

Vernieuwde aanpak voor onderzoek naar manier waarop inwoners het toerisme ervaren

AUTEUR

Daniek Nijland

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor de manier waarop inwoners tegen het toerisme in hun woonomgeving aankijken. Op diverse plekken in Nederland is hiernaar onderzoek gedaan. Aan veel van die onderzoeken ligt de Resident Empowerment through Tourism Scale, beter bekend als het RETS-model, ten grondslag. In Zeeland is weloverwogen de keuze gemaakt om dit model los te laten en een nieuwe vragenlijst te ontwikkelen, die in het voorjaar van 2024 is ingezet op Schouwen-Duiveland. In dit artikel leest u waarom hiervoor is gekozen, hoe de nieuwe vragenlijst tot stand is gekomen en ontvangen en wat u als gemeente of DMO met de resultaten van een dergelijk onderzoek kunt doen.

Representatief onderzoek naar de mening van de inwoner in Zeeland

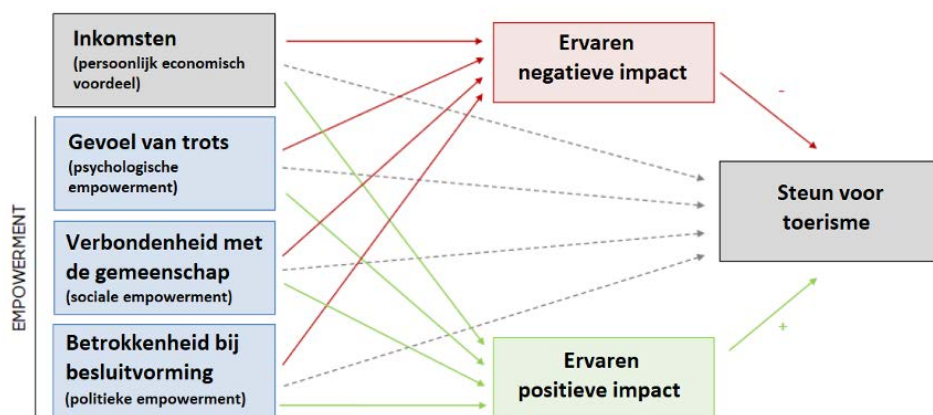
De toeristisch-recreatieve sector is van groot belang voor Zeeland. In economisch opzicht, maar bijvoorbeeld ook voor het behoud van voorzieningen, vooral in kleinere kernen. Als onderdeel van het werken aan een bestemming in balans, is het belangrijk om te weten hoe inwoners tegen het toerisme aankijken. In opdracht van Zeeuwse overheden doet HZ Kenniscentrum Kusttoerisme hier sinds 2019 periodiek onderzoek naar. In samenwerking met gemeenten wordt een willekeurige selectie van inwoners uitgenodigd om een online vragenlijst in te vullen. Met behulp van een weging op kenmerken als leeftijd en woonkern, ontstaat een representatief beeld van de onderzoeksresultaten op gemeenteniveau. Aangezien de ervaring

leert dat er grote verschillen zijn tussen woonkernen, wordt desgewenst ook een indicatief beeld op woonkernniveau geschetst.

Waarom het RETS-model niet langer voldoet

Al sinds de eerste editie maakt HZ Kenniscentrum Kusttoerisme voor dit onderzoek gebruik van de internationaal gevalideerde 'Resident Empowerment through Tourism Scale (RETS)' die in 2014 is ontwikkeld door Boley en collega's¹. Dit model geeft inzicht in de verschillende aspecten die de mening van inwoners over het toerisme bepalen en maakt het mogelijk de onderlinge verbanden te onderzoeken. Het model kent zeven 'concepten' (zie figuur 1) die elk gemeten worden aan de hand van zes tot tien bijbehorende stellingen.

1 Boley, B. B., McGehee, N. G., Perdue, R. R., & Long, P. (2014). Empowerment and resident attitudes toward tourism: Strengthening the theoretical foundation through a Weberian lens. *Annals of Tourism research*, 49, 33-50.



Figuur 1 Factoren die de houding van inwoners ten opzichte van toerisme beïnvloeden. Vertaald uit Boley et al. (2014)

Ondanks dat het RETS-model een sterk theoretisch fundament voor de vragenlijst biedt, bleek uit de vorige edities van het onderzoek dat de toepassing ervan ook de nodige beperkingen met zich meebrengt. Op basis van feedback van respondenten en beleidsmedewerkers van gemeenten, in combinatie met de ervaringen van onderzoekers van HZ Kenniscentrum Kusttoerisme, is het volgende geconcludeerd:

- De vragenlijst is te lang en te ingewikkeld. Sommige stellingen zijn moeilijk te begrijpen of interpreteren. Hierdoor haken veel respondenten tussentijds af.
- De vragenlijst is herhalend. Meerdere stellingen meten vrijwel hetzelfde. De gedachte hierachter is om te toetsen of respondenten op een consistente manier antwoorden, maar zij ervaren deze herhaling soms als storend.
- Er ontbreken belangrijke items in de vragenlijst. Zo wordt slechts gevraagd naar 6 mogelijke nadelen en 10 mogelijke voordelen van het toerisme. Hierdoor ontstaat een onvoldoende compleet beeld over alle mogelijke voor- en nadelen die inwoners ervaren.
- De vragenlijst biedt een onvoldoende genuanceerd beeld. Zo is uit de stelling 'de voordelen van het toerisme wegen zwaarder dan de nadelen' niet af te leiden of inwoners die het daar niet mee eens zijn, de nadelen zwaar-

der vinden wegen dan de voordelen, of van mening zijn dat er evenveel voor- als nadelen zijn. Ook biedt deze stelling geen inzicht in eventuele verschillen tussen de weging van voor- en nadelen op persoonlijk niveau en op het niveau van de gemeenschap als geheel.

- De vragenlijst voldoet niet (meer) aan actuele kennisvragen. Er wordt bijvoorbeeld niet gevraagd hoe inwoners aankijken tegen het aantal bezoekers en de spreiding daarvan over het jaar; welke voor- en nadelen inwoners het belangrijkste (meest waardevol of meest storend) vinden; in hoeverre zij van mening zijn dat het toerisme hun woongenot beïnvloedt; en in hoeverre zij bereid zijn om overlast te accepteren voor het grotere goed.

Vanwege deze beperkingen is uiteindelijk besloten om het RETS-model vanaf 2024 los te laten en de vragenlijst grondig te herzien.

Uitgangspunten en aanpak voor ontwikkelen nieuwe vragenlijst

Naar aanleiding van de ervaringen met eerdere versies van het onderzoek, zijn de volgende uitgangs-

punten vastgesteld waaraan de nieuwe vragenlijst moest voldoen:

- onderwerpen sluiten direct aan bij belangrijkste kennisvragen (zie vorige paragraaf);
- vraagstelling leidt tot het type inzichten waar behoefte aan is;
- vragen geven gezamenlijk een zo genuanceerd mogelijk beeld;
- vragen geven zo veel mogelijk inzicht in persoonlijke ervaring van inwoner;
- mogelijkheid tot vergelijking van belangrijkste resultaten met vorige edities;
- vragenlijst is behapbaar (beperkte set onderwerpen en niet te lang);
- vragenlijst is begrijpelijk (zo simpel mogelijke formuleringen);
- vragenlijst is goed navigeerbaar (logische opbouw).

Op basis van deze uitgangspunten heeft een uitgebreid denkproces plaatsgevonden, met Provincie Zeeland, Zeeuwse gemeenten, NBTC en collega-onderzoekers van andere hogescholen (vanuit de landelijke Koplopersgroep Bewonersprofijt) als klankbord. Dat proces begon met globale ideeën die gaandeweg telkens specifiekter werden. Er is uitgebreid nagedacht over het type inzichten waarmee gemeenten en provincie het meest geholpen zijn en hoe die het beste uitgevraagd kunnen worden. Daarbij is ter inspiratie gebruik gemaakt van vragenlijsten van vergelijkbare onderzoeken uit binnen- en buitenland. Ook is kritisch gekeken welke stellingen uit het RETS-model het meest relevant en geschikt waren om te behouden en hoe die het beste geïntegreerd konden worden. Het was een ingewikkelde zoektocht naar een vragenlijst die zo veel mogelijk belangrijke onderwerpen behandelt, enigszins vergelijkbaar is met eerdere edities, een acceptabele lengte heeft én voor iedereen begrijpelijk is.

Resultaat: overeenkomsten en verschillen met vragenlijst RETS-model

Het resultaat van dit proces is een vragenlijst die eenvoudiger en logischer opgebouwd is, beter aansluit bij actuele kennisvragen en een veel genuan-

ceerder beeld geeft dan de vragenlijst op basis van het RETS-model. Dit zijn de 5 belangrijkste overeenkomsten en verschillen:

- Alleen de meest relevante stellingen uit het RETS-model (zo'n 20 stuks) komen nog terug in de nieuwe vragenlijst. Sommige hiervan zijn enigszins geherformuleerd om ze begrijpelijker, beter toepasbaar en persoonlijker te maken.
- De 'steun voor toerisme' en de relatie met de 'ervaren negatieve impact' en 'ervaren positieve impact', staan óók in de herziene versie nog steeds centraal. De focus is daarbij wel meer komen te liggen op alle verschillende vormen van positieve en negatieve impact en de waardering daarvan (zie ook het volgende punt). De houding ten aanzien van drukte is – vanwege het belang dat hieraan wordt gehecht – 'uit' de negatieve impact gehaald en als afzonderlijk concept veel uitgebreider behandeld.
- Voor de begrijpelijkheid zijn 'positieve en negatieve impact' geherformuleerd naar 'voor- en nadelen'. Het aantal stellingen daarover is flink uitgebreid om meer inzicht te krijgen in alle mogelijke voor- en nadelen van het toerisme. Ook is een aantal stellingen toegevoegd dat beter inzicht geeft in de manier waarop inwoners de voor- en nadelen van het toerisme ten opzichte van elkaar wegen en welke invloed deze nu echt hebben op hun woonplezier.
- Voor de concepten 'inkomsten', 'gevoel van trots' en 'verbondenheid met de gemeenschap' geldt dat een deel van de stellingen is ondergebracht bij de voor- en nadelen die inwoners van het toerisme ervaren.
- Het concept 'betrokkenheid bij besluitvorming' is in het geheel komen te vervallen. Ook na herformulering bleven de stellingen moeilijk te begrijpen en multi-interpretabel. Daarnaast is participatie een overkoepelend onderwerp waar gemeenten voor alle beleidsvelden mee te maken hebben. Het is niet zo zeer onderdeel van de manier waarop inwoners tegen het toerisme als fenomeen aankijken.

Resultaat: opzet van de nieuwe vragenlijst

De nieuwe vragenlijst bestaat uit drie hoofddonderdelen:

1. *Mening over de omvang van het toerisme:* vragen over hoe inwoners aankijken tegen het aantal bezoekers, de ontwikkeling daarvan in de afgelopen jaren, de drukte die het toerisme met zich meebrengt, de spreiding daarvan over het jaar en plekken en momenten waarop het te druk is.
2. *Mening over de voor- en nadelen van het toerisme:* in totaal 36 stellingen over 18 mogelijke voordelen en 18 mogelijke nadelen van het toerisme op het gebied van economie, cultuur & maatschappij en leefomgeving, gevolgd door het verzoek om aan te geven welke daarvan inwoners het belangrijkste vinden (top 5).
3. *Mening over het toerisme in zijn geheel:* vragen over hoe inwoners de voor- en nadelen van het toerisme per saldo wegen op het niveau van de gemeente als geheel en voor hen persoonlijk, welke invloed deze hebben op het woongenot, hoe inwoners aankijken tegen overlast, in hoeverre zij het toerisme steunen en of dat de afgelopen vijf jaar is veranderd.

De gedachte hierbij is dat inwoners door het doorlopen van de vragenlijst worden gestimuleerd om na te denken over alle mogelijke effecten van het toerisme, zowel positief als negatief, en dat zij op basis daarvan tot een weloverwogen eindoordeel komen.

De vragenlijst bestaat voor een groot deel uit stellingen, die hier en daar expres prikkelend geformuleerd zijn om de mening van inwoners zo goed mogelijk scherp te krijgen. Het aantal positief en negatief geformuleerde stellingen is zoveel mogelijk in evenwicht, zodat beide kanten van de medaille worden belicht. Ook zijn vaak meerdere stellingen per onderwerp voorgelegd, die gezamenlijk een zo genuanceerd mogelijk beeld geven. Formuleringen zijn zo persoonlijk mogelijk, om inwoners te stimuleren zo veel mogelijk vanuit hun eigen ervaring te antwoorden ('door toerisme zie/ervaar ik...' in plaats van 'door toerisme is er...').

Ervaringen uit inzet nieuwe vragenlijst op Schouwen-Duiveland

De spiksplinternieuwe vragenlijst is direct in de praktijk gebracht voor de tweede editie van het inwonersonderzoek op Schouwen-Duiveland (voorjaar 2024). De toepassing ervan is geëvalueerd met het team van onderzoekers en met de gemeente. Het gedeelde beeld is dat de herziening absoluut de moeite waard is geweest. Enkele voorbeelden:

- Het percentage afhakers (oftewel inwoners dat wel aan de vragenlijst begint, maar het einde niet bereikt) is met 11,4% een stuk lager dan bij de provinciale editie op basis van de oude vragenlijst in 2022 (16,1%). Het is aannemelijk dat de eenvoudigere formulering van de vragen en logischere opbouw daar een belangrijke rol in heeft gespeeld.
- De resultaten van de set stellingen over druktebeleving geven heel goed weer dat dit onderwerp veelomvattend is en dat het een het ander niet uitsluit. Zo laat de combinatie van stellingen bijvoorbeeld zien dat een deel van de inwoners het door toerisme (nu nog) gezellig druk vindt op Schouwen-Duiveland, maar zich tegelijkertijd zorgen maakt over toenemende drukte in de toekomst.
- De persoonlijker formulering van stellingen heeft geleid tot een veel eerlijker beeld van de voor- en nadelen van het toerisme die inwoners zelf ervaren (lagere percentages 'eens').
- Het onderzoeksrapport biedt nu een veel completer beeld van alle mogelijke voor- en nadelen die inwoners van het toerisme ervaren en bovendien ook inzicht in de voordelen die inwoners het meest waarderen en de nadelen waaraan zij zich het meest storen. Dit geeft direct aan waar de belangrijkste actiepunten liggen.
- Het onderscheid tussen de weging van voor- en nadelen van toerisme voor de gemeente als geheel en op persoonlijk niveau geeft in combinatie met een vraag over acceptatie van overlast een rijk inzicht in de verschillende manieren waarop inwoners afwegingen maken. Voor de één weegt persoonlijk belang zwaarder, voor de ander het algemeen belang.

- Met behulp van factoranalyse zijn ‘concepten’ geïdentificeerd in de sets met stellingen over druktebeleving, drie typen voor- en nadelen en steun voor toerisme. Dit geeft aan dat de samenhang van de stellingen op deze onderwerpen erg goed is. Daarmee zijn de concepten zeer bruikbaar voor verklarende analyses. Zo zien we bijvoorbeeld dat druktebeleving en ervaren voor- en nadelen een veel belangrijker rol spelen in de mate van steun dan achtergrondkenmerken.
- De gemeente heeft aangegeven tevreden te zijn met het complete en genuanceerde beeld dat het onderzoeksrapport geeft.

De praktijktest heeft ook een aantal aandachtspunten opgeleverd, waaronder:

- Door het schrappen van herhalende stellingen, is het lastiger geworden om te controleren of respondenten op consistente wijze antwoorden. Dit is opgelost door het toepassen van statistische methoden voor antwoordpatrorendetectie.
- Slechts enkele stellingen zijn nog geheel of gedeeltelijk vergelijkbaar met die uit de eerste editie van het onderzoek in 2021. Er is veel uitleg nodig om de verschillen tussen beide jaren als lezer op de juiste manier te kunnen interpreteren.
- De enorm rijke dataset maakt het weergeven en interpreteren van de resultaten soms complex. Zo zijn er nu drie soorten resultaten over voor- en nadelen (% ervaren, % gekozen in top 5 en gemiddelde positie in die top 5). Geprobeerd is om de samenhang en het verschil daartussen zo duidelijk mogelijk te maken, maar voor de lezer blijkt dit soms toch nog lastig.
- Uit opmerkingen die inwoners hebben achtergelaten bij open vragen, blijkt dat zij zelf de nodige ideeën hebben over hoe nadelen kunnen worden verkleind en voordelen kunnen worden vergroot. Hiernaar is in de vragenlijst nu niet specifiek gevraagd, maar het is wel relevant om daar inzicht in te hebben.

Vervolgstappen

Uit het onderzoek op Schouwen-Duiveland blijkt dat nog steeds iets meer dan de helft van de inwo-

ners van die gemeente het toerisme steunt. Er zijn hierin belangrijke verschillen tussen de woonkernen, net als in de ervaren voor- en nadelen van het toerisme en de beleving van drukte. Dit zijn factoren die in belangrijke mate de steun voor toerisme bepalen.

De inzichten uit het onderzoek bieden de gemeente Schouwen-Duiveland handvatten om aan de slag te gaan met de belangrijkste aandachtspunten. Daarbij is van belang dat ‘steun’ weliswaar een politiek belangrijk begrip is voor de gemeente, maar volgens de onderzoekers eigenlijk niet het einddoel moet zijn. Vanuit de filosofie dat toerisme een middel is om bij te dragen aan de welvaart van de regio en het welzijn van inwoners, gaat het er vooral om dat inwoners zo veel mogelijk voordelen en zo min mogelijk nadelen van het toerisme ervaren. Vanwege de grote verschillen tussen de kernen, is maatwerk daarin essentieel. De aanbeveling richting de gemeente is dan ook om op lokaal niveau verder met inwoners in gesprek te gaan. Daarmee ontstaat een goede basis voor actie en kan gezamenlijk worden toegewerkt naar een bestemming in balans. Met e-mailadressen van meer dan 500 ondervraagde inwoners die hebben laten weten bereid te zijn om hun ervaringen verder toe te lichten, heeft de gemeente nu in elke kern een groep inwoners te pakken die bestaat uit meer dan ‘the usual suspects’.

De herziening van de vragenlijst is overigens niet alleen voor de gemeente Schouwen-Duiveland, maar óók voor andere Zeeuwse gemeenten en Provincie Zeeland van belang. Het voornemen is om de vernieuwde vragenlijst in de toekomst voor alle gemeenten in Zeeland in te zetten. Dit maakt het mogelijk om het sentiment onder inwoners tussen gemeenten onderling met elkaar te vergelijken. De ervaring leert dat dit waardevol is voor een goede interpretatie van de resultaten (wanneer is iets veel of weinig).

Tot slot

De vragenlijst die nu voor Zeeland is ontwikkeld en het proces dat daarvoor is doorlopen, kan een inspirerend voorbeeld bieden voor andere regio's die aan de slag willen met dit onderwerp. Het volledige rapport van het inwonersonderzoek is te

vinden via www.kenniscentrumtoerisme.nl/schouwen-duiveland. De vragenlijst is op te vragen bij de auteur.

Contactgegevens auteur

Daniek Nijland, Onderzoeker Kenniscentrum Kusttoerisme, HZ University of Applied Sciences, daniek.nijland@hz.nl

Referenties

Boley, B. B., McGehee, N. G., Perdue, R. R., & Long, P. (2014). Empowerment and resident attitudes toward tourism: Strengthening the theoretical foundation through a Weberian lens. *Annals of Tourism research*, 49, 33-50.