



Een verkenning naar de impact van toerisme op voorzieningen in Zeeland

Colofon

In opdracht van Provincie Zeeland is deze aanpak uitgevoerd door Kenniscentrum Kusttoerisme.
© 2019, Kenniscentrum Kusttoerisme

Bij het samenstellen van deze publicatie is de grootste zorgvuldigheid betracht.
Kenniscentrum Kusttoerisme is echter niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van de aangeboden informatie in deze publicatie.

Kenniscentrum Kusttoerisme
p/a HZ University of Applied Sciences
Postbus 364
4380 AJ Vlissingen
Telefoon: 0118 - 489 850
E-mail: info@kenniscentrumtoerisme.nl
Website: www.kenniscentrumtoerisme.nl

Auteurs

Jorrit Bijl
Sophie Adriaanse
Diana Korteweg Maris

Fotografie

Paul van Bueren, beeldbank Laat Zeeland Zien
Brandweer Burg-Haamstede
Loïs Koelewijn, beeldbank Staatsbosbeheer
Xander Koppelmans, beeldbank Laat Zeeland Zien
Politie Nederland
David van der Mark, Flickr The Commons
Milou Ton, beeldbank Laat Zeeland Zien
Thijs Tuurenhout, beeldbank Laat Zeeland Zien
Zeeuwse Reinigingsdienst

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Aanpak	6
Resultaten	8
Tot slot	21
Bronnenlijst	23
Bijlage 1: Literatuuronderzoek	26
Bijlage 2: Lijst met voorzieningen	27
Bijlage 3: Voorzieningen in Zeeland	29
Bijlage 4: Context	30



Inleiding

Recentelijk maakt toerisme steeds vaker onderdeel uit van het publieke debat. Denk bijvoorbeeld aan de discussie over bezoekersdruk. Om deze discussies te voeren op basis van feiten in plaats van emoties is het belangrijk om de impact van toerisme nog beter in beeld te brengen, zodat zowel politiek als inwoners hierover correct en zorgvuldig geïnformeerd kunnen worden. Vaak wordt de impact van toerisme uitgedrukt in economische indicatoren zoals omzet, groei en volume, maar toerisme raakt meerdere onderdelen van onze samenleving. Het is daarom zaak de impact van toerisme in een breder kader te plaatsen. Een kader waarin zowel stil wordt gestaan bij een sociaal, cultureel, economisch als milieu perspectief. Uit onderzoek blijkt dat de impact van toerisme op een bestemming zowel positief als negatief kan zijn (Kim, Uysal & Sirgy, 2013).

Op het snijvlak van sociaal, cultureel en economisch liggen de voorzieningen. Voorzieningen zijn belangrijk met betrekking tot de leefbaarheid van een bepaalde regio (Leidelmeijer, Ponds, Schulenberg & van Woerkens, 2014). Het al dan niet binnen bereik hebben van een huisarts, pinautomaat of winkel heeft impact op de leefbaarheid. Het is intuïtief wel bekend dat de vele toeristen in Zeeland bijdragen aan de instandhouding van voorzieningen, zoals detailhandel, gezondheidszorg, openbaar vervoer, culturele instellingen etc. Tegelijkertijd blijkt uit de literatuur dat voorzieningen in sommige gevallen zijn gefocust op de behoeften van de toerist in plaats van de inwoner. Zo kan een bushalte vooral bij toeristische hotspots stoppen in plaats van bij scholen (Zaei & Zaei, 2013).

In 2017 heeft CELTH*, mede in opdracht van Provincie Zeeland, de relatie tussen toerisme en detailhandel inzichtelijk gemaakt om daarmee het belang van toerisme voor de lokale economie en het lokale winkelbestand (voorzieningenniveau) beter aan te kunnen tonen. Uit het onderzoek blijkt een positieve relatie te zijn tussen toeristische overnachtingen en banen in detailhandel.

Nu is de vraag of deze (positieve) relatie ook van toepassing is op voorzieningen in een bredere context. Wat is de impact van toerisme op voorzieningen in Zeeland? Om antwoord te kunnen geven op deze vraag is er allereerst een verkenning nodig. Welke voorzieningen zijn er allemaal in Zeeland en op welke manieren ervaren zij impact van toerisme. Op basis van dit inzicht kan in een later stadium worden bepaald of het bijdraagt aan de leefbaarheid of kwaliteit van leven van Zeeuwen.

De bestaande sociale impact studies kijken vooral naar de impact van toerisme op voorzieningen vanuit het perspectief van de inwoner (Deery, Jago, & Fredline, 2012)**. Zo bleek onlangs uit een onderzoek van UNWTO dat 72% van inwoners van verschillende landen van mening is dat toerisme een positief effect heeft op voorzieningen en infrastructuur (UNWTO & IPSOS, 2019). Kenniscentrum Kusttoerisme onderzoekt wat de impact van toerisme is op verschillende voorzieningen vanuit het perspectief van de vertegenwoordigers van de voorzieningen: welke impact ervaren zij van het toerisme in Zeeland?

* Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality

**Zie bijlage 1 literatuurstudie over de belangrijkste effecten van toerisme op voorzieningen vanuit inwonersperspectief.



BURGH - HAAMSTEDE

BURGH - HAAM

VOLVO BRANDWEER Eagle FM

BX-TJ-56

Aanpak

Om inzicht te krijgen in de impact van toerisme op de voorzieningen in Zeeland heeft Kenniscentrum Kusttoerisme kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Op basis van zestien semigestructureerde interviews met vertegenwoordigers van deze voorzieningen in Zeeland is onderzocht welke elementen van toerisme effect hebben op deze voorzieningen. Tevens is onderzocht wat voor soort impact zij ervaren. In een volgende fase, maar niet behandeld in dit onderzoek, kan worden onderzocht of deze effecten bijdragen aan de leefbaarheid in Zeeland.

Bepalen type voorzieningen

Op basis van bestaand onderzoek naar leefbaarheid zijn er verschillende voorzieningen geïdentificeerd die volgens de Leefbaarometer bijdragen aan de leefbaarheid van de bewoners (Leidemeijer et al., 2014; Van Hooff, 2017). Zie bijlage 2 voor de volledige lijst. Daarnaast heeft Kenniscentrum Kusttoerisme een aantal interne discussies gevoerd omtrent dit onderzoek. Hierdoor is een aantal extra voorzieningen geïdentificeerd. Aan de hand van de literatuur en de gevoerde discussies zijn voor dit onderzoek de volgende sectoren tot stand gekomen: waterbedrijven en afvalbeheer, detailhandel, vervoer, horeca, verhuur en handel van onroerend goed, openbaar bestuur en overheidsdiensten, onderwijs, gezondheids- en welzijnzorg en cultuur, sport en recreatie. In bijlage 3 is te zien wat voor type voorziening onderzocht is in dit onderzoek.

Met de kennis opgehaald uit het literatuuronderzoek is de topic lijst voor de interviews opgesteld. In het literatuuronderzoek, zichtbaar in bijlage 1, zijn verschillende effecten geïdentificeerd; beschikbaarheid, toegankelijkheid, investeringen en banen. Echter zijn deze effecten tot stand gekomen vanuit een inwoners/bezoekers perspectief en is dit onderzoek juist gefocust op het perspectief van de vertegenwoordigers van de voorzieningen. De interpretatie van de elementen kan dus verschillen.

Onderzoekers van het Kenniscentrum Kusttoerisme hebben in totaal zestien semigestructureerde interviews afgenomen om te bepalen wat mogelijke effecten zijn van het toerisme op (regionale) voorzieningen. Verder is er ook deskresearch uitgevoerd om de context te schetsen van de verschillende sectoren.

Analyse

De zestien interviews zijn samengevat en vervolgens hebben onderzoekers de interviews gecodeerd. Daarna is bekeken welke codes met elkaar verbandhouden. Op basis van deze ordening zijn de volgende concepten benoemd:

Toerisme	Effecten op voorzieningen	2030
• Aantal toeristen	Direct	Toekomst
• Gewoontes		
• Momenten	Indirect	
• Locatie		
	• Producten/ diensten	
	• Personeel	
	• Werkproces	
	• Verdienmodel	

Door middel van codering is de, door de geïnterviewde geïnterpreteerde, definitie van toerisme tot stand gekomen. Zoals in de tabel te zien is kan de definitie onderverdeeld worden in het aantal toeristen, de gewoontes van toeristen, de momenten waarop het toerisme plaatsvindt en de locatie. Ook zijn de verschillende soorten effecten geïdentificeerd, deze kunnen direct of indirect impact hebben op de voorzieningen. De thema's die uit de codering voortkwamen zijn gebruikt als leidraad om de resultaten te presenteren.



Resultaten

Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de 16 semigestructureerde interviews beschreven. Allereerst wordt de, door de geïnterviewde geïnterpreteerde, definitie van toerisme omschreven. Vervolgens worden de verschillende soorten impact beschrijven. Daarna de indirecte en verdere gevolgen van toerisme op de voorzieningen. En tot slot wat het effect is op de voorzieningen in Zeeland anno 2030.

Toerisme is een complex systeem dat moeilijk valt af te bakenen. Door geïnterviewden betekenis te laten geven aan de term toerisme worden de elementen die van invloed zijn op hun organisatie geïdentificeerd. Hieruit is gebleken dat de geïnterviewde (vertegenwoordigers van de voorzieningen) toerisme onderscheiden in; het aantal toeristen, de taal en gewoontes van toeristen, de momenten van toerisme, de locaties waar het toerisme plaatsvindt en het aanbod van toerisme.

Het aantal toeristen

Als er gesproken wordt over het aantal toeristen gaat het over de toename van mensen in Zeeland. Zowel Politie Zeeland als het Admiraal de Ruyter Ziekenhuis (ADRZ) geven tijdens het interview aan dat het aantal toeristen vaak leidt tot een verdubbeling van het aantal inwoners. Dit betekent overigens niet een verdubbeling van het aantal patiënten of incidenten.

“Het zijn er alleen wat meer die van onze diensten gebruik kunnen maken. We blijven altijd gewoon onze taken uitvoeren, dus feitelijk heeft de aanwezigheid van een dubbele bevolking in Zeeland geen effect op onze taken.” – Politie Zeeland

Met het aantal toeristen wordt ook vaak gerefereerd aan de drukte die de toeristen met zich meebrengen. Zo worden voorzieningen vaker bezocht en wordt er meer gebruik van gemaakt, wat leidt tot de nodige impact op een organisatie.

*“Er zijn dan zoveel weggebruikers die naar de kust gaan dat de weg qua capaciteit het niet aankan en dan staat het stil.” – Waterschap Scheldestromen **

De taal en de afwijkende gewoontes van toeristen

Een ander element van toerisme dat impact veroorzaakt zijn de taal en de gewoontes van toeristen. Vaak omdat deze afwijken van het alledaagse en omdat deze soms verschillen ten opzichte van de Zeeuwen. Zo spreken veel toeristen een andere taal en hebben ze andere behoeftes dan de inwoners van Zeeland. De Belgische toeristen winkelen volgens Bijleveld van Vereniging Ondernemers Middelburg (VOM) bijvoorbeeld graag op zondag. De Veiligheidsregio Zeeland merkt dat Duitse toeristen het liefst in hun eigen taal worden aangesproken. En waterschap Scheldestromen geeft aan dat ook het fietsgedrag van een toerist anders is dan dat van een inwoner. Toeristen fietsen, vanuit het sociale aspect gezien, graag naast elkaar. Tegelijkertijd heeft met name de buitenlandse toerist minder kennis over de Nederlandse gang van zaken van de verschillende voorzieningen. Zo is voor vele toeristen onbekend hoe een milieustraat gebruikt moet worden en bezoeken toeristen het ziekenhuis sneller zonder eerst de huisarts te raadplegen. Ook is het ritme van toeristen volgens Verhage van Staatsbosbeheer anders dan dat van de inwoners van het gebied, waardoor soms het verbod om natuurgebieden te betreden na zonsondergang in het gedrang komt. Toeristen willen namelijk soms nog na zonsondergang de natuurgebieden betreden.

* In Zeeland komt ruim 95% van de toeristen met de auto (ContinueVakantieOnderzoek, NBTC- NIPO Research, bewerkt door Kenniscentrum Kusttoerisme).

De momenten dat toerisme plaatsvindt

De momenten waarop toerisme plaatsvindt hebben ook invloed op de voorzieningen. Het leidt in sommige gevallen tot piekmomenten of vangt de normaal gesproken rustige (dal)periodes op. Zo hebben de zuiveringsinstallaties van het waterschap Scheldestromen in toeristische gebieden in de zomermaanden te maken met piekmomenten in de aanvoer van afvalwater. Ook het busvervoer in Zeeland heeft, in tegenstelling tot minder toeristische regio's, nauwelijks te maken met rustige zomers. In plaats van de inwoner, maakt nu in de zomerperiode juist de toerist gebruik van deze voorziening. Al geven verschillende organisaties, zoals de Zeeuwse Huisartsen Coöperatie (ZHCo), aan dat de drukte al lang niet meer alleen tijdens de zomer plaatsvindt maar van Pasen tot en met oktober. Van der Hooft van de ZHCo geeft ook aan dat het tijdens de kerst weer drukker wordt bij de huisartsen in Zeeland.

Toerisme en haar unieke locatie

Vele toeristen bezoeken Zeeland, voor uiteenlopende redenen, een dagje, een (mid)week of een lange zomervakantie. Een unieke locatie in Zeeland creëert extra aantrekkingskracht en is bijvoorbeeld in het geval van Restaurant de Werf in Veere een unique selling point. In dit geval maakt de voorziening (het restaurant) gebruik van de unieke locatie en dus van het feit dat toeristen speciaal Veere bezoeken. Dat de kust een enorme aantrekkingskracht heeft merkt zowel de makelaar, die de meeste transacties aan de kust genereert, als het waterschap Scheldestromen, die enorme verschillen ziet tussen waterzuiveringen aan de kust en landinwaarts. Ook wil de toerist op steeds mooiere en rustigere plekjes zitten en is de ontwikkeling van strandslaaphuisjes zichtbaar geworden.





Het aanbod van de toeristische sector

Verschillende organisaties dragen bij aan het toeristisch product van Zeeland. Denk hierbij aan verblijfsaccommodaties, evenementen, horecagelegenheden maar ook attracties. Uit de interviews blijkt dat deze organisaties en bedrijven op uiteenlopende wijze effect hebben op de Zeeuwse voorzieningen. Veiligheidsregio Zeeland geeft aan dat vrijwel alle gebouwen van bungalows tot musea moeten worden gecontroleerd op brandveiligheid. De ontwikkeling van meer accommodaties betekent meer controles. Daarnaast willen alle organisaties die onderdeel uitmaken van de toeristische sector ook bereikbaar zijn voor toeristen, dit vraagt om extra infrastructuur. Verder blijkt ook dat de accommodatie aanbieders worden gezien als middel om met de toeristen te communiceren.

“Een maand voor Pasen worden alle accommodatieverschaffers geïnventariseerd en naar hen wordt er informatie gestuurd. Dit is een flyer met een QR code over hoe de huisartsenpost werkt.” – Zeeuwse Huisartsen Coöperatie

De soorten impact van toerisme op voorzieningen

Zoals eerder beschreven veroorzaken de elementen van toerisme op verschillende manier impact. Aan de hand van de interviews kan beschreven worden wat voor soort impact toerisme heeft op voorzieningen. In dit geval wordt de soort impact beschreven vanuit het perspectief van de vertegenwoordigers van de voorzieningen. Waar de impact van toerisme op voorzieningen vanuit het inwonersperspectief vaak om werkgelegenheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid gaat, blijkt dat de vertegenwoordigers van de voorzieningen zelf een ander soort impact ervaren, namelijk; impact op de producten en diensten die zij aanbieden, impact op het personeel in de organisatie, impact op het werkproces binnen de organisatie en impact op het verdienmodel.

Impact op het producten- en dienstenaanbod van voorzieningen

Leidt toerisme nu tot wezenlijk andere producten of diensten? Sport Zeeland geeft aan dat toerisme niet of nauwelijks effect heeft op de sportvoorzieningen, zoals sportvereniging, in Zeeland. Anderzijds is volgens Bijleveld van VOM het brede en diverse winkelaanbod in Middelburg mede te danken aan het toerisme. Verder wordt er ook, wegens het aantal toeristen in de zomer, aan busvervoermaatschappij Connexion gevraagd om speciaal invulling te geven aan het toeristisch vervoer in Zeeland. Zo is er alleen in de zomer elke dag een speciale lijn tussen Middelburg en Gent. Het toerisme, en het feit dat toeristen steeds uniekere locaties willen bezoeken, heeft er ook voor gezorgd dat de Veiligheidsregio nieuwe voertuigen heeft aangeschaft. Deze kunnen makkelijk over de duinen en het strand, waardoor de strandslaaphuisjes bereikbaar zijn. Ook het waterschap Scheldestromen geeft aan speciaal wegen aangelegd te hebben om recreatieparken bereikbaar te maken.





“Er wordt ook gekeken naar de kust, naar de ontwikkeling van de strandslaaphuisjes bijvoorbeeld. Hoe moeten wij daar een brand bestrijden, stel er breekt brand uit, welke veiligheidsvoorzieningen zijn nodig? Hoe komen wij met voldoende materiaal de duinovergang op, is er voldoende water?” – Veiligheidsregio Zeeland

Desondanks resulteert toerisme vooral in aanpassingen in het bestaande producten/dienstenaanbod van de voorzieningen. Zo introduceert Staatsbosbeheer het ‘Kabouterpad’ in Zeeland omdat de (nationale) toerist hier al bekend mee is, speelt waterschap Scheldestromen in op het fietsgedrag van de toeristen, door de fietspaden te verbreden zodat toeristen veilig naast elkaar kunnen fietsen en past restaurant de Werf haar menukaart aan in de zomer zodat de toerist snel kan eten.

Verder leidt het toerisme vaak ook tot uitbreiding of instandhouding van de producten en diensten van de voorzieningen. Zo veroorzaken toeristen nieuwe afvalstromen voor de Zeeuwse reinigingsdienst (ZRD), zoals niet statiegeld houdende gasflessen. Voor deze nieuwe afvalstroom ontstaat er mede door toedoen van het toerisme een compleet nieuwe afvalketen. Volgens Bijleveld van VOM profiteren ook de dorpen om Middelburg heen van het toerisme. Ieder dorp heeft zijn eigen bakker en slager, volgens Bijleveld is dat niet mogelijk zonder toerisme.

Uit de interviews blijkt dat er, door het aantal toeristen in Zeeland, meer gebruik wordt gemaakt van het aanbod van de voorzieningen. Zo wordt er meer gebruik gemaakt van de natuurgebieden, het wegennetwerk, de milieustraten, de waterzuivering, de huisartsenposten en de spoedeisende hulp. Bij enkele voorzieningen heeft het toerisme weinig directe impact op het aanbod, bijvoorbeeld bij de sportclubs in Zeeland en in het onderwijs, hierbij leidt toerisme niet direct tot meer clubleden of meer leerlingen.

Impact op het personeel van de voorzieningen

Het aantal toeristen, de taal die ze spreken en de afwijkende gewoontes van toeristen vergen ook iets van het personeel. Soms vraagt het om extra menskracht of juist om andere vaardigheden of kennis.

“Als je kijkt naar de ontwikkelingen en bijvoorbeeld de evenementen dan hebben we daar wel speciaal personeel voor aangesteld die daar dan op adviseert.” – Veiligheidsregio Zeeland

In veel gevallen brengt het toeristisch seizoen meer drukte met zich mee wat ook meer vraagt van het personeel. Planningen komen soms onder druk te staan. In de horeca is in het toeristen seizoen meer (tijdelijk) personeel nodig waardoor de bestaande personeelstekorten in de toeristische seizoenen nog beter zichtbaar zijn. Het tekort aan personeel wordt in de horeca vaak aangevuld met tijdelijke buitenlandse arbeidskrachten*. Het ADRZ heeft ook bepaalde vacatures al twee jaar open staan, deze posities worden in het toeristenseizoen nog meer gemist dan in de winter**. En doordat zelfs uitzendbureaus tekorten hebben is het inhuren van tijdelijk personeel voor het ADRZ geen optie. Het toeristenaantal heeft dus vaak impact op de capaciteit van de organisatie. Ook Staatsbosbeheer houdt hier rekening mee, zij nemen het aantal toeristen mee in de afweging van het inzetten van handhavers.

De werkzaamheden die het personeel verricht krijgt soms een extra dimensie. Zo zet Staatsbosbeheer in het toeristische seizoen meer vrijwilligers in als gastheren op locaties en als excursieleiders en stimuleert de VOM ondernemers om ook als gastheer op te treden door iets te vertellen over de stad, haar bezienswaardigheden en activiteiten. Ook zijn, volgens Koevermans van Connexion, buschauffeurs een soort gastheren voor zowel inwoners als toeristen. Juist de contactmomenten met toeristen duren wat langer. Iets wat ook in het ADRZ en bij medewerkers van milieustraten wordt ervaren. Deels is dit te wijten aan de taal maar ook omdat toeristen niet weten hoe het ‘systeem’/de procedure werkt.

Soms verandert er niets aan het soort werk maar wel aan de werktijden of de werkgebieden van het personeel van de voorzieningen. De politie in district Zeeland doet tijdens de zomermaanden een beroep op collega’s uit regio’s waar het toerisme niet zo een grote impact heeft. De veiligheidsregio vraagt vrijwilligers ook overdag al om op brandweerposten in bepaalde gebieden plaats te nemen zodat ze sneller ter plaatse kunnen zijn.

Casus Politie Zeeland

In Schouwen-Duiveland maakt Politie Zeeland al ruim 20 jaar gebruik van Duitse politieagenten. Zij komen in de zomer gedurende de weekenden diensten meedraaien. Dit maakt het praten makkelijker voor de vele Duitse gasten die het eiland bezoeken als er iets aan de hand is. Omgedraaid gaan politieagenten uit Zeeland tijdens de kerstmarkten naar Duitsland, omdat er in die periode weer veel Nederlanders naar Duitsland gaan. Die uitwisseling met de Duitse collega’s vindt volgens Aalders van politie Zeeland-West-Brabant al meer dan 20 jaar plaats en wordt door beide korpsen als zeer waardevol beschouwd.

*Personeelsverloop in de horeca is 40% (Rabobank, 2019) (Koninklijke Horeca Nederland, 2019).

** In 2018 zijn er naar schatting ruim 130.000 nieuwe vacatures ontstaan in de zorg. Actieprogramma ‘werken in de zorg’ in 2018 gestart, hiermee investeert het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in het terugdringen van de personeelstekorten (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2018) (Aalst, 2019).

Impact op het werkproces van de voorzieningen

Door het toerisme in Zeeland kan het voorkomen dat het werkproces van organisaties ingewikkelder, trager of juist sneller gaat. Uit de interviews komen een aantal resultaten naar voren. Ondanks dat er vrijwel geen verschil zit in het verkoopproces van een reguliere en recreatiewoning gaat het proces bij een recreatiewoning volgens makelaar Faasse wel aanzienlijk trager doordat kopers meer de tijd nemen om onderzoek voorafgaand aan de koop te doen. Door verkeersdruk in het hoogseizoen kan ook het werkproces van de hulpdiensten worden vertraagd. Volgens Veiligheidsregio Zeeland kan de tijd die je nodig hebt om naar een incident toe te gaan een stuk langer worden door het aantal toeristen.

Door de afwijkende gewoontes van de toerist gaat in het ziekenhuis het werkproces met toeristen juist sneller. Volgens de Veiligheidsregio zijn toeristen sneller geneigd 112 te bellen of ze rijden zelf sneller naar het ziekenhuis. Ook het ADRZ erkent dat hierdoor in het ziekenhuis over het algemeen toeristen met minder complexe aandoeningen komen. Dit zorgt voor een verlaging van de gemiddelde behandeltijd op de spoedeisende hulp. In de gevallen dat het wel om complexe zorg gaat, vormt het ontbreken van een medisch dossier bij met name buitenlandse toeristen een extra belemmering in het zorgproces. Juist omdat er bij sommige behandelingen een stuk voorgeschiedenis noodzakelijk is.

Het toeristisch seizoen leidt ook tot enorme pieken in het werkproces van vastgoedorganisaties. Het (ver)bouwen van (recreatieve) accommodaties moet volgens Midavaine van vastgoedorganisatie Marsaki in een vrij kort tijdsbestek gebeuren. De opdrachtgever wil namelijk de accommodatie weer kunnen verhuren tijdens het seizoen (Pasen-oktober).



Dat toeristen een andere taal spreken heeft in veel gevallen ook impact op het werkproces. Bij veel organisaties wordt er meer aandacht geschonken aan de communicatie naar de toerist of de toeristische sector. Zo worden menukaarten aangeboden in het Engels, maken NVM-makelaars gebruik van Duitse vertalingen van koopakten en communiceert de Veiligheidsregio via de website ZeelandVeilig, via sociale media kanalen en via NL-alert met toeristen. Verder zijn zij ook bezig met de ontwikkeling van het sturen van een SMS naar de toeristen. Ook de ZHCo en de ZRD sturen in verschillende talen informatie op naar de accommodatieverstrekkers om via hen toeristen te vertellen hoe de desbetreffende voorziening in Zeeland werkt. Dit alles vergt extra handelingen in het dagelijkse werkproces.

Verder zijn, door het toerisme, sommige voorzieningen genoodzaakt af te wijken van het reguliere proces. Het vraagt van waterschap Scheldestromen om andere prognoses te maken voor haar zuiveringsinstallaties. Waar het afvalwater in niet-toeristische gebieden een constante factor is, heeft een toeristisch gebied veel meer te maken met variatie. Toerisme maakt de prognose en het beheer volgens van der Veen van het waterschap een stuk complexer.

Toch leidt toerisme ook tot nieuwe initiatieven. De ZRD voert momenteel een aantal pilots uit met matrassen, (niet statiegeld houdende) gasflessen en piepschuim. Dit afval wordt nu op een aantal locaties expliciet gescheiden. Volgens Marinissen van de ZRD ligt dit met name aan het toerisme. Een normaal huishouden wisselt eens per 10 jaar zijn/ haar matras. De ingeleverde matrassen in een toeristisch gemeente zijn in verhouding tot niet toeristische gemeenten veel groter omdat de toeristische sector sneller nieuwe matrassen aanschaft.*

* Na gemeente Schiermonnikoog, produceren de Zeeuwse gemeenten Veere, Sluis en Reimerswaal het meest huishoudelijk afval in 2017 (NVRD, 2018).

Casus Pilot vakantiedokter

De voornaamste reden voor de vakantie dokter: *“omdat het toerisme veel vraagt van de huisarts en omdat er al een tekort is aan huisartsen. We denken dat het wel een gat in de markt zou kunnen zijn.”*

In Zeeland is er een groeiend tekort aan huisartsen. Dit tekort zal de komende jaren, doordat verschillende huisartsen met pensioen gaan, verder oplopen. Tijdens het toeristenseizoen is het tekort aan huisartsen nog nijpend.

“Er is behoefte aan extra zorg en die zorg kan met de vakantiedokter goed gegeven worden en de gewone huisarts die wordt daarmee ontlast want die kan toch met vakantie gaan.”

De vakantiedokter is een pilot. Voor 9 weken van begin juli tot eind augustus is er een dokter plus assistente aanwezig. Op deze vacature waren er in 2019 50 aanmeldingen. Hiervan zijn 9 huisartsen gekozen die verspreid gedurende een periode van 9 weken in Zeeland werken. Ondanks dat het organiseren van deze pilot veel tijd heeft gekost, mede door de patiënten toebedeling en het openzetten van het patiëntendossier, waar speciale bevoegdheden voor nodig zijn, heeft deze pilot veel media aandacht gekregen. Dit is volgens van der Hooff belangrijk omdat het goed is voor het imago van Zeeland, waardoor het hopelijk ook nieuwe huisartsen naar Zeeland trekt die willen blijven.

Impact op het verdienmodel van de voorzieningen

Ondanks dat veel voorzieningen niet primair hun verdiensten uit het toerisme halen, heeft toerisme vaak wel invloed op het verdienmodel van de organisatie.

De winkels in Middelburg zouden volgens Bijleveld van VOM flink wat inkomsten missen als er geen toerisme zou zijn. Ook voor de horeca in Zeeland is het toerisme een belangrijke bron van inkomsten. Voor beide geldt dat zij zelf deels onderdeel uitmaken van het toeristisch product Zeeland, waardoor het logisch is dat zij inkomen genereren uit het toerisme.

Toch verdienen ook andere voorzieningen aan de toerist. Een voorbeeld hiervan zijn de huisartsen op Schouwen-Duiveland. Schouwen-Duiveland is een uitgestrekt gebied met relatief weinig inwoners. Hierdoor halen de huisartsen in deze regio de patiëntennorm per praktijk niet (2095 patiënten). De huisartsen kiezen daarom bewust niet voor een vakantiedokter omdat zij de inkomsten van toeristen goed kunnen gebruiken om de rustigere winterperiode te compenseren.

De Zeeuwse natuur en het landschap wordt vaak gezien als unieke selling point voor Zeeland. Bijna een derde van de bezoekers in natuurgebied Oranjezon was een toerist*. Toch heeft volgens Verhage van Staatsbosbeheer het toerisme weinig tot geen effect op de financiële situatie van Staatsbosbeheer. De organisatie ontvangt een subsidie van de Provincie Zeeland voor het behoud van de natuurgebieden en hiernaast is er een openstellingsbijdrage, dit is een bijdrage voor het onderhouden van de voorzieningen. In Zeeland bestaat deze bijdrage uit een bijdrage voor wandelen, fietsen en varen, andere recreatievormen zoals mountainbiken en ruitersport vallen hier buiten.

*“Toeristen maken toch gebruik van alle voorzieningen, ook aan die mensen moet hulp verleent worden, en dat gebeurt regelmatig, en je wilt aandacht voor veiligheid op kampeerterreinen en hotel, en dat vraagt best veel capaciteit extra, alleen die mensen dat zijn geen inwoners dus die betalen niet mee aan de veiligheidszorg.” –
Veiligheidsregio Zeeland*

Dit gegeven komt ook bij andere voorzieningen voor. Vaak wordt door overheden gekeken naar het aantal inwoners in plaats van ook het aantal tijdelijke inwoners/ toeristen mee te nemen. Behalve Staatsbosbeheer en de Veiligheidsregio heeft ook het Waterschap hier mee te maken. Nieuwe vakantieparken vragen om nieuwe infrastructuur en dus nieuwe investeringen. Deze investeringen zijn niet altijd gedekt, mede doordat de recreant niet of (indirect) beperkt meebetaalt. Doordat het geld maar één keer uitgegeven kan worden, worden deze uitgaven niet aan reguliere zaken besteed.

*Bijl & Hazel. Kenniscentrum Kusttoerisme. (2018). *Bezoekers natuurgebied Oranjezon*.

Casus Zeeuwse Reinigingsdienst (ZRD)

“Toeristen maken veel gebruik van de voorzieningen die wij aanbieden en dat geeft nogal wat impact.”

Het afval dat toeristen produceren bij o.a. verblijfsaccommodaties valt volgens Marinissen van de ZRD onder bedrijfsafval. Hierdoor zou niet de ZRD, maar de commerciële organisaties het afval moeten ophalen. Toch gebeurt dit niet altijd. Niet voor niks produceren de gemeentes aan de kust (Sluis, Veere en Schouwe-Duiveland) enorme hoeveelheden afval. Verblijfsaccommodaties zouden volgens Marinussen van de ZRD zelf faciliteiten moeten bieden waarmee ze afval kunnen verzamelen die vervolgens door commerciële organisaties wordt opgehaald. Toch ziet Marinussen dat sommige campings zelfs in hun folders expliciet verwijzen naar nabij gelegen milieustraten. Ondanks dat de milieustraten vrij toegankelijk zijn voor particulieren is dit niet de bedoeling. Dit zou eigenlijk bedrijfsafval zijn wat het bedrijf zelf zou moeten afvoeren en betalen. Dit leidt uiteindelijk tot scheve cijfers als er wordt gerekend naar afval per inwoner.

“Ik mag elk jaar aan de Nederlandse pers uitleggen hoe het toch komt dat we in Zeeland van die belachelijk hoge hoeveelheden huishoudelijk afval per inwoner hebben en ja dat is voor een groot deel toerisme natuurlijk.”

Niet voor niks vallen met name toeristische gemeenten zoals Schouwen-Duiveland of Sluis in de eindcijfers altijd rood uit omdat zij veel extra afval per inwoner hebben. Volgens Marinissen veroorzaakt o.a. het toerisme deze extra kilo's per inwoner. Verder vinden ook de commerciële verzamelbedrijven dit vervelend want zij zien dit als concurrentievervalsing omdat het eigenlijk hun markt is.

“Er moet belastinggeld bij [afvalverwerking], nu is het 20 per inwoner en die kosten stijgen, dus daardoor is het effect van de toeristen negatief op de bedrijfsvoering”.



Indirecte gevolgen van toerisme op voorzieningen

Uit de interviews blijkt dat de impact van toerisme op de voorzieningen soms nog verdere gevolgen heeft. Zo is een indirect gevolg van toerisme dat het personeel in de toeristische sector vaak niet tijdens de schoolvakantie met vakantie kan. Juist omdat zij dan nodig zijn. De consequentie hiervan is dat het personeel dan het liefst buitenom de vakanties op vakantie wil met kinderen, dit is wettelijk gezien in het onderwijs niet toegestaan. Toch worden kinderen in het basisonderwijs regelmatig ziekgemeld zodat het gezin gezamenlijk op vakantie kan gaan.

Veel horecagelegenheden hebben een tekort aan personeel. Volgens dhr. Arkenbout van KHN kan bij verdere groei van het toerisme het personeel de remmende factor vormen. Restaurant de Werf ziet deze uitdaging voor personeel als aanleiding om nieuwe concepten te ontwikkelen, zoals het gebruik maken van iPads. Momenteel lost de horeca het personeelstekort vaak op door tijdelijk personeel in te huren, in sommige gevallen uit het buitenland. Wel vraagt het tijdelijk personeel om tijdelijke huisvesting die niet altijd beschikbaar is. Een andere mogelijkheid die horecagelegenheden hebben is het sluiten van de zaak voor 1 à 2 dagen in de week. Ook van deze optie maken steeds meer horecagelegenheden noodgedwongen gebruik.

Tegelijkertijd groeit de vraag naar geschoold personeel. Volgens Schrier van Scalda (MBO) maakt de grote vraag naar personeel, dat de sector meer bereid is om deel te nemen aan de doorontwikkeling van de opleidingen. Tegelijkertijd is de vraag vanuit de sector zo groot dat een gevolg is dat mbo studenten die van niveau 2 naar 3 kunnen doorstromen de opleiding niet afmaken omdat de sector 'handjes' nodig heeft.

Toeristen veroorzaken ook meer drukte, in bijvoorbeeld winkelstraten, maar ook in ziekenhuizen. In het geval van ziekenhuizen is er geen extra capaciteit aanwezig om deze drukte op te vangen. Een gevolg hiervan is dat patiënten langere wachttijden ervaren in de wachtkamers.

Verder zal in de toekomst het aanbod in de toeristische sector, zoals de verblijfsaccommodaties en vakantieparken, moeten worden vernieuwd. Dit leidt tot nieuw (advies) werk voor vastgoedbedrijf Marsaki. Volgens makelaar Faasse vragen meer toeristen om meer accommodaties. Het spreiden van toeristen naar het achterland is volgens hem een optie. Al vraagt hij zich wel af of toeristen willen verblijven in Wemeldinge of Kats als ze eigenlijk een strandvakantie willen. Faasse hoopt dan ook dat er een spreiding plaatsvindt in tijd, dus dat het seizoen wordt verbreed.

Ook op de wegen is drukte door toeristen te merken. Wegens drukte op de N57, gaan toeristen gebruik maken van b-wegen, die eigenlijk niet berekend zijn op deze aantallen. Een gevolg is dat de bermen kapot worden gereden, wat vervolgens leidt tot gevaarlijke situaties. Om deze gevaarlijke situaties te voorkomen is het waterschap Scheldestromen genoodzaakt meer onderhoud te plegen aan de wegen. De kosten die hiermee gemoeid gaan kunnen niet worden besteed aan reguliere zaken.

Vaak worden deze kosten uiteindelijk doorberekend aan de Zeeuwse inwoner. Zo blijkt ook uit het voorbeeld van de ZRD. Het toeristisch afval zou in principe moeten worden opgehaald door commerciële afval verzamelorganisaties bij o.a. campings en vakantieparken. Doordat het toeristisch afval gedeeltelijk bij de ZRD terecht komt, wordt een hogere rekening naar de desbetreffende gemeente gestuurd. Vervolgens kan dit, volgens Marinissen van de ZRD, leiden tot een verhoging van de afvalstoffenheffing voor de inwoners.

De impact van toerisme op de voorzieningen in 2030

De prognose van het NBTC is dat het aantal toeristen aan de kust in 2030 met 56% groeit*. Deze prognose is tijdens de interviews voorgelegd. Aan de geïnterviewde werd gevraagd wat voor impact deze groei zou hebben op hun organisatie. Hieruit blijkt dat de VOM de groei voor Middelburg en haar ondernemers ziet als winst. Groei van toerisme geeft de ondernemers in de binnenstad meer kans van overleven. Volgens Staatsbosbeheer zitten er grenzen aan de hoeveelheid mensen die een natuurgebied kan bezoeken.

“Het is niet ondenkbaar dat er bij sommige gebieden een keer het plafond bereikt wordt.” – Staatsbosbeheer Zeeland

Restaurant de Werf en de ZHCo zien met name consequenties voor het personeel. Meer toeristen vraagt om nog meer personeel. Tegelijkertijd is het aanbod van personeel niet oneindig en zou bijvoorbeeld de huisartsenzorg anders georganiseerd moeten worden. Volgens ZHCo kan je denken aan assistenten die gedeeltelijk taken van de arts overnemen of online huisartsenzorg. Ook de Koninklijke Horeca Nederland ziet de technologie als mogelijke oplossing voor het groeiende personeelstekort. Het robotiseren van bepaalde taken zou een oplossing kunnen zijn. Anderzijds kan de steeds maar groeiende vraag naar personeel een positieve consequentie voor de mbo opleiding Toerisme en Recreatie van Scalda betekenen, maar als het imago van de sector en Scalda volgens Schrier niet verbetert leidt het wellicht wel tot het sluiten van bedrijven.

Dhr. Slabbekoorn van waterschap Scheldestromen verwacht dat tot 2030 toeristen nog steeds met de auto Zeeland gaan bezoeken. Het zou volgens hem wenselijk zijn als de toerist in Zeeland zich zou verplaatsen met het openbaar vervoer of de fiets. Echter heeft de elektrische auto nog steeds 4 wielen, dus waarschijnlijk betekent de groei van het aantal toeristen meer asfalt in Zeeland. Kijkend naar de toekomst van de waterzuivering installaties van het waterschap Scheldestromen, dan geeft van der Veen aan dat het heel erg belangrijk is om de toename van het aantal toeristen te weten. Over- of onderschatten van de hoeveelheid water wat er binnenkomt kan hoge kosten met zich meebrengen.

“Als het toerisme toeneemt, dat is niet zo erg, als we maar goed weten met hoeveel het toeneemt, dat we niet te hoog of te laag zitten.” – Waterschap Scheldestromen

* NBTC Holland Marketing. (2019). *Perspectief 2030*



Tot slot

In dit onderzoek is gekeken naar de elementen van toerisme die impact veroorzaken en wat deze impact is. Het heeft wellicht niet geleid tot grote verrassingen, maar laat wel de variëteit en reikwijdte van impact zien. Niet alleen het aantal toeristen heeft effect op de Zeeuwse voorzieningen. Ook de momenten, de unieke locaties waarop toerisme plaatsvindt en o.a. het gedrag van toeristen zijn elementen van het toerisme die afwijken van de “normale” gang van zaken en daardoor effect hebben op deze voorzieningen. Soms in positieve zin doordat toerisme extra aanbod of inkomsten genereert. In andere gevallen wordt duidelijk dat toeristen zorgen voor extra druk op personele en financiële middelen. Ondanks dat Zeeland al decennia lang een toeristische bestemming is, worden toeristen vaak nog niet meegeteld in planning en budget. Verder vergroot het toeristenseizoen bestaande personeelstekorten in Zeeland maar hierdoor ontstaan ook innovatieve oplossingen zoals de ‘pilot vakantiedokter’, die deze uitdaging op een unieke wijze probeert vorm te geven.

Het onderzoek laat zien dat dit een eerste stap is in de verkenning van de impact van toerisme op de voorzieningen. Hieruit blijkt dat het noodzakelijk is meer inzicht te krijgen in de mate waarin deze effecten zich voordoen en de wijze waarop deze ‘lusten en lasten’ beter in balans kunnen worden gebracht.



Bronnenlijst

Aalst, M. v. (2019). *Zorg-factsheet arbeidsmarkt*. UWV Afdeling Arbeidsmarktinformatie en -advies.

ABN AMRO. (2017, Augustus). *Faillissementen 'cultuur, sport, recreatie' in 2017 ondergemiddeld*. Opgehaald van ABN AMRO: <https://insights.abnamro.nl/2017/08/update-faillissementen-leisure-cultuur-sport-recreatie/>

ABN AMRO. (2019). *Verloop personeel kost horeca jaarlijks 1,4 miljard*.

Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf, R. C., & Vogt, C. A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of tourism research*, 32(4), 1056-1076.

Andriotis, K. (2005). Community groups' perceptions of and preferences for tourism development: Evidence from Crete. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 29(1), 67-90.

Bouwinvest Real Estate Investors. (2019). *Het speelveld voor vastgoedbeleggers in Nederland*.

Brandweer Zeeland. (2019). *CBS-cijfers verloop personeel brandweer*. Opgehaald van Brandweer Zeeland: <https://www.brandweerzeeland.nl/nieuws/cbs-cijfers-verloop-personeel-brandweer>

Bijl & Hazel. Kenniscentrum Kusttoerisme. (2018). *Bezoekers natuurgebied Oranjezon*.

Capgemini Nederland B.V. (2018). *Trends in mobiliteit 2018*.

CBS. (2019). *(Speciaal) basisonderwijs en speciale scholen; leerlingen, schoolregio*. Opgehaald van StatLine: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/71478ned/table?fromstatweb>

CBS. (2019). *Leerlingen, deelnemers en studenten; onderwijssoort, woonregio*. Opgehaald van Statline: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/71450ned/table?fromstatweb>

CBS. (2019). *Motorvoertuigenpark*. Opgehaald van Statline: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/7374hvv/table?fromstatweb>

CBS. (2019). *StatLine*. Opgehaald van CBS: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/81589ned/table?ts=1569851510263>

CELTH (2017). *Toeristische impact in detailhandel*. Vlissingen: HZ University of Applied Sciences.

Choi, H. S. C., & Sirakaya, E. (2005). Measuring residents' attitude toward sustainable tourism: Development of sustainable tourism attitude scale. *Journal of Travel Research*, 43(4), 380-394.

Deery, M., Jago, L., & Fredline, L. (2005). A framework for the development of social and socioeconomic indicators for sustainable tourism in communities. *Tourism Review International*, 9(1), 69-77.

Deery, M., Jago, L., & Fredline, L. (2012). Rethinking social impacts of tourism research: A new research agenda. *Tourism Management*, 33(1), 64-73.

Diedrich, A., & García-Buades, E. (2009). Local perceptions of tourism as indicators of destination decline. *Tourism Management*, 30(4), 512-521.

Essen, H. v. (2018). *Trends in mobiliteit*. CE Delft.

Frauman, E., & Banks, S. (2011). Gateway community resident perceptions of tourism development: Incorporating Importance-Performance Analysis into a Limits of Acceptable Change framework. *Tourism Management*, 32(1), 128-140.

Fredline, L. (2002). Host community perceptions of the impacts of tourism on the Gold Coast, Gold Coast: CRC for Sustainable Tourism.

Haley, A. J., Snaith, T., & Miller, G. (2005). The social impacts of tourism a case study of Bath, UK. *Annals of tourism research*, 32(3), 647-668.

Hansen, H. (2016, Juli 13). *Nederland moet omdenken: afval wordt grondstof*. Opgehaald van NOS.

Jurowski, C., & Gursoy, D. (2004). Distance effects on residents' attitudes toward tourism. *Annals of tourism research*, 31(2), 296-312.

Kim, K., Uysal, M., & Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?. *Tourism management*, 36, 527-540.

Koninklijke Horeca Nederland. (2019). *Bewust en gezond genieten: een blijvertje*. Opgehaald van <https://www.khn.nl/kennis/bewust-en-gezond-genieten-een-blijvertje>

Leidelmeijer, K., Marlet, G., Ponds, R., Schulenberg, R., & van Woerkens, C. (2014). *Leefbaarometer 2.0: instrumentontwikkeling*. Rigo Research en Advies & Atlas voor de gemeenten.

Milikowski, F. (27 juli, 2016). Amsterdam als koelkastmagneetje. *De Groene Amsterdammer*, 30.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2018). *Werken in de zorg*.

Museum Vereniging. (2017). *Museum cijfers 2017*.

Museum Vereniging. (2018). *Museum cijfers 2018*.

NBTC Holland Marketing. (2019). *Perspectief 2030*

NVRD. (2018). *NVRD rapport*. De Ruijter Strategie.

Omroep Zeeland. (2018, Juli). *Personeelstekort loopt uit de hand, terrassen noodgedwongen dicht*. Opgehaald van Omroep Zeeland: <https://www.omroepzeeland.nl/nieuws/106812/Personeelstekort-loopt-uit-de-hand-terrassen-noodgedwongen-dicht>

Pelzer, P., & Lekkerkerker, J. (2016). *Perspectief op mobiliteit van de toekomst*.

Politie eenheid Amsterdam. (2019). *Trendbeeld 2019*.

Provincie Zeeland. (sd). *Detailhandel in Zeeland*. Opgehaald van Provincie Zeeland: <https://www.zeeland.nl/economie/detailhandel-zeeland>

Provincie Zeeland. (sd). *Openbaar vervoer*. Opgehaald van Provincie Zeeland: <https://www.zeeland.nl/verkeer-en-openbaar-vervoer/openbaar-vervoer>

Rabobank. (2017, december). *Cijfers en trends - detailhandel non-food*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/detail-en-groothandel/detailhandel-non-food/>

Rabobank. (2019, April). *Cijfers en trends - basis- en voortgezet onderwijs*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/onderwijs/basis-en-voortgezet-onderwijs/>

Rabobank. (2019). *Cijfers en trends - horeca en recreatie*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/horeca-en-recreatie/>

Rabobank. (2019, Januari). *Cijfers en trends- dagrecreatie*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/horeca-en-recreatie/dagrecreatie/>

Rabobank. (2019, April). *Cijfers en trends- hoger onderwijs*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/onderwijs/hoger-onderwijs/>

Rabobank. (2019, Februari). *Cijfers en trends- huisartsen*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/gezondheidszorg/huisartsen/>

Rabobank. (2019, April). *Cijfers en trends- middelbaar beroepsonderwijs*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/onderwijs/middelbaar-beroepsonderwijs/>

Rabobank. (2019, Februari). *Cijfers en trends- vastgoedbeleggers*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/vastgoed/vastgoedbeleggers/>

Rabobank. (sd). *Cijfers en trends- gezondheidszorg*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/gezondheidszorg/>

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (2018). *Sportdeelname wekelijks*. Opgehaald van Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu: <https://www.sportenbewegenincijfers.nl/kernindicatoren/sportdeelname-wekelijks>

Rijkswaterstaat. (2017). *Totaal aangeboden huishoudelijk afval*. Opgehaald van Rijkswaterstaat: https://afvalmonitor.databank.nl/Jive/Jive?cat_open=Gemeentelijk%20niveau/Ingezamelde%20hoeveelheden%20en%20scheidingpercentage%20huishoudelijk%20afval

Rode Kruis. (2018, November). *Rode Kruis roept op: ongeluk niet filmen, maar ga helpen*. Opgehaald van Rode Kruis: <https://www.rodekruis.nl/persbericht/rode-kruis-roept-op-ongeluk-niet-filmen-maar-ga-helpen/>

Sulsters, C. (2019, Augustus 07). *Zo transformeerde het Zeeuwse Cadzand langzaam tot Airbnb-dorp aan zee*. Opgehaald van eenvandaag: <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/zo-transformeerde-het-zeeuwse-cadzand-langzaam-tot-airbnb-dorp-aan-zee/>

Tovar, C., & Lockwood, M. (2008). Social impacts of tourism: An Australian regional case study. *International journal of tourism research*, 10(4), 365-378.

UNTWO & IPSOS (2019). Global survey on the perception of residents towards city tourism: impact and measures. Binnengehaald via <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/unwtoispsosglobalsurveysummary.pdf>

Van Hooff, H., (2017). *Standaard Bedrijfs Indeling 2008, Versie 2018*

Wang, Y., & Pfister, R. E. (2008). Residents' attitudes toward tourism and perceived personal benefits in a rural community. *Journal of Travel Research*, 47(1), 84-93.

Williams, J., & Lawson, R. (2001). Community issues and resident opinions of tourism. *Annals of tourism research*, 28(2), 269-290.

Wouw, D. v. (2017). *Economische Atlas Zeeland*. Planbureau en Bibliotheek van Zeeland.

Zaei, M. E., & Zaei, M. E. (2013). The impacts of tourism industry on host community. *European journal of tourism hospitality and research*, 1(2), 12-21.

Bijlage 1: Literatuurstudie

Bepalen impact

De impact van toerisme kan positief of negatief zijn. Tegelijkertijd kan het effect van toerisme op voorzieningen zich op uiteenlopende wijze voordoen. Waar het TIDE onderzoek de impact van toerisme illustreerde aan de hand van banen, is het ook mogelijk dat toerisme effect heeft op het aantal vestigingen of de openingstijden. Op basis van de literatuurstudie van Deery, Jago en Fredline (2012) zijn er verschillende type effecten te identificeren:

Beschikbaarheid

Uit de literatuur blijkt dat toerisme kan leiden tot nieuwe/ meer voorzieningen, bijvoorbeeld zwembaden en horeca (Fredline, 2002; Wang & Pfister, 2008; Williams & Lawson, 2001). Ook kan toerisme leiden tot een bepaald type aanbod of zelfs eenzijdig aanbod, waardoor het andere type voorzieningen verdringt. Momenteel is de stad Amsterdam aan het kijken of zij het aantal souvenir- en kaaswinkels kan terugbrengen in het centrum (Milikowski, 2016).

Toegankelijkheid

In sommige gevallen leidt toerisme tot ruimere openingstijden of kunnen door drukte juist grotere wachtrijen bij bepaalde voorzieningen ontstaan (Andreck et al., 2005; Fredline, 2002). Ook kan toerisme leiden tot een stijging van prijzen van goederen en diensten, waardoor voorzieningen voor bepaalde inkomensgroepen minder toegankelijk wordt (Frauman & Banks, 2011; Haley et al., 2005; Jurowski & Gursoy, 2004). Tot slot blijkt uit onderzoek dat de locatie van een bepaalde voorziening zoals een bushalte mede bepaald wordt door het toerisme. Een consequentie voor inwoners kan zijn dat voor hen die bushalte verder weg is en dus minder toegankelijk.

Investeringsen

De toename van toerisme vraagt ook om meer investeringen met als gevolg dat de lokale/ regionale belastingen omhoog gaan (Fredline, 2002). Ook kan het leiden tot hogere vastgoedprijzen. Zoals eerder kan toerisme leiden tot meer voorzieningen, dit betekent echter ook dat zij gebruik maken van deze voorzieningen. Hierdoor zullen sommige voorzieningen meer onderhoud nodig hebben, wat betaald moet worden door de lokale bevolking (Andriotis, 2005; Deery et al., 2005; Tovar & Lockwood, 2008).

Banen

Vanuit o.a. het CELTH onderzoek TIDE blijkt dat er een positieve relatie is tussen toeristische overnachtingen en het aantal banen in de detailhandel (CELTH, 2017). De vraag is of deze (positieve) relatie ook bestaat voor andere voorzieningen. Uit literatuur blijkt dat toerisme bijdraagt aan het stimuleren van de lokale economie en het creëren van nieuwe banen voor de lokale bevolking (Choi & Sirakaya, 2005; Diedrich & Garcia-Buades, 2008; Haley et al., 2005).

Bijlage 2: Lijst met voorzieningen

Sectoren	Indicator	Bron/ opgehaald van	Bron
Landbouw, bosbouw, visserij	Teelt van eenjarige/ meerjarige gewassen	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Kweken van vis en schaaldieren	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Houtteelt	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
Industrie			
Energievoorziening			
Waterbedrijven en afvalbeheer			
Bouwnijverheid			
Handel (detail- en groothandel)	Nabijheid grote supermarkt	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid supermarkt	Leefbaarometer 2.0	Bisnode
	Nabijheid warenhuis	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid winkels overige dagelijkse voorzieningen	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Winkels voor dagelijkse boodschappen	Leefbaarometer 2.0	Locatus
	Winkels voor mode en luxe artikelen	Leefbaarometer 2.0	Locatus
	Nabijheid groot winkelcentrum	Leefbaarometer 2.0	Bisnode
Vervoer en opslag	Nabijheid oprit hoofdverkeersweg	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid treinstations	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Aantal busdiensten	Leefbaarometer 2.0	Open OV
Logiesverstrekkers	Taxi's	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Nabijheid hotels	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Verhuur vakantiehuysjes	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Kampeerterreinen	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Jeugdherbergen	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Groepsaccommodaties	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS

Sectoren	Indicator	Bron/ opgehaald van	Bron
Horeca	Nabijheid cafes, cafetaria's, restaurants	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid ijssalons	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Nabijheid eetkramen	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
Informatie en communicatie	Draadloze telecommunicatie	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Telecommunicatie via satelliet	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
Financiële dienstverlening	Nabijheid bibliotheek	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid bankfiliaal	Leefbaarometer 2.0	Bisnode
	Afstand tot dichtsbijzijnde pinautomaat	Leefbaarometer 2.0	
Verhuur en handel van onroerend goed			
Zakelijke dienstverlening	Callcenters	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Brede administratieve dienstverlening	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Secretarische dienstverlening	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
Openbaar bestuur en overheidsdiensten	Politie	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Brandweer	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
Onderwijs	Nabijheid kinderopvang	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid basisonderwijs	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid VMBO	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid HAVO/VWO	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid voortgezet onderwijs	Leefbaarometer 2.0	CBS
Gezondheids- en welzijnszorg	Nabijheid huisartsenpraktijk	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid ziekenhuis	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid apotheek	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid fysiotherapeut	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid tandarts	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Ambulance diensten en centrale posten	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS

Sectoren	Indicator	Bron/ opgehaald van	Bron
Cultuur, sport en recreatie	Nabijheid bioscoop	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid theater	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Nabijheid musea	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid zwembad	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid sauna	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid kunstijsbaan	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid zonnebank	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid attractiepark	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid dierentuin	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Nabijheid sportvelden	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Nabijheid sportaccommodaties	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Nabijheid fitnesscentra	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Watersport	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Overige dienstverlening	Wasserijen en linnenverhuur	Standaard Bedrijfs Indeling 2018
Haarverzorging		Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
Schoonheidsverzorging		Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
Openbare toiletten		Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
Handels- en vervoersmarges			
Nog te bepalen / overig	Water in de wijk	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid van en ligging aan groen	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Ligging aan infrastructuur	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid en ligging aan bos	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid en liggen aan kust	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Nabijheid groot water	Leefbaarometer 2.0	CBS
	Reisbemiddeling	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	VVV's, reisbureau's	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS
	Reisorganisaties	Standaard Bedrijfs Indeling 2018	CBS

Bijlage 3: Voorzieningen Zeeland

Een overzicht van de, in deze rapportage, onderzochte voorzieningen in Zeeland.

Sector	Organisatie	Vertegenwoordigde	Functie
Waterbedrijven en afvalbeheer	Zeeuwse reinigingsdienst	P. Marinissen	Directeur
	Waterschap Scheldestromen	R. van der Veen	Beleidsmedewerker
Detailhandel	Vereniging ondernemers Middelburg	F. Bijleveld	Voorzitter
Vervoer en opslag	Connexion	W. Koevermans	Accountmanager
	Waterschap Scheldestromen	K. Slabbekoorn	Beleidsmedewerker
Horeca	Koninklijke Horeca Nederland	P. Arkenbout	Regiomanager Zeeland
	Restaurant de Werf	B. Melis	Eigenaar
Verhuur en handel van onroerend goed	NVM	M. Faasse	Makelaar, voormalig voorzitter NVM Zeeland
	Marsaki, vastgoedadvies	N. Midavaine	Projectmanager innovatie en duurzaamheid
Openbaar bestuur en overheidsdiensten	Veiligheidsregio Zeeland	D. Willemse	Manager Risico- en Crisisbeheersing
	Politie Zeeland	M. Aalders	Woordvoerder / Communicatieadviseur
Onderwijs	Coöperatie Primair Onderwijs Zeeland	P. van Kampen	Lid College van Bestuur / Albero scholen
	Scalda	M. Schrier	Teamleider
Gezondheids- en welzijnszorg	Zeeuwse Huisartsen Coöperatie	M. van der Hooft	Stafmedewerker kwaliteit en zorg
	Admiraal de Ruyter Ziekenhuis	L. Bustraan	Meewerkend teamleider Spoedeisende Hulp
Cultuur, sport en recreatie	Sport Zeeland	P. Vader	Projectleider
	Staatsbosbeheer	E. Verhage	Teamleider Zeeland-Zuid

Bijlage 4: Context

Om een beeld te krijgen van wat er allemaal speelt binnen de verschillende sectoren en om het interview op de juiste manier te interpreteren is er deskresearch uitgevoerd. Per sector is er in een aantal zinnen omschreven wat de trends en ontwikkelingen zijn. Dit schetst een stukje context om de inhoud van deze rapportage beter te begrijpen.

Sector: Cultuur, sport en recreatie

- Het consumentengedrag verandert, beleving staat steeds meer centraal tijdens het recreëren.
- In 2018 deed 53% van de Nederlanders van 4 jaar en ouder één keer per week of vaker aan sport.
- Door vergrijzing wordt de vraag naar sporten verschoven. De vraag naar sportvelden en -hallen neemt af en de vraag naar golf en fitness neemt toe.
- De faillissementsgraad in de sector cultuur, sport en recreatie is, na de agrarische sector, het laagst.
- De interesse in kust is toegenomen: 1,35 miljoen museumkaarthouders in 2017 en 1,4 miljoen in 2018. In totaal waren er in 2017 31 miljoen museumbezoeken en 32 miljoen in 2018, waarvan 32% uit het buitenland.

Bronnen: (Rabobank, 2019) (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2018) (ABN AMRO, 2017) (Museum Vereniging, 2018) (Museum Vereniging, 2017)

Sector: Detailhandel

- Door vergrijzing is er een ander koopgedrag zichtbaar bij de consumenten.
- Door de groei van het online winkel aanbod wordt er in fysieke winkels minder gekocht.
- Door online technieken in te zetten die gericht zijn op gemak en personalisatie kunnen fysieke winkels aantrekkelijker worden voor de consument en zich onderscheiden van concurrenten.
- Leegstand neemt in veel provincies af. Met uitzondering van Zeeland. In 2016 stonden er 508 winkelpanden leeg in Zeeland. In 2018 was er 7,6% leegstand in Zeeland.

Bronnen: (Rabobank, 2017) (Provincie Zeeland, n.d.) (Wouw, 2017)

Sector: Horeca

- Het personeelstekort is nog nooit zo hoog geweest.
- Toename van het aantal horeca bedrijven; in 2010 waren er 44.900 horeca bedrijven en in 2019 is dit toegenomen tot 58.810 horeca bedrijven.
- Personeelsverloop in de horeca is 40%.
- Sommige horecabedrijven in Zeeland zijn wegens personeelstekort genoodzaakt eerder te sluiten, een hele dag te sluiten of personeel uit het buitenland aan te nemen.
- Bewust en gezond eten speelt een belangrijke rol in het keuze proces van de consument.

Bronnen: (CBS, 2019) (ABN AMRO, 2019) (Omroep Zeeland, 2018) (Rabobank, 2019) (Koninklijke Horeca Nederland, 2019)

Sector: Hulpdiensten

- Mediaberichten zorgen voor extra bewustwording van rampen
- Ramptoeristen maken foto's van ongevallen en hinderen hulpdiensten
- Technologische ontwikkelingen zoals toezichtcamera's, brandmeldinstallaties, drones en intelligente brillen met gezichtsherkenning worden steeds meer gebruikt.
- Het brandweerpersoneel (vrijwilligers en beroepspersoneel) in Zeeland is in 2018 met 27 personen afgenomen.
- Vrijwilligers vertrekken wegens; vergrijzing, tijd besparing, moeilijke combinatie met andere maatschappelijke taken.

Bronnen: (Rode Kruis, 2018) (Politie eenheid Amsterdam, 2019) (Brandweer Zeeland, 2019)

Sector: Onderwijs

- Daling van het aantal leerlingen door afnemend aantal geboorten.
- Daling aantal leraren; minder studenten kiezen voor een lerarenopleiding.
- Daling in het Middelbare Beroepsonderwijs; afnemend aantal geboortes en meer vmbo studenten willen via havo doorstromen naar het HBO.
- Verwachtingen HBO positief; meer studenten verwacht. De groei is ook al te zien; schooljaar 2010/'11 5.814 studenten in Zeeland en in het schooljaar 2017/'18 6.756 studenten.
- In het basisonderwijs in Zeeland is de afgelopen jaren een daling te zien in het aantal leerlingen; in het schooljaar 2010/'11 waren er 33.922 leerlingen en in schooljaar 2017/'18 is dit afgenomen tot 29.556 leerlingen.

Bronnen: (Rabobank, 2019) (CBS, 2019)

Sector: Vastgoed

- De lage rente en het toenemende vertrouwen van de consumenten in de woningmarkt zorgen voor een prijsstijging.
- Cadzand; afgelopen jaar verstrekte de gemeente 265 bouwvergunningen voor recreatiewoningen en slechts 32 voor koopwoningen.
- Het Energieakkoord en het klimaat akkoord van Parijs hebben ervoor gezorgd dat gebouwen energiezuiniger worden. Circulair ondernemen wordt ook steeds belangrijker in de sector.

Bronnen: (Bouwinvest Real Estate Investors, 2019) (Sulsters, 2019) (Rabobank, 2019)

Sector: Vervoer

- Het autobezit in Nederland groeit nog steeds. In 2009 telde Zeeland 180.163 personenauto's en in 2019 is dit toegenomen tot 203.980 personenauto's.
- Er wordt steeds meer aandacht besteed aan alternatieve mobiliteitsvormen; elektrische fiets, deelfietsen, deelauto.
- Beleving wordt net zo belangrijk als snelheid.
- In Zeeland komt ruim 95% van de toeristen met de auto. > bron
- Door de afname van de vraag naar openbaar vervoer zijn er verschillende buslijnen in Zeeland niet meer in gebruik.

Bronnen: (CBS, 2019) (Essen, 2018) (Provincie Zeeland, n.d.) (Capgemini Nederland B.V., 2018)

Sector: Waterbedrijven en afvalbeheer

- Er zijn meer huishoudens en de samenstelling is kleiner. Dit heeft gevolgen voor afvalscheiding en het beheer van openbare ruimtes.
- Na gemeente Schiermonnikoog, scoren de Zeeuwse gemeenten Veere, Sluis en Reimerswaal het hoogst als het gaat om totaal aangeboden huishoudelijk afval in 2017.
- De grote hoeveelheid afval in Nederland komt vanuit het bedrijfsleven, de burger veroorzaakt 5 miljoen van de 60 miljoen ton afval.

Bronnen: (Rijkswaterstaat, 2017) (NVRD, 2018) (Hansen, 2016)

Sector: Zorg

- Zorgvraag neemt al jaren toe, oorzaken; vergrijzing, groeiend aantal chronische ziekten, nieuwe technieken.
- Hoge zorgkosten: ruim 97 miljard per jaar.
- In 2018 zijn er naar schatting ruim 130.000 nieuwe vacatures ontstaan in de zorg.
- Actieprogramma 'werken in de zorg' in 2018 gestart, hiermee investeert het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in het terugdringen van de personeelstekorten.

Bronnen: (Rabobank, n.d.) (Rabobank, 2019) (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2018) (Aalst, 2019)