van taal) en bescherming en de mogelijkheid om aan het strafproces te kunnen deelnemen. Dan gelden binnen de Europese Unie voor slachtoffers dezelfde minimumrechten. Dit zou voor de politie kunnen betekenen dat het aangifteproces meer tijd zal kosten.

Naast het feit dat er meer toeristen aangifte of melding zullen doen, zullen er ook meer toeristen het politiebureau binnenlopen om andere redenen, bijvoorbeeld bij verlies van hun smartphone, wanneer ze denken dat hun auto gestolen is, hun auto mogelijk is weggesleept, of hun fiets er niet meer staat, om de weg te vragen enz.

In de binnenstad bevond zich bureau ATAS, dat slachtofferhulp verleende aan toeristen; dit bureau heeft haar werkzaamheden in 2013 gestaakt. Een korte periode (ongeveer een half jaar) was er een speciaal aangiftepunt op de Nieuwezijds Voorburgwal, voornamelijk bemenst door volontairs. Om verschillende redenen bleek dit echter niet te voldoen. Zo bleek het moeilijk om de dienstroosters rond te krijgen, kon de veiligheid van de volontairs niet gewaarborgd worden (het bleek moeilijk om executieve wapendragende collega's diensten te laten draaien) en wisten de toeristen het bureau niet te vinden. Na een half jaar is dit aangiftepunt gesloten. Door de sluiting van een aantal politiebureaus in en bij de binnenstad, zal de druk op de overgebleven bureaus in de binnenstad alleen maar toenemen. De bureaus aan de Beursstraat en de Lijnbaansgracht zijn en blijven 24/7 open. Al deze factoren zullen hun impact hebben op de dienstverlening, met als mogelijk gevolgen: langere wachttijden voor het slachtoffer, een langere reistijd naar een politiebureau, drukker wachtruimtes, beperktere registratie enz. In de loop van 2016 verhuist bureau Burgwallen van de Beursstraat naar een nieuw gebouw aan de Nieuwezijds Voorburgwal. In dit nieuwe gebouw zal een apart servicepunt ingericht worden, deels bemenst door vrijwilligers, dat meer dan voorheen toegespitst zal zijn op de behoefte van de toerist..

Burgwallen

In basisteam Burgwallen vindt 45% van alle incidenten met een buitenlands slachtoffer plaats. Het aantal stijgt al jaren, t.o.v. 2014 is sprake van een stijging van 17%, en in 2015 is zelfs sprake van een stijging van 32% van incidenten met een buitenlands slachtoffer t.o.v. 2014.

Incidenten met een aangever/benadeelde	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal aantal incidenten met een aangever/benadeelde	10.928	11.260	11.683	11.563	12.992
Met een buitenlandse aangever/benadeelde	2.670	2.924	3.545	3.922	5.190

Meer dan de helft van de zakkenrollerijen met een buitenlands slachtoffer vindt plaats⁵⁹ in de Burgwallen en van straatroven is dit aandeel 42%. En van de diefstallen uit/vanaf auto met een buitenlands slachtoffer vindt bijna een kwart in de Burgwallen plaats.

⁵⁹ De exacte pleegplaats van een delict als zakkenrollerij, of waar het goed is verloren is vaak onbekend. Indien gepleegd in het openbaar vervoer wordt dan meestal de in- of opstapplaats als locatie aangemerkt. Dat zijn vaak de stations.

In de periode 12 augustus tot en met 10 september, dus 30 dagen lang, is er door de baliemedewerkers bijgehouden hoeveel mensen er aan de balie van de Burgwallen kwamen en hoeveel buitenlandse toeristen het betrof, en hoeveel van deze gevallen resulteerden in een registratie. Van de ongeveer 1.480 geregistreerde personen betrof het ongeveer 660 buitenlandse toeristen. Hierbij is in ongeveer 62% van de gevallen een registratie aangemaakt in BVH. Dit komt neer op 22 buitenlandse toeristen per dag en 14 registraties. Volgens de baliemedewerkers is dit een onderschatting, aangezien ze soms door drukte de lijsten niet hebben kunnen invullen. Zij schatten in dat er nog zeker een kwart tot een derde mist. Dat doorberekend zou je ongeveer uitkomen op gemiddeld 30 toeristen per dag en 19 registraties.

Verwachting

- Een geschatte verdubbeling van het aantal buitenlandse toeristen in 2025-2030 leidt waarschijnlijk ook tot een verdubbeling van het slachtofferschap en het aantal aangiftes van buitenlandse toeristen, dus van 12.500 in 2015 naar 25.000 in 2025/2030.
- Daarnaast heeft de toenemende drukte en het toenemende aanbod van toeristen een aanzuigende werking op daders en dadergroeperingen zoals mobiel banditisme, met de gerelateerde criminaliteit.
- Meer toeristen aan de balie voor aangifte of andere zaken. Internetaangifte blijft voorsnog voor buitenlanders onbruikbaar.
- Toenemende vraag naar politie (balie, doelgroepenteams, opsporing e.d.).

Risico's

- Risico's voor de kwaliteit van dienstverlening bij toename buitenlandse aangevers.
- Eventuele stijging van aangifte-/meldingsbereidheid leidt tot een grotere toename.
- Mogelijk toename onveiligheidsgevoelens bij toeristen.
- Mogelijk negatief imago.

Toegenomen overlast en afgenomen leefbaarheid

Het is allengs duidelijk dat vooral bewoners van toeristische gebieden veel last ondervinden van drukte en van bepaalde bezoekersgerelateerde overlast en -incidenten als geluids- en drugs- en drankoverlast en de bijkomende criminaliteit en agressie. Ook de politie ziet een toename van bepaalde overlastincidenten en heeft haar handen vol aan haar toezicht- en handhavende taak en het aanhouden en afhandelen van arrestanten. Voor de politie gaat overlast en veiligheid hand in hand. Bijkomende aspecten zijn agressie tegen agenten wanneer opgetreden wordt tegen overlast. Daarnaast vergen de evenementen veel van de politie-inzet.

Burgwallen

Burgwallen kent, naast veel incidenten persoonsoverlast, verreweg de meeste drugs- en drankgerelateerde incidenten. Het overgrote deel van (nep)dopeoverlast speelt zich hier af met als absolute hotspot Wallen Noord. Een groot deel is aangewezen als alcoholverbodsgebied. Ook zijn er twee dealeroverlastgebieden aangewezen waarin dealers een gebiedsverbod opgelegd kunnen krijgen. De afhandeling van deze incidenten legt grote druk op het team. Regelmatig worden toeristen aangesproken op hun gedrag, bijvoorbeeld op het feit dat ze het alcoholverbod overtreden en met open blikken bier in de hand lopen en indien nodig geverbaliseerd voor deze overtreding, of voor andere overtredingen als wildplassen. In tegenspraak met het anti-alcoholbeleid is het feit dat je in talloze winkels in het centrum alcoholische drank kan kopen.

Op de totale overlastindex 2014⁶⁰ scoort elke binnenstadsbuurt hoger dan gemiddeld. De beide Burgwallen scoren extreem hoger dan gemiddeld, dat geldt voor meerdere overlastvormen. De drie overlastproblemen die respondenten het meest ervaren en waarvan men vindt dat deze als eerste aangepakt zouden moeten worden zijn voor de bewoners van team Burgwallen (2014) (tussen haakjes de rangorde binnen de eenheid Amsterdam): 1.Rommel op straat (1), 2.Dronken mensen op straat (12), 3.Hinder van horecagelegenheden (13). Hieruit blijkt duidelijk dat, behalve de 'rommel op straat', de

⁶⁰ De subjectieve veiligheidsindex wordt vanaf 2014 op een andere wijze samengesteld en derhalve zijn de scores niet vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

overlastproblemen die bewoners van de Burgwallen ervaren van geheel andere aard zijn dan gemiddeld in Amsterdam.

De bewoners van de oude binnenstad, met name in en rond het 1012-gebied, geven aan steeds meer overlast te ervaren. De overlast die de bewoners ervaren, zoals geluidsoverlast, komt volgens politiecollega's van de Burgwallen niet vaak bij de politie terecht, maar wordt bijvoorbeeld gemeld bij de gemeente of komt naar voren in bewonersbijeenkomsten. Uit de veiligheidsmonitor blijkt dat de meldingsbereidheid bij bewoners van de Burgwallen met 29% ver onder het eenheidsgemiddelde van 36% ligt.

De Burgwallen heeft ook te kampen met grote aantallen arrestanten. Basisteam Burgwallen verwerkt op jaarbasis ongeveer 7.200 arrestanten (7.239 in 2014, dit betrof een aandeel van 17% op het totaal aantal arrestanten in de eenheid). Hoeveel hiervan toerismegerelateerd is, valt niet te zeggen. Ongeveer een kwart van de arrestanten heeft niet de landcode Nederland (maar dat kunnen ook mensen zonder vaste woon- of verblijfplaats zijn). Rond de 20% van de arrestanten is aangehouden voor winkeldiefstal en rond de 14% voor het dealen van nepdope. Ook incidenten met een buitenlandse verdachte worden verreweg het meest gepleegd in basisteam Burgwallen. Daarnaast vindt 37% van alle personenoverlast met een buitenlandse veroorzaker plaats in team Burgwallen.

In de gebiedsscan van team Burgwallen wordt geweld tegen politie als belangrijk thema genoemd, dat in dit gebied hoger is dan het gemiddelde in de eenheid Amsterdam. De politiemensen aldaar hebben het gevoel dat zij vaker dan voorheen geconfronteerd worden met verbaal en fysiek geweld.

Handhaving

Bewoners willen dat er gehandhaafd wordt. En handhaven werkt, zo is de opinie van bewoners en ondernemers zoals naar voren komt in het onderzoek naar drukte in de Amsterdamse binnenstad door Westenberg Research. Tegelijkertijd wordt door de bewoners erkend dat het geen lichte taak is voor de politie en zien zij dat de politie het niet redt met de huidige capaciteit. Over handhaving met betrekking tot de openbare ruimte worden praktische voorbeelden genoemd als ongeoorloofd parkeren op invalidenparkeerplaatsen en wildplassen. Men vindt dat er meer mag worden opgetreden tegen 'toeristen die zich misdragen, die denken dat alles kan en mag in Amsterdam'. En: 'De dealers moeten worden aangepakt, momenteel staan ze de hele dag te dealen, Warmoesstraat, Haringpikkersteeg, Oudekerskplein. Ze komen steeds vaker vanuit de belwinkels. Om een uur of zes, zeven in de ochtend is de agressie het grootst, cokegebruikers in de Warmoesstraat.'

Volgens de Stichting Maatschappij en Veiligheid (SMV) richt de politie zich te veel op boeven vangen en is te weinig bezig met de openbare orde op straat⁶¹. Gemeenten zijn volgens de SMV steeds meer genoodzaakt deze taak zelf in te vullen met een bonte verzameling van bijzondere opsporingsambtenaren, stadswachten en particuliere beveiligers. In Amsterdam is handhaving in de openbare ruimte meer en meer de taak voor de toezichthouders van de gemeente. Zij zijn bijzonder opsporingsambtenaar (boa) en mogen alles wat APV-gerelateerd is, handhaven. 'Maakt niet uit hoe uiteenlopend ook, de politie kon altijd optreden. Nou, dat is met boa's niet. Die kunnen alleen maar optreden op hun eigen domein.[...] Burgers die zien ook niet het verschil natuurlijk, want je kunt niet zien in welk domein ze mogen optreden. Dus dat geeft toch wel eens wat problemen. Omdat ze verwachten dat ze optreden, maar dat niet kunnen.' zo formuleert een politierespondent in het onderzoek van Gerards in 2015 over buurtbinding in de Wallen. Een bewoner zegt hierover: 'De handhaving wordt overgelaten aan een nieuw soort handhavers, gemeentehandhavers. Boa's. Ja, dat is vmbo+ niveau. Daar verwacht je echt geen stevige houding van. En die werken alleen volgens een mandaatje: vandaag let je hier op en vandaag let je daar op, en al het andere zien ze niet. Daar win je de oorlog niet mee. Dus ik durf gewoon te zeggen dat handhaving hier op dit moment helemaal niet meer is. [...] Jaren geleden hebben we al geschreven dat we snakken naar Bromsnor. Gewoon iemand die, als iemand iets deed wat niet goed was, er gewoon iets van zei [...]'. De wijkagenten van het Wallengebied merken op dat degenen die de

⁶¹ <http://www.nu.nl/binnenland/4208409/politie-weinig-straat.html>

veiligheid en de openbare orde in het Wallengebied moeten handhaven te weinig tijd hebben om de enorme mensenmassa aan te spreken op overlastgevend gedrag, of hiervoor onvoldoende oog hebben. Ook is er bijvoorbeeld op een zaterdagavond 2-4 fte beschikbaar voor toezicht in Amsterdam-Centrum (dus inclusief: Leidseplein, Rembrandtplein en de Wallen). Een verwaarloosbare hoeveelheid tegenover de dagelijkse tsunami aan bezoekers. Daarbij speelt nog dat het doelgroepenteam, volgens de wijkagenten een effectief werkende ploeg gemotiveerde mensen, qua personeel enorm gekrompen is en, door de samenvoeging van district Centrum met Amsterdam-Noord, een veel groter gebied moet bedienen. In het Jaarplan 2015 van stadsdeel Centrum West is te lezen dat de handavingscapaciteit voor stadsdeel Centrum beperkt is en er prioriteiten moeten worden gesteld.

Naast een handhavende taak heeft de politie ook een signalerende rol en treedt zij vaak bemiddelend op. Bij toenemende overlast en afnemende leefbaarheid van bewoners zou deze rol meer tijd kunnen opeisen. Er moet rekening gehouden worden met het feit dat bewoners vermoeid raken, zich niet gehoord voelen en gefrustreerd raken. Bewoners voelen zich in acute situaties regelmatig alleen staan en niet (op tijd) gesteund door de politie of de gemeente in hun pogingen om een leefbare woonomgeving te bewaren. In een overleg met de wijkagent van het Wallengebied werd door bewoners geroepen dat eigenrichting misschien wel een oplossing is, ook omdat "de politiek" doof lijkt te zijn. Denk in dat licht aan optreden en bemiddelen bij escalaties, gesprekken met bewoners en belangenverenigingen en het doorgeven van signalen aan de partijen die verantwoordelijk zijn.

Gevolgen van sluiting bureau aan de Beursstraat

De aanstaande verhuizing van bureau Burgwallen van de Beursstraat naar de Nieuwezijds Voorburgwal heeft als keerzijde dat het bureau verder af komt te staan (geografische afstand) van het gebied waar het allemaal gebeurt. Dit heeft o.a. gevolgen voor de handhaving en het snel opereren als er iets aan de hand is. Is de politie nu al te weinig zichtbaar op straat⁶², dit zal na de verhuizing van het bureau niet verbeteren, volgens de wijkagenten van de Wallen. Het zal gevolgen hebben voor de openbare orde en veiligheid. Volgens bewoners zal deze verhuizing leiden tot veel meer overlast in het gebied. Hoe snel kan de politie nog reageren als ze op de Nieuwezijds zijn? Er zullen immers niet constant agenten meer op de Wallen zijn. 'Je ziet ook vooral na twee uur 's nachts dat er enorm veel dealers op straat zijn en dat zijn ook gelijk straatrovers. Het zijn vooral dronken toeristen die dan hier als een prooi rondlopen, dan heb je gewoon toezicht nodig', zegt één van de bezorgde bewoners. Een andere buurtgenoot valt de man bij: 'Denkt de nationale politie nou dat het hier een doorsnee vinexwijk is geworden? Dat ze zo kunnen omspringen met de politiebureaus?' Een ander gevolg is dat arrestanten in de toekomst moeten worden overgebracht naar de Nieuwezijds Voorburgwal; de politie zal veel meer tijd kwijt zijn om de arrestanten naar de cel te brengen. Ze kunnen niet meer lopend naar het bureau worden overgebracht en er zullen dus meer rijbewegingen komen. Samen met de bewoners en –ondernemers pleiten de wijkagenten van de Wallen er dan ook voor om een politiepост voor de Wallen te behouden, namelijk een deel van het oude bureau Nieuwmarkt. De politiepост kan functioneren als een bureau dat voorziet in directe handhaving op de Wallen met een vast team met wijkagenten, surveillanten en gemeentelijke handhavers die wijkgericht werken. Met betrokken mensen die weten wat er in de buurt speelt. Alle aanhoudingen voor overtredingen (6-uurszaken) zouden dan te voet overgebracht kunnen worden naar politiepост Nieuwmarkt.

Verwachting

- Hoe meer mensen, hoe meer en vaker mensen 'last' van elkaar hebben.
- De toename van hotels, Airbnb-adressen, horecagelegenheden, evenementen, enz. zullen leiden tot meer overlast. Ook alcohol- en (nep)drugsgelateerde zaken zullen waarschijnlijk toenemen bij een groeiend aantal bezoekers.
- Daarnaast kunnen andere trends en ontwikkelingen zoals couchsurfing en huiskamerrestaurants leiden tot meer overlast.

⁶² Volgens Stichting Maatschappij en Veiligheid is de politie te weinig bezig met de openbare orde op straat.
<http://www.nu.nl/binnenland/4208409/politie-weinig-straat.html>

- Meer overlast en incidenten leidt tot meer druk op de politie, vooral daar waar veel bezoekers komen, of verblijven, waar veel uitgaansgelegenheden zijn enz. Grotere druk op buurtveiligheidsteams. (controleren, handhaven, verbaliseren).
- Ook meer en meer in andere buurten dan de binnenstad.
- Politie ook meer in de bemiddelende rol, gesprekken met bewoners en belangenverenigingen, signalen doorgeven aan de partijen die verantwoordelijk zijn e.d.
- Politie komt verder van de locaties 'waar het gebeurt' af te staan.

Risico's

- Er is sprake van meer en meer monocultuur, niet alleen in de binnenstad maar ook in andere delen van de stad; zaken, afgestemd op de toerist en niet op de bewoner. Dit heeft, samen met o.a. toename van shortstay en Airbnb en toenemende overlast, mogelijk afnemende sociale cohesie tot gevolg en leidt tot een nog grotere disbalans.
- Risico op conflictsituaties en agressie bij voortdurende overlast.
- Locaties waar weinig vaste bewoners wonen, kunnen extra vatbaar zijn voor verloedering en criminaliteit.
- Grotere onvrede van bewoners en wellicht groeiende intolerantie tegen toeristen.
- Hoe meer overlast men ervaart, des te onveiliger men zich voelt.

Toegenomen verkeersdruk

Meer bezoekers en toeristen leiden tot meer auto's, meer fietsers, meer voetgangers, drukker OV, meer vrachtverkeer en bestelbussen, meer touringcarbussen, meer verkeersbewegingen en -stromen. De toenemende verkeersdruk leidt tot onveilige situaties en verkeersoverlast. Het Centraal Station, De Kalverstraat, er is soms geen doorkomen aan. Op maandag 28 december 2015 zorgde enorme drukte bij Amsterdam Centraal voor OV-vertragingen. De politie moest het verkeer in goede banen leiden (Het Parool, 29 december 2015). Risico's zijn er vele, met gevolgen voor de inzet en capaciteit van de politie.

Verwachting

- De verwachting is dat het nog drukker (bewoners, dag- en verblijfstoeristen, verkeer) zal worden, ook in andere delen dan de binnenstad.
- Toenemende verkeersoverlast en verkeersstremmingen.
- De spreiding van het toeristische aanbod en accommodaties zal leiden tot meer toeristisch verkeer en OV-bewegingen in en naar het toeristisch kerngebied.
- Ontwikkelingen op gebied van herstructurering hebben ook invloed, bijvoorbeeld de Noord-Zuidlijn. Verwachting is dat door de opening van de Noord-Zuidlijn er nog meer sprake zal zijn van stromen voetgangers naar het centrum en naar Noord en vice versa. Ook de verhuizing van halteplekken voor touringcars in 2017 zal gevolgen hebben.

Risico's

- De doorstroming en de bereikbaarheid kunnen ernstig onder druk komen te staan met bijvoorbeeld risico's voor de aanrijtijden van nooddiensten en het afzetten van plaatsen delict.
- Verkeersdruk en overcrowding leiden waarschijnlijk tot meer aanrijdingen, ongevallen, beknelde mensen enz.
- Risico voor toenemende intolerantie in het verkeer.
- Risico voor afname overzicht en grip om de situatie beheersbaar te houden; zichtbare handhavers gaan verloren in de menigte.

Vertrouwen in de politie

Eerder zagen we al dat de sociale cohesie onder druk komt te staan. Uit onderzoek blijkt dat afname van sociale cohesie leidt tot minder vertrouwen in de politie. Vertrouwen in de politie is een belangwekkende indicator voor de legitimiteit van overheidsinstanties in het algemeen. Daarnaast leidt vertrouwen in de politie tot een grotere bereidheid bij burgers regels na te leven en zelf kleine incidenten en wanordelijkheden in de buurt aan te pakken, en tot een grotere bereidheid met de politie samen te

werken. Ook de veiligheidsbeleving van bewoners wordt vergroot door vertrouwen in de politie. Wanneer burgers zien dat hun buurt informele sociale controle ontbeert, verliezen zij vertrouwen in de politie. Het vertrouwen in de politie ligt lager in buurten met een lage sociale cohesie. Uit het onderzoek van Maier et al⁶³ blijkt dat de sociale cohesie in de buurt zelfs hét buurtkenmerk is dat het sterkst samenhangt met het vertrouwen in de politie, sterker dan buurtkenmerken die meer het domein van de politie betreffen zoals overlast en criminaliteit.

Daarnaast zijn er andere signalen dat het vertrouwen in de politie onder druk staat. Zo bleek eerder dat gevoelens van machteloosheid de kop opsteken als bewoners zich niet geruggensteund voelen wanneer zij zelf iets proberen te doen aan de overlast; zij wijten dit aan beperkte macht die de gemeente en politie in hun ogen hebben en aan niet tijdige of ontoereikende hulp in urgente situaties, bijvoorbeeld door slechte bereikbaarheid van de politie. Uit het onderzoek 'Beleving van drukte in de binnenstad'⁶⁴ blijken sommige bewoners zich in acute situaties regelmatig alleen te voelen staan en niet (op tijd) gesteund door de politie of de gemeente in hun pogingen om een leefbare woonomgeving te bewaren. Volgens sommige bewoners biedt de wetgeving of taakverdeling in handhaving niet altijd voldoende ruimte om adequaat te kunnen optreden. 'Toen mijn buurman naar de politie ging om te vertellen dat er mensen in zijn woning stonden die hij niet kende en die niet wilden zeggen wie ze waren, zei de politie "zolang je niet in elkaar geslagen bent kunnen wij er niets aan doen." De politie doet niets.' Volgens een geïnterviewde bewoner. Gevolgen hiervan kunnen zijn enerzijds 'eigenrichting', en anderzijds minder bereidheid om te melden, omdat het indienen van een klacht toch geen zin heeft.

De sluiting van politiebureaus, juist in gebieden waar veel toeristen komen, waar grote drukte is, waar veel overlast wordt ervaren en de leefbaarheid onder druk staat, zal niet bevorderlijk werken voor het vertrouwen in de politie. De contacten met de bewoners en ondernemers en het opgebouwde vertrouwen krijgen een deuk als de politie niet meer in de buurt is volgens de wijkagenten van de Wallen. Opmerkelijk (onderzoek 'Drukkebeleving in de binnenstad') is dat in de ogen van een aantal bewoners politiemensen in Amsterdam niet altijd voldoende respect afdwingen, al dan niet in vergelijking met de collega's in het buitenland.

Risico's

- Risico op minder vertrouwen in gezag en in de politie.
- Lagere meldingsbereidheid.
- Als de overlastmelders niet serieus worden genomen, als zij 'verdwijnen', dan verdwijnt ook de informatiepositie en ontstaan er blinde vlekken qua problematiek.
- Risico op meer eigengereid optreden van burgers.
- Wanneer bewoners zich minder met elkaar verbonden voelen, zijn zij minder snel geneigd een 'oogje in het zeil' te houden. Het afnemen van sociale controle en betrokkenheid kan leiden tot onveilige situaties.
- Wanneer er minder vaste bewoners zijn en meer passanten en dagjesmensen die geen binding hebben met het gebied is er een risico dat de gebruikers van een gebied ongrijpbaarder worden.

⁶³ Serieus nemen. Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie, Amsterdam 2015, Dennis Maier et al.

⁶⁴ Westenberg, M.R.M. dr. (2015, juni). *Beleving van drukte in de binnenstad. Kwalitatief onderzoek ter verdieping van het onderzoek 'Drukke in de Binnenstad 2012'*. Westenberg Research. In opdracht van Bureau Wereldrfgoed Gemeente Amsterdam.

10. Eindconstatering

Het staat buiten kijf dat het aantal toeristen in Amsterdam hoog is en de toeristische druk de komende jaren verder zal toenemen. Dat geldt ook voor de verkeersdruk en -overlast, met risico's voor de verkeersveiligheid en doorstroming. Verwacht wordt dat het aantal toeristen dat slachtoffer wordt van een incident of misdrijf ook zal toenemen. Het toerisme is van economisch belang voor Amsterdam, maar door de groei van bezoekers en gerelateerde fenomenen dreigen de leefbaarheid en balans te worden verstoord en zijn er risico's voor de sociale cohesie. Daarnaast wordt verwacht dat bezoekersgerelateerde overlast toeneemt alsmede bepaalde vormen van criminaliteit.

- **Toenemende toeristische druk in Amsterdam.** De toeristische drukte in Amsterdam is geconcentreerd in een relatief klein gebied. Hierin wijkt Amsterdam af van andere druk bezochte wereldsteden, waar de attracties meer verspreid zijn en de actieradius van toeristen groter is. Amsterdam is een van de drie steden met de grootste toeristische druk als gekeken wordt naar toeristen in relatie met oppervlakte en inwonersaantal. De verwachting is dat het aantal bezoekers/toeristen in Amsterdam tussen 2015 en 2030 met 60% tot 75% zal groeien. Daarnaast zal het aantal hotel(s)(kamers) en shortstay- en airbnb-adressen en -overnachtingen blijven toenemen, zowel in Amsterdam als in de metropool. Hoe meer logiescapaciteit (al dan niet in de omliggende gemeenten), hoe meer bezoekers de stad zullen aandoen.
- **Het wordt steeds drukker, risico's voor de verkeersveiligheid.** De toenemende aantallen bezoekers zorgen voor toenemende verkeersstromen en verkeersoverlast, met alle gevolgen van dien voor de verkeersveiligheid, verkeers- en geluidsoverlast en het milieu. Denk aan mensenmassa's en overcrowding, aan onveilige situaties, ongevallen, verkeershinder, opstoppingen, verkeers- en geluidsoverlast en milieuschade. Het wordt ook in andere delen dan de binnenstad drukker. De doorstroming en de bereikbaarheid (van bijvoorbeeld ambulance en politie) komen ernstig onder druk te staan. Spreiding van hotels en van het toeristische aanbod zal leiden tot meer verkeer van en naar Amsterdam dan wel van en naar de binnenstad van Amsterdam.
- **Bezoekersgerelateerde overlast neemt toe.** De toename van het toerisme zorgt, mede door gerelateerde fenomenen als airbnb en de 'bierfiets', voor meer overlast. De overlast wordt het meest ervaren in gebieden met grote toeristische druk bij spreiding van deze druk zullen ook andere buurten met bezoekersgerelateerde overlast te maken krijgen. Daarnaast vinden er steeds meer evenementen plaats in Amsterdam en breidt de horeca gestaag uit. Veel overlast is uitgaansgerelateerd dan wel heeft te maken met aanstootgevend gedrag van een bepaald type bezoeker. De politie ziet zich geconfronteerd met toenemende personen- en drank- en drugsgerelateerde incidenten.
- **Afname leefbaarheid en zwakkere sociale cohesie.** De toename van het toerisme heeft impact op de leefbaarheid van bewoners. Zowel particulieren als ondernemers richten hun pijlen steeds meer op de doelgroep toeristen. Particuliere vakantieverhuur neemt gestaag toe en is sprake van toenemende monocultuur op het gebied van detailhandel met alle risico's van dien. De sociale cohesie staat onder spanning in gebieden met veel toeristische druk: door een tekort aan betaalbare woningen, de opkomst van tijdelijke verhuur van woonruimte, een groot verloop van bewoners en ondernemers, door de monocultuur, bezoekersgerelateerde overlast, en in delen van de binnenstad ook onveiligheid. De toekomst baart sommige bewoners en ondernemers zorgen. Het aantal toeristen zal sterker groeien dan het aantal inwoners, waardoor de disbalans tussen bewoners en bezoekers alleen maar groter zal worden.
- **Elk jaar meer toeristen slachtoffer.** Buitenlandse toeristen worden steeds vaker slachtoffer van criminaliteit, specifiek van diefstal en zakkenrollerij, diefstal in/uit personenauto, terwijl het slachtofferschap van Nederlanders bij deze delicten juist stabiel blijft of zelfs afneemt in Amsterdam.

Met het groeiende aantal bezoekers zal dit slachtofferschap de komende jaren alleen nog meer toenemen. Knelpunten zijn dat internetaangifte in de nabije toekomst geen soelaas biedt voor buitenlandse slachtoffers (DigiD/taal). Dit betekent een groter werkaanbod voor de politie, waarbij de dienstverlening aan toeristen mogelijk onder druk komt te staan. Toeristen vormen een aantrekkelijk doelwit. De groei van het aantal toeristen heeft ook een aanzuigende werking op potentiële dader(s)(groepen).

Impact op de politie

De toenemende bezoekers- en verkeersdrukte en gerelateerde problematiek, heeft, naast gevolgen voor toeristen en bewoners op het gebied van veiligheid en leefbaarheid, en juist daardoor, consequenties voor de politie en haar werk, vooral in de gebieden waar de concentratie toeristen het hoogst is. Door deze ontwikkelingen zal er een toenemend beroep op de politie worden gedaan, op het gebied van dienstverlening, handhaving en toezicht, opsporing, het aanhouden en afhandelen van arrestanten, met alle benodigde administratieve handelingen. Hierdoor ontstaat het risico dat het werkaanbod de capaciteit van politie overstijgt. De Amsterdamse politie komt voor een aantal dilemma's te staan in het zoeken naar de balans tussen toestaan en verbieden van overlastgevend gedrag en het binnen de perken houden van criminaliteit. De politie heeft ook een signalerende rol en treedt vaak bemiddelende rol. Bij toenemende overlast, afnemende leefbaarheid van bewoners en groeiende frustratie van bewoners zou deze rol meer tijd kunnen opeisen. De toenemende verkeersdrukte leidt ertoe dat de politie het verkeer vaker in goede banen moeten leiden. De doorstroming en de bereikbaarheid komen onder druk te staan. Er ontstaat risico op vertraagde aanrijtijden voor politie en nooddiensten. Wat betreft handhaving van de openbare orde zullen het overzicht en de grip om situaties beheersbaar te houden afnemen en zichtbare handhavers verloren gaan in de menigte.

Het is lastig te duiden wat de verminderde leefbaarheid van bewoners, de oprukkende monocultuur en de signalen van afnemende cohesie betekenen voor de politie. Uit onderzoek blijkt dat de mate van sociale cohesie het buurtkenmerk is dat het sterkst samenhangt met de mate van het vertrouwen in de politie sterker dan buurtkenmerken die meer het domein van de politie betreffen zoals overlast en criminaliteit. Er zijn signalen dat in bepaalde buurten het vertrouwen in de politie onder druk staat: ontevredenheid over de sluiting van politiebureaus, bewoners die aangeven zich niet gesteund te voelen door de politie of de gemeente en aangeven dat melden geen zin heeft, bewoners die aangeven dat de handhaving niet op orde is en de politie niet altijd respect afdwingt. Bij een afnemend vertrouwen in de politie bestaat het gevaar dat bewoners minder geneigd zijn incidenten te melden, wellicht meer eigengereid gaan optreden en is er risico voor grotere normloosheid. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat, wanneer bewoners zich minder met elkaar verbonden voelen, zij minder snel geneigd zijn een 'oogje in het zeil te houden'. In gebieden waar toerisme meer toeneemt, ontstaat het risico dat de bewoners en gebruikers van een gebied steeds ongrijpbaarder worden door veranderende samenstelling, met een groeiend aandeel passanten en dagjesmensen die geen binding hebben met het gebied.

Bronnen

Amsterdam Marketing. *Strategisch plan 2016-2020*. I amsterdam.

Amsterdam Marketing (2012, 5 december). *Visiedocument Amsterdam Marketing 2013–2018*

Amsterdam Marketing (2015, 13 april). *S.M.A.R.T. Update. Statistics. Market. Analysis. Research. Trends.*

Benschop A, Wouters M & Korf DJ (2015) *Coffeeshops, toerisme, overlast en illegale verkoop van softdrugs, 2014..* Bonger Instituut voor Criminologie, Faculteit der Rechtsgeleerdheid van de Universiteit van Amsterdam, in opdracht van het WODC.

Bewoners Aanspreekpunt Schiphol (BAS). *Jaarrapportage 2014*.

Broekhuizen, J., van Stokkom, B. Schaap, D., Maier, D. i.s.m. Boutellier, H. en Broers, J. (2015). *Serius nemen. Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie*. Vrije Universiteit, Amsterdam

CBS (2014). *Toerisme 2014*.

Economist Intelligence Unit Report (januari 2015). *The Safe City Index 2015*, written by Sarah Murray

Gemeente Amsterdam (2012). *Drukke in de binnenstad 2012. Een vergelijking met 2001*. Bureau Onderzoek en Statistiek. In opdracht van Stadsdeel Centrum. Projectnummer: 12278

Gemeente Amsterdam (2015). *Amsterdam in cijfers 2015*. Onderzoek, Informatie en Statistiek.

Gemeente Amsterdam (2015, augustus). *Gastvrije en veilige uitgaanspleinen, 0-meting, OIS*. J. Boers, N. Laan.

Gemeente Amsterdam (2015, 28 mei). *Stad in Balans, Startdocument*.

Gemeente Amsterdam (2016, januari). *Stad in Balans, Voortgangsrapportage*.

Gemeente Amsterdam Dienst Infrastructuur en Vervoer (2012, 5 juni). *Notitie touringcarbeleid Amsterdam 2012-2020*.

Gemeente Amsterdam (2015, april/mei). *Stadsdeel rapportage. Buurtenquête Stadsdeel Centrum*. In opdracht van: Bestuurscommissie Stadsdeel Centrum. Projectnummer 15101.

Gemeente Amsterdam, Centrum. (2015, september). *Gebiedsplan 2016. Deelgebied 1012*. (Concept)

Gemeente Amsterdam, Centrum.(2014, december) *Gebied 1012. Jaarplan 2015*.

Gemeente Amsterdam. Centrum.(2014, december) *Gebied West. Jaarplan 2015*.

Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Centrum. *Gebiedsanalyse 2015. Centrum West*.

Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Centrum. *Gebiedsanalyse 2015. Centrum Oost*.

Gemeente Amsterdam. *Rapportage particuliere verhuur 2014*.

Gerards, I. (2015, juli). *Veranderingen op de Wallen, de invloed van project 1012 op buurtbinding van bewoners*. Bachelorthesis.

Hofschulte, C. (2015, augustus). *Binnenstadsbuurt in transitie. Het perspectief van bewoners van 'grachten&straatjes' op de groei van het toerisme in de buurt*. Afstudeerthesis Master Urban Management HSA.

Mastercard. *Global destinations cities index, 2014*. Dr. Yuwa Hedrick-Wong and Desmond Choong

NBTC Holland Marketing (2015, juni). *Toerisme in perspectief*.

NBTC Holland Marketing en CBS (2015, 1 augustus). *Trendrapport Toerisme, recreatie en vrije tijd 2015*.

Netwerkoeverleg bezoekers en veiligheid, notulen 2015.

Politie Amsterdam (2015, 20 augustus). *Nepdope, intern rapport*. M. Prijs, S. Noot.

Politie Amsterdam (2016, januari). *Op vakantie en slachtoffer. Een onderzoek naar buitenlandse toeristische slachtoffers van aanranding/verkrachting*. M. Van Zandvliet.

Specker, M. et al, *Gebiedsgebonden veiligheidsaanpak Museumkwartier 2015* (versie 15 april 2015).

Vereniging Vrienden van de Amsterdamse Binnenstad (2015, 30 september). *Balans in de stad. Visie van de Vereniging Vrienden van de Amsterdamse Binnenstad*.

Westenberg, M.R.M. dr. (2015, juni). *Beleving van drukte in de binnenstad. Kwalitatief onderzoek ter verdieping van het onderzoek 'Drukke in de Binnenstad 2012'*. Westenberg Research. In opdracht van Bureau Werelderfgoed Gemeente Amsterdam.

Media en internet o.a.:

- <http://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2035987-amsterdam-zucht-onder-drukke.html>
- <http://www.trouw.nl/tr/nl/5009/Archief/article/detail/3638148/2014/04/19/Amsterdam-mag-geen-Venetie-woorden.dhtml>
- http://www.at5.nl/artikelen/143731/stadsdeel_centrum_onderzoekt_explosieve_groei_ijsalons
- <http://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2035987-amsterdam-zucht-onder-drukke.html>
- <http://www.parool.nl/parool/nl/4/AMSTERDAM/article/detail/3847065/2015/02/08/Amsterdam-dreigt-te-disneyficeren.dhtml>
- <http://www.parool.nl/parool/nl/30700/OPINIE/article/detail/4039675/2015/05/25/Spreiding-heeft-geen-effect-zolang-het-aantal-toeristen-blijft-groeien.dhtml>
- <http://www.parool.nl/parool/nl/4/AMSTERDAM/article/detail/4189567/2015/11/19/Elke-dag-157-toeristen-per-vierkante-kilometer-in-Amsterdam.dhtml>
- <http://www.volkskrant.nl/opinie/de-angst-dat-amsterdam-het-nieuwe-venetie-wordt-is-terecht~a4125475/>
- <http://www.at5.nl/artikelen/149877/gemeente-wil-mogelijk-loktoeristen-inzetten-tegen-straatdealers>
- http://www.at5.nl/artikelen/143731/stadsdeel_centrum_onderzoekt_explosieve_groei_ijsalons
- <http://www.nu.nl/lifestyle/4176483/ijswinkels-in-amsterdam-krijgen-laatste-kans-regels-voldoen.html>
- <https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/melding-or/>
- <https://www.amsterdam.nl/gemeente/bestuurscommissies/bestuurscommissie-c/gebiedscyclus/>
- <https://www.amsterdam.nl/gemeente/bestuurscommissies/bestuurscommissie-c/buurtentquete/buurtentquete-2015/>
- <http://www.amsterdamcentraal.nl/archief/2015/06/23/balans-op-de-wallen-vergeet-het-maar>
- http://go.euromonitor.com/rs/805-KOK-719/images/TCD-presentation_FINAL.pdf
- <http://nos.nl/artikel/2084518-aantal-meldingen-van-illegale-airbnb-s-in-amsterdam-verdubbeld.html>