



8

Capita selecta

8.1 Smart City Hospitality

Een mogelijke weg naar duurzamer stedelijk toerisme

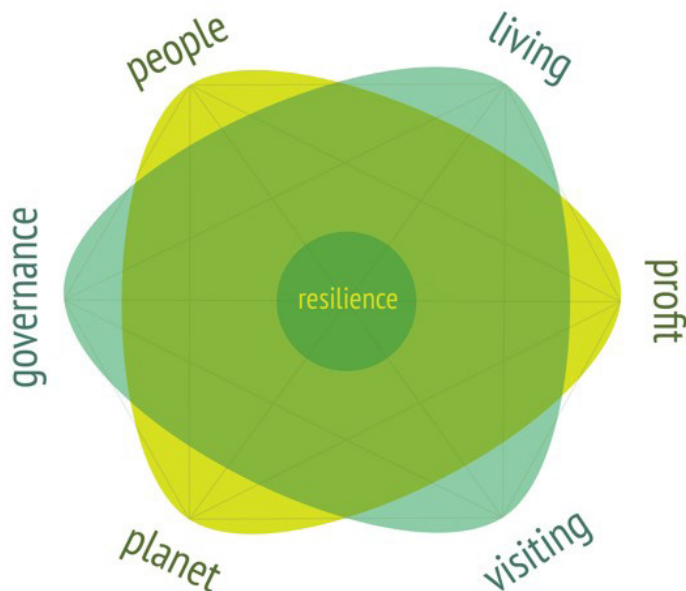
Toerisme, zowel recreatief als zakelijk, draagt bij aan economische ontwikkeling van veel Europese steden (Bock, 2015). Hoewel deze economische ontwikkeling aantrekkelijk is voor steden, is het de vraag of deze ontwikkeling duurzaam is (bijvoorbeeld Jurowski, Uysal, & Williams, 1997; McKercher & Prideaux, 2014; Newsome, Moore, & Dowling, 2012), zowel vanuit economisch, sociaal en ecologisch perspectief.

Auteurs: Hans Westerbeek, Ko Koens en Frans Melissen, NHTV

Uit de literatuur volgen richtlijnen voor hoe met sociale en ecologische uitdagingen met betrekking tot stedelijk toerisme kan worden omgegaan (bijvoorbeeld Gössling & Peeters, 2015), maar om hier daadwerkelijk opvolging aan te geven is meer inzicht nodig in (lokale) besluitvormingsprocessen en de strategievorming rond duurzaam stedelijk toerisme. Ook het in kaart brengen van mogelijke indicatoren van duurzaam stedelijk toerisme kan van waarde zijn voor deze besluit- en strategievorming. Het is daarom belangrijk om drie elementen van stedelijk toerisme te verkennen en te beschrijven: (1) de huidige stand van zaken rond duurzaam stedelijk toerisme, (2) mogelijke indicatoren voor duurzaam stedelijk toerisme, en (3) de huidige methoden en structuren die worden gebruikt om beleid te bepalen.

Het theoretisch uitgangspunt voor deze bijdrage wordt gevormd door de drie traditionele pijlers van duurzaamheid (people, planet, profit). Voor een betere toepassing binnen de stedelijk toeristische context worden ook de kwaliteit van het wonen in een stad (living), het bezoeken van een stad (visiting), en de wijze waarop besluitvorming in de stad plaatsvindt (governance) in ogenschouw genomen. Aandacht voor deze zes elementen kan leiden tot een stedelijke gemeenschap die innovatief en vooruitstrevend omgaat met het verduurzamen van toerisme (zie ook Lew, Ng Ni, & Wu, 2016). Dit theoretische uitgangspunt is gevisualiseerd in figuur 1 hieronder.

Het onderzoek dat we beschrijven in deze bijdrage is een van de eerste onderdelen van een Europees onderzoeksproject op het gebied van duurzaam stedelijk toerisme - Smart City



Hospitality (SCITHOS¹). SCITHOS heeft als doel het ontwikkelen van een raamwerk en een handvest voor het in gang zetten van diepe reflecties en betrokkenheid bij stakeholders om te komen tot duurzaam stedelijk toerisme. Hierbij hoort ook een set tools (onder meer apps, een simulatie, en een serious game) om dit soort beschouwingen te stimuleren.

Methode

Diverse belanghebbenden in toerisme zijn geïnterviewd, op zes Europese bestemmingen. De geïnterviewden zijn strategen, beslissers en beleidsmakers, DMO's, bewoners, en ondernemers in het toerisme. Zij werden geïnterviewd in Amsterdam (Nederland), Belgrado (Servië), Darmstadt (Duitsland), Göteborg (Zweden), Stavanger (Noorwegen) en Valencia (Spanje). De interviews volgden drie fasen: de ontwikkeling van de bestemming in de afgelopen 10 tot 15 jaar en verwachte ontwikkelingen in de toekomst; reflectie op de duurzaamheid van deze ontwikkelingen; reflectie op de belanghebbenden en de rollen die zij spelen in besluitvorming rond deze ontwikkelingen.

In totaal zijn 60 interviews van elk circa 45-60 minuten afgenomen en getranscribeerd. Op het moment van schrijven van deze bijdrage zijn 23 van deze interviews geanalyseerd. Hoewel

¹ SCITHOS is een JPI Urban Europe project, wat is gestart in mei 2016 en loopt tot april 2019. Meer informatie over SCITHOS is te vinden op de website www.scithos.eu.

inzichten en bevindingen nog verder worden ontwikkeld, kunnen al enkele duidelijke patronen en resultaten worden onderscheiden.

Discussie van de resultaten en verder onderzoek

Bekeken in het licht van het eerder beschreven theoretische uitgangspunt laten de geanalyseerde interviews een sterke focus zien op afwegingen tussen economische en sociale belangen. De geïnterviewden ervaren dat economische vooruitgang en toeristische groei verstoringen kan opleveren voor de balans tussen wonen en bezoeken. De geïnterviewden in Amsterdam zijn het meest uitgesproken over deze spanningen (met betrekking tot 'overtourisme' in het stadscentrum), maar ook op andere bestemmingen werd druk op de lokale bevolking beschreven, bijvoorbeeld in Valencia, Belgrado en Stavanger. In Göteborg werden expliciete zorgen uitgesproken over sociaaleconomische segregatie in relatie tot toerisme.

De huidige stand van zaken rond (duurzaam) stedelijk toerisme

Onze data bevestigt dat men zich in het algemeen bewust is van globale ecologische uitdagingen gerelateerd aan toerisme (met name vliegverkeer), en verschillende belanghebbenden voelen zich verantwoordelijk ten aanzien van deze zaken. Verschillende maatregelen kunnen genomen worden, maar vaak verwijzen individuele belanghebbenden naar beleid op een hoger niveau dan dat van de stad (regionaal, nationaal, Europees, etc.).

Ten aanzien van economische uitdagingen suggereert onze data dat de wat 'meer ervaren' bestemmingen (zoals Amsterdam en Valencia) soms als voorbeeld kunnen dienen voor de wat 'jongere' bestemmingen (zoals Darmstadt, Belgrado of Stavanger) — door een mogelijk toekomstbeeld te laten zien dat het gevolg is van bepaalde beslissingen wel of niet nemen. Dit is het meest interessant wanneer het gaat over spanningen tussen economische en sociale belangen. Zo vinden bewoners in Amsterdam dat de economische belangen van (lage kwaliteit) toerisme ten onrechte zwaarder wegen dan hun belangen.

Onze data toont bijzonder complexe (en bovendien bestemmingsafhankelijke) uitdagingen op sociaal vlak. Een overkoepelend thema dat we in alle bestemmingen aantreffen, is dat verschillende groepen bezoekers (forensen, toeristen) en bewoners de systemen en diensten in een stad met een ander doel gebruiken en dus mogelijk conflicterende belangen hebben. Dit kan voor ongenoegen zorgen, zeker als bezoekers de informele regels over hoe men de stad dient te gebruiken niet (onder)kennen. Tegelijkertijd delen deze groepen systemen als vervoer en infrastructuur en dragen zij bij aan de bekostiging hiervan. Ook zorgen zij gezamenlijk voor de stedelijke beleving die de stad aantrekkelijk maakt voor (grote groepen) bezoekers en bewoners. Om te zorgen voor balans op dit gebied, dient dus met een brede blik naar de toeristische problematiek gekeken te worden. Beleidsmakers en besluitvormers hebben meer handvatten nodig om grip op deze sociale uitdagingen te krijgen. Vooral omdat verschillende belanghebbenden een verschillende kijk hebben op wat een stad 'zou moeten zijn', is er een behoefte aan het vinden van meer 'common ground' en meer gezamenlijke reflecties.

Indicatoren voor duurzaam stedelijk toerisme

Onze data geeft inzicht in een aantal mogelijke indicatoren van de duurzaamheid van stedelijk toerisme. Onder de economische indicatoren vallen uiteraard zaken als winst in de toerisme-

sector (overnachtingen, couverts, verkoop, etc.), aantallen bezoekers, aantal overnachtingen (inclusief Airbnb), en energiekosten. Indicatoren van ecologische duurzaamheid zijn bijvoorbeeld luchtvervuiling en schadelijke uitstoot (bijvoorbeeld CO₂), en indicatoren zoals het aandeel hernieuwbare en schone energie en waterstanden.

Qua sociale indicatoren is het beeld complexer. Deze complexiteit zit in de bevinding dat de perspectieven op deze indicatoren lijken te verschillen tussen verschillende typen belanghebbenden, zoals bewoners en bezoekers. Voor bewoners zijn indicatoren zoals bereikbare en betaalbare woonruimte, sociale integratie, werkgelegenheid, een gevoel van veiligheid, en leefbaarheid (zoals weinig overlast) belangrijk. Voor bezoekers zijn echter de beschikbaarheid van verschillende bezienswaardigheden en attracties belangrijk, net als variatie en beschikbaarheid van verblijfplaatsen (inclusief Airbnb), en mobiliteit. Zulke belangen kunnen elkaar soms bijten.

Naast economische, ecologische en sociale indicatoren laat onze data een set indicatoren zien die betrekking hebben op lokale besluitvorming en het betrekken van belanghebbenden daarbij. Hoewel belanghebbenden betrokkenheid bij besluitvorming (en "gehoord worden") waarderen, frustreert het bewoners dat zij niet het gevoel hebben dat deze 'democratische participatieve' manier van werken ook leidt tot werkelijke inspraak in de besluitvorming en dat de echte besluiten elders genomen worden. Het lijkt daarom belangrijk te zijn om een manier te vinden die belanghebbenden in staat stelt om meer gezamenlijk te kunnen reflecteren op beleid en onderlinge verschillen zichtbaar en bespreekbaar te maken. Tot nu toe vindt er echter nauwelijks onderzoek plaats naar de onderliggende mechanismen binnen beleidsvorming en manieren waarop gezamenlijke besluitvorming kan worden verbeterd (Amore & Hall, 2016).

Huidig beleid met betrekking tot stedelijk toerisme

Beleids- en besluitvorming omtrent stedelijk toerisme is vaak decentraal georganiseerd — men zou zelfs kunnen zeggen versnipperd. Diverse spelers zijn betrokken bij strategie en beleid, voor de korte en de lange termijn. Deze spelers zijn onder meer ondernemers in toerisme (hotels, attracties, etc.), bewoners, DMO's, organisatoren van evenementen en diverse belangengroepen. Een opvallende bevinding in onze interviews is dat wanneer we vroegen om een overzicht te geven van alle betrokkenen bij besluitvorming omtrent stedelijk toerisme, de geïnterviewden er veel moeite mee bleken te hebben om voor zichzelf duidelijk te hebben wie de belangrijkste belanghebbenden zijn.

Veel besluitvorming omtrent stedelijk toerisme vindt plaats binnen het ambtelijk apparaat, maar heeft ook een plaats in de politiek van een stad. Hier lijkt zich een tegenstelling af te tekenen: besluitvorming rond duurzaamheid gaat typisch over de langere termijn, terwijl politieke vertegenwoordiging besloten zit in vier- of vijfjarige electorale cycli. De resultaten suggereren zelfs dat het in bepaalde gevallen beter kan zijn om besluitvorming rondom langetermijnstrategieën met betrekking tot duurzaamheid buiten de arena van deze cycli te houden. Gemeenten en andere belanghebbenden kunnen baat hebben bij een meer gezamenlijke strategievorming. Het lijkt in bepaalde gevallen noodzakelijk om deze gezamenlijke besluitvorming te laten plaatsvinden binnen voor de langere termijn gevormde strategische werkgroepen.

Hoewel dit een controversieel idee is, laat recent onderzoek zien dat er ook ruimte is voor nieuwe vormen van democratisch beleid, buiten de huidige politieke structuren (Jhagroe & Loorbach, 2015). Zeker omdat er dus ook vraagtekens worden gezet bij huidige besluitvormingsprocessen. Besluitvorming binnen electorale cycli lijdt onder het gegeven dat partijen elke cyclus herkozen moeten worden, waardoor zij minder geneigd lijken te zijn moeilijke of impopulaire lange-termijnbeslissingen te nemen. Voor duurzaamheid is het echter essentieel om een langetermijnvisie te hebben en besluiten te kunnen nemen die op een kortere termijn op weerstand stuiten. Het is uiteraard wel essentieel dat alle belanghebbenden worden vertegenwoordigd en een stem hebben in dit besluitvormingsproces.

Het versnipperde karakter van besluitvorming met betrekking tot stedelijk toerisme wijst er op dat toerisme niet een eenduidig, helder ingekaderd aspect is van een stad of een toeristische bestemming. Wij pleiten daarom voor een meer holistische, geïntegreerde benadering van stedelijk toerisme, waarin het te gast hebben van bezoekers wordt gezien als een integraal onderdeel van het leven in en besturen van een stad (bestemming). Stedelijk toerisme kan niet worden gezien als een apart 'systeem' in een stad; het is een functie van een stad die in complexe verhoudingen staat tot andere stadsfuncties.

Verder onderzoek en verdere ontwikkelingen

De volgende stappen in ons onderzoeksproject zijn erop gericht om gehoor te geven aan drie belangrijke behoeften die voortkomen uit deze resultaten. Ten eerste is er behoefte aan meer betrokkenheid van belanghebbenden in besluitvorming ten aanzien van (duurzaam) stedelijk toerisme. Ten tweede is deze besluitvorming gebaat bij meer gezamenlijke reflecties op en gedeeld begrip van indicatoren ('key performance indicators') van duurzaam stedelijk toerisme, of minstens een begrip van de mogelijkheid dat deze indicatoren anders op waarde worden geschat door andere belanghebbenden. Ten derde is er voor duurzame oplossingen behoefte aan besluitvorming voor de langere termijn, welke vaak op gespannen voet staat met electorale cycli. Het is daarom noodzaak om gericht te zoeken naar innovatieve beleidsvormingsprocessen. De komende jaren zal SCITHOS zich bezighouden met deze vraagstukken, ten einde steden te helpen bij het realiseren van de transformatie naar een meer duurzame vorm van stedelijk toerisme. Dit gebeurt onder andere door de ontwikkeling van een serious game, een simulatietool en slimme apps die ondersteunen bij het realiseren van de gezamenlijke reflecties en onderlinge betrokkenheid in strategievorming.

Literatuur

De gebruikte literatuur treft u online aan op www.nritmedia.nl/trendrapport2017

Contactgegevens auteurs

Dr. Hans Westerbeek, Lecturer & Researcher, NHTV Academy of Hotel Management & Facility Management, westerbeek.h@nhtv.nl

Dr. Ko Koens, Associate Professor, NHTV Academy of Hotel and Facility Management, koens.k@nhtv.nl

Dr. ir. Frans Melissen, Professor of Sustainable Business Models, NHTV Academy of Hotel Management & Facility Management, melissen.f@nhtv.nl