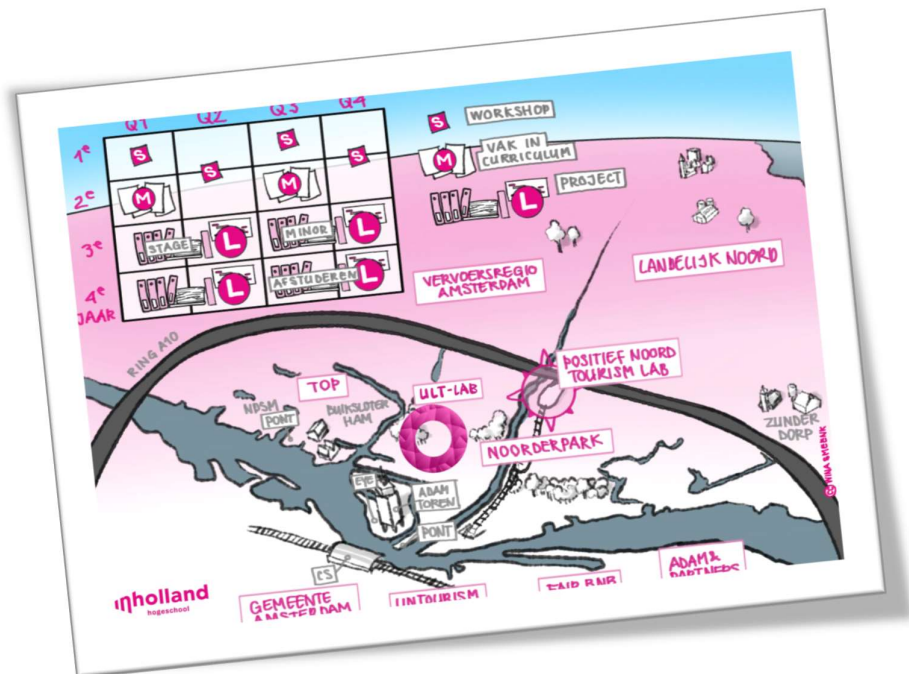


Onderzoeksdata over Toerisme in Noord

De bezoekers

versie 2 - maart 2020

Samengesteld door het Urban Leisure & Tourism Lab
Hogeschool Inholland | www.tourismlab.nl



Intro

Vanuit de opleidingen Tourism, Leisure & Events Management aan de Hogeschool Inholland, voeren onderzoekers en studenten – in afstemming met het werkveld - sinds jaar en dag onderzoek uit naar aspecten van de stad Amsterdam als toeristische bestemming. Vanaf eind 2015 is hier het Urban Leisure & Tourism Lab aan toegevoegd, welke zich specifiek richt op Noord. Aangezien er weinig tot geen data voor handen waren over de bezoekers van dit stadsdeel, hebben we in april t/m juni 2019 besloten hier een onderzoeksproject aan te wijden.

Het Toeristisch Ondernemers Platform Noord (TOP) was hierbij onze voornaamste netwerkpartner. TOP heeft de gewenste inzichten toegelicht aan de 2^e jaars studenten en gezorgd voor diverse contacten ivm de interviews. Tijdens het We Make the City Festival hebben de studenten eind juni 2019 de meest opvallende onderzoeksbevindingen toegelicht tijdens het Fair Tourism programma in Pakhuis de Zwijger.

Versie 1

In dit document worden de onderzoeksdata van de studenten nader uiteengezet en aangevuld met data van de gemeente Amsterdam van de afdeling Onderzoek Informatie en Statistiek en Stadsdeel Noord. Het is van belang ons te realiseren dat dit document beschouwd dient te worden als een eerste bundeling van data over bezoekers aan Noord. Wij zijn continu bezig het aan te vullen, zoals met data over het aantal bezoekers aan publiekstrekkingen in Noord en bezoekersaantallen aan Landelijk Noord. Het document zal met enige regelmaat worden geupdate en te vinden zijn via onze website: www.tourismlab.nl. De data van het studentenonderzoek uit 2019 moeten bovendien als *indicatief* gezien worden. Hiermee wordt bedoeld dat het totaal aantal afgenomen enquêtes niet representatief is voor de gehele populatie van bezoekers, maar wel indicaties geeft van hoe bezoekers Noord ervaren, waar ze vandaan komen, of ze Noord aanraden aan anderen, enzovoorts.

Bij deze willen we Eva de Klerk en Janneke Kreike (TOP), Tanja Fedorova (OIS), Jacqueline Witschge (Stadsdeel Noord), Marie-Ange de Kort (docent IH) en de studenten: Lisa Aafjes, Sharon Pang, Kajol Singh, Serena Strok, Sophie Worthington, Emmy Zeilstra, Coen van der Meer, Hidde Frans, Yonca Basaran, Thomas Visser, Sven Pol, Thomas Tdlohreg nogmaals hartelijk bedanken.

Voor aanvullingen, vragen of opmerkingen over dit document of onze projecten staan we altijd open: roos.gerritsma@inholland.nl of wina.smeenk@inholland.nl

Roos Gerritsma & Wina Smeenk
Associate lectoren van de Onderzoeksgroep Creative Business Hogeschool Inholland
Urban Leisure & Tourism Lab

1. Data vanuit de gemeente

Begin 2019 heeft Inholland gevraagd om bezoekersdata bij de afdeling OIS. Wat opvallend is, is dat die maar in beperkte mate voor handen zijn. De eerste twee tabellen tonen de geschatte data van het aantal hotelovernachtingen en het aantal hotelgasten per stadsdeel.

De cijfers zijn gebaseerd op de totale aantallen die het CBS levert en vervolgens gewogen naar aantal hotelbedden, bed en kamerbezetting in stadsdelen. De aantallen hotelgasten en overnachtingen zijn inmiddels (februari 2020) door het CBS naar beneden bijgesteld, waardoor de OIS schatting naar stadsdeel is veranderd ten opzichte van Versie 1 uit januari 2020, zie hieronder de definitieve cijfers.

OIS schat dat er in Noord naast de hotelovernachtingen ook 168.000 overnachtingen via Airbnb plaats vonden, dus in totaal $485.000 + 168.000 = 653.000$ overnachtingen in Noord in 2018 (Bron: Schatting OIS op basis van CBS en scrapedata).

hotelovernachtingen	2016	2017	2018
A Centrum	6228000	6438000	6634000
E West	1491000	1631000	1729000
F Nieuw West	1336000	1842000	2269000
K Zuid	2341000	3038000	3053000
M Oost	1189000	1303000	1405000
N Noord	467000	461000	485000
T Zuidoost	931000	1145000	1098000
totaal	13.983.000	15.858.000	16.673.000

hotelgasten	2016	2017	2018
A Centrum	3212000	3355000	3445000
E West	785000	858000	899000
F Nieuw West	718000	967000	1146000
K Zuid	1239000	1599000	1575000
M Oost	613000	664000	713000
N Noord	236000	233000	247000
T Zuidoost	467000	584000	552000
totaal	7.270.000	8.260.000	8.577.000

2. Data Hogeschool Inholland: Observaties, enquêtes en interviews

**Onderzoeksdata verzameld door studenten Leisure & Events Management Hogeschool Inholland
ism Urban Leisure & Tourism Lab in Amsterdam Noord en in samenwerking met Toeristisch
Ondernemersplatform Noord (TOP)**

Projectperiode april t/m juni 2019

Twee studentenprojectgroepen zijn aan de slag gegaan; op de NDSM (208 enquêtes) en bij Overhoeks (175 enquêtes). Bij de metrostations Noord en Noorderpark waren vrijwel geen toeristen te vinden en zijn daarom buiten het onderzoek gehouden. De studenten hebben geobserveerd, geënuquêteerd en interviews afgenomen.

Naar verhouding worden er meer data over de NDSM dan Overhoeks gepresenteerd. De data van de twee groepen bleken op een aantal punten lastig met elkaar te vergelijken: een leerpunt dus voor toekomstig onderzoek. Aanvullend onderzoek is nodig om tot representatieve en vergelijkende analyses te kunnen komen. Komende jaren zal het Urban Leisure & Tourism Lab namelijk vervolgonderzoeken onder bezoekers en bewoners (dit deden we al in 2017) gaan uitvoeren, in afstemming met de netwerkpartners.

Observaties NDSM – aanlandingspunt van de veerpont en op het NDSM-terrein

Uit de observatie blijkt dat de NDSM-werf goed te bereiken is, vooral met het openbaar vervoer zoals de pont of bus. Ook zijn er veel fietsers vlakbij de halte van de veerpont.

Bij de veerpont is het soms onduidelijk voor de bezoeker, welke pont waar heen ging. Soms stapte de bezoeker op de verkeerde veerpont terwijl hij of zij naar het centrum wilde gaan.

Het winkelaanbod is beperkt op de NDSM- werf. De horecagelegenheden zijn zowel hoogwaardig als laagwaardig. Hierdoor is er wat variatie voor de bezoeker. De meeste horecagelegenheden hebben wel een paar dezelfde gerechten, maar ook hun eigen speciale gerechten wat het weer onderscheidend maakt.

De bezoekers op de NDSM-werf waren vooral internationale toeristen. Ook werd er geobserveerd dat er meer oudere bezoekers waren rond de 55 en 65 jaar op de NDSM-werf. Vaak waren zij met hun partner of een groepje vrienden. Heel af en toe was er een fietstour of een klassenuitje.

In de omgeving rondom de veerpont zijn er weinig tot geen groene voorzieningen.

Er was geen servicepunt op de NDSM-werf zelf.

De NDSM-werf is over het algemeen een rustige plek en alleen druk als de veerpont net aan kwam of bijna ging vertrekken.

Observaties Overhoeks

Uit de observaties van de studenten komt het beeld naar voren dat de toeristen vooral naar Overhoeks gaan voor het maken van een foto van de letters 'I Amsterdam'. De letters zijn erg populair. Maar ook de Adam Toren/Look Out en het Eye wordt door sommige toeristen bezocht, al kiezen er ook veel voor om na een foto met de letters meteen weer terug naar de pont te gaan.

De meeste toeristen op Overhoeks zijn tussen de 20 en 30 jaar oud. Het merendeel van de mensen die van de pont komen, zijn op de fiets en gaan hoogstwaarschijnlijk naar huis of werk. De toeristen die van de pont komen slaan direct linksaf richting de 'I Amsterdam' letters om daar een foto te maken. Het pad naar deze letters is gedeeltelijk een fiets/looppad. Het is niet duidelijk of de fietsers of voetgangers voorrang hebben en dit gaat volgens een buurtbewoner af toe ook bijna mis.

Enquêtes

De enquêtes zijn gehouden op NDSM, Overhoeks, en bij Metro Noord

Land van herkomst bezoekers

NDSM: In totaal zijn er 208 enquêtes afgenomen. Uit de enquête blijkt dat de grootste clusters van bezoekers uit Duitsland (20%), Nederland (13%), Engeland (12%) en de Verenigde Staten (10%) komen, de categorie "overig" is het grootst (46%) en vertegenwoordigt bezoekers uit diverse landen. De toeristen uit Duitsland en Nederland zijn vooral 50-plus en die uit de VS tussen de 21-25 jaar oud. De leeftijden van de respondenten die uit Engeland komen zijn minder uiteenlopend.

65%, namelijk: 135 bezoekers van de 208 bezoekers zijn voor het eerst in Amsterdam-Noord (er is niet nagegaan of deze toeristen de eerste keer in Amsterdam zijn, maar velen zijn dus wel “first time visitor” in Noord).

50%, namelijk: 104 bezoekers verblijven langer dan één dag in Amsterdam-Noord, dit komt voornamelijk doordat ze slapen in de goedkope hotels in Amsterdam-Noord, één daarvan is Botel. De bezoekers die al eerder in Amsterdam-Noord zijn geweest, blijven voor één dag of langer in Amsterdam-Noord.

Overhoeks: In totaal zijn er 175 enquêtes afgenomen Ook op deze plek verblijft de helft (47%) daadwerkelijk in Noord. De meeste toeristen komen uit Duitsland (geen percentage?), de Verenigde Staten(geen percentage?), Nederland(geen percentage?), Brazilië(geen percentage?) en Engeland(geen percentage?). Noemenswaardig is de enorme variëteit van bijna 40 verschillende nationaliteiten van de toeristen uit de categorie ‘overig’; van Japan tot Peru, van Oostenrijk tot Canada. Ook op deze plek verblijft de helft (47%) daadwerkelijk in Noord. (53%) van de bezoekers in Noord komt voor 1 (mid)dag en overnacht elders. De bezoekers aan het Overhoeksgebied zijn jonger dan die aan het NDSM-gebied, te weten 66% is tussen de 21-35 jaar oud.

Waarom Noord?

NDSM: Uit de resultaten blijkt dat bezoekers de creatieve kant van de stad willen ervaren (18%), een authentieke ervaring (11%) of een vernieuwende ervaring (19%) willen opdoen. Bij een vernieuwende ervaring willen de toeristen iets anders zien dan het centrum van Amsterdam. De grootste groep echter, 38% had ‘Anders, namelijk’ ingevuld omdat ze geen verwachting hadden. Van deze bezoekers verbleef 26% in Amsterdam-Noord, vooral om goedkoop te kunnen overnachten, omdat het te duur was in het centrum van Amsterdam.

23% van de bezoekers heeft Amsterdam-Noord aanbevolen gekregen via vrienden. Een deel van de bezoekers, samen ongeveer 20% in totaal, heeft Amsterdam-Noord via TripAdvisor of sociale media gevonden. De andere helft (56%) heeft de optie “anders” ingevuld en is niet verder toegelicht.

Overhoeks: Opvallend is dat de meeste informatie over Amsterdam-Noord verkregen is door vrienden (43%), ongeacht de leeftijd van de respondenten. Hierna volgen de advertenties op het internet (19%), gevolgd door specifiek zoeken op een locatie (17%). Opvallend is dat de respondenten tussen de 33-42 jaar een stuk minder naar de advertenties kijken. Zij zoeken specifiek op locatie of zij krijgen de informatie over vakantiebestemmingen van vrienden.

Waar gaat u heen, vanuit Noord, vandaag?

NDSM - De meeste bezoekers gaan naar het centrum van Amsterdam. Ze zijn in Amsterdam-Noord omdat ze daar overnachten. Een kleine groep van 19,3% had de NDSM-werf bezocht, ze gingen vooral naar de NDSM-loops of om de graffiti te bewonderen. De meeste bezoekers kwamen met hun partner of vrienden.

Overhoeks: Ook is er gekeken naar: “Welke plekken bezoeken toeristen het meest Amsterdam-Noord”. Bij deze vraag konden de respondenten *meerdere* antwoordmogelijkheden aanvinken.

Locatie	Aantal die deze locatie gaan bezoeken (mensen)	Percentage aantal die deze locatie gaan bezoeken (%)
Van der Pekbuurt	20	11,2 %
Overhoeks	140	78,7 %

Buiksloterham	8	4,5 %
IJplein	8	4,5 %
Vogelbuurt	11	6,2 %
NDSM Werf	27	15,2 %

Uitgaven

De toerist aan Overhoeks geeft de volgende bedragen uit aan activiteiten in Amsterdam-Noord: de grootste groep geeft 20 tot 40 euro uit (41,1%), gevolgd door de groep die 0 tot 20 euro uitgeeft aan activiteiten in Amsterdam-Noord (29,7%). Ook valt op dat ruim 10% meer dan 60 euro uitgeeft.

De weg vinden in Noord

Overhoeks: “Waar zijn we nu?” Was heel vaak de vraag bij het invullen van de enquête. De toeristen hadden werkelijk geen idee waar ze zich bevonden toen ze in Amsterdam-Noord waren. Laat staan dat ze wisten dat Amsterdam-Noord überhaupt een apart stadsdeel zou zijn.

NDSM - De toeristen voelen zich op hun gemak omdat ze vinden dat Amsterdam-Noord een rustige plek is. Het is meer relaxt dan het centrum van Amsterdam. Ook vinden de toeristen dat er vriendelijke mensen rondlopen die ze te hulp schieten waarbij nodig is. De meeste ondervraagde toeristen vonden het duidelijk waar ze naar toe moesten gaan in Amsterdam-Noord. Dit komt voornamelijk door een plattegrond of via hun mobiel. 21% vond Amsterdam-Noord niet helemaal duidelijk vonden en vijf toeristen (2,5%) raakten zelfs verdwaald.

NDSM - Beveelt u Noord aan? Uit het onderzoek blijkt dat **94%** Amsterdam-Noord aan anderen zouden aanbevelen aan iemand in hun omgeving. Ook willen de meeste bezoekers terugkomen naar Amsterdam-Noord. Uit de open vragen blijkt dat de bezoekers de pont en Botel het bijzonderst vonden aan de NDSM-werf. Ook vonden de bezoekers dat er een supermarkt miste en een openbaar toilet in de buurt en meer bewegwijzeringsborden die aangeven waar de pont naartoe gaat.

6% beveelt Noord niet aan aan mensen in hun omgeving en de helft daarvan wil ook niet terugkomen naar Amsterdam-Noord. De bezoekers die ‘Nee’ hebben ingevuld vonden Amsterdam-Noord saai en vonden dat er niet genoeg activiteiten zijn om te doen.

NDSM- Op de vraag wat bezoekers het meest was bijgebleven staat bovenaan de lijst de gratis pont die van Amsterdam Centraal naar de NDSM-werf gaat. De meeste toeristen vinden dit goed geregeld waardoor zij makkelijk naar andere plekken naartoe kunnen. Wat de bezoekers ook was bijgebleven was de Botel en het prachtige uitzicht op het water. Amsterdam- Noord is een stuk alternatiever dan het centrum en veel bezoekers vinden het ook fijn dat het minder druk is dan wanneer zij in het centrum lopen.

Interviews met experts/sleutelfiguren in het toerisme in Amsterdam Noord

Rob Post, VEBAN/NDSM Loods, Marcel Ellens van NDSM Bikes en Huib Koel van Woodies aT Berlin, Asile Flottante en Kaap de Groene Hoop, medewerker van de veerpont Buiksloterweg, GVB-medewerker metrohalte Noorderpark, Stan Spijkerman zakelijk directeur EYE-filmmuseum en verkoopster van de IJsco-wagen.

Ook bij de experts is het opgevallen dat Amsterdam-Noord een opkomend gebied is en dit zien zij dan ook terug in de bezoekersaantallen. “Het is niet alleen druk bij de toeristische trekpleisters zoals de A'DAM toren, de Lookout en het EYE-museum, maar ook de NDSM-werf weet de toerist steeds beter te vinden”, aldus Rob Post. Het valt hem dan ook op dat het steeds meer de ‘massatoerist’ is die rondloopt over de werf.

Het is de experts niet duidelijk wie precies de bezoekers zijn en waar zij vandaan komen. Volgens Marcel Ellens zijn de fietshuurders toeristen vanuit de stad en vanuit Amsterdam-Noord. Ook Rob Post heeft geen concreet beeld, hij denkt wel dat het met name Europeanen zijn. De geïnterviewden geven aan geen rekening te houden met uitgavenpatronen.

De geïnterviewden zijn het met elkaar eens over het feit dat het duidelijker moet worden aangegeven (met bijvoorbeeld borden op Centraal Station) waar de NDSM-werf is en wat hier te doen is. De bezoeker spendeert hier, denkt men, ongeveer anderhalf uur tot één dag. Ook hier heeft men geen duidelijk beeld bij. Rob Post is sterk van mening dat de infrastructuur tussen Amsterdam-Noord en de rest van Amsterdam moet worden verbeterd. Ook moet er meer gebruik worden gemaakt van de promotie van Amsterdam via Amsterdam&partners en de kanalen van de gemeente om zo de toerist in Amsterdam kennis te laten maken met de NDSM-werf, aldus Rob Post. De geïnterviewden denken dat de bezoekers een ruig en rauw terrein verwachten en daarmee sluit de NDSM-werf dan ook aan op de verwachting van de bezoekers.

De Post, Ellens en Koel doen naar eigen zeggen vrij weinig aan marketing, communicatie en promotie. De bezoekers bezoeken de NDSM-werf en komen zo vanzelf bij hun bedrijf terecht, of hebben dit van tevoren opgezocht op Google. De NDSM-loods van Rob Post is er zelfs totaal niet mee bezig om meer toeristen te werven en zegt dat dit niet aansluit bij de loods. Ook lijkt er niet echt een platform te zijn waar de geïnterviewden zich bezighouden met de vragen, klachten en recensies. Dit lijkt voornamelijk face-to-face te gaan.

‘En de toerist die hier komt – en er komen steeds meer - is daar meestal volledig de weg kwijt. Omdat het karakter, vooral over de NDSM, nogal erg gesloten is.’ - Huib Koel
- Woodies aT Berlin, Asile Flottante, Kaap de Groene Hoop

Uit het interview met de pontmedewerker van het veer Buiksloterweg kwam naar voren dat vrijdag, zaterdag en zondag met name de dagen zijn dat er veel toeristen de oversteek naar Amsterdam-Noord maken. Er komen volgens hem weinig mensen specifiek naar Amsterdam om Noord te bezoeken. Volgens de pontmedewerker ontbreken er parken of andere vrijetijdsmogelijkheden die de toerist langer laten verblijven in Amsterdam-Noord: “Van de pont tot het EYE is heel toeristisch, maar verder is er niks. Door bijvoorbeeld een park zouden mensen al langer in Noord blijven hangen. Je kan nu niet een dagje weg, maar slechts een paar uurtjes. Je komt meteen in een industriegebied of een woonwijk. Je moet echt een dagje hier kunnen zijn.”

De GVB-medewerker bij metro Noorderpark maakt duidelijk dat er bij de metrohalte heel weinig te doen is voor toeristen en legt uit dat de toeristen, die gebruik maken van de halte, vaak een Airbnb in

de buurt hebben geboekt omdat deze goedkoper zijn dan die in het Centrum van Amsterdam. Verder komt er volgens hem een heel klein percentage nog in het buurtpark of maakt een fietstocht.

EYE Filmmuseum: Het Eye focust zich op een hele brede doelgroep van liefhebbers van kunst en cultuur. Opvallend is dat ongeveer de helft van de bezoekers een (internationale) toerist is, terwijl 90% van de filmbezoekers uit Amsterdam of de regio komen. De focus van het Eye ligt tegenwoordig op het binnenhalen van meer jonge bezoekers.

De meeste bezoekers komen met de veerpont en hier is het Eye ook blij mee omdat er weinig ruimte is in de parkeergarage. Het Eye probeert om via de hotels in de regio ook meer naamsbekendheid te generen. Het Eye had ooit ingezet op 250.000 bezoekers maar het aantal ligt tegenwoordig rond de 750.000 bezoekers per jaar. "Er is altijd nog discussie om de naam op het gebouw te zetten. Ik denk dat heel veel mensen zich van tevoren oriënteren. En we zorgen dat er zoveel mogelijk informatie bij hotels ligt etc. Hier zijn ook speciale marketingteams voor aangesteld".

De ijsverkoopster gaf aan dat voornamelijk Engelsen bij haar ijs kwamen kopen. Er kwamen voornamelijk groepjes of stelletjes. De groepjes bestaan gemiddeld uit 4 tot 5 personen met een gemiddelde leeftijd van 30 jaar en zijn erg vrolijk en energiek. Ze gaf aan dat er nauwelijks toeristen met kleine kinderen naar Noord komen en dat er nauwelijks voorzieningen zijn voor deze leeftijdsgroep.

Overige bronnen over toerisme in Amsterdam

Via OIS en het stadsdeel kregen we ook onderstaande links:

In dit rapport kan je zien welke gegevens er bij de gemeente beschikbaar zijn over toerisme:

<https://data.amsterdam.nl/publicaties/publicatie/toerisme-mra-2017-2018/f544a380-eabd-4c4c-86d6-2f1362943f5d/> (mogelijk kan OIS sommige gegevens leveren op een lager schaalniveau zoals stadsdeel of wijk)

Via deze site kan je oudere publicaties

terugvinden: <https://data.amsterdam.nl/artikelen/artikel/toerisme-in-amsterdam/5df34c3d-06be-40ca-ac8f-b0f8c05c2499/>

In het Basisbestand Gebieden Amsterdam (BBGA) staan gegevens over het aantal hotels, hotelkamers, en hotelbedden (absoluut en per 1000 inwoners) tot wijkniveau en het Airbnb aanbod (absoluut en per 1000 inw.) en het aantal bedrijfsvestigingen en de werkgelegenheid in de toerisme branche tot buurtniveau. In het BBGA staan cijfers over meerdere jaren dus het is mogelijk hier trends uit te halen. Een Excelbestand van het BBGA is te vinden op data.amsterdam.nl. Sommige gegevens hiervan zijn ook terug te vinden in Stadsdelen in

Cijfers: <https://data.amsterdam.nl/publicaties/publicatie/stadsdelen-in-cijfers-2019/f4b55c38-6b3c-4143-bea5-94c4f1cb0887/>

OIS: Van onze kant zijn er twee recente publicaties

Link naar nieuwsbericht en rapport over attracties, vergelijking met de studie van WTTC en McKinsey om TripAdvisor als **drukke indicator** te gebruiken

<https://www.amsterdam.nl/ois/nieuws-ois/attractiesmonitor/>

Toerismerapport met overzicht van trends, Airbnb, ETIS indicatoren, plus link naar de Engelstalige versie

<https://www.amsterdam.nl/ois/nieuws-ois/toerisme-amsterdam/>

Tot slot zijn er deze twee onderzoeken die te maken hebben met toerisme:

<https://data.amsterdam.nl/publicaties/zoek/?term=attracties>

<https://rekenkamerdata.nl/vakantieverblijf/>